

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

NIELSON JORGE SÁ ALVES

**O PAPEL DA OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DA QUALIDADE NA JUSTIÇA
ELEITORAL: UM ESTUDO DE CASO NA OUVIDORIA DO TRE-MA**

São Luís
2016

NIELSON JORGE SÁ ALVES

**O PAPEL DA OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DA QUALIDADE NA JUSTIÇA
ELEITORAL: UM ESTUDO DE CASO NA OUVIDORIA DO TRE-MA**

Monografia apresentada ao curso de Administração da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como atividade obrigatória para conclusão do curso e obtenção do grau de bacharel.

Orientador: Prof. Dr. Ademir da Rosa Martins

São Luís

2016

NIELSON JORGE SÁ ALVES

**O PAPEL DA OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DA QUALIDADE NA JUSTIÇA
ELEITORAL: UM ESTUDO DE CASO NA OUVIDORIA DO TRE-MA**

Monografia apresentada ao curso de Administração da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como atividade obrigatória para conclusão do curso e obtenção do grau de bacharel.

Aprovação em: / /

Prof. Ademir da Rosa Martins (orientador)
Dr. em Informática na Educação
Universidade Federal do Maranhão

1º EXAMINADOR

2º EXAMINADOR

Alves, Nielson Jorge Sá

O papel da ouvidoria como ferramenta da qualidade na justiça eleitoral: um estudo de caso na ouvidoria do TRE-MA / Nielson Jorge Sá Alves. – São Luís, 2016.
43f.

Monografia (Graduação) – Curso de Administração, Universidade Federal do Maranhão, 2016.

Orientadora: Prof. Dr. Ademir da Rosa Martins

1. Gestão da qualidade. 2. Serviço público. I. Título.

CDU 658.56(812.1)

A Deus todo poderoso, por seu grande amor, por ser o criador de todas as coisas e iluminar sempre o meu caminho, aos meus pais, por sempre me apoiarem e se esforçarem para dar o melhor aos seus filhos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Universidade Federal do Maranhão, a todos os professores do curso de administração da UFMA, ao meu orientador, Professor Ademir da Rosa Martins, à Professora Vilma, coordenadora do curso de Administração, a todas as amizades desenvolvidas durante a jornada deste curso, e a todos os servidores e terceirizados que desenvolvem suas atividades junto à Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão.

*“A sociedade tem o direito de pedir conta,
a todo agente público quanto à sua
administração”*

*Declaração de Direitos do Homem e do
Cidadão, 1789*

RESUMO

Esta monografia pretende expor o papel das ouvidorias como ferramenta da gestão da qualidade na Administração Pública, afim de melhorar a eficiência e qualidade das prestações dos serviços oferecidos pelo Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão (TRE-MA). Em resposta às crescentes exigências dos cidadãos e o processo de desenvolvimento de uma nova gestão pública, de modo igual, percebendo-se a falta de uma ferramenta de avaliação deste instrumento da justiça eleitoral, busca-se identificar e sugerir a implantação de ferramentas de avaliação de satisfação, assim como, verificar o conhecimento, receptividade e aceitação da gestão da qualidade pelos funcionários. Por conseguinte, oferecer um serviço público de qualidade ao eleitor e melhorias aos processos internos do próprio Tribunal. Adotou-se o estudo de caso no desenvolvimento do trabalho, a população estudada foram todos os servidores e terceirizados que atuam na Ouvidoria Regional Eleitoral (ORE). Observou-se que é alto o grau de conhecimento sobre a importância da ouvidoria, da gestão da qualidade, assim como, a aceitação de serem avaliados por estas ferramentas, apesar disso, nota-se que uma das maiores barreiras é a desmotivação para esta implementação. Portanto, concluiu-se que os gestores da ouvidoria necessitam eliminar essa atitude negativa, tal como conscientizar os colaboradores quanto a implementação destas ferramentas de avaliação.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. Ouvidorias. Serviço Público.

ABSTRACT

This paper intends to expose the role of *the ombudsman* as a quality management tool in public administration in order to improve the efficiency and quality of supply of services offered by the Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão (TRE-MA). In response to the growing demands of citizens and the development process of a new public administration, likewise, realizing the lack of an assessment tool of this instrument of electoral justice, seek to identify and suggest the implementation of evaluation satisfaction tools, as well as verify the knowledge, receptivity and acceptance of quality management by employees. Therefore, offer a quality public service to the voter and improvements to internal processes of this Court. Adopted the case study in the development of the work, the population studied were all servers and contractors working in the Regional Electoral Ombudsman. It was observed that is high degree of knowledge about the importance of the ombudsman, quality management, as well as the acceptance of being evaluated by these tools, nevertheless, it notes that one of the biggest barriers is the motivation for this implementation . Therefore, it was concluded that the ombudsman managers need to eliminate this negative attitude, as educate employees about the implementation of these assessment tools.

Keywords: Quality Management. Ombudsmen. Public service.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|---|----|
| Figura 1 - Funções da Ouvidoria Pública | 26 |
| Figura 2 - Organograma do Tribunal Regional Eleitoral | 29 |
| Figura 3 - Organograma da Ouvidoria Regional Eleitoral..... | 30 |
| Gráfico 1 - Tipo de colaborador | 33 |
| Gráfico 2 - Percepção do papel da Ouvidoria na Justiça Eleitoral..... | 33 |
| Gráfico 3 - Área que a Ouvidoria mais se adequa..... | 34 |
| Gráfico 4 - Satisfação com as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria..... | 34 |
| Gráfico 5 - Conhecimento sobre Gestão da Qualidade | 35 |
| Gráfico 6 - Grau de importância da gestão da qualidade no serviço público | 36 |
| Gráfico 7 - Grau de importância da avaliação do atendimento por e-mail e telefone | 36 |
| Gráfico 8 - Aceitação da implementação da gestão da qualidade..... | 36 |
| Gráfico 9 - Aceitação de implementação de ferramentas de avaliação dos serviços | 37 |
| Gráfico 10 - Principal resistência para implantação do serviço de avaliação | 37 |
| Quadro 1 - Definições de qualidade | 16 |
| Quadro 2 - Eras da Qualidade..... | 17 |
| Quadro 3 - Síntese do Movimento Brasileiro pela Qualidade..... | 19 |

SUMÁRIO

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | INTRODUÇÃO | 12 |
| 2 | Gestão da Qualidade..... | 15 |
| 2.1 | Gestão da Qualidade Total | 17 |
| 2.2 | Gestão da Qualidade no Brasil | 18 |
| 2.3 | Gestão da Qualidade em Serviços..... | 20 |
| 2.4 | Gestão da Qualidade em Serviços Públicos | 21 |
| 2.5 | Ferramentas de Atendimento..... | 22 |
| 3 | Ouvidorias Públicas..... | 24 |
| 3.1 | Agente Promotor de Mudanças..... | 24 |
| 3.2 | Amparo Constitucional | 24 |
| 3.3 | Missão..... | 25 |
| 3.4 | Histórico | 26 |
| 4 | DESCRIÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA..... | 28 |
| 5 | METODOLOGIA DA PESQUISA..... | 31 |
| 5.1 | Métodos e técnicas | 31 |
| 5.2 | Universo e amostra | 31 |
| 5.3 | Coleta de Dados | 32 |
| 5.4 | Análise dos dados..... | 32 |
| 6 | RESULTADOS DA PESQUISA | 33 |
| 7 | CONCLUSÃO..... | 38 |
| | REFERÊNCIAS..... | 40 |
| | APÊNDICE..... | 42 |

1 INTRODUÇÃO

A constituição de 1988 consolidou um Estado Democrático e maior legitimidade popular, permitindo uma maior participação popular na Administração Pública, garantindo acesso às informações, assim como, à avaliação dos serviços públicos. Ao decorrer dos anos, foram promovidas várias alterações na constituição e na legislação para implementar um modelo de administração pública conhecido como Administração Gerencial, embasada no princípio da eficiência, criado com a emenda constitucional 19/1998, com o objetivo de tornar possível uma reforma do Estado brasileiro, assegurar que os serviços públicos sejam prestados de forma eficiente e adequados as necessidades da sociedade e obtenção de resultados pela máquina estatal.

Considerando a necessidade de interlocução entre o cidadão e o Estado, as ouvidorias públicas são instrumentos institucionais que permitem a democratização participativa, a melhoria da qualidade e da satisfação dos serviços prestados pela gestão pública, em resposta às demandas em torno da descentralização e da democratização do Estado brasileiro.

Com a grande globalização, grandes mudanças acontecendo, a realidade é que as pessoas estão cada vez mais exigentes em relação a qualidade, rapidez e eficiência de produtos e serviços prestados, tanto na esfera privada como na pública.

Com essas prerrogativas a Justiça Eleitoral do Maranhão baseada nos princípios da eficiência e do interesse público, criou a Ouvidoria Regional Eleitoral do Maranhão (ORE), pela resolução Nº 7715/2009, delineando sua missão e visão. Observa-se a necessidade de avaliar esta ferramenta de participação social como instrumento de gestão da qualidade para a própria Justiça Eleitoral do Maranhão, analisando o serviço de atendimento prestado, tanto pela Ouvidoria, como pelo Serviço de Atendimento ao Eleitor (SATE), com o intuito de, posteriormente, mensurar a satisfação do eleitorado do Estado do Maranhão, proporcionando a elevação da capacidade de desenvolver uma gestão pública capaz de oferecer um serviço público de qualidade.

