
V. 9, N. 3, JUL./SET. 2019

MIRTES REFOSCO
Universidade Estadual de Mato
Grosso - UNEMAT, Brasil
✉ mirtesrefosco@gmail.com

ADRIANA SANTOS CAPARRÓZ
CARVALHO
Universidade Federal de Mato
Grosso - UFMT, Brasil
✉ nana.caparroz@gmail.com

MICHELE JACKELINE ANDRESSA
ROSA
Universidade Estadual de Mato
Grosso - UNEMAT, Brasil
✉ mimijackeline@hotmail.com

RENATO NEDER
Universidade Federal de Mato
Grosso - UFMT, Brasil
✉ renatoneder@gmail.com

SANDRO RIBEIRO DA COSTA
Universidade Paulista - UNIP, Brasil
✉ sandrorcr@gmail.com

ARTIGO

Editor
Alfredo Passos
profdrpassos@gmail.com

RECEBIDO EM: 12.05.2019
APROVADO EM: 20.09.2019

© ATELIE BRASIL
Rua Pe. Guilherme Pompeu, nº1,
Centro- Santana de Parnaíba
06501-055 - São Paulo - Brasil

ANÁLISE DOS ELEMENTOS DA QUALIDADE NA VISÃO DE CLIENTES INTERNOS NA GESTÃO PÚBLICA: O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO DE MATO GROSSO

ANALYSIS OF QUALITY ELEMENTS IN THE VISION OF INTERNAL CUSTOMERS IN PUBLIC MANAGEMENT: THE CASE OF AN INSTITUTION OF MATO GROSSO

EL ANÁLISIS DE LOS FACTORES AMBIENTALES INTERNOS DE LA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DEL FORO DESEMBARGADOR LEÓN NETO DEL CARMO EN SORRISO-MT, BAJO LA ÓPTICA DE SUS CLIENTES INTERNOS

Resumo: A pesquisa teve o objetivo de analisar a influência do ambiente de trabalho na qualidade do atendimento na percepção dos servidores. A pesquisa foi realizada no Fórum Desembargador Leão Neto do Carmo em Sorriso-MT. A metodologia utilizada foi a qualitativa, de natureza exploratória e o estudo de caso. Os procedimentos adotados na coleta de dados foram constituídos com o uso de questionários com perguntas fechadas e abertas, direcionadas à dois grupos de servidores da organização: aos servidores de todos os setores e os servidores da central de administração. Destaca-se que, o nível de satisfação desses fatores foi maior que o nível de expectativa dos pesquisadores. Pois, acreditava-se que as respostas seriam outras e tivessem um número maior de insatisfação. Os resultados obtidos demonstram que, na percepção dos servidores, a maior insatisfação está relacionada ao espaço físico, ao fator ventilação, número de servidores para a realização das tarefas diárias e a qualificação dos servidores.

Palavras-Chave: Ambiente de Trabalho, Atendimento, Qualidade..

Abstract: The research had the objective of analyzing the influence of the work environment on the quality of the service in the perception of the servers. The research was conducted at the Leão Neto do Carmo Judge Forum in Sorriso-MT. The methodology used was the qualitative one, of exploratory nature and the case study. The procedures adopted in the collection of data were constituted with the use of questionnaires with closed and open questions, directed to two groups of servers of the organization: to the servers of all the sectors and the servers of the central of administration. It should be noted that the level of satisfaction of these factors was higher than the level of expectation of the researchers. For, it was believed that the answers would be other and had a greater number of dissatisfaction. The results show that, in the perception of the servers, the greatest dissatisfaction is related to the physical space, the ventilation factor,

the number of servers to perform the daily tasks and the qualification of the servers.

Keywords: Desktop, Customer Service, Quality.

Resumen: La investigación tuvo el objetivo de analizar la influencia del ambiente de trabajo en la calidad de la atención en la percepción de los servidores. La encuesta fue realizada en el Foro Desembargador León Neto do Carmo en Sorriso-MT. La metodología utilizada fue la cualitativa, de naturaleza exploratoria y el estudio de caso. Los procedimientos adoptados en la recolección de datos se constituyeron con el uso de cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas, dirigidas a dos grupos de servidores de la organización: a los servidores de todos los sectores y los servidores de la central de administración. Los resultados obtenidos demuestran que, en la percepción de los servidores, la mayor insatisfacción está relacionada al espacio físico, al factor ventilación, número de servidores para la realización de las tareas diarias y la calificación de los servidores.

Palabras Clave: Ambiente de Trabajo, Atención, Calidad.

I INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, as organizações buscam melhoria da prestação de serviços, não somente nas empresas privadas, mas também nas organizações públicas, procurando oferecer serviços eficientes, de qualidade para os usuários tanto externos como internos. Contudo, para se chegar a esse resultado, necessita de um conjunto: profissionais qualificados, capacitados e um ambiente de trabalho adequado.

A forma como os profissionais são tratados e como se sentem no seu ambiente de trabalho impacta na qualidade no atendimento. Desta forma, observa-se que os clientes internos possuem tanta importância como os clientes externos, pois são esses que farão o atendimento dos clientes externos da organização. Sendo assim, capacitar é fundamental para a organização.

Segundo Lourenço e Alves (2012), o ambiente de trabalho é definido por fatores físicos, materiais, psicológicos e sociais. Conforme Abrantes (2001), a temperatura, a qualidade do ar, a iluminação, o ruído, o layout, são alguns desses fatores que possivelmente afetam o bem-estar e o desempenho na prestação de serviço. Quando os colaboradores não recebem condições básicas para realizar suas necessidades não favorecem para o bom funcionamento da organização. Ou seja, esses fatores influenciam na qualidade do trabalho de forma positiva ou negativa, e se esses elementos forem insatisfatórios, os indivíduos não trabalharão com motivação.

Com a realização da pesquisa, buscou-se esclarecer: quais os fatores ambientais internos de trabalho implicam na qualidade do atendimento dos servidores do Fórum Desembargador Leão Neto do Carmo? Para tal, o objetivo geral desse trabalho é analisar a influência do ambiente de trabalho na qualidade do atendimento na percepção dos servidores. E conseqüentemente, com os objetivos específicos de: caracterizar o ambiente de trabalho no fórum; identificar a percepção dos servidores, seu ambiente de trabalho e a qualidade no atendimento; e após isso confrontar as características do ambiente de trabalho e as percepções dos servidores.

Esta pesquisa visa contribuir na esfera organizacional sugerindo a adoção de medidas corretivas aos problemas constatados, afim de propor mudanças positivas nesse ambiente. E concomitantemente a sociedade que vivenciará os benefícios dessas mudanças, uma vez que os municípios são afetados diretamente pela qualidade dos serviços prestados pelos servidores, já que a relação entre o atendimento interno e o externo estão intrinsecamente ligados. Um bom atendimento interno repercute na satisfação do servidor com o órgão, na qualidade do seu serviço e nas relações do convívio com os colegas de trabalho. Assim, entende-se que os resultados desse estudo trarão contribuições não apenas para o órgão em estudo, mas para sociedade atendida.

