

ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO: UMA PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA CAERN – REGIONAL NATAL SUL

Fábio Augusto Pinto Costa¹

Jannes de Freitas Valente²

RESUMO

Analisou-se a satisfação dos clientes da CAERN – Regional Natal Sul – em relação ao atendimento oferecido pela empresa na cidade do Natal, através de uma pesquisa exploratória descritiva com uma amostra aleatória de 137 usuários da CAERN/RNS. Constatou-se que o grau de satisfação do usuário da empresa em relação ao atendimento prestado pode ser considerado alto pois seus usuários denotam um alto índice de satisfação com o atendimento prestado pelos funcionários da companhia. No entanto, a CAERN sofre as consequências da falta de divulgação do alto índice de satisfação de seus clientes.

Palavras-chaves: Satisfação. Atendimento. Consumidor.

1. INTRODUÇÃO

A CAERN, Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte, sofre com frequência acusações de insatisfação de seus clientes com os serviços prestados pela empresa. Não é incomum presenciar pessoas afirmando que a companhia tem uma resposta deficitária em relação às solicitações de serviços, o que seria uma grande fonte de insatisfação em relação ao atendimento oferecido. De fato, a empresa parece apresentar uma estrutura precária para responder de forma eficaz às reclamações de avarias na rede de esgoto que serve a cidade do Natal. Mas se faz oportuno indagar se essa dificuldade representa um obstáculo para a satisfação de seus consumidores com o atendimento oferecido.

¹ Bacharel em Administração pela FARN e discente da Pós-Graduação - MBA em gestão estratégica de pessoas - na FARN. E-mail: fabiocosta@farn.br

² Professor da Graduação e Pós-Graduação do Curso de Administração da FARN e Mestre em Administração e Marketing. E-mail: jannefv@hotmail.com

A CAERN é uma empresa estatal da administração pública indireta que presta serviços de abastecimento de água, manutenção e construção de redes de esgotos no Estado do RN. Em sua rotina operacional são realizados serviços de manutenção da rede de abastecimento de água como troca de encanamentos. Também são realizados serviços de conserto da rede de abastecimento de água, mediante reclamação de usuários. Quanto à construção de redes de esgoto, há uma determinação por parte da empresa em aumentar a estrutura de saneamento no Estado do RN.

Porém, esse trabalho tem apresentado intercorrências no seu desenvolvido, enfrentando inúmeros momentos de paralisação das atividades. O período das chuvas, por exemplo, causa um aumento considerável na demanda dos serviços prestados pela empresa. Em alguns casos, alguns serviços são suspensos, apesar de seu papel fundamental na solução de problemas importantes para a cidade. Casos fortuitos parecem catalisar a atenção dos funcionários e dos recursos disponíveis para solucionar ocorrências de urgência. Nesse contexto, começam a surgir manifestações de insatisfação promovendo por vezes comportamentos negativos nos consumidores.

De fato, não são poucos os clientes que se deslocam até a empresa para realizar a sua reclamação e registrar formalmente sua queixa. Alguns consumidores mais exaltados ameaçam a companhia com uma possível convocação da imprensa ou com disputas judiciais.

Diante disso, o presente artigo objetiva investigar a satisfação dos clientes da CAERN – Regional Natal Sul – em relação ao atendimento oferecido pela empresa. Para tanto, foi realizada uma investigação da percepção dos consumidores da CAERN/RNS quanto aos serviços oferecidos.

2. METODOLOGIA

O estudo constitui-se de métodos exploratório-descritivos, objetivando a exploração profunda e exaustiva de uma realidade específica para amplo conhecimento. Dessa forma, foi possível levantar um diagnóstico dos fatores de influência para a satisfação dos clientes da CAERN – Regional Natal Sul – quanto ao

atendimento oferecido pela empresa. Assumindo a forma de estudo de caso, a pesquisa é também caracterizada como quantitativa.

O instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário, formado por 8 perguntas fechadas que objetivaram realizar um levantamento do nível de satisfação dos clientes da CAERN. Em um universo composto por 1.133 usuários da CAERN/RNS, foi pesquisada uma amostra aleatória com 137 clientes da companhia, apresentando um índice de 8% de possibilidade de erros e 95% de nível de confiabilidade. Todos os pesquisados eram clientes dos da CAERN/RNS.

Após a elaboração e aplicação do instrumento de pesquisa, deu-se a construção de gráficos ilustrativos com suas respectivas análises, obtendo assim resposta para a questão da pesquisa e os objetivos específicos.

