



FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS

A QUALIDADE NO ATENDIMENTO TELEFONICO DA CENTRAL DE
ATENDIMENTO DO DER/MG

ANDRÉA RAIMUNDA SOARES

BELO HORIZONTE

2009

ANDRÉA RAIMUNDA SOARES

A QUALIDADE NO ATENDIMENTO TELEFONICO DA CENTRAL DE
ATENDIMENTO DO DER/MG

Monografia apresentada à
Fundação Getúlio Vargas, como
Requisito para aprovação
No Curso de Pós-Graduação em
Administração Pública.

BELO HORIZONTE

2009

Dedicatória

Tudo dedico a Deus.

A minha avó (*in memoriam*) e a minha mãe que me ensinaram valores e princípios que me fizeram essa mulher determinada e humilde, que ama e sabe respeitar as pessoas. Hoje, gostaria que minha querida vovó pudesse ver o meu sonho realizado, como minha mãe pode fazê-lo, garanto que ficaria orgulhosa de mim.

Dedico, também, este trabalho aos meus sobrinhos, em especial a Victória e o André Felipe, que veem nessa tia um espelho, e aos meus irmãos, pois, sei quão forte e pleno é o amor que a mim dedicam.

Aos amigos e professores pelo apoio, amor, carinho, atenção e incentivo, na realização deste, também, presto esta dedicatória.

Agradecimentos

Primeiramente, agradeço a Deus, por estar sempre na minha companhia e por ter me concedido a oportunidade de realizar mais este curso me abençoando a cada dia.

Agradeço, também, a minha mãe, irmãos e sobrinhos por compreenderem a minha ausência, nos finais de semana. Agradeço aos amigos, aos quais me furtei à presença, principalmente, em dias comemorativos.

Agradeço, em especial, à amiga Carla Márcia Magalhães Cavalcanti, que com seu jeito carinhoso, sua sabedoria e sua presteza deu-me segurança para ir a diante com esta pesquisa, sua ajuda, amiga, foi imprescindível.

Agradeço, ainda, aos colegas e amigos de trabalho Jarbas Gomes Pinto e a Solange A. Pinto, pelo valioso incentivo e colaboração, que contribuíram na realização deste trabalho.

“Se a gente não pensar que quer sempre mais, fatalmente teremos sempre menos. O homem só fracassa quando desiste de tentar. Todos os dias me levanto para vencer.”

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
1.1. Justificativa.....	8
1.2. Objetivos.....	8
1.2.1. Objetivo geral.....	8
1.2.2. Objetivos específicos.....	9
1.3. Relevância do estudo.....	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1. O conceito de qualidade apresentado pelas principais autoridades da área.....	11
2.2. Qualidade no atendimento ao público-usuário.....	19
3. A QUALIDADE PRESENTE NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DO DER/MG.....	21
3.1. Histórico.....	21
3.2. A situação atual.....	25
3.3. Central de Atendimento Telefônico: 118 e 08002851517.....	29
4. METODOLOGIA.....	31
4.1. Pesquisa de opinião do usuário do DER/MG.....	31
4.1.1. Metodologia das enquetes disponibilizadas na Internet - site do DER/MG.....	32
4.1.2. Amostra.....	32
4.1.3. Procedimento da coleta de dados.....	32
4.1.4. Enquete aplicada no período de 04 de maio a 1º de junho de 2009..	33
4.1.5. Enquete aplicada no período de 1º de junho a 1º de julho de 2009..	36
4.1.6. Resultados gerais das pesquisas.....	38
5. CONCLUSÃO.....	40
REFERÊNCIAS.....	42

1. INTRODUÇÃO

A qualidade no atendimento ao cliente constitui o tema de estudo deste trabalho, o qual discorrerá sobre o assunto.

Por ser uma relação interpessoal, a prestação de serviços da Central de Atendimento ao Usuário do Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Minas Gerais (DER/MG) tem uma peculiaridade especial: a confiança. Através dos serviços prestados pelo Setor, constrói-se uma relação de confiança com o cliente e a qualidade no atendimento está diretamente ligada à qualidade no relacionamento que se estabelece com ele. Para manter essa relação com qualidade desejável, observam-se os seus mais diversos aspectos, buscando satisfação e fidelidade.

O advento da globalização proporcionou a diversificação dos produtos e serviços com o intuito de preservar a credibilidade da clientela existente e conquistar os usuários. Em meio a esse cenário de progressos e evoluções tecnológicas, os clientes estão cada vez mais exigentes, sofisticados e com um alto grau de expectativas em relação ao atendimento, além de ansiosos para que seus problemas, desejos e necessidades sejam prontamente atendidos. O cliente é um ser humano com sentimentos, que precisa ser tratado com todo respeito. Suas objeções, em sua maioria, são sempre sinceras e honestas, e por isso devem ser levadas a sério pelos atendentes da Central de Atendimento ao Usuário. Qualquer que seja a alegação do cliente, os atendentes que lidam diretamente com ele representam a empresa, ou seja, o DER/MG, por isso devem sempre ouvi-los com naturalidade e informar ou esclarecer suas dúvidas.

Os serviços de atendimento ao público vêm se desenvolvendo de maneira considerável tanto no setor privado quanto no setor público e sob diferentes portas de acesso, seja o clássico atendimento presencial, seja tele-atendimento ou mediante a Internet.

Hoje, mais conscientes de seus direitos, os cidadãos agrupam-se formando associações e exigem, junto aos órgãos públicos, soluções mais ágeis e precisas para suas reivindicações. Essa é uma das principais características do público usuário.

O atendimento ao público é um serviço complexo; sua simplicidade é apenas aparente. Trata-se de uma atividade social mediadora que coloca em cena a interação de diferentes sujeitos em um contexto específico, visando responder a distintas necessidades. A tarefa de atendimento é, freqüentemente, uma etapa terminal, resultante de um processo de múltiplas facetas que se desenrola em um contexto institucional, envolvendo dois tipos de personagens principais: o atendente e o usuário.

O caráter social do atendimento ao público se manifesta, sobretudo, pela via da comunicação entre os sujeitos participantes, dando visibilidade às suas necessidades, experiências e expectativas. A instituição, onde se desenrola o atendimento como atividade social, não é neutra; ao contrário, os objetivos, os processos organizacionais e as estruturas existentes são elementos essenciais conformadores da situação de atendimento. Eles têm a função de contexto institucional facilitador da interação entre os sujeitos, da qualidade do serviço, e imprimem uma dinâmica singular no cenário onde se efetua o atendimento.

Assim, o serviço de atendimento ao público é um processo resultante da sinergia de diferentes variáveis: o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos (direta ou indiretamente) na situação, a organização do trabalho e suas condições. Tais fatores funcionam como propulsores desse processo, alimentando a dinâmica de transformações internas e externas das situações de atendimento sob a base de regulações permanentes.

1.1 Justificativa

O estudo da qualidade e eficiência no atendimento telefônico se justifica pela necessidade em se conhecer o nível de qualidade no serviço de atendimento telefônico do DER/MG, 118 e 0800 2851517.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral:

- Analisar a qualidade no atendimento telefônico através dos serviços 118 e 0800 2851517, oferecido pelo DER/MG;

1.2.2 Objetivos específicos:

- Averiguar a qualidade no processo atual da Central de Atendimento;
- Descrever a atual estrutura do serviço de atendimento ao usuário;
- Mostrar os indicadores de satisfação dos usuários do Serviço de Atendimento ao Usuário do DER/MG;

1.3 Relevância do estudo

A importância de se mostrar a qualidade no serviço prestado ao usuário do atendimento telefônico do Departamento de Estradas de Rodagem de Minas Gerais reside no fato de que o momento do atendimento é fundamental para a percepção do cidadão de seus direitos e obrigações constitucionais, uma vez que a Administração Pública tem por objetivo prestar um atendimento de qualidade às necessidades coletivas dos indivíduos, obtendo e empregando racionalmente os recursos adequados, além de representar um fiel compromisso com o interesse público, um dos principais fundamentos da democracia participativa.

Fundamentada nos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, a Administração Pública representa o conjunto de decisões e operações mediante as quais o Estado busca o desempenho sistemático, legal e técnico dos seus serviços, próprios ou assumidos, em benefício da coletividade.

À medida que o cidadão percebe, amplia e consolida seus direitos, as organizações públicas tornam-se obrigadas a melhorar a qualidade dos seus serviços. A preocupação com a qualidade passa a ser, ao mesmo tempo, um reflexo e uma exigência da democratização das relações sociais e da conscientização sobre os direitos do cidadão.

O serviço de atendimento ao cliente, entre outras atividades, é responsável por gerenciar as diversas formas do cliente se manifestar. Esta atividade ganhou força nos últimos anos em virtude da atuação de órgãos reguladores e lei de defesa do consumidor, que utilizam o Código de Defesa do Consumidor (lei nº. 8.078, de 11/09/1990) para garantir os direitos do cliente de um serviço ou produto frente às empresas. Para o tratamento dessas manifestações,

usam-se procedimentos, interações e mecanismos que entram em ação quando o cliente registra uma manifestação no serviço de atendimento ao cliente.