2 AMBIENTE DE TRABALHO

O ambiente de trabalho é o local onde as pessoas trabalham, ou seja, aonde desenvolvem suas atividades laborativas. De acordo com Wada (1990, p. 37). O ambiente de trabalho pode ser definido como o conjunto de fatores interdependentes, resultados dos seus trabalhos materiais ou abstratos, que atua direta e indiretamente na qualidade de vida das pessoas e nos resultados dos seus trabalhos.

Segundo Grott (2003), entende-se o meio ambiente do trabalho como um conjunto de fatores físicos, climáticos ou de quaisquer outros que, interligados ou não, estão presentes e envolvem o local de trabalho do indivíduo.

Para Visconte (2008), esse ambiente de trabalho é formado por duas partes: a social (os indivíduos que trabalham no local) e a física, que diz respeito às (instalações, móveis, equipamentos, decoração etc.). O ambiente de trabalho é favorável quando garante conforto, bem-estar, satisfação, segurança, saúde, ambiente saudável e espaço físico adequado, para a empresa propiciar aumento dos níveis de qualidade e produtividade. Para Navarro (2014, p.02).

O ambiente do trabalho é importante para a segurança e qualidade de vida dos trabalhadores. Muitos desses, acrescentando os tempos de deslocamentos de suas residências para o local de trabalho e vice-versa, chegam a ficar mais de 70% de seu tempo diário. Assim, o ambiente e as características dos trabalhos realizados devem ser os mais agradáveis possíveis a fim de que os trabalhadores se sintam bem.

Seguindo este raciocínio, fica evidente que o melhor ambiente de trabalho gera impacto de grande expressão sobre as pessoas, sobre a motivação, sobre o estímulo dos colaboradores trabalharem mais. E assim, conseqüentemente, cria impacto sobre o resultado da empresa, melhorando a qualidade e o atendimento ao cliente.

2.1 Fatores do Ambiente de Trabalho

Os fatores ambientais do ambiente de trabalho são muito importantes para a realização de um trabalho de qualidade. Segundo Magalhães (1990, p. 51).

Se tais elementos forem precários, ninguém trabalhará com moral elevado. Conforme a natureza do trabalho exigir-se-á uma luminosidade, uma temperatura, um grau de umidade diferente, o que também deverá estar de acordo com a região onde se trabalha e a época do ano.

Alguns fatores podem trazer desconforto que podem interferir no desempenho das pessoas. Conforme Abrantes (2001, p. 01).

A temperatura, qualidade do ar, iluminação, ruído, layout, são alguns desses fatores. Podendo interferir no humor, bem-estar e desempenho, e na saúde podendo causar depressão, cansaço e stress pode causar irritabilidade e falta de concentração etc.

Segundo Cardoso (2012, p. 93) determina as condições ideais de um bom ambiente de trabalho.

Temperatura entre 20 e 24°C; umidade relativa do ar entre 40 e 60%; ruído de até 80 decibéis e a iluminação, que pode variar de acordo com o ambiente de trabalho; se há claridade natural; se precisamos de lâmpadas mais intensas para leituras. O ideal é a utilização de lâmpadas fluorescentes, aquelas luzes brancas que são mais econômicas e não prejudicam a visão.

Esses fatores ambientais podem contribuir para um ambiente de trabalho agradável ou desfavorável trazendo ganho ou não para a vida do trabalhador.

3 QUALIDADE NO ATENDIMENTO

A qualidade no atendimento deve estar presente no cotidiano. Deve ser um cuidado permanente das empresas, já que repercute no modo como elas são vistas pelos seus públicos internos e externos, ou seja, na imagem organizacional (Carvalho et al., 2009).

Segundo Barich e Kotler (1991, p. 95), o termo imagem representa a soma de crenças, atitudes e impressões que uma pessoa ou um grupo tem de um objeto. Esse objeto pode ser uma empresa, uma marca, um lugar, um produto ou uma pessoa.

O atendimento de qualidade, para Kotler (2000), compreende todas as atividades que tornam fácil o acesso dos clientes às pessoas certas dentro de uma organização para receberem serviços, respostas e soluções de problemas de maneira rápida e satisfatória. Entretanto, é imprescindível que o atendente de uma empresa possua os quesitos básicos para prestar um atendimento satisfatório ao cliente.

Um atendimento de excelência exige alguém que seja bom ouvinte, que saiba se comunicar, que seja empático, seguro, atencioso, prestativo, eficiente etc., ou seja, exige alguém que tenha habilidades em entender, em respeitar e em falar com o outro (Rizzi, 2012).

Para Godri (1998, p. 59), “Atendimento é sinônimo de empatia e atenção”. O que se entende, que o cliente deve ter o tratamento adequado, devendo ser ouvido, assistido, chamado de preferência pelo seu nome e, sobretudo, com respeito as suas decisões e opiniões. Todavia, para desenvolver essas capacidades o profissional deverá se autodesenvolver, pois isso são fatores intrínsecos de cada pessoa.

3.1 Qualidade

A qualidade possui característica procurada em produtos e serviços que atenda às necessidades do consumidor. De acordo com Cardoso (2012, p.130).

O que pode ser qualidade hoje, amanhã pode não ser mais ou então ser adaptado. Qualidade é também um termo de domínio público. Isso significa que muitas vezes pode ser entendida de forma incorreta. Dentre os diversos conceitos existentes, o mais aceito é o de “adequação ao uso”, aquele que o consumidor considera importante, que atenda às suas necessidades.

Através dessa afirmação é possível dizer que a qualidade não pode ser descrita de forma clara, e que a percepção de qualidade varia de indivíduo para indivíduo.

Segundo Juran (1991), um dos “expert” no assunto, quando se trata de qualidade, esclarece que são características do produto/serviços que vão ao encontro das vontades dos clientes e, dessa forma, proporcionam a satisfação em relação ao produto/serviços.

Para Keller e Kotler (2006), a qualidade tem um significado que é muito importante, que é satisfazer o cliente e atender todas as suas vontades e necessidades.

De acordo com Lobos (1993, p. 38), “Qualidade é a condição de perfeição ou se preferir, do exato atendimento das expectativas do cliente”. Todas as organizações, independentemente de seu tamanho, precisam prestar um serviço ou fornecer um produto com qualidade.

A qualidade de uma organização dependerá do grau de satisfação de seus clientes com relação aos produtos ou serviços que ela oferece. Conforme Casas (2002), a qualidade está ligada à satisfação, pois, um serviço bem feito gera contentamento aos clientes que perceberão um serviço como de qualidade.