3. QUALIDADE NO ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO

A problemática da qualidade do atendimento permeia todas as empresas, seja no serviço privado ou no serviço público. Itens importantes como atenção, respeito e cortesia são imprescindíveis para que o atendimento oferecido por uma empresa seja considerado de boa qualidade. No entanto, oferecer um atendimento que gere satisfação parece representar um permanente desafio institucional.

Na iniciativa privada, as empresas lançam mão de instrumentos que possam se adaptar a realidade do mercado, aos seus consumidores e a fazer frente a sua concorrência cada vez mais acirrada. É nesse momento que surgem os paradigmas do “erro zero”, “melhoria contínua” e o “foco no cliente” com bastante propriedade. Com isso, a empresa privada incorpora o melhor das práticas gerenciais de excelência, buscando a liderança do mercado e a superação dos seus concorrentes.

Por outro lado, no serviço público, estas disposições que regem o mercado privado parecem sofrer um acentuado enfraquecimento. Para Deming (1990, p. 5), “na maioria das repartições públicas, não há um mercado a ser buscado”. Como consequência, o funcionário se ocupa apenas em realizar a sua tarefa como orientado no início de sua carreira pública, acarretando em uma postura de conformismo que se traduz em desmotivação para cumprir metas estabelecidas.

Certamente, o cotidiano de uma empresa pública é permeado pelo desafio de promover qualidade no atendimento. Medeiros (2006) defende que se faz necessário que os funcionários estejam sempre dispostos a defender a empresa e disponíveis para atender os clientes dentro das normas estabelecidas pela própria empresa. De fato, Medeiros revela que em 13 de junho de 2000, o Governo Federal publicou o decreto de número 3507, estabelecendo padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal direta e indireta.

Com isso, percebe-se no mundo empresarial moderno uma grande necessidade de satisfazer as necessidades dos clientes nos mais diversos setores do mercado. No serviço público não é diferente. Vale salientar que no serviço público o interesse maior é o coletivo, diferente do setor privado onde impera o interesse individual de cada cidadão. Monti (2003) define qualidade de atendimento como a estratégia de colocar o cliente em primeiro lugar, e dessa forma observar o conjunto de seus sentimentos.

É importante destacar que são as pessoas que estão envolvidas com a empresa as responsáveis por atender as necessidades e expectativas dos clientes. Monti (2003) ressalta que um atendimento de excelência em uma empresa depende de todos os funcionários, desde os seus executivos, até os cargos mais simples na estrutura organizacional. Para se atingir um atendimento de qualidade, fica claro a necessidade de observar a postura dos funcionários envolvidos no processo.

Neste sentido, a qualidade no atendimento precisa ser administrada intensamente através de treinamentos. Goulart Júnior (1999) defende políticas de educação e aprendizagens contínuas no ambiente de trabalho, de forma a promover sensibilidade nos trabalhadores e na cultura organizacional. Dessler (2003) afirma que treinamento pode também significar educação complementar onde os trabalhadores seriam treinados para a formação de equipes, tomada de decisões e capacidade de comunicação. Daí a necessidade de oferecer com frequência, cursos voltados para a melhoria da qualificação dos seus profissionais, pois estes funcionários deverão permanecer em um perene processo de aprendizado. Para Medeiros (2006), os funcionários envolvidos no atendimento ao público, deverão estar sempre em processo

de aprendizado já que a qualidade do serviço está relacionada com a qualidade de formação profissional desses sujeitos.