Tais procedimentos podem resultar em benefícios tangíveis tanto para o cliente quanto para a empresa. Um bom tratamento das reclamações gera inovação, melhoria na qualidade de processos, produtos, serviços e, principalmente, a satisfação do usuário.

Desta forma, o objetivo geral desta pesquisa é mostrar a qualidade no atendimento ao usuário na prestação de serviços do NTU – Núcleo de Atendimento ao Usuário do DER/MG, para analisar a dimensão da interação do Órgão com seu público.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O conceito de qualidade apresentado pelas principais autoridades da área

Historicamente, o movimento da qualidade na manufatura foi impulsionado pela revolução japonesa a partir de 1970. Já a qualidade nos serviços foi impulsionada pelo movimento de insatisfação dos consumidores, cunhado como *consumerismo*, somente a partir de 1980 (GUMMESSON, 1998). No setor público, a qualidade de serviços ganhou força com as pressões da sociedade para governos mais transparentes e eficientes. Já no setor privado, foi o aumento da competição em níveis nacionais e globais que forçou as empresas a prestar atenção na qualidade de serviços (BLACK *et al.* 2001).

Assim, desde os anos 80 existe um crescente interesse na qualidade e suas técnicas, certificações e prêmios, mas muitas das primeiras iniciativas de qualidade deram pouca ênfase à perspectiva do cliente (BLACK *et al.* 2001).

No final da década de 80, a qualidade passou para o centro da literatura de marketing de serviços (GUMMESSON, 1998). Os três estudiosos Parasumaran, Zeithaml e Berry (1985) apud Gomes (2004) definiram qualidade de serviço como a discrepância entre as expectativas do cliente e suas percepções do serviço prestado, quebrando o conceito de qualidade em uma relação de atributos que representam os desejos do cliente.

Desta forma, o conceito de Qualidade foi primeiramente associado à definição de conformidade às especificações. Posteriormente o conceito evoluiu para a visão de Satisfação do Cliente. Paralelamente a esta evolução do conceito de Qualidade, surgiu a visão de que o mesmo era fundamental no posicionamento estratégico da empresa perante o Mercado. Pouco tempo depois percebeu-se que o planejamento estratégico da empresa enfatizando a Qualidade não era suficiente para seu sucesso. O conceito de satisfação do cliente foi então estendido para outras entidades envolvidas com as atividades da Empresa. O termo Qualidade Total representa a busca da satisfação, não só do cliente, mas de todas as entidades significativas na existência da empresa e também da excelência organizacional da empresa.

Segundo Juran (1992), a qualidade é definida como desempenho do produto que resulta em satisfação do cliente, livre de deficiências do produto, o qual evita a não satisfação do cliente. Ainda conforme Juran, a gestão da qualidade é apresentada sob três aspectos que são: o planejamento da qualidade, a melhoria de qualidade e o controle da qualidade. A qualidade deixa de ser algo apenas estatístico e passa a englobar a satisfação do cliente e o esforço para se evitar a “não satisfação” ocasionada por produtos defeituosos ou que ficam aquém da expectativa do cliente. De acordo com o autor, qualidade é ausência de deficiências, ou seja, quanto menos defeitos, melhor a qualidade.

Conforme Queiroz (2005), *apud* Oliveira (2004), por volta de 2150 a.C, o código de Hamurabi já demonstrava uma preocupação com a durabilidade e funcionalidade das habitações produzidas na época, de tal forma que, se um construtor negociasse um imóvel que não fosse o suficiente para atender a sua finalidade e desabasse, ele, o construtor, seria imolado. Os fenícios amputavam a mão do fabricante de determinados produtos que não fossem produzidos, segundo as especificações governamentais, com perfeição. Já os romanos desenvolveram técnicas de pesquisa altamente sofisticadas para a época e as aplicavam, principalmente, na divisão e mapeamento territorial para controlar as terras rurais incorporadas ao império. Desenvolveram padrões de qualidade, métodos de medição e ferramentas específicas para execução desses serviços. Podem-se citar, também, os avançados procedimentos adotados pela França durante o reinado de Luis XIV, que detalhava critérios para escolha de fornecedores e instruções para supervisão do processo de fabricação de embarcações.

Diante do exposto, pode-se perceber que foi percorrido um longo caminho para que as teorias e práticas da gestão da qualidade chegassem até o estágio em que se encontram. Oliveira (2004) destaca que a evolução da qualidade passou por três grandes fases: era da inspeção, era do controle estatístico e era da qualidade total.

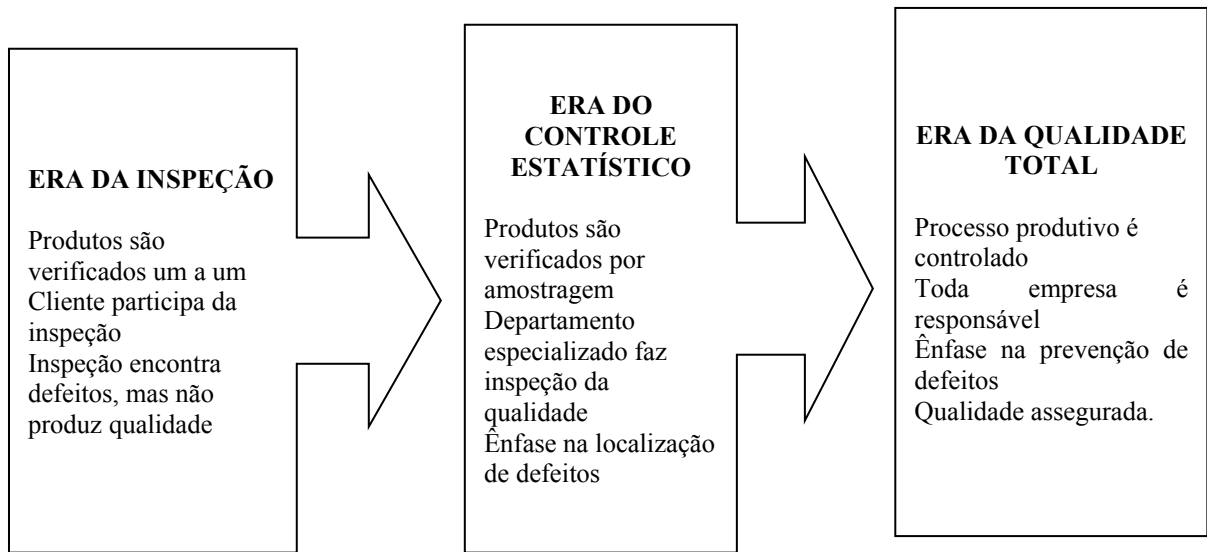


Figura 1 – Eras da Qualidade

Fonte: Maximiano (2000), *apud* OLIVEIRA (2004)

Na era da inspeção, o produto era verificado (inspecionado) pelo produtor e pelo cliente, o que ocorreu pouco antes da Revolução Industrial, período em que atingiu seu auge. Os principais responsáveis pela inspeção eram os próprios “artesãos”. Nessa época, o foco principal estava na detecção de eventuais defeitos de fabricação, sem haver metodologia preestabelecida para executá-la.

Na era seguinte (controle estatísticos), o controle da inspeção foi aprimorado por meio da utilização de técnicas estatísticas. Em função do crescimento da demanda mundial por produtos manufaturados, inviabilizou-se a execução da inspeção produto a produto, como na era anterior, e a técnica da amostragem passou a ser utilizada.

Conhecida como qualidade total, a terceira era, na qual se enquadra o período em que estamos vivendo, a ênfase passa a ser o cliente, tornado-se o centro das atenções das organizações que dirigem seus esforços para satisfazer às suas necessidades e expectativas.

A principal característica na terceira era é que toda a empresa passa a ser responsável pela garantia da qualidade do serviço, todos os funcionários e todos os setores. Para tanto, é necessário que se pense sobre os processos relacionados à gestão da qualidade de forma sistêmica, de tal modo que os inter-relacionamentos e interdependências sejam considerados entre todos os níveis da empresa.

A preocupação com a qualidade é um reflexo e uma exigência da democratização das relações sociais e da conscientização sobre os direitos do cidadão.

Para Moller (1993, p.155) *apud* Orientino 2004, sob o ponto de vista da organização de serviços, a qualidade pode ser definida “como o grau até o qual um serviço satisfaz os requisitos descritos em suas especificações”.

Conforme Rossato (1996), qualidade é hoje uma palavra chave muito difundida nas empresas: fácil de falar, difícil de fazer. Ao mesmo tempo, existe pouco entendimento do que vem a ser qualidade.