4 CLIENTE

Cliente é uma pessoa que compra produtos ou serviços para seu próprio consumo ou distribuição. Os clientes são tudo, qualquer espécie de negócio depende deles, pois sem eles não existe lucro.

De acordo como Matos, (2000, p. 22).

Uma organização deve considerar “cliente” todo aquele que frequenta, consumindo quaisquer de seus serviços, sofrendo qualquer tipo de impacto ou influência ou mantendo qualquer tipo de contato com pessoa ou setor da empresa.

Para Bezerra (2013, p.12), “os clientes são indivíduos que possuem características, opiniões e gostos diversos”.

Na organização os seus principais clientes podem ser considerados como internos e externos. Os internos são os funcionários que fazem parte da força de trabalho de uma empresa e que estão envolvidos no processo de prestação de serviço, bem como em determinadas etapas do processo de recursos (Oliveira, 2013).

Já os clientes externos são aqueles indivíduos que estão na sociedade de consumo, ou seja, são as pessoas que adquirem produtos. De acordo com Labadessa e Oliveira (2012), o cliente externo é aquele que compra os produtos e serviços que são ofertados, mas não faz parte da empresa e não participa do processo de produção e realização do mesmo.

4.1 Cliente Interno

Para Rodriguez (2002, p. 166), “os clientes internos são as pessoas que dentro da organização consomem produtos fornecidos por processos internos da própria organização”.

O cliente interno é aquele que trabalha na empresa e presta serviços, desde aquele que possui o cargo de menor impacto, até o que possui o cargo mais elevado. Resumindo, são todos os colaboradores da organização. Esses clientes merecem muita atenção, pois essa atitude gera um melhor clima organizacional, eleva a produtividade e conseqüentemente provoca a união da equipe.

Para Oliveira (2013), o cliente interno é a pessoa que faz parte da força de trabalho de uma empresa e que está envolvida no processo de prestação de serviço, bem como em determinadas etapas do processo de recursos.

O cliente interno é tão importante quanto o cliente externo. Com o cliente interno realizado, feliz e satisfeito a organização gera resultados positivos, que conseqüentemente atingem de forma positiva os clientes externos. Caso contrário, se insatisfeitos trazem maus resultados para a organização.

Para tanto, é essencial que a empresa conte com um ambiente agradável de modo que todos se sintam úteis e valorizados. Um bom atendimento interno reflete na satisfação do empregado com a empresa, na qualidade do seu serviço e nas relações do convívio com os colegas de trabalho (Ferreira, 2007).

4.2 Serviços

De acordo com Casas (2007), o serviço é qualquer atividade ou benefício que uma parte possa oferecer a outra, que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de algo. De acordo com Kotler, Hayes e Bloom (2002, p. 283).

Um serviço consiste em uma ação, desempenho ou ato que é essencialmente intangível e não acarreta necessariamente a propriedade do que quer que seja. Sua criação pode ou não estar vinculada a um produto ou material.

O Código de defesa do Consumidor, diz que o serviço é qualquer atividade efetuada no mercado de consumo, através de remuneração. Quando um fornecedor executa atividades que proporcionam benefícios ao consumidor, esse está realizando um serviço (Brasil, 1990).

Para Cardoso (2012), os serviços são intangíveis, perecíveis, variáveis e inseparáveis, não podemos pegar e nem sentir, mas podemos perceber.

Os serviços, de acordo com Kotler (1994, p. 541), por sua peculiaridade possuem características que diferenciam bastante do produto como.

Intangibilidade, pois não podem ser tocados, não se pode pegá-los; inseparabilidade, porque não há como prestar um serviço pela metade; um produto pode ser vendido separado; um serviço jamais; perecibilidade, ou seja, não podem ser estocados; são consumidos na hora de sua prestação; e heterogeneidade; como os serviços são percebidos pelos que os consomem não se pode dar o mesmo tratamento a todos; os serviços são heterogêneos, adequados a cada indivíduo.

O serviço satisfaz as necessidades e gostos dos clientes. Cada indivíduo possui seus desejos e necessidades, às vezes não estão completamente claros, mas existem.

Além do mais, os clientes são mais exigentes em relação aos serviços que se oferece, porque não só almejam um bom serviço, senão que esperam ser atendidos com agilidade e da melhor forma (Keller; Kotler 2006).

5 METODOLOGIA

5.1 Método e Forma de Abordagem

A abordagem da pesquisa é caracterizada como qualitativa, de caráter exploratório com a realização do estudo de caso. A pesquisa qualitativa, pois foi capaz de levantar dados sobre os servidores do fórum, através do

contato direto do pesquisador com a situação estudada, para entender os fenômenos segundo a perspectiva dos participantes da situação em estudo (Mauch; Birch, 1998).

Para Zanella (2009, p.75), “a pesquisa qualitativa pode ser definida como a que se fundamenta principalmente em análises, caracterizando-se, em princípio, pela não-utilização de instrumental estatístico na análise dos dados”. Esse tipo de análise tem por base conhecimentos teórico empíricos que permitem atribuir-lhe cientificidade.

A pesquisa de caráter exploratório. Este tipo de pesquisa tem como meta propiciar maior intimidade com o problema com vistas a torná-lo mais perceptível. A grande maioria dessas pesquisas envolve: o levantamento bibliográfico; entrevistas; e análise de exemplos que estimulem a compreensão (Gil, 2007). Assim, não haverá a obtenção de números como resultados, mas esclarecimento muitas vezes inesperados e assim podendo indicar o caminho para tomada de decisão assertiva sobre a questão-problema.

Segundo Malhotra (2001), a pesquisa exploratória é usada em casos nos quais é necessário definir o problema com maior exatidão. O seu objetivo é fornecer critérios e compreensão. Tem as seguintes características: informações definidas ao acaso e o processo de pesquisa flexível e não estruturado. A amostra é pequena, não representativa e a análise dos dados é qualitativa.

O estudo de caso se fez necessário, já que os pesquisadores tiveram que observar a situação e se aprofundar no objeto de pesquisa, para assim relatar como os fatores ambientais internos implicam na qualidade do atendimento dos servidores do fórum de Sorriso/MT.

De acordo com Yin (2001, p. 32), “o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno atual dentro de seu contexto da vida real, essencialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente determinados”.

Portanto, o estudo de caso é uma técnica vantajosa quando o fenômeno a ser estudado é vasto e profundo. É um estudo prático que busca analisar ou testar uma teoria, tendo como uma das fontes de informações as entrevistas. Na entrevista o entrevistado vai revelar sua opinião sobre o assunto, fazendo uso de seu ponto de vista.

5.2 Procedimentos De Coleta De Dados

A coleta de dados se deu através de questionários com perguntas fechadas e abertas, onde se abordou os temas relacionados ao ambiente de trabalho e a qualidade no atendimento dos servidores do fórum, sendo esses: condições ambientais, materiais de consumo, relacionamento interpessoal, saúde, qualificação dos funcionários, cordialidade e a qualidade no atendimento dos servidores.