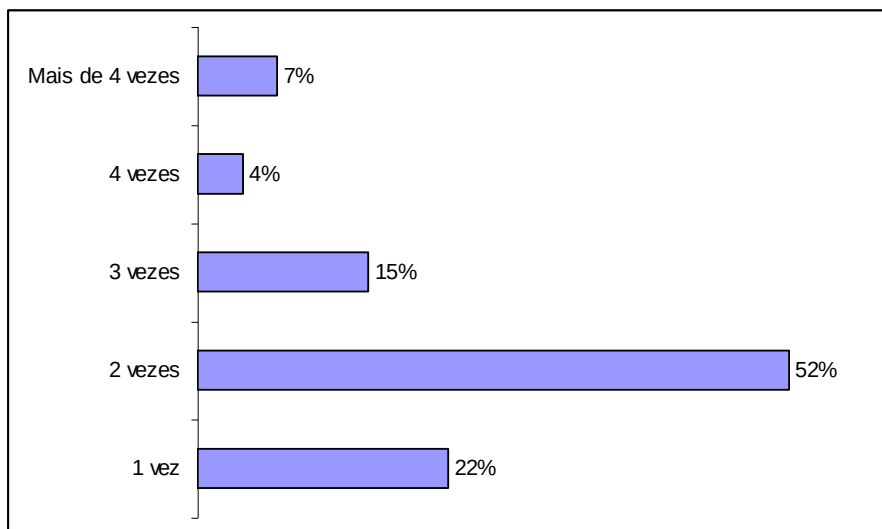
Fica claro que a qualidade no atendimento ao público, depende da interação de variáveis diferentes que vão desde a postura do funcionário designado para essa tarefa, passando pelo perfil e pela expectativa do consumidor até as condições de funcionamento dos instrumentos de trabalho disponíveis na repartição pública. Para Medeiros (2006), as repartições públicas precisam estabelecer padrões de qualidade no atendimento prestado à população. Pode-se listar, por exemplo, a atenção e o respeito ao usuário, que se refletem no tempo de espera para o atendimento, assim como os prazos para o cumprimento de serviços. Não menos importante é o protocolo para atender as reclamações e a comunicação visual do ambiente institucional através do conforto e da limpeza nas dependências da companhia.

Se não existe uma articulação entre as expectativas do funcionário e da empresa, não se consegue um serviço executado de forma satisfatória. O atendimento com qualidade se fará com o serviço sendo realizado de forma padronizada e eficiente. Para tanto, é necessário que haja clareza de objetivos e a coerente distribuição das atribuições dos funcionários. É importante porém, manter preservada a autonomia dos trabalhadores, para que estes não caiam na armadilha de um atendimento mecanizado onde o funcionário cumpre apenas as normas estabelecidas pela empresa.

O atendimento ao público seja ele no setor público ou no setor privado, é um estudo complexo, pois engloba os sujeitos que expõem as suas necessidades e a instituição onde todo o processo acontece. Moura (1999, p.68) define qualidade no 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". Fica então estabelecido o desafio da eficiência do atendimento dentro do serviço público, com o objetivo de modernizar as organizações públicas, libertando-as das teias da burocracia e práticas tacanhas.

4. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

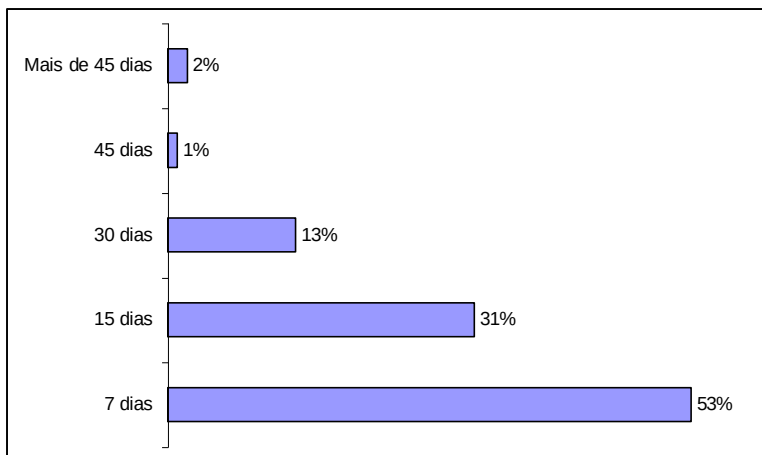
Gráfico 01: Quanto à quantidade de reclamações necessárias para resolver o problema



Fonte: Pesquisa de campo, Outubro de 2007.

Fica claro que a CAERN encontra complicações no atendimento aos seus usuários, pois estes necessitam reclamar repetidamente para que a empresa resolva o seu problema. A CAERN encontra dificuldades em oferecer um pronto atendimento uma vez que 52% dos seus usuários precisam reclamar pelo menos duas vezes e 26 % precisam reclamar pelo menos 3 vezes para que seus problemas sejam resolvidos. Apenas 22% dos entrevistados tiveram a sua solicitação de serviço atendida após uma única reclamação.