Percebe-se, portanto, que qualidade é aquilo que está relacionado com o usuário, que satisfaça às necessidades dos clientes, ou seja, o produto ou o serviço deve estar de acordo com suas expectativas, e em conformidade às especificações.

Rossato (1996) afirma, ainda, que a definição da qualidade não se aplica somente para as organizações comerciais. É também usada para qualquer tipo de empresa e mesmo para os indivíduos. É tão abrangente o termo qualidade, que envolve não apenas as pessoas, mas também as funções, equipamentos, processos, fornecedores, distribuidores, clientes, etc.

Qualidade, para FEIGENBAUM, 1994:8, é a correção dos problemas e de suas causas ao longo de toda a série de fatores relacionados com marketing, projetos, engenharia, produção e manutenção, que exercem influência sobre a satisfação do usuário. Para CROSBY, 1986:31 qualidade é a conformidade do produto às suas especificações. As necessidades devem ser especificadas, e a qualidade é possível quando essas especificações são obedecidas sem ocorrência de defeito. Já para DEMING, 1993:56, Qualidade é tudo aquilo que melhora o produto do ponto de vista do cliente. Ele associa qualidade à impressão do cliente, portanto não é estática. A dificuldade em definir qualidade está na renovação das necessidades futuras do usuário em características mensuráveis, de forma que o produto possa ser projetado e modificado para dar satisfação por um preço que o usuário possa pagar. Outro autor que define qualidade é ISHIKAWA, 1993:43, para ele, qualidade é desenvolver,

projetar, produzir e comercializar um produto de qualidade que é mais econômico, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor.

Paladini (2004) destaca que se considerando o fato de que o termo qualidade é bem conhecido, e até mais do que isso, trata-se de uma palavra de domínio público e uso comum, passa a ser importante levar em conta, em sua definição técnica, dois aspectos fundamentais.

Qualquer que seja a definição proposta para a qualidade, espera-se que ela não contrarie a noção intuitiva que se tem sobre ela. Como a questão da qualidade faz parte do dia-a-dia das pessoas, não se pode identificar e delimitar seu significado com precisão. Dentro deste contexto, a Gestão da Qualidade não pode deixar de ter em vista que os funcionários da empresa são, antes de tudo, pessoas comuns, que recebem uma carga de informações e sofrem os mesmos impactos em termos da qualidade de produtos e serviços como qualquer consumidor.

Vale ressaltar, em nome de um posicionamento correto da Gestão da Qualidade sobre o assunto, que esses elementos, em tese, envolvem a qualidade do produto ou do serviço. O equívoco está em considerar que a qualidade está restrita a um ou apenas alguns desses itens. Por isso, enfatiza-se o seguinte: para definir corretamente qualidade, o primeiro passo é considerar a qualidade com o um conjunto de atributos ou elementos que compõem o produto ou o serviço (PALADINI, 2004).

Paladini (2004) afirma que se tem direcionado a Gestão da Qualidade para a criação de uma cultura da qualidade. Entende-se “cultura” como um conjunto de valores que a sociedade atribui a determinados elementos, situações, crenças, idéias etc.

Assim, pode-se entender que o processo cultural é uma forma de atribuição de valor à qualidade ou, mais geral, é a atenção que se dedica à questão. O primeiro passo para a criação da cultura efetiva da qualidade é entender seu conceito correto, o que nem sempre é fácil para

a Gestão da Qualidade, pela influência natural que um termo de domínio público exerce sobre sua própria definição técnica..

Nesse contexto, o enfoque mais usual para a definição da qualidade envolve a ideia de centrar a qualidade no consumidor. Esse direcionamento abrange múltiplos itens: afinal, para o consumidor é importante o preço do produto, suas características específicas, seu processo de fabricação e até mesmo aspectos gerais que o envolvem, como sua marca.

Foi exatamente nesse contexto, que Paladini (2004, p.31) cita alguns conceitos da qualidade bem aceitos (e corretos), sempre envolvendo a figura do cliente, como os seguintes:

Em 1972, a EQQC – Organização Européia de Controle da Qualidade definiu qualidade como a condição necessária de aptidão para o fim a que se destina.

Em 1991, Juran e Gryna definiram qualidade como a adequação ao uso.

Em 1971, Jenkis definiu qualidade como o grau de ajuste de um produto à demanda que pretende satisfazer.

Projetar qualidade em um serviço requer misturar a precisão do engenheiro, a visão abrangente do arquiteto, e a preocupação com o cliente do homem de *marketing*. Na realidade há necessidade de ser mais rigoroso, mais detalhista e mais abrangente no projeto ou prestação de serviços. De fato para projetar qualidade em um serviço precisa-se não apenas entender o cliente, mas entender o próprio serviço.

2.2. Qualidade no atendimento ao cliente

A satisfação das exigências do cliente é a qualidade no atendimento, para Chiavenato (200).

Segundo Gil (1997), a qualidade no atendimento envolve a eficácia no atendimento ao consumidor na satisfação de seus anseios e desejos de consumo.

Já para Maximiano (1997), a qualidade no atendimento significa o melhor que se pode fazer o padrão mais elevado de desempenho.

Na concepção de Gerson (1999), um atendimento deficiente a clientes é muito caro. Um bom atendimento a clientes não tem preço, e pode-se ter em sua empresa. Primeiro é preciso reconhecer que atendimento é, para o negócio, tanto uma ferramenta administrativa quanto de *marketing*. Ele incrementa o *marketing* porque motiva os clientes a difundir bons comentários sobre os serviços e negócios de uma empresa a outros compradores.

Pilares (1989) destaca que a relação interpessoal que envolve o funcionário de uma organização e o destinatário de produtos, idéias ou serviços dessa organização constitui o atendimento ao cliente. Em geral, esse atendimento engloba o encaminhamento e o acompanhamento do cliente que podem ser inclusive funcionários de departamentos distintos necessitando uns dos outros. Abrange, assim, diversos funcionários de vários setores.

Diante deste contexto, pode-se inferir que em atendimento, portanto, não importa o nível hierárquico do funcionário dentro da organização. Todos que tiverem contato direto ou indireto com o cliente serão considerados pessoas envolvidas na função de atendimento.

Pilares (1989) ainda destaca que o atendimento independe da duração do contato interpessoal. Como cliente considera-se toda pessoa que entra em contato com a empresa para solicitar um serviço, falar com funcionário para com as pessoas que entrem em contato com a empresa deve ser o de tratá-las como clientes.

Pesquisas realizadas pela psicologia social demonstram que as pessoas sentem necessidade de serem tratadas como únicas. Muitas vezes, essa necessidade é mais importante que as respostas para os problemas que procuram resolver. Na visão de Lobos (1995), cada situação de atendimento é única; varia, portanto, de pessoa para pessoa e de momento para momento. Em função disso, o atendimento deve ser diferenciado.

Gerson (1999) afirma que na economia atual, prover excelentes serviços aos clientes pode ser uma diferença crítica no sucesso da empresa, pois é preciso oferecer excelência aos clientes para mantê-los. O atendimento a clientes não significa apenas fazer um serviço de alta qualidade, embora esta seja uma parte importante. As pessoas não toleram serviços de má qualidade, elas questionam e procuram outro meio de obter informações. Antes de mais nada, a empresa precisa divulgar a qualidade para cativar os clientes.

Para Gonçalves (2005), excelência no atendimento é fundamental. Não adianta focar, apenas, na propaganda, pois a realidade só percebida no momento em que se interage com as pessoas que trabalham nas empresas, atendendo ou não às expectativas dos clientes.

O atendimento a clientes envolve todas as atividades da empresa e seus funcionários para satisfazê-los. O atendimento a clientes significa, também, sair em sua busca, fazendo todo o possível para satisfazê-los e tomando decisões que os beneficiam, mesmo à custa da empresa (Gerson, 1999).

Na concepção de Gonçalves (2005), a excelência no atendimento ao cliente é um dos maiores diferenciais competitivos do mercado e o fator principal para qualificar o serviço de uma empresa. Não existe empresa estabilizada que prospere e conquiste mercado sem clientes satisfeitos. Ele continua destacando que o que faz a diferença no mercado de hoje é a competência profissional, a eficiência, o entusiasmo, a polidez, a rapidez e a simpatia de quem atende e o cliente que ter a sensação de conforto, conveniência, praticidade e satisfação quando utiliza o serviço de uma empresa.

Ainda sob a concepção de Gonçalves (2005), para se melhorar o padrão de qualidade do atendimento da empresa, os empresários devem ter como meta a superação das expectativas dos clientes, pois faz com que esses clientes passem a ser encarados como parceiros do sucesso das empresas e não, apenas, como meros “fregueses”.