Para Marconi e Lakatos (1996, p. 88) o questionário estruturado como uma “série ordenada de perguntas, respondidas por escrito sem a presença do pesquisador”.

Na opinião de Gil (2007), o questionário possui alguns benefícios à mais, como: viabiliza no atingimento de grande número de pessoas; preserva as respostas dos participantes; permite que as pessoas o respondam no momento em que acharem mais adequado e não expõe os pesquisados à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado.

Com uma população de 121 servidores, participaram 62 servidores, entre eles técnicos, estagiários, nomeados, terceirizados e voluntários dos diversos setores: Central de Administração, Gabinete do Juiz, Cartório Judicial, 6 Secretarias, Contadoria, Distribuição, Juizado Especial, sala dos Oficiais de Justiça, Corpo de Guarda, Limpeza e Conservação, entre outros.

Os participantes são assessores, analistas judiciários, gestores judiciários, técnicos judiciários, auxiliares judiciários, estagiários, contador, distribuidor, oficiais de justiça, psicólogas, assistentes sociais, agentes da infância, auxiliares de serviços gerais e policiais militares.

O primeiro modelo com 21 perguntas fechadas e 1 aberta, foi direcionado a um grupo de 59 servidores dos diversos setores do fórum. O segundo questionário, apresentou 16 perguntas fechadas e 3 abertas, destinado aos 3 servidores que prestam atendimento direto aos clientes internos na central de administração. Além das perguntas, foi reservado ao final do questionário um espaço onde o funcionário pôde expor críticas e sugestões.

A equipe da central de administração é composta pelo juiz, uma gestora geral, dois gestores administrativos. Esse setor é responsável pelo atendimento de todos os servidores do fórum, pelas questões burocráticas, logísticas, administrativas e operacionais.

5.3 Caracterização da Organização

De acordo com o Tribunal de Justiça de Mato Grosso (2015), a comarca de Sorriso foi criada através da lei estadual nº 5162, de 21 de outubro de 1987, com a autorização do distinto Tribunal Pleno através da resolução nº 09/92, elaborada em sessão ordinária realizada aos 22 de outubro de 1992, sob a presidência do excelentíssimo senhor Desembargador Salvador Pompeu de Barros Filho, digníssimo Corregedor Geral da Justiça, e sua inauguração se deu no dia 19 de dezembro de 1992, às 10h00 horas.

O Fórum Desembargador Leão Neto do Carmo, é o Órgão Público do Poder Judiciário, que tem como função garantir os direitos individuais, coletivos e sociais e solucionar conflitos entre cidadãos, entidades e Estado. Sua atividade final é a prestação jurisdicional, aliás, essa é a missão do Fórum Desembargador Leão Neto do Carmo.

A Diretoria de Administração, foi criada com o nome de Central de Administração. Sendo o setor responsável pela administração do fórum, é composta por uma gestora geral, dois gestores administrativo e pelo juiz, que ainda é juiz da 3ª vara, juiz eleitoral e juiz coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania.

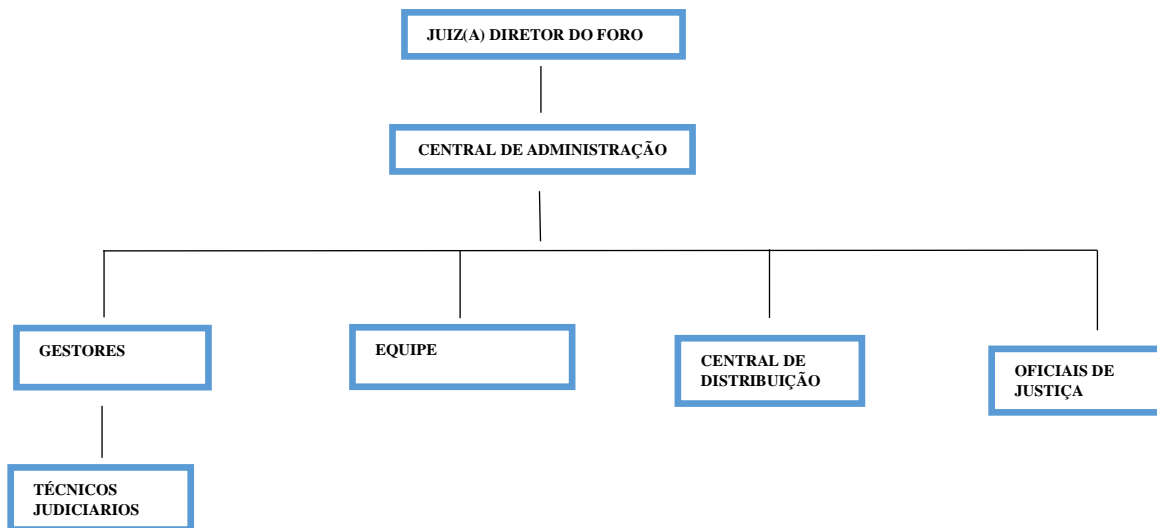
A central de administração ainda, possui os gestores judiciários que são ligados à central de administração, e trabalham de forma indireta. Eles são responsáveis pelas suas varas judiciais e que possuem como chefes mediatos os juízes responsáveis por cada vara, além da equipe multidisciplinar, formada pela assistente social e psicóloga, a central de distribuição, formada pelos distribuidores e contadores, os oficiais de justiça e técnicos judiciários. No total, a central de administração do foro é responsável por 121 servidores. Sendo 21 estagiários, 9 terceirizados, 91 efetivados e alguns desses são comissionados

A gestora geral, subordinada diretamente ao juiz, é quem organiza a administração geral do órgão, supervisiona os serviços extrajudiciais relaciona-se com a administração da própria unidade judiciária, de pessoal,

de material e financeira, não se tratando daqueles atos praticados no foro judicial a cargo do juiz titular da vara e de sua secretaria. Os gestores administrativos são subordinados diretamente da gestora geral, e possuem ligação direta com os servidores do fórum, são responsáveis por atendê-los e resolver suas solicitações.

Vislumbrando-se a gestão do fórum do primeiro grau de jurisdição como parte integrante e extremamente importante de administração da Justiça, tem-se a central de administração como órgão de cada unidade judiciária que, sob a responsabilidade do juiz, tem a incumbência de prover os meios materiais e humanos e, deve ainda gerenciar todas as atividades que se dão no fórum. Por isso lhe é demandado muito tempo na definição de questões burocráticas, logísticas, administrativas e operacionais da unidade judiciária que está sob sua responsabilidade. Deste modo, entende-se que a central de administração é o órgão principal da unidade judiciária. Abaixo, segue o organograma da central de administração do foro.

Figura 01 - Organograma da central de administração.