Atendimento é acolher, prestar atenção, tomar em consideração, ouvir a pessoa como sujeito pleno de direitos. Qualificar o atendimento ao cidadão é um

compromisso dos órgãos e entidades públicas de fortalecer o Estado Democrático de Direito (Ouvidoria-Geral da União, 2013).

Diante disto, quais ferramentas de avaliação do atendimento podem ser utilizadas na Ouvidoria Eleitoral para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo TRE-MA?

Para orientar a metodologia e responder o problema de pesquisa, foi elaborado, como objetivo geral, verificar quais ferramentas de avaliação de atendimento podem ser utilizadas na Ouvidoria para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo TRE-MA; como objetivos específicos, definir gestão da qualidade e as ferramentas de atendimento; descrever o papel das ouvidorias na Administração Pública; verificar a receptividade dos servidores e terceirizados quanto as ferramentas e indicadores já utilizados e a implementação de novas ferramentas; esboçar um plano de implantação das ferramentas de atendimento para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela ORE e SATE.

A Ouvidoria é uma ferramenta da gestão da qualidade, sendo necessário identificar se os serviços estão sendo prestados de forma a atender satisfatoriamente o cidadão. Observa-se que em sua atual funcionalidade, não há uma ferramenta de avaliação de atendimento, ficando assim a importância da implantação de um processo de avaliação do atendimento prestado por seus canais. Em face disto, fica evidenciado fazer um estudo sobre o papel da Ouvidoria Eleitoral como ferramenta da qualidade na Justiça Eleitoral, sendo um instrumento estratégico para a melhoria da gestão do TRE-MA. Considerando esta importância, e do crescimento da exigência por mais serviços públicos de qualidade, tomando como base o princípio constitucional da eficiência, art. 37º da CF/88, este estudo irá contribuir diretamente para a melhoria dos serviços da Ouvidoria.

O trabalho é composto por 7 capítulos, onde o segundo capítulo discorre sobre a Gestão da Qualidade, delineando seu conceito, histórico, a aplicação em serviços, tanto quanto em serviços públicos, assim como, expor as ferramentas de atendimento que podem ser utilizadas no ambiente proposto. No capítulo terceiro, realça e descreve sobre a necessidade das ouvidorias públicas e seu impacto na gestão pública. Por conseguinte, o quarto capítulo contém uma descrição do ambiente do estudo de caso, a Ouvidoria Eleitoral, o motivo de sua criação, seu organograma atualmente, sua missão, visão e como ela desenvolve suas atividades em prol dos eleitores. O capítulo cinco salienta a metodologia do desenvolvimento

do trabalho. De modo consequente, no seis e sete, descreve os dados da pesquisa e a conclusão respectivamente.

2 Gestão da Qualidade

A noção de qualidade sempre existiu, é um termo usado constantemente desde os primórdios de nossa história, uma preocupação que sempre foi almejada, mesmo não sendo bem definida. Verifica-se sempre essa busca pela melhoria na qualidade dos produtos e serviços oferecidos. Na verdade, ter uma definição exata da qualidade é difícil, segundo Queiroz (199,5) qualidade depende, antes de tudo, do referencial pela qual é observada, sendo ela mesma multifacetada e cada enfoque vai abordar apenas um de seus aspectos. Como afirma Paladini (2000, p.16), qualidade é um termo de domínio público que recebe muitos conceitos, porém, nem todos corretos. O conceito de Qualidade não é novo. Esse conceito foi evoluindo ao longo da história, lembrando que vários elementos de todos esses anos estão presentes no dia a dia das empresas (Carvalho e Paladini,2012, p.7).

O termo qualidade se referindo a adequação ao uso, é o conceito mais utilizado, que necessita atender satisfatoriamente tanto o cliente, quanto a organização. Segundo Juran apud Erdmann (2011), qualidade se refere àquilo que atende às necessidades dos clientes; ou, também, é a ausência de deficiências. Este mesmo autor, propõe a trilogia da qualidade, composta de Planejamento, de Controle e de Melhoria da qualidade. O planejamento estabelece os objetivos e traça os planos para atingi-los. O controle avalia o desempenho, comparando-o com os objetivos e age nas diferenças. Finalmente, melhoram-se os níveis atuais de desempenho.

Para Feigenbaum, apud Costa Neto e Rospi (2007), qualidade é determinação do cliente, e não a determinação da engenharia, nem a de marketing e nem a da alta direção. Está relacionada a experiência que o cliente terá com o produto, a qualidade é o resultado da sinergia de todos os processos de produção do produto ou serviço oferecido ao usuário final. Entretanto, Crosby apud Costa Neto e Rospi (2007) define qualidade como conformidade com os requisitos. Ou seja, se o produto atende os requisitos, de acordo com o modelo-padrão, ele é um produto de qualidade.

Quanto à tangibilidade, Gil (1993, p. 25) caracteriza a qualidade de duas formas: forma intangível, para aspectos comportamentais, culturais e psicológicos, e tangível, para os aspectos quantitativos, sistêmicos de planejamento e controle.

Quanto às abordagens, Garvin apud Carvalho e Paladini (2012, p.9) identifica cinco:

- Definição transcendental: qualidade é sinônimo de excelência inata;
- Baseada no produto: qualidade é precisa e mensurável, oriunda dos atributos do produto;
- Baseada no usuário: qualidade é uma variável subjetiva, atende aos desejos do consumidor;
- Baseada na produção: oriunda do grau de conformidade do planejado com o executado;
- Baseada no valor: de difícil aplicação, pois mistura dois conceitos distintos, excelência e valor.

Ao invés de conceituar a qualidade, este autor identificou oito dimensões da qualidade: desempenho, características, confiabilidade, conformidade, durabilidade, atendimento, estética e qualidade percebida.

De acordo com Maximiano (2012, p. 122), há muitas definições para a ideia de qualidade. As mais importantes são resumidas no seguinte quadro:

Quadro 1 - Definições de qualidade

| DEFINIÇÕES DE QUALIDADE | |
|-------------------------|---|
| Excelência | Qualidade significa o melhor que se pode fazer, o padrão mais elevado de desempenho. |
| Valor | Qualidade significa ter mais atributos, usar materiais ou serviços raros, que custam mais caro. |
| Especificações | Qualidade planejada, definição de como o produto ou serviço deve ser. |
| Conformidade | Qualidade significa o produto ou serviço estar de acordo com as especificações do projeto. |
| Regularidade | Qualidade significa uniformidade; os produtos ou serviços serem idênticos. |
| Adequação ao uso | Qualidade significa qualidade de projeto e ausência de deficiências. |

Fonte: Maximiano (2012, p. 122)

De acordo com Paladini e Carvalho (2012, p.9), foram muitos os teóricos que ajudaram construir a área da qualidade, alguns tiveram um papel especial e merecem a denominação de Gurus da Qualidade, por sua contribuição teórica e intervenção nas empresas, são eles: Walter A. Shewhart, W. Edwards Deming,

Joseph M. Juran, Armand Feigenbaum, Philip B. Crosby, Kaoru Ishikawa e Genichi Taguchi.

Hoje em dia vivemos na era da qualidade total, ou seja, o cliente está sempre em primeiro lugar. Segundo Maximiano (2012, p.126), até que cheguemos nesta era, passamos pôr três momentos principais: a era da inspeção, a era do controle estatístico e a era da qualidade total (figura 02).

Quadro 2 - Eras da Qualidade

| ERA DA INSPEÇÃO | ERA DO CONTROLE ESTATÍSTICO | ERA DA QUALIDADE TOTAL |
|---|--|--|
| Produtos são verificados um a um Cliente participa da inspeção Inspeção encontra defeito, mas não produz qualidade. | Produtos são verificados por amostragem Departamento especializado faz controle da qualidade Ênfase na localização de defeitos | Processo produtivo é controlado Toda a empresa é responsável Ênfase na prevenção de defeitos Qualidade assegurada; sistema de administração da qualidade. |

Fonte: Maximiano (2012, p.126)

2.1 Gestão da Qualidade Total

A gestão da qualidade total está embasada em alguns conceitos e teorias, dentre os quais destacam-se: custos da qualidade, engenharia da confiabilidade e zero defeito (Oliveira, 2011).

Para este autor, os custos da qualidade são decorrentes da falta dela, como custos por meio de prevenção, avaliação e por falhas internas e externas. Em relação a teoria da Engenharia da Confiabilidade, estima-se níveis de confiabilidade, há um período de adaptação (com altas taxas de falhas), de operação normal (falhas constantes e baixas) e uma fase de desgaste (falhas altas devido a deterioração do produto). Já o Zero Defeito, afirma que o ser humano tem capacidade de realizar tarefas sem erros.

O movimento da gestão pela qualidade teve início nos primeiros anos do Século XX, quando as organizações atribuíram a determinados funcionários a função de inspecionar os produtos para verificar se os mesmos estariam de acordo com as especificações originais. À medida que as organizações foram se tornando

mais complexas, em função do seu crescimento, das relações com os seus empregados, da diversificação e inovações no processo produtivo e das exigências dos clientes, foi necessário implementar medidas que pudessem assegurar o padrão dos produtos ou serviços, além de identificar o grau de satisfação do cliente (Gonçalves apud Teles, 2009).