Proporcionar um serviço de qualidade ao cliente é muito mais do que zelar pelas suas necessidades ou encaminhar suas reclamações. Superar suas expectativas e encantá-lo requer uma preparação prévia. Um ótimo atendimento possa pela antecipação dos problemas dos clientes. No entanto, para isso, treinamento é fundamental e é a chave para o sucesso de um programa de excelência no atendimento ao cliente. Em uma época em que o sucesso dos negócios tem à frente o atendimento e na base o foco no cliente, conhecer plenamente o potencial dos colaboradores, que formam a linha de frente da empresa é a melhor estratégia. Treinar é acima de tudo valorizar o funcionário e prepará-lo para, também, valorizar o cliente (Gonçalves, 2005).

Qualidade e excelência no atendimento é deixar o cliente à vontade para decidir e, ao mesmo tempo, dar toda a assistência. Conversar com o cliente antes de qualquer informação torna-se tarefa indispensável para atender as suas necessidades. Além disso, especialistas em *marketing* recomendam que aplicar questionários, para esclarecer todos os detalhes e conhecer as especificações de cada serviço é um diferencial que atrai clientes em busca de satisfação e qualidade.

Um dado muito importante, é que a organização deve estar pronta para aprender com as reclamações. Elas devem ser encaradas como oportunidades de conhecer melhor as necessidades dos clientes. É importante ainda destacar que todas essas ações não envolvem custos elevados e estão ao alcance de qualquer empresa.

2.3. A ética no atendimento ao público-usuário

A conduta ética dos agentes públicos e o respeito à cidadania são fundamentais para a democracia e para a legitimidade dos serviços que o Estado presta à sociedade. Desta forma, em Minas Gerais, o Governo do Estado, conferindo efetividade ao seu compromisso com a moralidade pública, editou, em 04/12/2003, o Decreto nº. 43.673, criando o Conselho de Ética Pública e o Código de Conduta Ética do Servidor Público e da Alta Administração. Ao Conselho, com o auxílio de Comissões de Ética criadas em cada órgão e entidade, compete zelar pelo cumprimento dos princípios e das regras éticas, bem como pela transparência das condutas na Administração Pública do Poder Executivo.

Em 04/10/2004, o Código de Conduta Ética deixa de ser um anexo do Decreto nº. 43.673 e, com algumas alterações propostas pelo Conselho de Ética, passa a constituir o Decreto nº. 43.885, que inclui também a possibilidade da criação de Comissões de Ética Regionais, nos órgãos e entidades regionalmente estruturados.

O Código de Conduta Ética, em seu Título I, estabelece os princípios fundamentais da conduta do servidor público, os seus direitos, deveres e vedações, bem como os parâmetros de atuação das Comissões de Ética. O Título II cuida, especificamente, da conduta das autoridades mencionadas no Art. 11, as quais integram a Alta Administração.

3. A QUALIDADE PRESENTE NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DO DER/MG

Atualmente se percebe um intenso movimento em busca da qualidade. As organizações têm que produzir produtos e oferecer serviços, não como uma estratégia de diferenciação no mercado, mas como condição de sobrevivência.

A qualidade de um serviço pode ser julgada sob o ponto de vista do cliente e da organização de serviços. Para Moller (1993, p.155) *apud* Orientino 2004, sob o ponto de vista da organização de serviços, a qualidade pode ser definida “como o grau até o qual um serviço satisfaz os requisitos descritos em suas especificações”. Desta forma, o autor destaca que uma organização ao estabelecer certos critérios e padrões de qualidade, precisa se assegurar que estes sejam alcançados através de instrumentos capazes de avaliar os resultados alcançados.

3.1 Histórico¹

Em 1923, Minas Gerais era considerado importante centro no cenário político-nacional, mesmo ainda se constituindo praticamente em um Estado agrário, no qual a maioria da população residia no interior. A construção e a conservação de estradas de rodagem eram de responsabilidade dos municípios, cabendo ao Estado apenas as consideradas mais importantes sob o critério político. Porém, tal descentralização, do ponto de vista técnico, passou a comprometer a eficácia do trabalho, o que provocou a criação da Inspeção Geral de Estradas, subordinada à Diretoria de Viação e Obras Públicas, que era parte integrante da estrutura da então Secretaria de Estado dos Negócios da Agricultura, Indústria, Terras, Viação e Obras Públicas. Com este ato, foi criado especificamente o primeiro órgão para cuidar de estradas de rodagem, quando, então, passou a haver uma sistematização dos trabalhos e elaborou-se um Plano Rodoviário Estadual.

¹ Esta seção teve como fonte as seguintes obras: DER/MG: 50 anos de história. Associação dos Engenheiros do DER/MG (ASSENDER); Boletim Rodoviário 2006; Mapa Rodoviário 2006 e PINTO, Solange A. O Aprimoramento do Atendimento Eletrônico ao Público-Usuário do DER/MG. P. 66-71.

Em 1930, a Secretaria passou a ser denominada Secretaria de Agricultura, Viação e Obras Públicas, como resultado de uma mudança na estrutura administrativa do Estado. Com isso, em 1931, a Inspetoria tornou-se Inspetoria de Estradas de Rodagens e Pontes, vinculada ao Departamento de Viação, que tinha como atribuição a elaboração de estudos ligados a transportes, construção e conservação de estradas, além da fiscalização, polícia de estradas e pontes, viadutos e balsas. Outra alteração na estrutura das secretarias do Estado em 1935 provocou a criação da Secretaria de Viação e Obras Públicas, quando foi implantada a Divisão de Serviços Técnicos, que absorveu todas as atribuições da Inspetoria de Estradas. Para atender às novas demandas, foram criadas 25 Regionais ou Zonas, que cuidavam de todas as atividades ligadas a estradas e prédios públicos. Oito anos depois, em 1943, a Secretaria de Viação e Obras Públicas passou por nova reorganização, criando-se um Departamento de Estradas de Rodagem, que foi o embrião do atual DER/MG. Aquele Departamento era constituído de três divisões: Construção, Conservação e Melhoramentos.

Em 27 de dezembro de 1945, através do Decreto-Lei nº 8.463, conhecido como Lei Joppert, houve uma reorganização completa do Departamento Nacional de Estradas de Rodagens pelo Governo Federal, quando foi criado o Fundo Rodoviário Nacional, vinculando o auxílio financeiro aos Estados à criação de um departamento ou repartição de estradas de rodagem nos moldes aprovados para o órgão federal ligado à área. A consequência mais importante dessa lei foi dar aos Estados maior autonomia na gestão de seus órgãos. Assim, em 04 de maio de 1946, o Decreto-Lei nº 1.731 estabeleceu que o DER/MG passaria a atuar como pessoa jurídica, com autonomia administrativa e financeira, sendo o responsável pelo gerenciamento da parcela do Fundo Rodoviário Nacional que cabia ao Estado de Minas Gerais. É desta mesma data a aprovação do primeiro Plano Rodoviário do Estado.

Conforme registros da época, a rede rodoviária que o DER/MG havia recebido como legado desde a sua instalação como Inspetoria, era formada por estradas “carroçáveis” e/ou de “estiagem”, pois somente podiam ser utilizadas durante o período seco.

Em 1946, outras mudanças ocorreram na área, como uma revisão no Plano Rodoviário Estadual, dentro das normas do DNER, que estimava a malha em torno de 12 mil quilômetros. O plano baseava-se no Plano Rodoviário Nacional, privilegiando Belo Horizonte e dividindo

o Estado em 28 Residências do DER/MG, das quais 26 foram instaladas. A análise de documentos da época sugere que a estrutura do Órgão, baseada na do DNER, era adaptada ou modificada em função das necessidades que surgiam. A estrutura era composta por órgãos deliberativos, órgão fiscal e órgãos executivos.

Naquele mesmo ano, em 21 de agosto de 1946, o Decreto-Lei 1.831 alterou o Decreto 1.731, dando ao DER/MG novas atribuições vinculadas não apenas ao Plano Rodoviário Nacional, mas também ao sistema de funcionamento do DNER.

Os primeiros anos da década de 50 são considerados como o início da era do rodoviarismo no Estado. Até então, os serviços realizados eram de conservação, melhoramento, construção e pavimentação (revestimento). Segundo documentos, o DER/MG era responsável, em 1951, pela conservação de 8.338 quilômetros de estradas, inclusive caminhos carroçáveis, através de 24 residências, unidades distribuídas pelo Estado que cuidavam da conservação de determinados trechos. Durante o governo de Juscelino Kubitschek de Oliveira (1951-1954), coube ao DER/MG uma parcela considerável nos encargos previstos dentro do binômio “Energia e Transporte”, no programa lançado no período.

Na época, a construção de uma extensa rede de estradas foi incluída no Plano Rodoviário Estadual, em conformidade com o Plano Rodoviário Nacional. A partir de 1952, o DER/MG passou a funcionar com uma estrutura informal, oficializada em 1953, onde se incluíram novos serviços e seções. Nesse mesmo ano, o Órgão passou a ter vinculação direta à Chefia de Governo, através da Lei nº 1.043, de 16 de dezembro.