6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesse capítulo é apresentado o resultado alcançado com a pesquisa no fórum de Sorriso/MT. Foram aplicados os questionários, com um total de 59 servidores e 3 servidores da central de administração, setor responsável pela administração do foro.

6.1 Perfil dos servidores

A análise do perfil dos servidores do Fórum Desembargador Leão Neto do Carmo, destacam-se a idade, o sexo, vínculo empregatício, o tempo de serviço e o nível de instrução dos servidores.

Figura 02 - Idade dos servidores

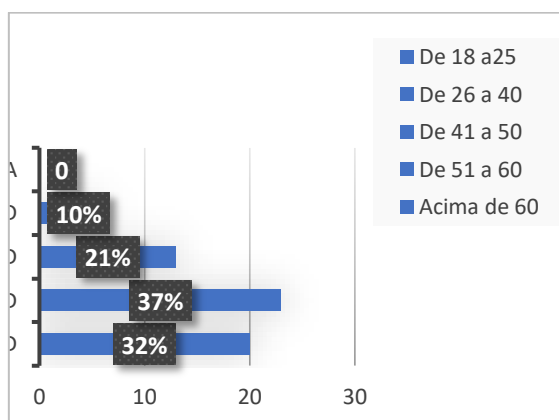
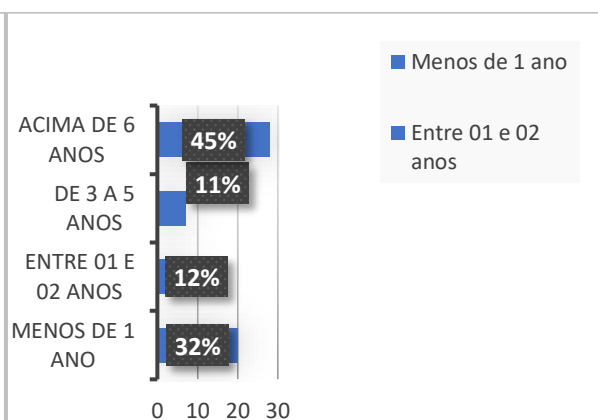


Figura 03 - Tempo de trabalho dos servidores

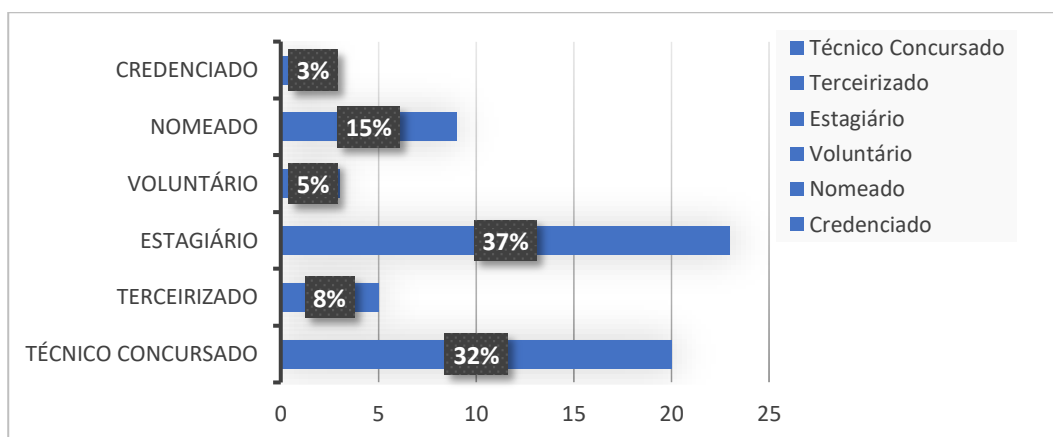


A figura 02 mostra que 32% dos servidores que participaram da pesquisa possuem entre 18 e 25 anos, e 37% dos servidores possuem idade entre 26 e 40 anos, 21% tem de 41 a 50 anos e 10% estão na faixa etária de 51 a 60 anos. Além disso 60% dos servidores são do sexo feminino e 40% do sexo masculino.

A figura 03 se refere ao tempo de trabalho dos servidores. É possível observar que 32% destes estão no fórum menos de 1 ano, 12% estão de 01 a 02 anos, outros 11% possuem tempo de serviço de 3 a 5 anos, 45% estão acima de 6 anos de serviço.

Destaca-se nesta questão que a quantidade de servidores experientes é expressiva. Outro ponto que chama a atenção são os colaboradores com menos de 1 ano de trabalho, realidade proporcionada pela grande parcela de estagiários e voluntários que estão trabalhando no Fórum. Esses colaboradores ficam em torno de 2 anos, após isso, o contrato é rescindido. Isso denota que, grande parte desses profissionais quando estão experientes, tem seus contratos encerrados.

Figura 04 - Vínculo empregatício dos servidores



Na figura 4 é possível observar que, o maior número de servidores é estagiário com um total de 37%, na sequência aparecem os técnicos concursados com 32%, os nomeados com 15%, os voluntários são 5%, os terceirizados representam 8% dos servidores e 3% são credenciados.

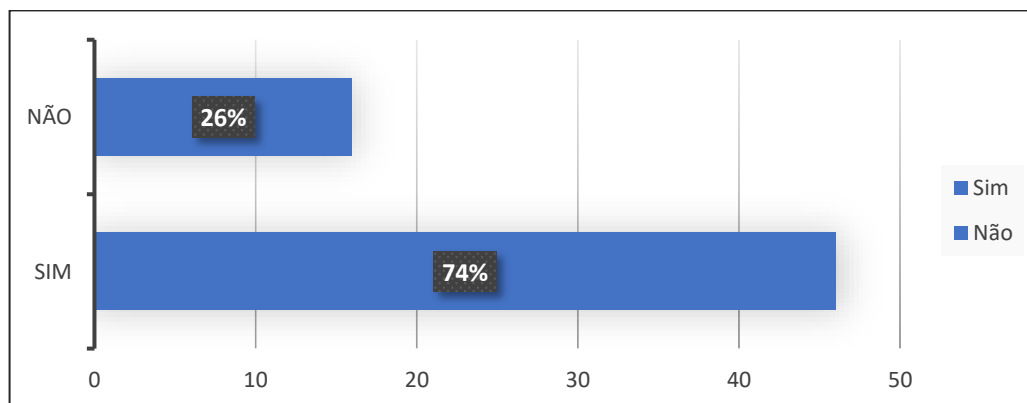
Em relação aos estagiários e voluntários, que somam 42%, é um benefício para a instituição visto que aumenta o quadro de colaboradores, com baixo custo. Porém, pode ser um ponto negativo, pois não há um comprometimento empregatício e com isso, grande rotatividade de colaboradores.

6.2 Ambiente de trabalho

Essa seção mostra o nível de satisfação dos servidores do fórum e dos servidores da central de administração com o ambiente de trabalho.