A Gestão da Qualidade "consiste no conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização com relação à qualidade, englobando o planejamento, o controle, a garantia e a melhoria da qualidade." (Carvalho e Paladini, 2012, p.90). A partir desse conceito, que vem a surgir a qualidade total, segundo a ISO 8402: 1994:

Modo de gestão de uma organização, centrado na qualidade, baseado na participação de todos os seus membros, visando ao sucesso a longo prazo, por meio da satisfação do cliente e dos benefícios para todos os membros da organização e sociedade. (ISO 8402:1994 apud Carvalho e Paladini, 2012, p.91)

2.2 Gestão da Qualidade no Brasil

No Brasil o movimento pela Qualidade é bem antigo, porém não possui o mesmo envolvimento e comprometimento que aconteceu no Japão e em outros países. A partir de 1990, no Brasil houve um grande crescimento em direção a Qualidade, que remonta à década de 1980. O Brasil atualmente é considerado um dos países que mais tem evoluído em favor da Qualidade a nível mundial (Bueno apud AZAMBUJA, T.T., 1996 apud BARÇANTE, 1998).

O Brasil tem a maioria dos requisitos para ter um sistema nacional de qualidade, desde 1976 possui eventos relativos a Qualidade, recebeu a visita e treinamentos dos maiores gurus da qualidade, criou a ABNT, que cuida da normalização geral, e criou o INMETRO, que certifica das normas ISO.

Quadro 3 - Síntese do Movimento Brasileiro pela Qualidade

| ANO | EVENTO |
|------|---|
| 1876 | Criado do Instituto Nacional de Pesos e Medidas – INPM, RJ. |
| 1922 | Criado o Instituto Nacional de Tecnologia – INT, RJ. |
| 1930 | Criado o Instituto de Pesquisa Tecnológica – IPT, SP. |
| 1940 | Criada a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, em 28/09/40,RJ |
| 1973 | Criado o Instituto Nacional de Metrologia, Normatização e Qualidade Industrial- INMETRO, em substituição ao INPM, RJ. |
| 1974 | Criada a Fundação Christiano Ottoni, ligada UFMG, BH. |
| 1978 | Criado o Instituto Brasileiro da Qualidade Nuclear- IBQN, RJ. Enviada ao Japão a primeira turma de brasileiros para ser treinada pela Japanese Union of Scientist and Engineers- JUSE. |
| 1981 | Criada a Associação Mineira de Círculos de Controle da Qualidade – AMCCQ, MG. |
| 1982 | Ishikawa ministra uma série de palestras a executivos brasileiros. |
| 1983 | Feigenbaum ministra uma série de palestras para executivos brasileiros. Realizado o I Seminário da garantia da Qualidade do Instituto Brasileiro do Petróleo- IBP, SP. |
| 1985 | Crosby ministra uma série de palestras a executivos brasileiros. |
| 1986 | Deming ministra uma série de palestras para executivos brasileiros. Lançado, pelo governo, o Projeto de Especialização em Gestão da Qualidade – PEGQ. |
| 1987 | Criado o curso de pós-graduação lato sensu em Controle de Qualidade, na Universidade Católica de Petrópolis,RJ. |
| 1988 | Criada a subárea de mestrado Qualidade Industrial do Programa de Engenharia de Produção da COPPE/UFRJ, e início da primeira turma. |
| 1989 | Emitido o primeiro certificado ISO 9000 no Brasil. Criada a marca de conformidade do INMETRO |
| 1990 | Lançado o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade –PBQP. Instituído o mês de novembro como sendo o Mês da Qualidade. Promulgado o Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Lei n 8078,de 11/09/90. Realizado o Congresso Internacional de Normatização e Qualidade da ABNT, São Paulo, SP. Lançado pela presidência da VARIG, o Processo TQC – Compromisso VARIG com a Qualidade. Lançada a série de normas NBR- 19000, tradução da série ISO 9000, pela ABNT. |
| 1991 | Realizado o I Congresso Brasileiro de Qualidade e produtividade da UBQ- I CBQP, Vitória, ES. Publicado um dos primeiros trabalhos no mundo (British Deming Association) sobre os Princípios aplicados à Educação: Deming vai à escola (anais do I Congresso Brasileiro de Qualidade & produtividade, UBQ (1991). Criada a Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade- FPNQ. |
| 1992 | Criado o Comitê da Qualidade – CB 25, da ABNT. Concedido pela primeira vez o Prêmio nacional da Qualidade- PNQ, na categoria "Manufaturas" indústria, à IBM- Sumaré/SP. Realizado o II CBQO da UBQ, Rio de Janeiro, RJ. |
| 1993 | Realizado o III CBQP da UBQ, Gramado, RS. Concedido o PNQ, na categoria indústria, à Xerox. |
| 1994 | Realizado o IV CBQP da UBQ, belo Horizonte, MG. Concedido o PNQ, na categoria serviços ao Citibank |
| 1995 | Realizado o V CBQP da UBQ, Curitiba, PR. Concedido o PNQ à Serasa, primeira empresa nacional a recebê-lo, na categoria serviços |
| 1996 | Emitido o milésimo certificado ISO 9000, em solenidade oficial no Rio de Janeiro. Defendida e registrada a 42ª tese de mestrado em Qualidade na CPPE/UFRJ. Realizado o VI CBQP da UBQ, Salvador, BA. Concedido o PNQ à Alcoa Alumínio S/A- Poços de Caldas, na categoria industria. |
| 1997 | Citibank Corporate Banking, na categoria "Prestadoras de Serviços". Copesul Companhia Petroquímica do Sul na categoria "Manufaturas" Weg Motores Ltda. na categoria "Manufaturas" |
| 1998 | Concedido o PNQ a Siemens Divisão Telecomunicações, na categoria "Manufaturas" |
| 1999 | Concedido o PNQ a Caterpillar Brasil Ltda., na categoria "Manufaturas". Cetrel S.A. - Empresa de Proteção Ambiental |
| 2000 | Concedido o PNQ a SERASA Centralização de Serviços dos Bancos S/A ,na categoria "Grandes Empresas". |
| 2001 | Concedido o PNQ 2001.Bahia celulose S/A – Premiada na categoria Grandes Empresas |

Fonte: Bueno apud Barçante,1998

2.3 Gestão da Qualidade em Serviços

De acordo com Oliveira (2011), a qualidade total aplicada ao setor de serviços está relacionada com o oferecimento do serviço com qualidade superior aos clientes, proprietários e funcionários, ressaltando a importância que todos da cadeia administrativa têm na conquista da qualidade.

Não é tão clara a diferenciação entre bens e serviços na gestão da qualidade em serviços, pois é difícil separar um exemplo de um serviço puro ou um bem sem um tipo de serviço prestado (Paladini, 2012). O setor de serviços tem uma grande participação no crescimento da economia mundial, um grande número de empregos é gerado por este setor, cenário reproduzido da mesma maneira aqui no Brasil.

Existem alguns fatores que influenciam a expectativa dos clientes aos serviços prestados: a comunicação boca a boca, as necessidades pessoais, suas experiências passadas e a comunicação externa (divulgação). A qualidade do serviço é o resultado da diferença entre serviço percebido e serviço prestado. (Carvalho e Paladini, 2012, p.340).

Para este autor, a avaliação do cliente em relação ao serviço é feita em termos de dimensões ou características importantes às necessidades dos clientes. Zeithaml definiu em "Dimensões da Qualidade" conforme a figura abaixo:

Tabela 1 - As 10 dimensões da qualidade em serviços

| Dimensões | Definição |
|------------------------|--|
| Tangíveis | Aparência das instalações físicas, equipamento, pessoal e materiais de comunicação |
| Confiabilidade | Habilidade em prestar o serviço prometido de maneira confiável e precisa |
| Presteza | Disposição em ajudar os clientes e prestar serviços com prontidão |
| Competência | Posse das habilidades e conhecimento para realizar os serviços |
| Cortesia | Educação, respeito, consideração e cordialidade do pessoal de contato |
| Credibilidade | Confiabilidade e honestidade do prestador de serviços |
| Segurança | Ausência de perigo, risco ou dúvidas |
| Acesso | Facilidade de acesso e de contato |
| Comunicação | Capacidade em manter os clientes informados de maneira inteligível e escutá-los |
| Compreensão do cliente | Esforço em compreender o cliente e suas necessidades |

Fonte: Zeithaml et al., 1990

2.4 Gestão da Qualidade em Serviços Públicos

A administração pública é o meio de relação entre o Estado e o cidadão, devendo se preocupar em gerar estímulos para facilitar a incorporação de novas tecnologias e inovações no setor público que possam atender às demandas da sociedade contemporânea, tornando-se perceptível que a reforma e modernização do Estado deve ser uma prioridade (Matias-Pereira, 2012, p.7).

O conceito de serviço público é influenciado pela época e pela noção de Estado, bem como pela relação que existe entre este e a sociedade. As mudanças de paradigmas no campo tecnológico, econômico, político e socioambiental estão refletindo fortemente na noção de serviço público no mundo contemporâneo. (Matias-Pereira, 2012, p. 10)

A qualidade no serviço público no Brasil começou a ser pensada a partir da ideia de reforma do Estado, que teve início nos países de sistema capitalista nos anos 80. Esta reforma previa a mudança de postura do Estado frente ao modelo da corrente de pensamento político-econômico neoliberal, que defendia a mínima participação do estado na economia. A modernização do Estado é um assunto que tem emergido com muita força nos últimos anos, envolvendo tanto os países desenvolvidos como os subdesenvolvidos (OUVIDORIA apud Teles, 2009).