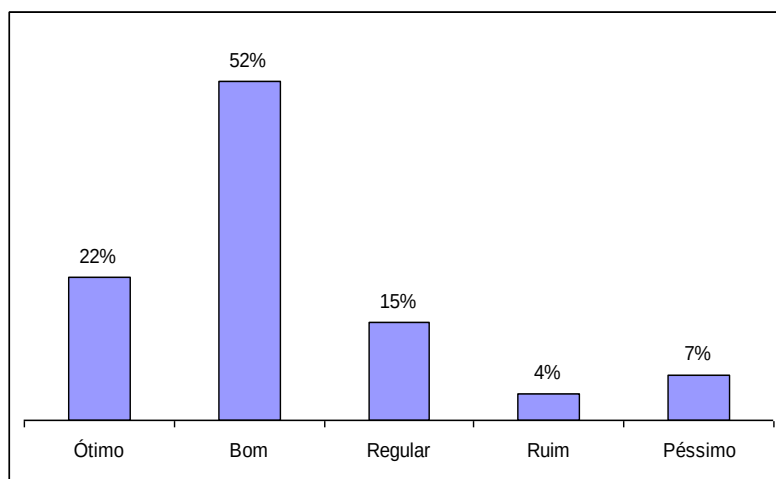
Gráfico 02: Quanto ao tempo de demora para atender a reclamação



Fonte: Pesquisa de campo, Outubro de 2007.

A CAERN apresenta um tempo de resposta razoável para atender reclamações registradas. A pesquisa revela que 53% da amostra indicam que a empresa necessita de 7 dias para atender as reclamações dos seus consumidores, enquanto 31% indicam que a empresa não excede 15 dias para atender a uma queixa. Convém ressaltar que somente 16% das reclamações registradas têm um tempo de resposta superior a 30 dias.

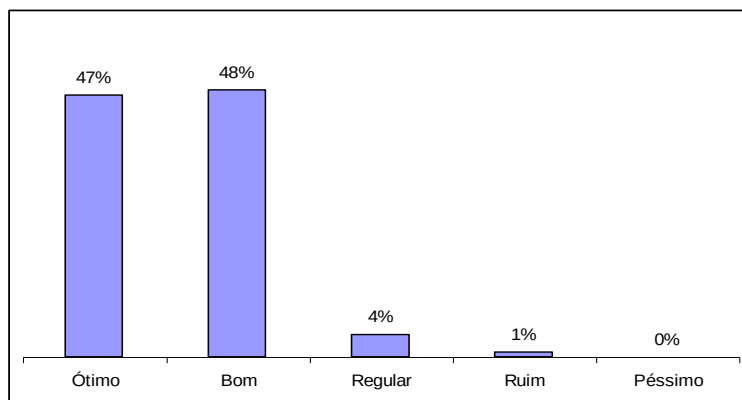
Gráfico 03: Quanto à avaliação da qualidade do serviço prestado pela CAERN/RNS



Fonte: Pesquisa de campo, Outubro de 2007.

Os consumidores da CAERN avaliam a qualidade do serviço prestado de forma muito positiva. Nota-se que 74% dos usuários da CAERN avaliam o serviço prestado como ótimo ou bom. Vale destacar que apenas 11% classificam a qualidade do serviço como ruim ou péssima.

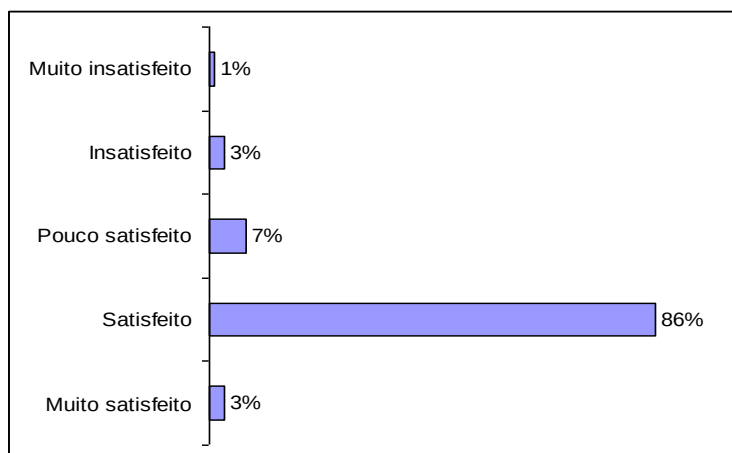
Gráfico 04: Quanto à avaliação do atendimento prestado pelos funcionários da CAERN



Fonte: Pesquisa de campo, Outubro de 2007.

Os usuários entrevistados denotam um alto índice de satisfação com o atendimento prestado pelos funcionários da empresa. Isso é refletido nos 95% dos usuários da CAERN/RNS que classificam o atendimento oferecido como ótimo ou bom. Por outro lado somente 1% dos seus clientes avalia o atendimento prestado como ruim, refletindo uma boa capacitação da sua força de trabalho no que tange atendimento.