Segundo Navarro (2014), o ambiente do trabalho é importante para a segurança, saúde e qualidade de vida dos trabalhadores e devem ser os mais agradáveis possíveis a fim de que os trabalhadores se sintam em um ambiente confortável para realizar suas atividades.

Figura 05 - Nível de satisfação dos servidores relacionado ao espaço físico.



A figura 5 mostra que 74% dos entrevistados estão satisfeitos em relação ao espaço físico para a realização de suas atividades laborativas. Num total de 26% dos servidores estão insatisfeitos. Os servidores insatisfeitos relatam na pesquisa que essa insatisfação ocorre porque o espaço físico é muito pequeno, apertado e pouco confortável, algo que dificulta a realização de seu trabalho.

“O ambiente de trabalho poderia ser maior em referência a quantidade de processos em andamento, o espaço para o atendimento do público em geral poderia ser maior e mais confortável” Servidor 01.

“O que torna esse espaço apertado é o alto índice de processos em meio ao espaço físico” Servidor 02.

“O ambiente de trabalho deveria ser mais arejado e mais espaçoso” Servidor 03.

Ficou evidente que a maioria das sugestões são sobre o espaço físico. Destaca-se que boas condições físicas de trabalho aumentam a produtividade e geram melhores resultados.

Outro ponto questionado refere-se a materiais disponíveis para a realização do trabalho, 90% dos servidores estão satisfeitos, outra parcela de 10% dos servidores fala que os materiais oferecidos não são suficientes.

Quando solicitado o grau de satisfação dos servidores com à quantidade de servidores para a realização do trabalho, tanto os servidores do fórum, como do departamento da central de administração, 14% dos servidores estão plenamente satisfeitos com o número de pessoas para a execução de trabalho, 44% estão satisfeitos, 39% estão insatisfeitos e 3% completamente insatisfeitos. Essa insatisfação ocorre porque, segundo eles, a demanda de serviços é grande e faltam servidores para a prestação do serviço e que o estagiário não é bem instruído ao entrar no estágio.

Alguns servidores pesquisados deixaram sugestões:

“Os estagiários devem realizar um treinamento antes de começarem a trabalhar no fórum, porque não possuem o conhecimento dos trabalhos que irão realizar” Servidor 04.

“Estou insatisfeito, pois são poucos servidores para prestarem serviço. Acredita que deve ser realizado concurso para preencher as vagas existentes” Servidor 05.

“O Tribunal de Justiça de Mato Grosso, deveria capacitar mais seus servidores, com curso e treinamentos. Os cursos que existem ainda não atendem todos os servidores” Servidor 06.

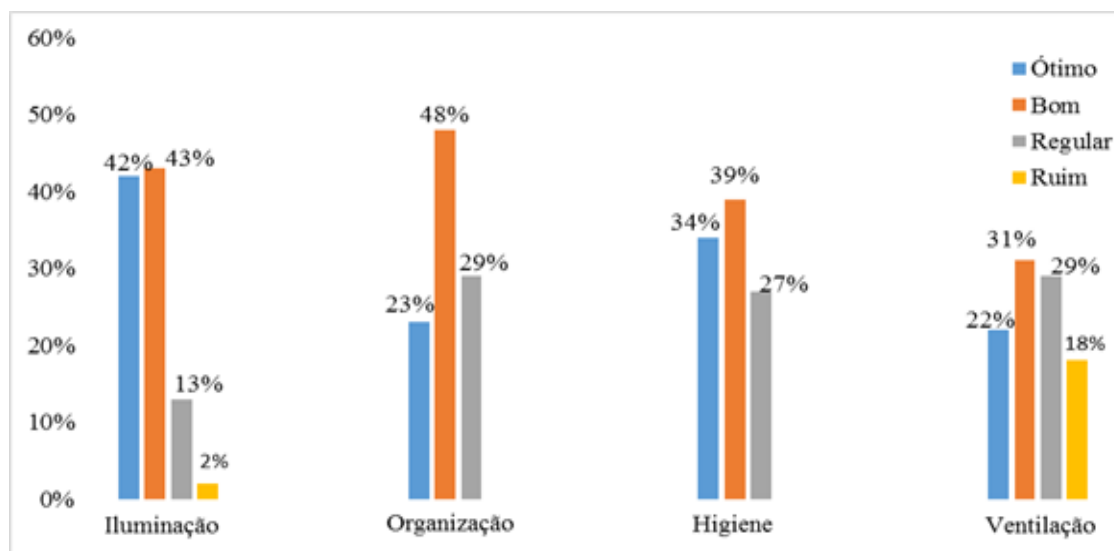
É de extrema importância que o fórum invista em seu contingente, pois o diferencial de uma organização é feito pelo capital humano.

6.3 Condições do ambiente de trabalho

A questão sobre as condições ambientais do ambiente de trabalho, que são: iluminação, higiene, organização e ventilação.

As condições ambientais do ambiente de trabalho devem ser adequadas, pois se for ao contrário pode comprometer o desempenho dos servidores no trabalho. E mais, segundo Abrantes (2001), pode interferir no humor, no bem-estar e na saúde, podendo causar depressão, cansaço e stress, irritabilidade e falta de concentração dentre outras complicações.

Figura 06 - Satisfação dos servidores com os fatores ambientais do ambiente de trabalho.



A figura 6 demonstra o grau de satisfação com as condições ambientais do trabalho no fator iluminação, higiene, ventilação e organização.

Quando se refere a iluminação, verifica-se que 42% dos servidores classificam como ótima, 43% dizem que é boa, 13% definem como regular e 2% dizem que a iluminação é ruim.

Uma iluminação insuficiente prejudica o desempenho do indivíduo em decorrência da diminuição do ritmo de trabalho, numa menor percepção de detalhes, aumento de erros ao executar determinados trabalhos e elevação dos índices de acidentes do trabalho (Tavares, 2006).

O fator higiene foi avaliado como ótimo por 34% dos servidores, 39% como bom e 27% dizem que a higiene é regular. De acordo com Chiavenato (2004), a higiene é um conjunto de normas e métodos que objetivam a integridade física e mental do trabalhador, preservando a saúde.

No fator ventilação, 22% dos servidores qualificam a ventilação como ótima, 31% dizem que é boa, 29% apontam com sendo regular e 18% falam que a ventilação é ruim. Os servidores atribuem essa insatisfação à falta de janelas nas salas que impedem a renovação do ar.

Segundo Pinheiro (2015), a falta de renovação do ar impacta diretamente na qualidade do ar do ambiente interno, elevando a contaminação de gases e partículas no local. Estudos internacionais apontam que uma má qualidade do ar interno reduz em até 15% a capacidade de concentração”.

Na questão de organização, 23% descrevem que a organização do ambiente é ótima, 48% dizem que é boa e 29% dizem que é regular.