Existem três elementos importantes para que a organização pública tenha qualidade na gestão, cumprindo, assim, sua missão em atender toda a sociedade, pois a Administração Pública não tem segmentos de mercado.

Qualidade: fazer bem feito; produtividade: fazer a quantidade certa no tempo certo; missão: fazer o que deve ser feito. Esses elementos separados não produzem qualidade. Pode-se fazer bem feito (qualidade), mas em quantidade insuficiente para atender as necessidades dos cidadãos (produtividade). Só é possível cumprir a missão institucional se concorrerem para isso, simultaneamente, a qualidade e a produtividade. (Lima, 2007, p.4)

Para a nova gestão pública, busca-se identificar o cidadão, colocar ele como o foco e prestar-lhe contas. O diferencial é os servidores públicos terem uma visão para atender as crescentes mudanças na sociedade, e, mesmo não sendo uma tarefa fácil, vem a ser evidente a melhoria do desempenho da gestão pública. O sucesso para essa transformação na administração pública depende do interesse da organização, assim como, do servidor, exigindo uma postura mais flexível, criativa e empreendedora de ambos. Essa reforma do Estado substituindo o modelo burocrático pelo gerencial foi impulsionado pelo pensamento neoliberal, tornand a

administração pública mais eficiente, eficaz e efetiva (MatiasPereira, 2012). Convém destacar, que a partir desse momento, deu-se início à reforma gerencial do Estado Brasileiro, em 1995, tendo como resultado a Emenda Constitucional 19/1998, conhecida como emenda da “reforma administrativa” que trata sobre o princípio da eficiência na administração pública, que, segundo Alexandrino e Paulo (2014), foi o mais importante instrumento de implantação dessa reforma da administração pública no Brasil. Pretendendo atingir os objetivos de boa prestação de serviços, de maneira mais rápida, simples e econômico, tendo o administrador público que procurar sempre a melhor solução ao interesse público.

Historicamente, a proposta de um modelo de administração gerencial no Brasil teve seu delineamento básico no Plano Diretor da Reforma do Estado, de 1995, e sua implantação ficou a cargo do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado – MARE, sob titularidade de Luiz Carlos Bresser-Pereira, para quem essa modalidade de administração se apresenta como uma “nova forma de gestão da coisa pública mais compatível com os avanços tecnológicos, mais ágil, descentralizada, mais voltada para o controle de resultados do que o controle de procedimentos, e mais compatível com o avanço da democracia em todo o mundo, que exige uma participação cada vez mais direta da sociedade na gestão pública”. Em 1998, o MARE foi extinto e suas atribuições foram incorporadas pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG. (Alexandrino e Paulo, p.135, 2014)

2.5 Ferramentas de Atendimento

Com as mudanças nas relações entre o Estado e o cidadão, uma parcela dos problemas trazidos à administração pública tem uma fácil resolução com o suporte das inovações tecnológicas, que permitem o uso de inúmeras ferramentas para melhorar o atendimento. Como a utilização da informática, redes, softwares e das telecomunicações, possibilitou-se essas mudanças na gestão. (Matias-Pereira, 2012, p.69)

Atento às exigências do mercado, o governo através da reforma administrativa disponibilizou meios para atender a sociedade, ou seja, para prestar atendimento público, que envolve serviços administrativos e judiciais, recebimento de reclamações, denúncias, elogios, críticas e solicitações de informações, por meio de unidades como Centrais de Atendimento, Serviço de Atendimento ao Cidadão, Ouvidorias, órgãos de defesa do consumidor etc. (Teles, 2009, p. 25)

As Centrais de Atendimento surgiram com a proposta de difundir informações aos usuários, desde o acesso pessoalmente ou por telefone, fax e

internet. Elas constituem uma ferramenta de diagnóstico de problemas, para os negócios das organizações, permitindo que o gestor adote procedimentos para resolução dos problemas dos clientes e/ou usuários (Moreira e Reis apud Carvalho et al, 2000).

Existe uma grande variedade de produtos e serviços que a organização pode optar para implementar em sua central de atendimento. Os modernos PABX podem contar com um dispositivo de distribuição de chamadas, o *ACD (Automatic Call Distribution)*, que permite deixar em espera quem chamou, geralmente com uma música de fundo e/ou propagandas da organização, até que alguém possa atendê-lo. Os recursos de Unidade de resposta de voz, *VRU (Voice Response Unit)*, também chamados de Resposta de voz interativa, *IVR (Interactive Voice Response)*, é um equipamento que provê serviços automáticos para os clientes que ligam como responder a dúvidas e fornecer informações sem a intervenção de um atendente (Moreira e Reis apud Carvalho et al, 2000).

Uma importante ferramenta para o atendimento é a pesquisa de satisfação, captando a voz do cliente, avaliando o desempenho, sob o ponto de vista do cliente, facilitando as decisões futuras (Rossi e Slongon, apud Pandolfi, 2003).

3 Ouvidorias Públicas

3.1 Agente Promotor de Mudanças

A Ouvidoria Pública funciona como um agente promotor de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade. Em síntese, é um instrumento a serviço da democracia. A ouvidoria tem por propósito buscar soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas. A qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa com a atuação da ouvidoria, uma vez que ela auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos. (Ouvidoria na Administração Pública, CGU/ILB, 2015). Ela:

"deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar **no** processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados" (Controladoria Geral Da União; Ouvidoria Geral Da União, 2012a, p. 7 apud ILB, 2015).

3.2 Amparo Constitucional

A Constituição de 1988 consolidou o regime democrático no Brasil e um dos resultados desse percurso foi a ampliação da participação social na Administração Pública, em resposta a demandas em torno da descentralização e da democratização do Estado Brasileiro. Os artigos 5º, 37' e 216º da CF/1988 garantiram, ao lado de outros instrumentos normativos, a participação dos cidadãos na gestão pública, por meio do acesso destes à informação pública e pela avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados (Silva e Beghin, apud CGU/ILB, 2015).

Diz o § 3º do artigo 37 da Constituição Federal de 1988:

Art. 37 (...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

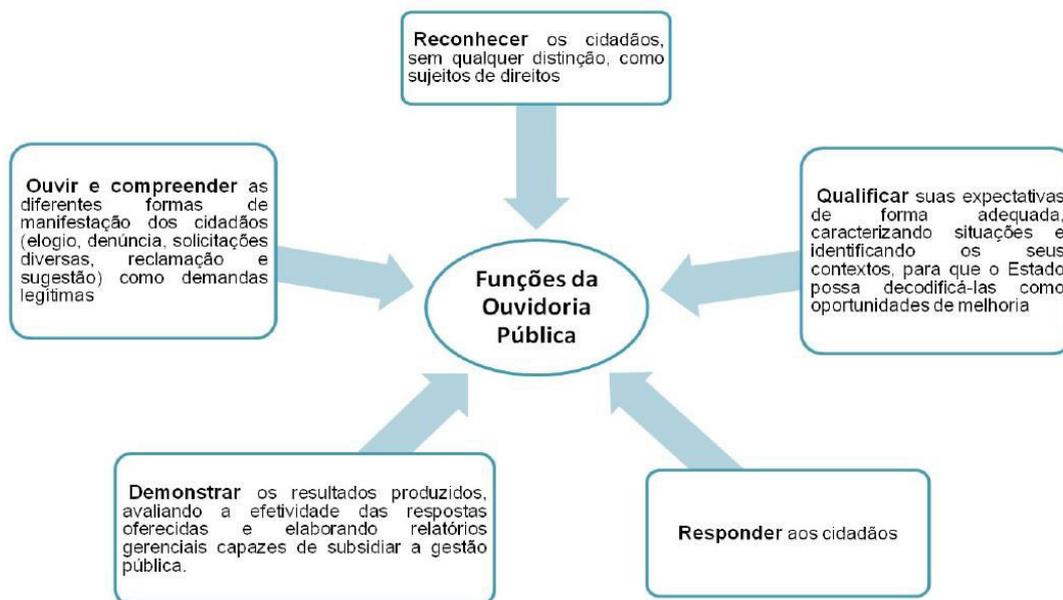
III a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (BRASIL, Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

3.3 Missão

A missão das Ouvidorias Públicas é a de promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos. Já em relação a sua função, diz respeito às atividades, atribuições ou instrumentos necessários para cumprir uma finalidade, buscando um ponto de equilíbrio entre o Estado e a sociedade. As Ouvidorias atuam numa perspectiva informativa, esclarecendo os cidadãos sobre seus direitos e responsabilidades, potencializando, assim, a capacidade crítica e a autonomia do cidadão. Expressar desejos e necessidades, construir argumentos, formular propostas, ouvir outros pontos de vista, reagir, debater e chegar ao consenso são atitudes que transformam aqueles que integram processos participativos. (CGU apud MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO; UNIÃO EUROPEIA, 2013).