Gráfico 05: Quanto à satisfação da solução dada pela CAERN ao problema reclamado.



Fonte: Pesquisa de campo, Outubro de 2007.

O consumidor da CAERN mostra-se consideravelmente satisfeito com as soluções adotadas pela companhia em relação às queixas registradas. Isto se evidencia quando 89% das respostas refletem consumidores muito satisfeitos ou satisfeitos com as soluções dadas pela empresa e somente 4% se sentem insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Com isso, as soluções adotadas oferecem uma qualidade que corresponde às expectativas dos seus usuários.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A partir da pesquisa realizada, pôde-se constatar que o grau de satisfação do usuário da CAERN - Regional Natal Sul - em relação ao atendimento prestado pode ser considerado alto. Apesar de eventuais rumores populares de haver um baixo índice de satisfação por parte da população, os resultados revelam que a satisfação dos seus clientes é, em verdade, alta. Certamente, as respostas dos questionários demonstram

que o atendimento oferecido corresponde às expectativas dos seus clientes, favorecendo sua percepção.

No entanto, pôde-se verificar também que existem dificuldades operacionais reais enfrentadas pela empresa. Com frequência, os usuários da CAERN/RNS precisam reclamar repetidamente para que a empresa resolva seus problemas. Assim, oferecer um pronto atendimento nas ocorrências registradas e nas solicitações de serviços realizadas pelos seus clientes permanece como um grande desafio a ser superado.

Por outro lado, apesar dessas dificuldades operacionais, a CAERN/RNS apresenta um tempo de resposta satisfatório para atender as reclamações registradas. Em verdade 84% das reclamações dos seus consumidores encontram resposta em um intervalo de tempo que não excede 15 dias. Isto pode estar ocorrendo pelo fato do consumidor da CAERN/RNS mostrar-se consideravelmente satisfeito com as soluções adotadas pela companhia em relação às queixas registradas. Em verdade, a pesquisa demonstrou uma alta satisfação do usuário com a empresa em situações específicas, onde o atendimento oferecido corresponde às suas expectativas.

Nota-se que, apesar desse usuário enfrentar dificuldades para ter a sua solicitação atendida, quando isso acontece, sente-se satisfeito com o serviço prestado. Isso pode demonstrar que os funcionários envolvidos na execução da tarefa, estão devidamente capacitados para a sua realização. Mas isso não diminui o importante papel do governo em prover incentivos através de cursos e treinamentos a fim de melhorar o atendimento e agilizar os serviços a serem executados. No mesmo sentido, se fazem necessários investimentos na estrutura de atendimento, passando pela aquisição de novos equipamentos, melhoria na manutenção dos existentes e a contratação de novos funcionários através de concurso público.

Constata-se, portanto, que os consumidores da CAERN/RNS avaliam a qualidade do serviço prestado de forma muito positiva. De fato, os usuários entrevistados denotam um alto índice de satisfação com o atendimento prestado pelos funcionários da empresa. No entanto, a CAERN sofre as conseqüências da falta de divulgação do alto índice de satisfação de seus clientes. Portanto, se torna imprescindível a canalização de investimentos e esforços para ações de propaganda e

publicidade para esclarecer a real percepção do atendimento oferecido pela CAERN – Regional Natal Sul.

REFERÊNCIAS

DEMING, Edwards W. **Qualidade: a revolução na produtividade**. Rio de Janeiro, Marques Saraiva, 1990.

DESSLER, G. **Administração de recursos humanos**. Tradução de Cecília Leão Oderich. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

GOULART JR, E. Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal: uma prática necessária. In: CANÊO, Luiz Carlos; GOULART JÚNIOR, Edward; LUNARDELLI, Maria Cristina Frollini (Orgs.). **Psicologia organizacional & do trabalho**. Bauru: UNESP, 1999. p. 150-167.

MEDEIROS, Walter. **Qualidade no Serviço Público**. 2006. Disponível em <http://paginas.terra.com.br/arte/cordel/atendimento02_ServPub.htm>, Acesso em 08 jun. 2007.

MOURA, José A.M. **Os frutos da qualidade**. 3. ed. São Paulo, Makron Books, 1999.

MONTI, Roberto. **Uma Estratégia no Atendimento: Qualidade**. Acesa.com, Juiz de Fora, 08 Jul. 2003. Disponível em <<http://www.acesa.com/negocios/arquivo/dicas/2003/8-Roberto/>> Acesso em 08 jun. 2007.