Conforme Matta (2013), a organização no ambiente de trabalho pode proporcionar maior eficácia, otimização na realização de tarefas e inclusive elevar a motivação no emprego.

Com relação à preocupação da instituição na preservação da saúde dos colaboradores, 16% estão plenamente satisfeitos, 65% estão satisfeitos, 13% estão insatisfeitos e 6% estão completamente insatisfeitos.

6.4 Relação interpessoal

O instrumento de coleta de dados também previa uma questão que se refere ao relacionamento dos servidores com os seus colegas de trabalho. Para 92% dos servidores o ambiente de trabalho é amigável, e somente 8% são contrários a esta informação.

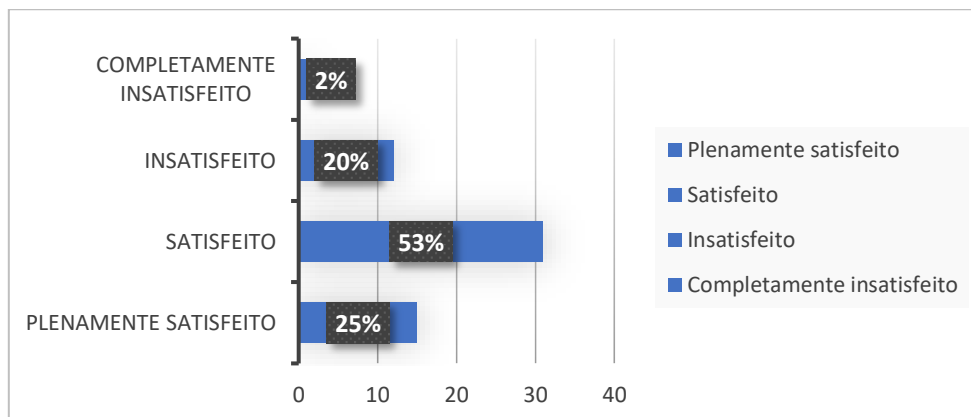
Bresser (2009), diz que se existe um bom relacionamento interpessoal na organização, é pelo motivo de as pessoas que nela trabalham se sentem confortáveis e possuem um bom clima organizacional, que incentiva o relacionamento saudável entre os colaboradores.

6.5 Atendimento da central de administração

Serão expostos os resultados referentes à qualidade no atendimento da central de administração, revelando a percepção dos servidores que são os clientes internos.

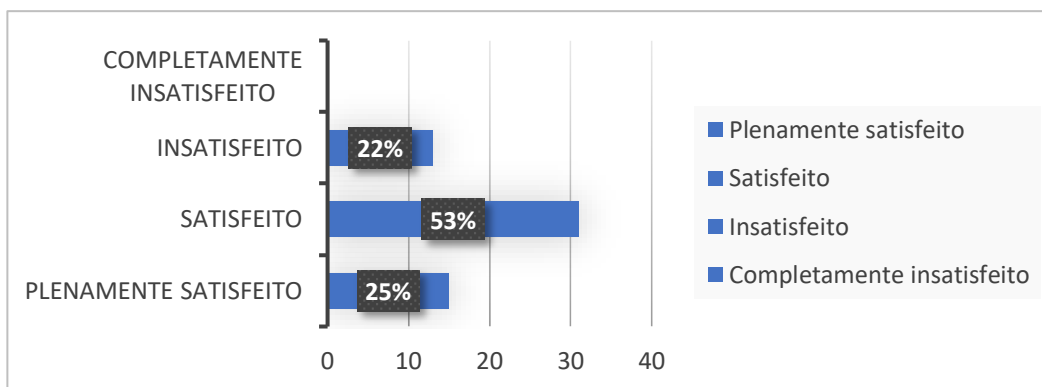
Para Kotler (2000), o atendimento de qualidade compreende todas as atividades que tornam fácil o acesso dos clientes às pessoas certas dentro de uma organização para receberem serviços, respostas e soluções de problemas de maneira rápida e satisfatória.

Figura 07 - Satisfação dos clientes internos com o atendimento da central de administração



Nesta figura 07, verifica-se que 25% dos servidores sentem-se plenamente satisfeitos, 53% satisfeitos, 20% insatisfeitos e 2% completamente insatisfeitos com o atendimento dos servidores do setor da administração.

Figura 08 - Satisfação com a cordialidade dos servidores da central de administração



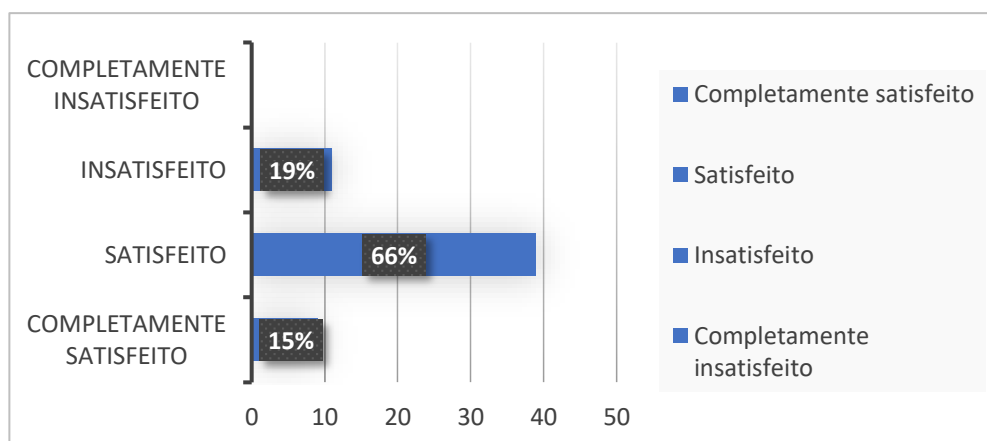
Conforme a figura 08, 25% dos servidores mostram-se plenamente satisfeitos com a cordialidade dos servidores, 53% dos servidores estão satisfeitos, 22% estão insatisfeitos (13 servidores). Conforme dados obtidos, os servidores estão satisfeitos com a solução de problemas e atendimento das solicitações, 85% dos servidores estão contentes com os servidores da central.

O servidor 08, que se sente insatisfeito com a cordialidade desses servidores relata que:

“As pessoas, independentemente de qualquer coisa, não devem ser isentas de educação, cordialidade e simpatia com os demais. Neste ambiente, existem muitas pessoas que fazem questão de serem hostis”.