A Ouvidoria atende a dois tipos de públicos, interno: são os servidores e empregados que utilizam para manifestar seus anseios, denúncias, críticas e sugestões na administração; externo: pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pelo órgão público. (CGU/ILB, 2015)

Figura 1 - Funções da Ouvidoria Pública



Fonte: Romão apud CGU/ILB, 2015

Em entrevista dada pelo Ouvidor Geral da União sobre a Ouvidoria no serviço público brasileiro, retrata o que é a ouvidoria hoje em dia no Brasil:

É um órgão vinculado à Administração, portanto, pode ser um órgão de controle interno para promoção da transparência e do controle social. Então, de um lado, as Ouvidorias desenvolvem controle interno, contribuem para avaliação dos serviços públicos prestados para que a sociedade possa controlar a Administração como um todo. Por outro lado, que eu acho mais relevante, ao mesmo tempo em que avaliam serviço, promovem os direitos da população. Não se trata de um mandato, como pretendiam muitos Ouvidores, como se fossem representantes do povo, eleitos indiretamente. Alguns Ouvidores chegaram a entoar esse discurso, a exigir essa condição: 'Ah, sou representante do povo.' Não é bem verdade. A Ouvidoria representa a obrigação da Administração em garantir direitos. (ROMÃO, J. E. E. apud PAULINO ; SILVA, 2013)

3.4 Histórico

Os textos sobre a história da Ouvidoria e sua origem sempre começam pela citação do surgimento do *Ombudsman* na Suécia, onde "ombud" significa representante ou procurador e "man" homem. No Brasil, a palavra Ouvidor tem origem no período colonial, na figura do Ouvidor-Geral. Porém, relata-se brevemente que seu verdadeiro surgimento se deu na China, através da figura de Confúcio e, logo em seguida, pela dinastia de Han, que adota suas filosofias e difunde o *Ombudsman* neste país. (BRASIL apud Teles, 2009).

Segundo CGU/ILB (2015), as Ouvidorias Públicas no Brasil começam a ser discutidas de forma mais vigorosa por volta dos anos 1960 e 1970. Mas, nesse

período, o cenário político não dava margem a inovações dessa natureza, orientadas à participação e ao controle social. No Brasil Colônia, o então Ouvidor devia aplicar a Lei da MetrÓpole e comunicar ao rei em Portugal o que acontecia na colônia. Assim, seu papel era totalmente diferente do modelo atual de Ouvidoria, pois não representava o cidadão: atendia somente a quem estava no Poder. Depois dessa primeira iniciativa, um longo período se passou sem muitos avanços em relação ao tema. O debate nacional sobre Ouvidoria Pública surgiu a partir dos anos 1970, como resultado de uma forte reação do povo ao autoritarismo que impediu a existência de canais de participação, onde a sociedade civil pudesse exercer o controle das ações públicas. Após um longo processo de reivindicações e lutas sociais, foi promulgada a Constituição Federal (CF) de 1988, sob esse novo modelo. O texto constitucional ampliou as formas de controle e participação social, a promoção e garantia dos direitos de cidadania, e também a democratização dos processos. Na década de 1990, as ouvidorias públicas se multiplicaram no Brasil, assegurando a participação, a manifestações dos cidadãos, controle social e exercício democrático, proporcionando que a Administração Pública possa avaliar e melhorar suas ações e criar políticas públicas (CGU, 2013).

4 DESCRIÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA

O Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão é um órgão do Poder Judiciário Federal e tem como principais atividades a condução do processo eleitoral, desde o alistamento dos eleitores, a operacionalização das eleições, até o julgamento das matérias referentes à legislação eleitoral (BRASIL, 1997).

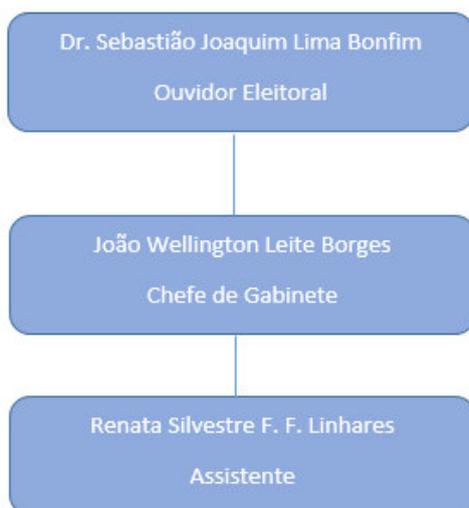
A Justiça Eleitoral foi criada em 1932, por meio do decreto nº 21.076, de 21 de fevereiro daquele ano, código eleitoral de 1932, tendo previsão constitucional no artigo 92, V e 118 a 121 da Constituição Federal de 1988. Compete ela administrar todo o processo de organização das eleições e das consultas populares, plebiscito e referendo, assim como, exercer função jurisdicional durante todo o processo eleitoral, desde o alistamento até a diplomação dos eleitos. Destaca-se dos demais ramos dos poderes judiciários com suas funções jurisdicional, executiva, legislativa e consultiva (Neto,2105). Regulamentada pelo artigo 63 da Constituição Federal de 1934, tendo, porém, seu funcionamento interrompido em 1937, com a ditadura Vargasista, conhecida como Estado Novo. O Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão foi instalado no dia 21 de outubro de 1932, sob a presidência do Des. Alberto Correia Lima, reinstalou-se às dezesseis horas do dia 6 de junho de 1945, com a solenidade de estilo, na sala das sessões do Tribunal de Apelação, o Tribunal Regional de Justiça Eleitoral, com a assistência de autoridades, magistrados, advogados, representantes da imprensa e pessoas gradadas, no Tribunal de Justiça do Maranhão, logo após o fim da Segunda Guerra Mundial, a Justiça Eleitoral volta a sua atividade normal como um órgão autônomo do Poder Judiciário pelo decreto 7586/45. (Tribunal Regional Eleitoral, 2015).

Atualmente o TRE-MA é presidido pela Des. Lourival de Jesus Serejo Sousa. Tem como missão - Garantir a legitimidade do processo eleitoral. Visão - Consolidar a credibilidade da justiça eleitoral, especialmente quanto à efetividade, transparência e segurança. E valores - Honestidade, lealdade, compromisso, solidariedade, humildade, respeito e responsabilidade (Tribunal Regional Eleitoral, 2015).

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Maranhão foi criada pela Resolução TRE-MA nº 7715/2009, entrando em funcionamento no dia 27 de abril de 2010, posteriormente alterada pela Resolução TRE-MA nº 8328/2013. Tem como finalidade atuar na defesa dos direitos e garantias fundamentais do cidadão, promovendo o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados, através de solicitações, reclamações, denúncias, dúvidas, críticas, sugestões e elogios. Nestes 5 anos de funcionamento foram realizados 20.641 atendimentos, sendo que 1.320 constituíam denúncias, 3.910 informações, 71 críticas, 13.843 solicitações, 514 reclamações, 746 dúvidas, 92 sugestões e 145 elogios.

Possui os seguintes canais de comunicação: formulário eletrônico (www.tre-ma.jus.br); Disque-Eleitor (0800 098 5000); e-mail (ouvidoria@tre-ma-jus.br); ramais telefônicos; carta-resposta; e presencial (Avenida Senador Vitorino Freire, s/n – Areinha – São Luís, das 8h às 18h, de segunda à sexta). Sua missão é ampliar o acesso da sociedade à Justiça Eleitoral, atendendo as demandas do cidadão e buscando qualidade dos serviços eleitorais. E sua visão, ser um instrumento a serviço da cidadania, facilitando a comunicação entre o cidadão e a Justiça Eleitoral, tendo em vista a melhoria contínua da qualidade dos serviços eleitorais.

Figura 3 - Organograma da Ouvidoria Regional Eleitoral



Fonte: Próprio autor

5 METODOLOGIA DA PESQUISA

5.1 Métodos e técnicas

A metodologia é o elemento da pesquisa que sustenta o resultado, apresentando o caminho seguido pelo pesquisador, suas operações mentais e técnicas. Esta pesquisa terá um caráter descritivo. Como aborda Gil (2009), a pesquisa descritiva tem como objetivo a descrição das características de uma população, fenômeno ou de uma experiência. Ainda com base em seus objetivos, acabam servindo mais para proporcionar uma nova visão do problema, o que as aproxima das pesquisas exploratórias.

Quanto ao procedimento técnico, utilizou-se o estudo de caso, caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante outros tipos de delineamentos. (GIL, 2002, p. 54). Segundo Vergara (2009), o estudo de caso se constitui num estudo circunscrito a uma ou poucas unidades, que pode ser uma pessoa, uma família, uma empresa ou um órgão público.

5.2 Universo e amostra

Segundo Vergara (2009), universo, ou população da pesquisa é o "conjunto de elementos que possuem características que serão objetos de estudo". A população desta pesquisa está especificamente delimitada na Ouvidoria Regional Eleitoral do Maranhão, unidade autônoma, não vinculada a nenhuma outra unidade administrativa do Tribunal Regional Eleitoral. Os sujeitos dessa pesquisa serão os servidores e terceirizados que realizam suas atividades junto à ORE, composta atualmente de dois servidores — sendo um chefe de gabinete e outro assistente — e cinco terceirizados, que desenvolvem suas atividades no Disque-eleitor.