Em 29 de dezembro de 1954, o anteprojeto da nova estrutura do DER/MG foi elaborado e apresentado no início de 1955, convertendo-se no Decreto 4.530, de 29 de março de 1955. Essa foi a primeira tentativa para se implantar uma estrutura planejada para atender à missão institucional do DER/MG.

Em 16 de julho de 1963, através do Decreto 7.065, foi regulamentada uma nova versão da estrutura para o Órgão. Em 1966, uma outra estrutura foi proposta, ocasião em que foram criados os Escritórios Especiais de Obras para fiscalizar a construção de estradas e que eram transferidos de cidade, tão logo a obra era concluída. Essa medida beneficiou o trabalho das Residências Regionais, que então puderam se dedicar à conservação e manutenção de estradas.

Em 1969, foram criadas a Vice-Diretoria e as diretorias executivas, através do Decreto 12.215, de 19 de novembro, que afirmava a autonomia do DER/MG. O Conselho Rodoviário foi modificado, sendo seu presidente nomeado pelo Diretor Geral do Órgão. Entretanto, em 1971, através do Decreto 13.479, a nomeação desse cargo passou a ser novamente de responsabilidade do Governador do Estado. As Residências Regionais, já em número de 30, reportavam-se diretamente ao Diretor Geral.

Em 11 de agosto de 1971, através do Decreto 13.819, foram definidas as atribuições do Vice-Diretor, criadas e definidas as atribuições das Diretorias de Projeto, Construção, Manutenção, Financeiro-Administrativa e Transportes Coletivos Intermunicipais, bem como as dos órgãos de assessoramento e auditoria.

Em junho de 1972, o Decreto 14.607 descreveu minuciosamente a estrutura proposta pelo Decreto 13.819. O objetivo era criar uma estrutura com os diferentes módulos de execução departamentalizados. As áreas de apoio técnico e de orçamento tinham um controle central. O gerente passava a ser responsável pelas ações em sua área, buscando maior eficácia de controle. Em 1976, foram criadas mais duas diretorias, a de Pessoal e a de Assistência Rodoviária aos Municípios (Decreto 17.762).

Nos anos seguintes, ocorreram mudanças na Diretoria de Manutenção, responsável pela conservação e manutenção das estradas, criando-se Inspetorias e Residências Regionais. Mais tarde, através do Decreto 20.445, de 25 de março de 1980, criaram-se Distritos Regionais de Manutenção de Estradas, que substituíram as Inspetorias no gerenciamento da

conservação rodoviária desenvolvida pelas Residências Regionais. Outras mudanças ocorreram depois disso, sempre com o objetivo de tornar a estrutura mais ágil e eficiente.

Em 21 de janeiro de 1994, através da lei 11.403, ocorreu uma nova mudança, quando o DER/MG assumiu a responsabilidade pelo gerenciamento do transporte coletivo na Região Metropolitana de Belo Horizonte, devido à extinção da autarquia Transportes Metropolitanos – TRANSMETRO, alterando o Conselho de Transporte Coletivo Intermunicipal e Metropolitano e reativando o Conselho Rodoviário do Estado. As unidades regionais do Órgão também foram agrupadas em menor número, de forma a permitir maior eficácia no atendimento às comunidades: as atribuições realizadas por 50 unidades foram concentradas em 40 unidades. Esta nova estrutura foi resultado de um trabalho de mais de dez anos, que partiu da filosofia de que o Órgão não podia permanecer estático, mas acompanhar as mudanças da sociedade.

3.2 A situação atual

Com uma constante preocupação em atender e proporcionar segurança aos usuários no sistema rodoviário mineiro, o DER/MG chega ao século XXI buscando tornar-se, a cada dia, mais ágil e moderno com a implantação de novos sistemas informatizados.

Em 2007, através do Decreto nº 44.466/2007, foram estabelecidas várias alterações na estrutura formal do DER/MG, que passou a ter a seguinte estrutura:

I – Unidades Colegiadas:

- a) Conselho de Administração;
- b) 1ª Junta Administrativa de Recursos de Infrações – JARI;
- c) 2ª Junta Administrativa de Recursos de Infrações – JARI;
- d) 3ª Junta Administrativa de Recursos de Infrações – JARI.

II – Direção Superior:

- a) Diretor-Geral;

- b) Vice Diretor-Geral.

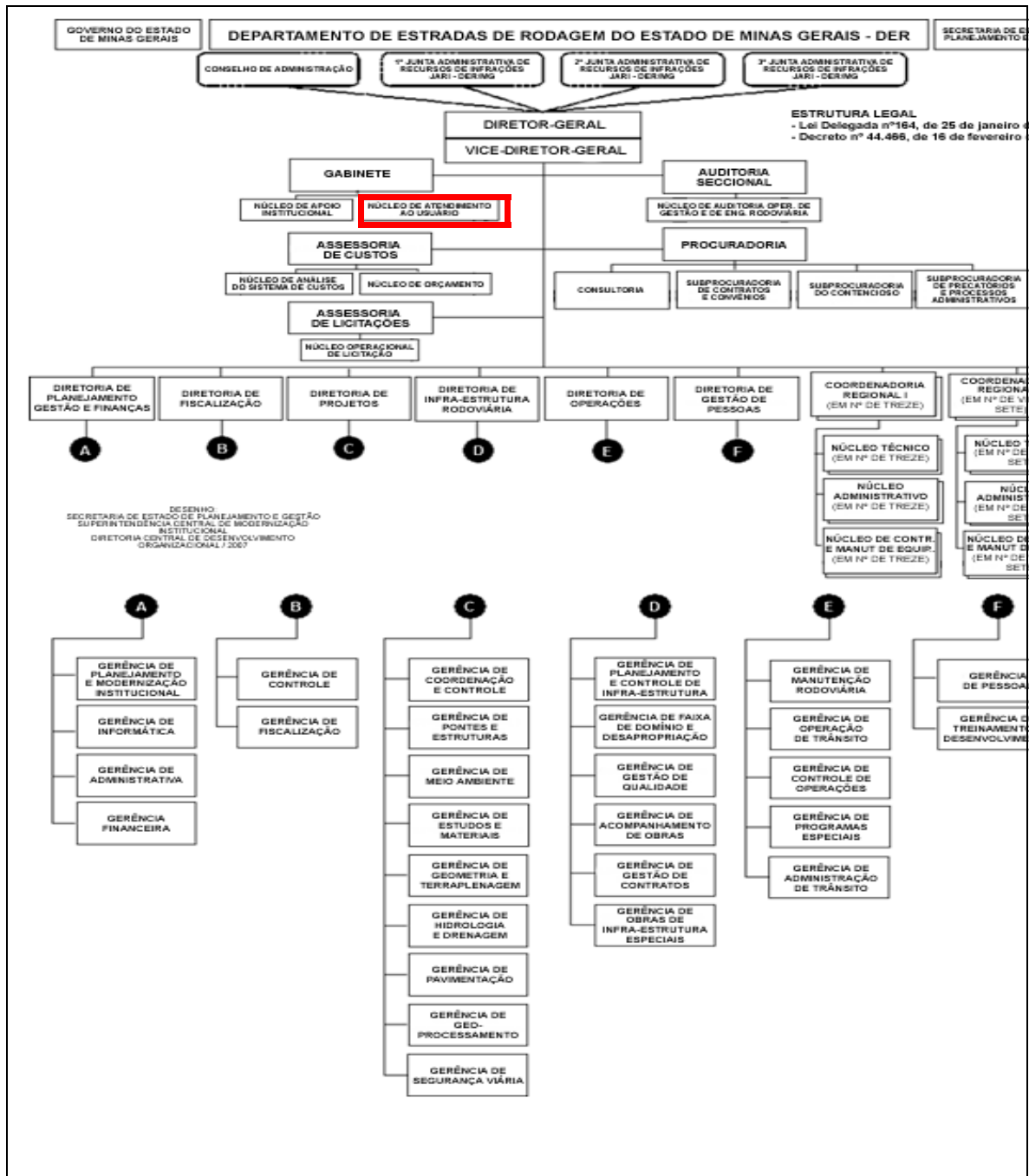
III – Unidades Administrativas:

- a) Gabinete;
- b) Auditoria Seccional;
- c) Procuradoria;
- d) Assessoria de Custos
- e) Assessoria de Licitações;
- f) Diretoria de Planejamento, Gestão e Finanças
- g) Diretoria de Fiscalização;
- h) Diretoria de Projetos;
- i) Diretoria de Infra-estrutura Rodoviária;
- j) Diretoria de Operações;
- k) Diretoria de Gestão de Pessoas;
- l) 40 Coordenadorias Regionais

Atualmente, o DER/MG é responsável pela implementação de vários projetos estruturadores do Governo do Estado, dentre os quais: o programa PROACESSO, que tem por objetivo ligar os municípios ainda sem acesso pavimentado a uma rodovia asfaltada, facilitando a integração e o escoamento de produtos; e, o programa PROMG, que visa a recuperação e manutenção das rodovias mineiras. Outro programa importante está sendo desenvolvido na região do Triângulo e Alto Paranaíba, através da parceria com empresas privadas, resultando na implantação do primeiro Programa de Parceria Público Privada no setor rodoviário nacional.