5.3 Coleta de Dados

Foi composto um questionário online estruturado por meio da ferramenta Google Docs., de modo a verificar a receptividade dos servidores e terceirizados quanto as ferramentas e indicadores já utilizados e a implementação de novas ferramentas, com o objetivo de melhorar o atendimento prestado pela ORE.

Segundo Vergara (2006, p. 55) o questionário precisa ter um número de questões adequado para a obtenção da resposta ao problema sem cansar o respondente.

5.4 Análise dos dados

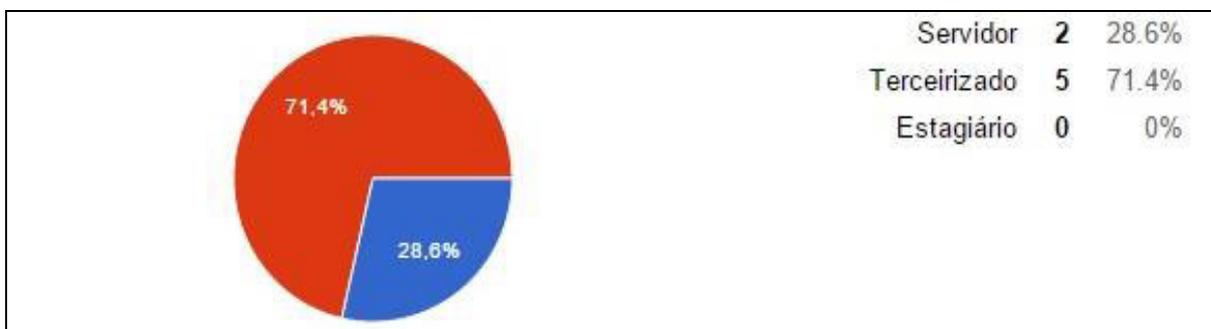
Foi utilizado a ferramenta Google Docs, que permite a criação, o gerenciamento e a tabulação de pesquisas de opinião, ainda oferece a opção de tabulação automática. Desta maneira, realizará uma análise dos resultados encontrados.

6 RESULTADOS DA PESQUISA

A formulação dos resultados da pesquisa deu-se a partir da tabulação dos dados obtidos com a aplicação de formulário de pesquisa no ambiente da Ouvidoria do TRE-MA. No tocante a coleta dos dados, levando em consideração a pequena população dos servidores e terceirizados que trabalham no setor, foi utilizado o método de censo, recolhendo informações de todos os integrantes do universo pesquisado, proporcionando informações gerais acerca da população e um conhecimento direto da realidade (GIL, 2002).

O recolhimento de informações de todos os integrantes do universo pesquisado contou com 7 respondentes, desses, 2 são servidores efetivos, com funções de confiança desenvolvendo suas atividades diretamente na Ouvidoria, sendo um chefe de gabinete e outro assistente. Do outro lado, 5 funcionários terceirizados exercendo suas atividades diretamente no Disque-Eleitor, conforme verificado pelo gráfico abaixo.

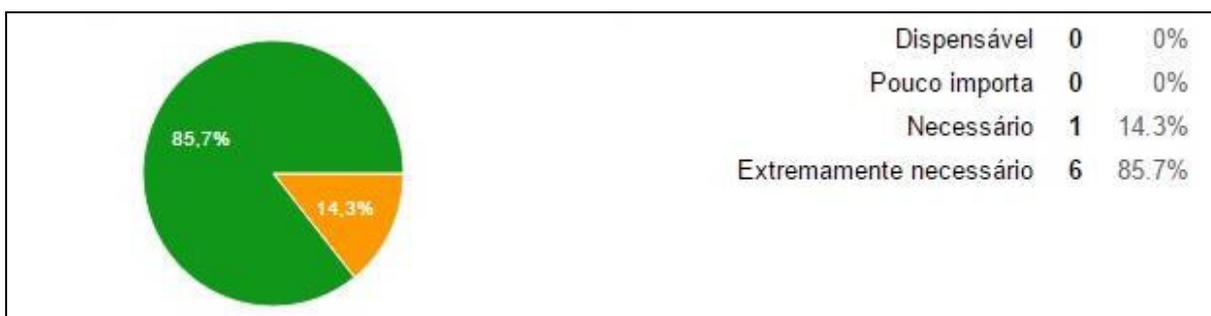
Gráfico 1 - Tipo de colaborador



Fonte: Dados da pesquisa

Com o intuito de responder os objetivos específicos e melhorar a compreensão da percepção individual dos colaboradores da Ouvidoria, revelou-se o seguinte:

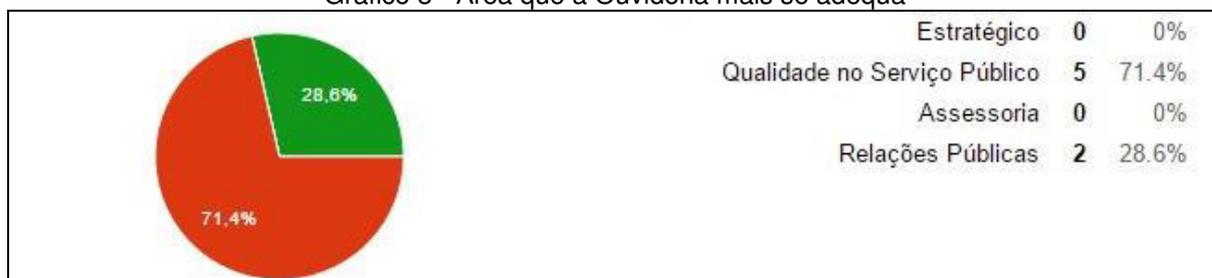
Gráfico 2 - Percepção do papel da Ouvidoria na Justiça Eleitoral



Fonte: Dados da pesquisa

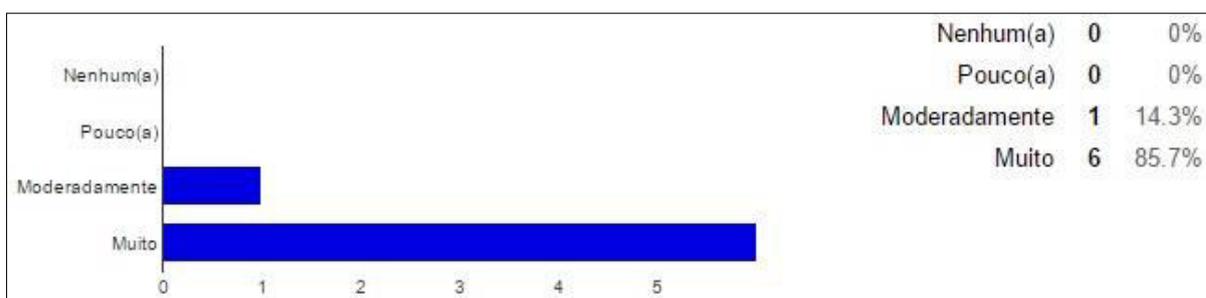
Percepção, segundo Maximiano (2012, p.170), é o processo de selecionar, organizar e interpretar os estímulos que o ambiente oferece, é uma interpretação singular de uma situação ou estímulo. Observa-se, a partir das respostas, e é relevante registrar, que o grupo deixou claro que considera de vital importância o papel que a ouvidoria desempenha na Justiça Eleitoral, sendo que 85,7% dos respondentes consideram seu papel extremamente necessário. Infere-se como referência, o grau de compreensão e conhecimento dos colaboradores acerca das atividades que a Ouvidoria tem desenvolvido e desenvolve a cada dia, representando assim o nível de percepção da necessidade que a Ouvidoria tem na Justiça Eleitoral, como pode ser ilustrado no Gráfico 03, sobre qual área a ouvidoria mais se adequa.

Gráfico 3 - Área que a Ouvidoria mais se adequa



Fonte: Dados da pesquisa

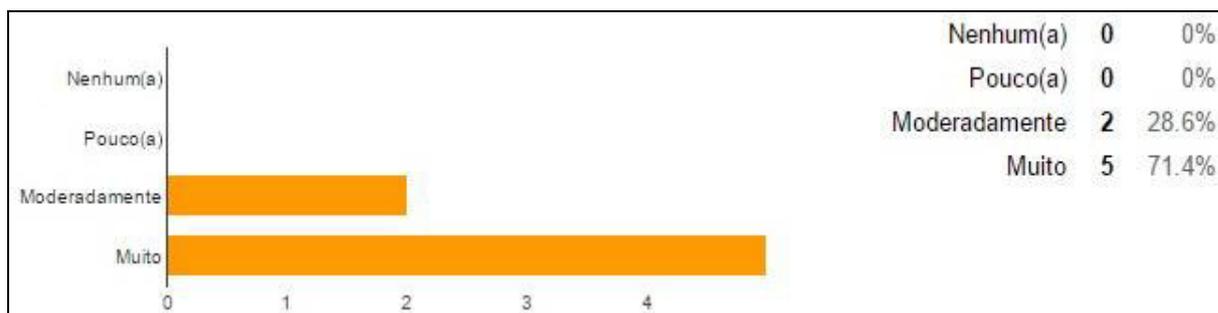
Gráfico 4 - Satisfação com as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria



Fonte: Dados da pesquisa

A partir das respostas, conclui-se que os entrevistados têm um alto índice de satisfação com as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, observa-se que 6 dos entrevistados, ou seja, 85,7%, tem como grau de satisfação como “Muito satisfeito”. Somente 1 possui satisfação moderada.

Gráfico 5 - Conhecimento sobre Gestão da Qualidade

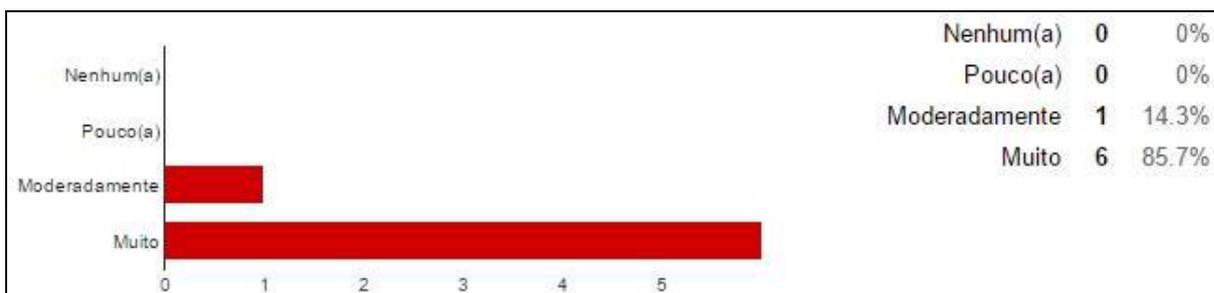


Fonte: Dados da Pesquisa

Buscando-se identificar o nível de conhecimento acerca da Gestão da Qualidade, os entrevistados afirmaram possuir “Muito” à “Moderadamente” conhecimento sobre o assunto, sendo que dos 7 colaboradores, 5 informaram possuir muito conhecimento, enquanto 2 dizem possuir conhecimento moderado. Segundo Tio (2006) o conhecimento é um conjunto de informações estruturadas às crenças e valores dos indivíduos e das organizações, o que possibilita uma nova realidade e desenvolvimento de novos produtos, processos e atividades. Para Takeuchi e Nonaka (2009) o conhecimento é formado por dois componentes dicotômicos e aparentemente opostos, o conhecimento explícito, facilmente percebido e transmitido formal sistematicamente, e o conhecimento tácito, que não é facilmente reproduzido está enraizado nas experiências e ações do indivíduo, sendo assim o conhecimento é tanto explícito quanto tácito. Conclui-se com isso que, com esse vasto conhecimento, há uma probabilidade de uma implementação da Gestão do Conhecimento no setor da Ouvidoria. Pereira apud Drucker (1999) enfatiza que o “conhecimento é informação que modifica algo ou alguém, seja inspirando ação, seja tornando uma pessoa (ou instituição) capaz de agir de maneira diferente e mais eficaz.

Mediante isto, nota-se, no gráfico 06, a importância que os respondentes dão ao papel da gestão da qualidade no serviço público, destes, 6 colaboradores, ou seja, 85,7% acredita que esta possui um grau de muita importância.

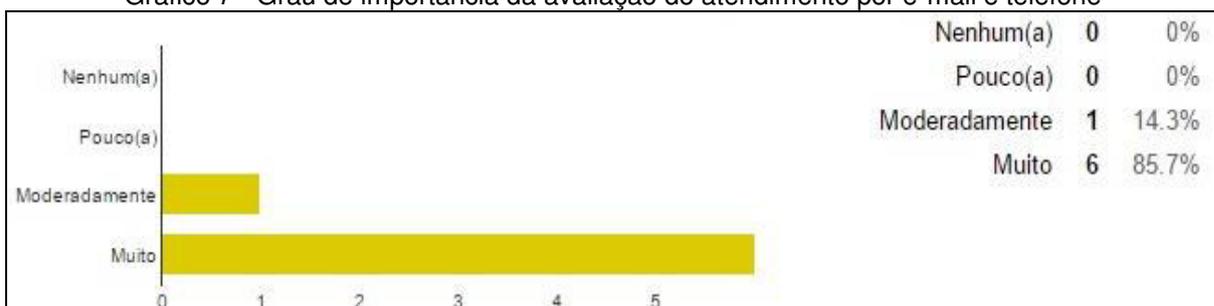
Gráfico 6 - Grau de importância da gestão da qualidade no serviço público



Fonte: Dados da pesquisa

Quando indagados sobre a importância da avaliação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria, atendimento por e-mail e por telefone, 6 dos colaboradores afirmaram que tem um grau de muita importância, enquanto que 1 destes afirma que possui um grau moderado de importância, como podemos observar no gráfico 07.

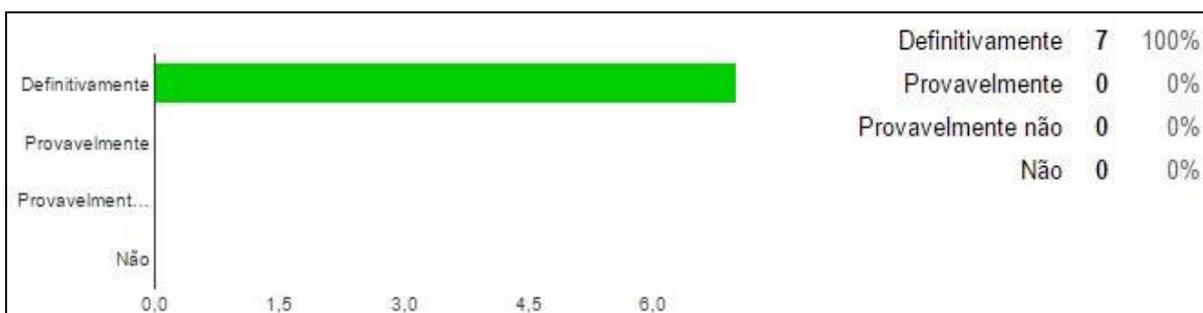
Gráfico 7 - Grau de importância da avaliação do atendimento por e-mail e telefone



Fonte: Dados da pesquisa

Buscando-se investigar junto aos servidores e terceirizados quanto a receptividade em relação a implementação da gestão da qualidade nas rotinas da ouvidoria, nota-se que há uma plena aceitação de todos os respondentes, conforme observa-se no Gráfico 8.

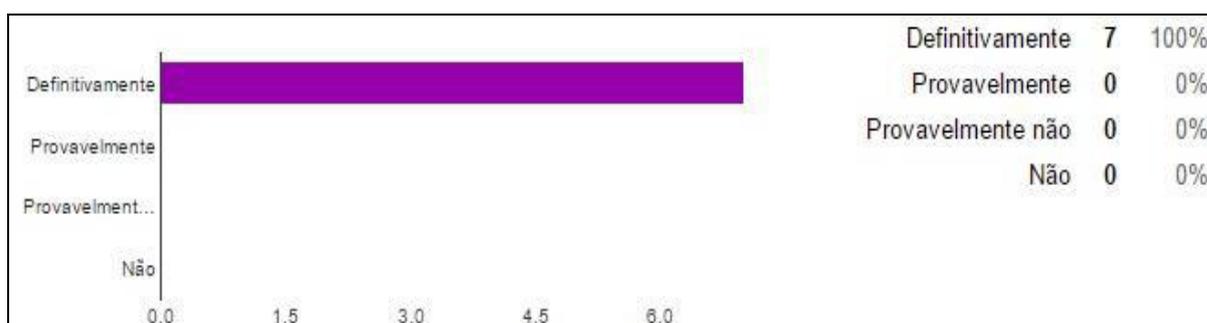
Gráfico 8 - Aceitação da implementação da gestão da qualidade



Fonte: Dados da pesquisa

Sobre a aceitação dos pesquisados em relação a implementação de ferramentas de avaliações dos serviços prestados por eles, como pode ser identificado no Gráfico 9, 100% é favorável a implementação da gestão da qualidade.

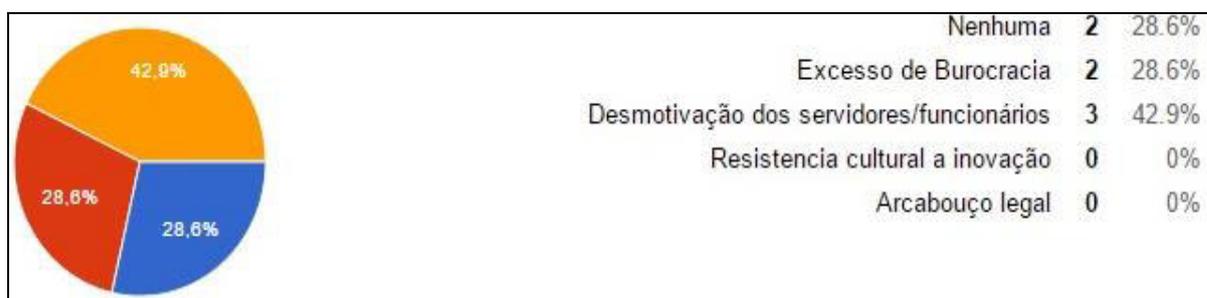
Gráfico 9 - Aceitação de implementação de ferramentas de avaliação dos serviços



Fonte: Dados da pesquisa

Segundo apontado pelos servidores e terceirizados lotados na ouvidoria, as principais dificuldades e resistências para a implantação dos serviços de avaliação dos atendimentos prestados por eles e pela ouvidoria no geral, o maior deles é a desmotivação dos servidores e funcionários terceirizados, com 42,9%, e a seguir, com o mesmo percentual de 28,6%, a indicação do excesso de burocracia como entrave para a implantação, e a indicação de não haver nenhuma resistência que possa impedir. Assim, observa-se no gráfico 10 a seguir.