A Linha Verde é outro projeto que vem sendo executado pelo DER/MG, com o objetivo de reduzir o tempo de viagem, sem detrimento da segurança, no percurso Belo Horizonte/Aeroporto Tancredo Neves, em Confins. Para tanto, foram realizadas intervenções na Avenida dos Andradas - com a construção do Boulevard Arrudas; na Avenida Cristiano Machado - com a implantação de viadutos e readequação na circulação de veículos; e na rodovia MG-010 – com a duplicação da via até o aeroporto. Trata-se do maior conjunto de obras viárias realizada na região metropolitana da capital mineira nas últimas décadas.

O Núcleo de atendimento ao usuário é ligado diretamente ao Gabinete, conforme destacado no organograma atual do DER/MG apresentado a seguir:



Hoje, 40 (quarenta) Unidades Regionais integram a estrutura do DER/MG, localizadas em pontos estratégicos da malha viária do Estado, consideradas pontos avançados de projetos, construção, manutenção, operação da via e transporte coletivo intermunicipal, onde técnicos realizam operações de rotina ou de emergência com maior facilidade e rapidez, mantendo as estradas em condições de segurança.

As 40 Coordenadorias Regionais (CRG) estão assim distribuídas:

01ª CRG – Belo Horizonte	21ª CRG – Jequitinhonha
02ª CRG – Guanhães	22ª CRG – Araçuaí
03ª CRG – Pará de Minas	23ª CRG – Governador Valadares
04ª CRG – Barbacena	24ª CRG – Passos
05ª CRG – Ubá	25ª CRG – Uberaba
06ª CRG – Montes Claros	26ª CRG – Paracatu
07ª CRG – Araxá	27ª CRG – Pedra Azul
08ª CRG – Diamantina	28ª CRG – Teófilo Otoni
09ª CRG – Curvelo	29ª CRG – Manhumirim
10ª CRG – Varginha	30ª CRG – Juiz de Fora
11ª CRG – Uberlândia	31ª CRG – Ituiutaba
12ª CRG – Itabira	32ª CRG – Janaúba
13ª CRG – Brasília de Minas	33ª CRG – Pirapora
14ª CRG – Patos de Minas	34ª CRG – Salinas
15ª CRG – Poços de Caldas	35ª CRG – Abaeté
16ª CRG – Oliveira	36ª CRG – Arinos
17ª CRG – Ponte Nova	37ª CRG – Januária
18ª CRG – Monte Carmelo	38ª CRG – Capelinha
19ª CRG – Itajubá	39ª CRG – João Pinheiro
20ª CRG – Formiga	40ª CRG – Coronel Fabriciano

3.3 Central de atendimento telefônico: 118 e 0800 285 1517

A Central de Atendimento Telefônico tem por objetivo prestar informações aos usuários através dos números de telefones 118 e 0800 285 1517, sobre os sistemas de transporte coletivo Metropolitano e Intermunicipal, Táxi Metropolitano, Transporte Fretado, Transporte Escolar e situação da malha viária estadual, bem como registrar solicitações, sugestões e reclamações.

Funciona 12 horas por dia, entre segunda e sábado, com uma equipe de funcionários trabalhando em regime de dois turnos de seis horas, com uma média diária de 60 ligações por atendente. Em ocasiões específicas, como no final e início do ano, por ocasião do período de chuvas, é realizado um plantão de 24 horas, que se estende até o final de março.

Nesse setor, funciona uma central telefônica, que dispõe de distribuidor digital DDC com viva voz e bina, além de aparelhos para recebimento de ligações dos usuários. Porém, o sistema é parcialmente informatizado, utilizando também, como fonte de consulta, guias cartográficos, documentos contendo as características operacionais das linhas de transporte coletivo, tabelas, Ordens de Serviço, Portarias, Mapa Rodoviário, etc.

O serviço de Atendimento Telefônico ao Usuário do DER/MG através dos números mencionados é um dos principais canais de comunicação entre o usuário de transporte coletivo e da malha rodoviária do Estado de Minas Gerais. Mas a Central de Atendimento não se restringe a pedidos de informações e reclamações, pois é sempre utilizada pela população que, também, apresenta sugestões e propostas.

Os usuários residentes na capital e na RMBH dispõe do número 118 para contatar o Órgão, voltado mais especificamente para as questões do transporte metropolitano. Através desse número, o usuário informa-se sobre quadro de horários dos ônibus metropolitanos (Grande BH), itinerário das linhas (origem e destino), linhas metropolitanas, tarifas, empresas e outras relacionadas à BHTrans, DNIT, Transbetim, Transcon, recursos de multas, transporte intermunicipal etc.

Através de um número 0800, disponibilizado para quem mora no interior do Estado, é possível ao usuário conseguir também informações sobre linhas intermunicipais, quadro de

horários, itinerários, tarifas das linhas, distâncias entre cidades mineiras e capital, recursos de multas, informações gerais sobre trânsito em rodovias estaduais, como condições de tráfego, equipamento Redutor Eletrônico de Velocidade, além de outras relacionadas ao DNIT, DETRAN etc.

Os assuntos mais comuns que geram a abertura de ocorrências são:

- Solicitação de alteração de quadro de horários, itinerários e pontos de embarque e desembarque;
- Descumprimento de quadro de horários, de ponto de parada e recusa de passageiros;
- Estado de conservação de veículos;
- Pedido de criação de linhas de ônibus;
- Reclamações contra empresas ou operações de transporte;
- Informações sobre a execução de obras em rodovias ou sobre as condições de tráfego das estradas;
- Distâncias e itinerários entre municípios etc.

4. METODOLOGIA

Para a execução deste trabalho será realizada uma pesquisa bibliográfica, onde serão abordados autores que tratam do assunto qualidade. A execução ainda se dará por meio de pesquisas aplicadas ao próprio usuário do serviço telefônico da Central de Atendimento ao Usuário do 118 e 0800 2851517, que atende a solicitações concernentes à Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH) e Municípios de Minas Gerais. As instruções foram claras e objetivas para facilitar o entendimento do respondente, assim como do pesquisador.

4.1. Pesquisa de Opinião do Usuário do DER/MG

As empresas, de um modo geral, estão vivendo uma verdadeira revolução nos seus métodos de gerenciamento. A administração das organizações, principalmente os seus recursos humanos, passam a ser vistos de forma muito mais importante, numa busca de atualizar as organizações com as demandas de uma sociedade em constante mudança. O contato direto com as necessidades dos clientes está cada vez mais presente e, cada vez mais, surge a necessidade de se conhecer a opinião do usuário.

A concorrência crescente, somada ao grau de exigência dos clientes, está mudando e provocando profundas transformações administrativas e tecnológicas. Por outro lado, a constante necessidade de inovação está sendo o incentivo para mudanças. O atual contexto determina que as organizações (neste caso o DER/MG) adotem uma visão orientada para o consumidor, para fazer frente a essas mudanças, embora seja uma instituição pública.

Para Cançado (1996), além de subsidiar o desenho do serviço de acordo com os atributos essenciais definidos pelos clientes, as pesquisas de opinião permitem também avaliar a adaptabilidade do serviço e o grau de satisfação que ele proporciona ao público a que se destina. Como as necessidades não são estáticas, mudam de acordo com as condições da população, o uso da pesquisa de opinião possibilita acompanhar essas mudanças e orientar ações gerenciais no sentido de antecipar-se aos desejos dos clientes e adaptar o serviço às novas exigências.

Pesquisar a satisfação de clientes é uma forma de administrar informações que permitem diagnosticar, continuamente, os elementos necessários para avaliar e melhorar o desempenho da empresa a partir do ponto de vista do cliente. Desta forma, o presente trabalho visa pontuar a qualidade do serviço de atendimento ao usuário do DER/MG, em seus serviços prestados, a qual pretende indicar caminhos para as decisões futuras.

A pesquisa se caracteriza como Exploratória, devendo fornecer a informação do nível de satisfação do usuário quanto ao serviço prestado pelo Grupo de Atendimento ao Usuário do DER/MG.

4.1.1 Metodologia das enquetes disponibilizadas na internet – site do DER/MG

Fez-se duas enquetes, sendo uma no período de 04 de maio a 01 de junho de 2009, para avaliar a forma que o usuário considera melhor para atendimento, e outra no período de 01 de junho a 01 de julho 2009, para avaliar qual a melhor forma disponibilizada pelo DER/MG para atendimento ao usuário.

4.1.2 Amostra

Fizeram parte da população deste estudo os usuários que se interessaram em participar ao acessar o site do DER/MG www.der.mg.gov.br, respondendo as enquetes.

4.1.3 Procedimento da Coleta dos dados

Foram disponibilizadas 2 enquetes para coleta de dados no site.

4.1.4 Enquete aplicada no período de 4 de maio a 1º de junho de 2009



PRINCIPAL FALE CONOSCO MAPA DO SITE LINKS PESQUISAR BUSCA

- Página Principal
- Institucional
- Cadastro de Empresas
- Comunicação Social
- Coordenadorias do DER/MG
- Dados sobre Minas Gerais
- Dúvidas Frequentes - FAQ
- Educação Para o Trânsito
- Elaboração de Convênios
- Gestão de Contratos
- Legislação
- Licitações
- Multas
- Normas Técnicas DER/MG
- Obras
- Pagamento Empreiteiras
- Política de Meio Ambiente
- Postos de Policiamento
- Programa da Qualidade
- Programa PPP/MG
- Radares do DER/MG
- Rede Rodoviária
- Serviços
- Situação Malha Rodoviária
- Telefones Úteis do DER/MG
- Trabalhos Técnicos
- Transporte da RMBH
- Transporte Fretado
- Transporte Intermunicipal
- Fale Conosco

Você está aqui : Página Principal

Nova Estação Ponto agrada usuários

Conforto e agilidade chegam aos usuários no novo trajeto das 25 linhas metropolitanas



Todos os dias, a vendedora ambulante, Rose Tomaz, 35, sai de casa às 08 horas da manhã e vai para o ponto de ônibus no bairro Suely, em Ribeirão das Neves. De lá, dentro do ônibus 5415 segue para a Região Hospitalar de Belo Horizonte, onde, desde domingo (9), trabalha com seu carrinho de pipoca e amendoins.

[Ler mais...](#)

DER/MG homologa empresa para melhoria de acesso ao Aeroporto Regional da Zona da Mata

Nesta última quarta-feira (12) a CAMTER-Construções e Empreendimentos

 Educação no Trânsito

 Mapa Rodoviário

 Rodovia e Meio Ambiente

 Intranet

Enquete


Selecione a forma que considera a melhor para atendimento aos usuários:

- Correspondência
- E-mail
- Fax
- Internet (Fale Conosco)
- Internet (On Line)
- Guichê/Balcão (Pessoalmente)
- Telefone

Votar

Ver resultados

MinasOnline | GOVERNO DE MINAS



LINKS AJUDA DÚVIDAS FREQUENTES MAPA DO SITE FALE CONOSCO

Você está aqui :

Escolha a enquete:

Selecione a forma que considera a melhor para atendimento aos usuários:

Telefone	97	29.5%
Internet (On Line)	91	27.7%
E-mail	84	25.5%
Internet (Fale Conosco)	30	9.1%
Guichê / Balcão	18	5.5%
Correspondência	8	2.4%
Fax	1	0.3%

Número de votos : 329
 Primeiro voto : 04 de maio de 2009 15:06
 Último voto : 01 de junho de 2009 11:03

[\[Voltar \]](#)

DER | Avenida dos Andradas, 1120, Santa Efigênia - CEP:30120-010 Todos os direitos reservados. Aspectos Legais e Responsabilidade

Selecione a forma que considera a melhor para atendimento aos usuários	Total	%
Telefone	97	29,5
E-mail	91	27,7
Internet (on line)	84	25,5
Internet (Fale Conosco)	30	9,1
Guichê/balcão (Pessoalmente)	18	5,5
Correspondência	8	2,4
Fax	1	0,3
Total	329	100%

Quando solicitado para Selecionar a forma que considera a melhor para atendimento aos usuários, na Enquete aplicada entre 4 de maio a 1º de junho de 2009, dos 329 respondentes, 97 optaram por telefone, 91 por e-mail , 84 por internet (on line), 30 pela internet (fale conosco), 18 pelo guichê/balcão (pessoalmente), 8 consideram a correspondência a melhor forma e a comunicação por Fax obteve apenas 1 voto.

4.1.5 Enquete aplicada no período de 1º de junho a 1º de julho de 2009



The screenshot shows the website interface for DER/MG. At the top, there is a navigation bar with links: PRINCIPAL, FALE CONOSCO, MAPA DO SITE, LINKS, PESQUISAR..., and BUSCA. Below this is a large banner image of a road intersection. A vertical menu on the left lists various services and information categories. The main content area features a news article titled "Nova Estação Ponto agrada usuários" with a sub-headline "Conforto e agilidade chegam aos usuários no novo trajeto das 25 linhas metropolitanas". The article includes a photograph of a red bus with passengers and a text block describing the route and a vendor. Below the article is a "Ler mais..." link and another article titled "DER/MG homologa empresa para melhoria de acesso ao Aeroporto Regional da Zona da Mata". On the right side, there are several utility links: "Educação no Trânsito", "Mapa Rodoviário", "Rodovia e Meio Ambiente", and "Intranet". At the bottom right, a yellow box contains a survey titled "Enquete" with a list of options for user feedback and buttons for "Votar" and "Ver resultados".

Página Principal
Institucional
Cadastro de Empresas
Comunicação Social
Coordenadorias do DER/MG
Dados sobre Minas Gerais
Dúvidas Frequentes - FAQ
Educação Para o Trânsito
Elaboração de Convênios
Gestão de Contratos
Legislação
Licitações
Multas
Normas Técnicas DER/MG
Obras
Pagamento Empreiteiras
Política de Meio Ambiente
Postos de Policiamento
Programa da Qualidade
Programa PPP/MG
Radares do DER/MG
Rede Rodoviária
Serviços
Situação Malha Rodoviária
Telefones Úteis do DER/MG
Trabalhos Técnicos
Transporte da RMBH
Transporte Fretado
Transporte Intermunicipal
Fale Conosco

Você está aqui : Página Principal

Nova Estação Ponto agrada usuários

Conforto e agilidade chegam aos usuários no novo trajeto das 25 linhas metropolitanas



Todos os dias, a vendedora ambulante, Rose Tomaz, 35, sai de casa às 08 horas da manhã e vai para o ponto de ônibus no bairro Suely, em Ribeirão das Neves. De lá, dentro do ônibus 5415 segue para a Região Hospitalar de Belo Horizonte, onde, desde domingo (9), trabalha com seu carrinho de pipoca e amendoins.

[Ler mais...](#)

DER/MG homologa empresa para melhoria de acesso ao Aeroporto Regional da Zona da Mata

Nesta última quarta-feira (12) a CAMTER-Construções e Empreendimentos S/A foi homologada a empresa vencedora do processo licitatório para a implantação e pavimentação do trecho que inicia na BR-040, próximo à Barreira do Triunfo, até o entroncamento com a MG-353, na localidade de

Educação no Trânsito

Mapa Rodoviário

Rodovia e Meio Ambiente

Intranet

Enquete

Selecione a forma disponibilizada pelo DER/MG para atendimento ao usuário que considere a melhor:

- E-mail
- Link Fale Conosco no site do DER/MG
- Guichê (pessoalmente)
- Reunião com Associação Comunitária
- Telefone
- Correspondência
- Fax

Votar

Ver resultados

DER/MG - Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Minas Gerais - Windows Internet Explorer fornecido por -- DER-MG

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço: http://www.der.mg.gov.br/index.php?option=com_poll&task=results&id=38

LINKS AJUDA DÚVIDAS FREQUENTES MAPA DO SITE FALE CONOSCO

Você está aqui:

Escolha a enquete:

Selecione a forma disponibilizada pelo DER/MG para atendimento ao usuário que considera a melhor?

Telefone	91	42.9%	<div style="width: 42.9%;"></div>
E-mail	70	33%	<div style="width: 33%;"></div>
Link Fale Conosco	20	9.4%	<div style="width: 9.4%;"></div>
Guichê (pessoalmente)	13	6.1%	<div style="width: 6.1%;"></div>
Reunião com Associação Comunitária	8	3.8%	<div style="width: 3.8%;"></div>
Correspondência	6	2.8%	<div style="width: 2.8%;"></div>
Fax	4	1.9%	<div style="width: 1.9%;"></div>

Número de votos : 212
 Primeiro voto : 01 de junho de 2009 12:43
 Último voto : 01 de julho de 2009 11:31

Concluído Intranet local

12:48 quarta-feira 01/07/2009

Selecione a forma disponibilizada pelo DER/MG para atendimento ao usuário que considere a melhor	Total	%
Telefone	91	42,9
E-mail	70	33,0
Link Fale Conosco no sitio do DER/MG	20	9,4
Guichê (Pessoalmente)	13	6,2
Reunião com associação comunitária	8	3,8
Correspondência	6	2,8
Fax	4	1,9
Total	212	100%

Quando solicitado para selecionar a forma disponibilizada pelo DER/MG para atendimento ao usuário que considere a melhor, dos 212 respondentes, 91 responderam que é por telefone, 70 responderam por e-mail, 20 pelo Link Fale Conosco no sitio do DER/MG, 13 pelo Guichê/balcão (pessoalmente), 8 por reunião com associação comunitária, 6 responderam que consideram a correspondência e 4 por Fax.