Gráfico 10 - Principal resistência para implantação do serviço de avaliação



Fonte: Dados da pesquisa

7 CONCLUSÃO

Diante do exposto, verificou-se a importância da Gestão da Qualidade no serviço público, assim como o papel e o potencial que as ouvidorias possuem como ferramentas para uma gestão pública de qualidade. Infere-se que é necessário que os serviços prestados pela ouvidoria necessitam ser avaliados para promover uma melhoria contínua destes serviços.

O trabalho salientou, através do questionário aplicado junto aos funcionários da Ouvidoria, que todos percebem a grande importância da contribuição da ouvidoria na justiça eleitoral, assim como a área de atuação da mesma como ferramenta de gestão da qualidade no serviço público. Por esse motivo, com o objetivo de cumprir com sua missão na justiça eleitoral, faz-se imprescindível que os serviços de atendimentos sejam avaliados pela sociedade, garantindo tanto uma maior participação como, principalmente, a satisfação do cidadão. Com isso, as melhores ferramentas de avaliação de atendimento que melhor se aplicam junto a Ouvidoria à serem implantadas são a Resposta de Voz Interativa (*IVR - Interactive Voice Response*), que permite criar uma pequena gravação, proporcionando um menu de pesquisa do nível de satisfação do atendimento realizado pelo Disque Eleitor; em relação à avaliação das respostas das solicitações respondidas por e-mail faz-se necessário a criação de um sistema de pesquisa online, um aplicativo elaborado dentro do próprio servidor e site do TRE-MA, podendo ser elaborado pelos servidores do setor de informática. Uma outra forma alternativa seria a utilização de formulários do Google Docs desenvolvido para aplicação de questionários.

De um modo geral, a pesquisa revelou que quase todos os entrevistados possuem um grau alto de satisfação com as atividades desenvolvidas, tal como percepção da importância da gestão da qualidade no serviço público e avaliação dos serviços. Convém considerar que boa parte possui um conhecimento sobre qualidade. A vista disso, constata-se, mediante este conhecimento, que todos os funcionários definitivamente aceitam a implementação da gestão da qualidade na ouvidoria através de um sistema de avaliação do atendimento.

Outro aspecto identificado, é a barreira que a maioria acredita ser a dominante quanto a implantação da qualidade e a avaliação dos serviços: a desmotivação dos funcionários.

Destarte, a pesquisa permite concluir que os gestores da ouvidoria precisam eliminar o aspecto negativo em relação a desmotivação dos funcionários a respeito da implantação. Dessa maneira, a ouvidoria deverá implantar um sistema de avaliação de satisfação do atendimento tanto por respostas por e-mail como por telefone, com o objetivo de aumentar esse índice de satisfação. É proposto também que haja um treinamento acerca de atendimento quanto aos funcionários do Disque-Eleitor.

Em virtude dos fatos mencionados, somos levados a acreditar que, ocorrerá uma transformação na receptividade e visão do potencial dos serviços a serem prestados com mais qualidade na Ouvidoria. É imprescindível recordar-se que, o maior beneficiário será o cidadão, atendido com maior celeridade, ética, cordialidade e sensibilidade em suas solicitações junto à Justiça Eleitoral. Conclui-se que a Ouvidoria Eleitoral cumprirá com sua finalidade de criação, ou seja, atendendo satisfatoriamente os cidadãos e aperfeiçoando os serviços prestados pela administração pública, por conseguinte, sendo conceituada como uma ferramenta da qualidade no serviço público.

REFERÊNCIAS

BRASIL, **Resolução TRE-MA n° 8328/2013**. Disponível em: < <http://www.justicaeleitoral.jus.br/arquivos/tre-ma-resolucao-8328-alteracao-na-ouvidoria>> Acesso em: 02/04/2015.

BRASIL, **Emenda Constitucional n° 19 de 4 de junho de 1998. Art 37**. Dispõe entre outros sobre os princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm> Acesso em: 02/04/2015.

CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

CARVALHO, Rodrigo; JAMIL, George; ROCHA, Caroline; SILVA, Fabiana. **Avaliação dos sistemas de informação de uma central de atendimento através da perspectiva dos atendentes**, FUMEC, Belo Horizonte. Disponível em: < <http://www.contecsi.fea.usp.br/envio/index.contecsi/4contecsi/paper/download/1809/1028>> Acesso em: 11/06/2015.

COSTA NETO, Pedro Luiz de Oliveira; ROSPI, Leonardo. **Contribuição à discussão do conceito de qualidade**. Foz do Iguaçu: ENEGEP, 2007. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2007_tr580440_9261.pdf. Acesso em: 11/06/2015.

CROSBY, P. B. **Qualidade é investimento**. 6. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1994.

ERDMANN, Rolf Hermann. **Gestão da qualidade no setor público**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2011. 116p.: il. Disponível em: < [http://www.eaddlepb.edu.br/arquivos/Livros_UEPB_053%202012/12-gestao%C2%B0/020de%2013essoas%20no%20setor%C2%B01020publico/gestao%20da%20qualidade%20%20no%20sotor\(?/020wiblico%20LIVRO.pdf](http://www.eaddlepb.edu.br/arquivos/Livros_UEPB_053%202012/12-gestao%C2%B0/020de%2013essoas%20no%20setor%C2%B01020publico/gestao%20da%20qualidade%20%20no%20sotor(?/020wiblico%20LIVRO.pdf)> Acesso em: 09/06/2015.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo : Atlas, 2002.

GIL, António de Loureiro. **Gestão da qualidade empresarial**. São Paulo: Atlas, 1993

INSTITUTO LEGISLATIVO BRASILEIRO. **Ouvidoria na Administração Pública (parceria CGU/ILB)**. Modulo 1 - Fundamentos e atuação da Ouvidoria Pública. Brasília, 2015. Disponível em: < <http://saberes.senado.leg.br>> Acesso em: 02/04/2015.

LIMA, Paulo Daniel Barreto. **A Excelência em Gestão Pública: A Trajetória e a Estratégica do GESPÚBLICA**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de Gestão Pública Contemporânea**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MAXIMIANO, Antonio Cesa Amaru. **Teoria Geral da Administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MOREIRA, Manoel Palhares. REIS, Alcenir Soares dos. **Centrais de Atendimento: uma alternativa de acesso e disseminação da informação**. Belo Horizonte. UFMG, 2000

OLIVEIRA, Otavio J et al. **Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

PANDOLFI, Cesar. **Utilização da pesquisa de satisfação de clientes como ferramenta para decisões gerenciais e melhoria contínua**. Porto Alegre, UFRG, 2003.

PEREIRA, Fernando Henrique. **Gestão do Conhecimento**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/gestao-do-conhecimento/37487/> Acesso em: 15/02/2016.

TAKEUCHI, Hirotaka; NONAKA, Ikujiro. **Gestão do Conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

TELES, Joice Carvalho Brito. **Gestão da qualidade no atendimento do serviço público através das ouvidorias: estudo de caso da Ouvidoria da AGERBA / Joice Carvalho Brito Teles**. — Salvador, 2009. Disponível em: http://ipea.gov.br/ouvidoria/images/stories/pdf/MONOGRAFIA_JOICE_TELES_OUVI%20DORIA_QUALIDADE_AGERBA_2009.pdf Acesso em: 09/03/2015.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2007.

APÊNDICE

Questionário

“Esse questionário tem como objetivo analisar o conhecimento dos servidores e terceirizados da Ouvidoria Regional Eleitoral do Maranhão acerca da importância e receptividade da Gestão da Qualidade no Serviço Público. ”

Que tipo de colaborador você é? *

- Servidor
- Terceirizado
- Estagiário

Como você percebe o papel da Ouvidoria na Justiça Eleitoral? *

- Dispensável
- Pouco importa
- Necessário
- Extremamente necessário

Para você, qual área a Ouvidoria Eleitoral mais se adequa? *

- Estratégico
- Qualidade no Serviço Público
- Assessoria
- Relações Públicas

Para você, qual o grau de: *

| | Nenhum (a) | Pouco (a) | Moderadamente | Muito |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Sua satisfação com a ouvidoria no desenvolvimento de suas atividades atualmente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| O seu conhecimento sobre Gestão da Qualidade | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Importância da Gestão da Qualidade no Serviço Público | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Importância da avaliação de satisfação do | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | Nenhum (a) | Pouco (a) | Moderadamente | Muito |
|---------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| atendimento por e-mail e por telefone | | | | |

Você aceitaria: *

| | Definitivamente | Provavelmente | Provavelmente não | Não |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| A implementação da gestão da qualidade na Ouvidoria? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| A implantação de uma ferramenta de avaliação do serviço prestado pela sua pessoa? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Para você, qual seria a principal resistência para a implantação do serviço de avaliação dos serviços prestados pela ouvidoria? *

- Nenhuma
- Excesso de Burocracia
- Desmotivação dos servidores/funcionários
- Resistencia cultural a inovação
- Arcabouço legal