4.1.6. Resultados gerais das pesquisas

Os resultados das pesquisas mostraram que os usuários que utilizam os serviços prestados pelo Núcleo de Atendimento ao Usuário (NTU) do Departamento de Estradas de Rodagem de Minas Gerais estão, na maioria, satisfeitos.

A pesquisa realizada através das enquetes, disponibilizadas no site do DER/MG, nos períodos entre 04 de maio a 01 de junho e 01 de junho a 01 de julho de 2009, mostrara o quanto o serviço de atendimento por telefone 118 e 0800 2851517, do Núcleo de Atendimento ao Usuário, é bom e eficiente, o que denota ser grande teor de qualidade.

5. CONCLUSÃO

O presente trabalho mostrou a qualidade do serviço aplicada e fornecida no serviço de atendimento telefônico aos usuários do Departamento de Estradas de Rodagem de Minas Gerais.

Ao final do trabalho e de posse da análise dos resultados, pode-se considerar que os usuários do Departamento de Estradas de Rodagem de Minas Gerais estão, na sua maioria, satisfeitos com o grau de qualidade dispensados no serviço de atendimento ao cidadão do Órgão, conforme visto no capítulo anterior.

Comprovou-se com a pesquisa realizada que o DER/MG deve buscar continuamente a qualidade na prestação do serviço de atendimento. Além disso, a instituição deve utilizar a qualidade no atendimento ao usuário como uma ferramenta em constante aprimoramento, para obter uma visão positiva do cidadão em relação ao Órgão.

Complementarmente ao desenvolvimento do serviço e sobre qualidade em serviços analisou-se o processo de formatação de um estudo de caso e suas definições, o que resultou na caracterização do estudo realizado como um Estudo de Caso, onde as fontes de evidências foram obtidas por meio de enquetes e analisadas por meio de votação do participante, uma vez que a autora do trabalho exerce suas atividades profissionais na Instituição onde foi avaliado o serviço, Núcleo de Atendimento ao Usuário.

A qualidade no atendimento ao usuário do DER/MG é a forma que define a cultura de relacionamento do Órgão com o cliente. Em suma, é importante ressaltar que saber atender e informar o cliente com presteza, atendendo e respeitando suas necessidades é o grande diferencial em um atendimento.

A satisfação dos usuários quanto à qualidade do serviço prestado pelo Núcleo de Atendimento ao Usuário (NTU) do DER/MG se confirmou na pesquisa, pois os resultados deixam isso muito claro.

A respeito do objetivo geral, de analisar a qualidade no atendimento telefônico através dos serviços 118 e 0800 2851517, oferecido pelo DER/MG, considera-se que o mesmo foi atingido, quando se apresentam e desenvolvem as etapas do método para mensurar a qualidade do NTU.

Quanto aos objetivos específicos propostos, a seguir, averiguar a qualidade no processo atual da Central de Atendimento, descrever a atual estrutura do serviço de atendimento ao usuário e mostrar os indicadores de satisfação dos usuários do Serviço de Atendimento ao Usuário do DER/MG, foram bravamente alcançados. No tocante ao segundo (averiguar a qualidade no processo atual da Central de Atendimento), foi realizado o levantamento no processo de atendimento atual ao usuário. Isto se verifica quando se executa as enquetes de desempenho e o diagnóstico do NTU. Percebe-se que existe um processo de atendimento ao cliente de forma clara e satisfatória.

Desta maneira, conclui-se que a percepção do usuário tem uma alta importância em relação ao atendimento prestado pelo NTU; avaliação do atendimento, confiabilidade das informações transmitidas, agilidade, conhecimento do profissional do atendimento, tempo de resposta, sentimento em relação ao atendimento e atendimento à solicitação.

REFERÊNCIAS

Associação dos Engenheiros do DER/MG – ASSENDER. DER/MG 50 anos de História. Belo Horizonte, 1996, 232 p.

BLACK, S.; BRIGGS, S.; KEOGH, W. Service quality performance measurement in public/private sectors. *Managing Auditing Journal*, v. 16, n. 7, 2001, pp.400-405.

CANÇADO, Vera L. “A opinião dos usuários sobre transporte por ônibus” *Revista dos Transportes Públicos – Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP)*, São Paulo, v. 73, p.33-50, 4º trim. 96.

CHEIBUB, Z. B., Simas, M. & Molhano, L. (2002). Pesquisas de satisfação dos usuários dos serviços públicos: conceitos e instrumentos. Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. ENAP Escola Nacional de Administração Pública; Secretaria de Gestão; Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos; Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; ENAP – Brasília: ENAP.

CROSBY, Philip B. *Qualidade é Investimento*. Rio de Janeiro: José olympio: 1986.

DEMING, W. E. *Dr. Deming O Americano que Ensinou a Qualidade Total aos Japoneses*. Rio de Janeiro: Record, 1993

Departamento de Estradas de Rodagem de Minas Gerais – DER/MG. Boletim Rodoviário 2006. Belo Horizonte: DER/MG, 359 p.

FEIGENBAUM, A. V. *Controle da Qualidade Total*. São Paulo: Makron Books.1994.

FERREIRA, M. C. Ergonomia aplicada ao serviço de atendimento ao público: um enfoque teórico-metodológico em construção. Sessão coordenada na XII Congresso Brasileiro de Ergonomia. Recife, PE, (2002).

GOMES, Leonardo Marques. O Dilema Entre Qualidade E Produtividade No Serviço De Atendimento Ao Cliente (SAC): Um Estudo De Caso Brasileiro. Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ. Instituto COPPEAD de Administração – COPPEAD Mestrado em Administração.2004

GONÇALVES, R. M. (2002). Ergonomia do Serviço de Atendimento ao Público via Internet: Utilidade e Usabilidade de Websites para os Usuários. Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília, DF.

GUMMESSON, E. Productivity, quality and relationship marketing in service operations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, v. 10, n. 1, 1998, pp.04-15.

ISHIKAWA, K. *Controle da Qualidade Total: A maneira Japonesa*. Rio de Janeiro: Campos, 1993

JURAN, J. M. *Controle da qualidade Handbook*. vol. VI. São Paulo: Makron Books, 1992.

MINAS GERAIS, Código de Conduta Ética do Servidor Público e da Alta Administração Estadual ABRIL-2005. CONSELHO DE ÉTICA PÚBLICA ESTADO DE MINAS GERAIS

MODESTO Paulo Disponível em: <http://www.auditar.org.br/participacaopopular>, acesso em 20 de nov de 2008.

MOLLER, Claus. *O lado humano da qualidade: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas*. São Paulo: Pioneira, 1992.

NASSUNO, Marianne. *A administração com foco no usuário-cidadão: realizações no governo federal brasileiro nos últimos 5 anos*. *Revista do Serviço Público/Fundação Escola Nacional de Administração Pública* - v.1, n.1 (nov. 1937) — Ano 51, n.4 (Out-Dez/2000). Brasília: ENAP. trimestral

PARASURAMAN, A.; BERRY, L.; ZEITHAML, V. Understanding customer expectations of service. *Sloan Management Review*, v.31, 1991, pp.39-48.

PINTO, Solange A. *O Aprimoramento do Atendimento Eletrônico ao Público-Usuário do DER/MG*. Especialização. Fundação João Pinheiro – Escola de Governo. Belo Horizonte. 2008. 93 p.

QUEIROZ, Márcio Fabrício Lima de. *Qualidade e Excelência no Atendimento ao Cliente: Um Estudo de Caso da Empresa Vivo – Loja Djalma Batista em Manaus – Maurício Fabrício de Lima Queiroz*. – Manaus: Fucapi, 2005. 82p.

ROSSATO, Ivete De Fátima. *UMA METODOLOGIA PARA A ANÁLISE E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS*. DISSERTAÇÃO (Mestrado em engenharia) UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, Florianópolis, 1996. Disponível em: <http://www.eps.ufsc.br/disserta96/rossato/indice/index.htm>, acesso em 09 de out de 2008.

SILVA, Lino Martins, Contabilidade Governamental – Um Enfoque Administrativo – Atlas - 1999.

TECCHIO, Orientino José. A Satisfação da Sociedade em Relação ao Serviço de Inspeção de Produtos de Origem Animal Prestado Pela Prefeitura Municipal de Maravilha. Especialização. Universidade do Oeste de Santa Catarina –UNOESC . São Miguel do Oeste. 2004. 89 p.

Site consultado:

<http://www.qualidade.com/index.html>