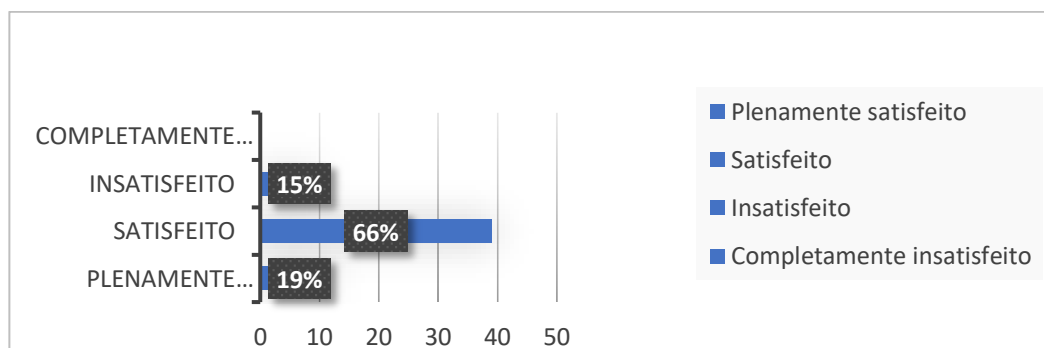
Esse fato pode ocorrer por vários motivos, entre eles: falta de treinamento dos servidores, excesso de trabalho, estresse, desmotivação etc. Sabe-se que a falta de cordialidade é um erro gravíssimo e que precisa ser solucionado. De acordo com Nascimento (2013, p. 1) “O erro passa a ser considerado ausência de comprometimento ou de competência quando ele se torna hábito. Um erro é normal e aceitável. Porém a sua repetição é, no mínimo, um caso de descuido, que precisa ser trabalhado cuidadosamente com o profissional”.

Figura 09 - Satisfação com a qualidade no atendimento



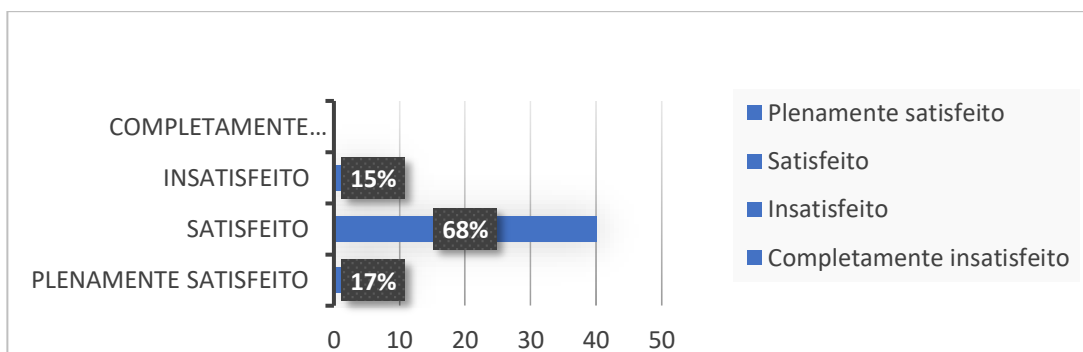
Nesta figura 09, verifica-se que 15% dos servidores revelam-se plenamente satisfeitos com o atendimento, 66% estão satisfeitos e 19% estão insatisfeitos. Como constata-se, a maioria dos servidores estão satisfeitos com 75% de aprovação e de reprovação 25% (11 pessoas)

Figura 10 - Nível de satisfação com a solução e atendimento das solicitações



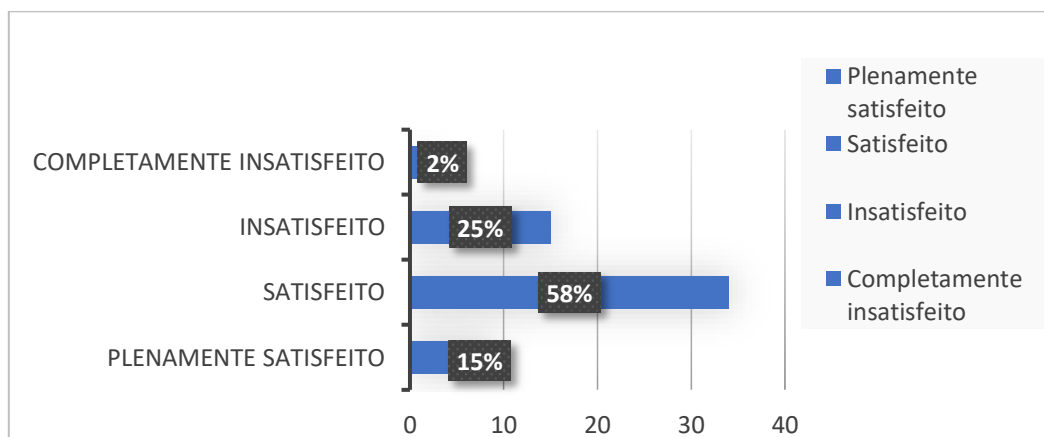
Conforme dados obtidos, 19% dos servidores estão plenamente satisfeitos com a solução de problemas e atendimento das solicitações, 66% estão satisfeitos e 15% estão insatisfeitos.

Figura 11 - Grau de satisfação com o interesse do servidor/clareza de informações e gentileza.



Quanto ao atendimento em relação ao interesse do servidor, clareza das informações e gentileza, 17% dos participantes se mostram plenamente satisfeitos, 68% satisfeitos e 15% insatisfeitos. Entretanto, ocorre um alto índice de satisfação de 85% por parte dos pesquisados.

Figura 12 - Satisfação com a qualificação e capacitação dos servidores da central de administração.



Nessa figura 12, observa-se que 15% dos servidores estão plenamente satisfeitos com a qualificação e capacitação dos servidores da central de administração, 58% estão satisfeitos, 25% estão insatisfeitos e 2% completamente insatisfeitos. Esse é um ponto que merece destaque, pois percebe-se que essa porcentagem de insatisfação por parte dos servidores do fórum é relativamente expressiva, com um total de 16 pessoas pesquisadas.

Quando questionados sobre a gestão e a direção atual do Fórum Desembargador Leão Neto do Carmo os servidores, em sua maioria com 68% estão satisfeitos, 22% dos servidores plenamente satisfeitos, 7% estão insatisfeitos e 3% plenamente insatisfeitos, com a gestão atual.

Com a direção, 22% estão plenamente satisfeitos, 73% estão satisfeitos e 5% insatisfeitos.

É possível afirmar, portanto, que a grande maioria desses aprovam o diretor e a gestora atual do fórum.

6.6 Resultado dos servidores da Central da Administração

Com a aplicação dos questionários para os três servidores da central de administração, teve como objetivo revelar o grau de satisfação desses servidores com o ambiente de trabalho, com as condições ambientais e a percepção que possuem sobre sua própria prestação de serviço, já que responsáveis pelo atendimento de todos os servidores do fórum.

As respostas dos servidores desse setor demonstram que todos vivem em um ambiente amigável, com materiais e equipamentos necessários para a realização de seus trabalhos. Porém, no quesito espaço físico a maior parte desses servidores não estão satisfeitos, para eles o espaço é pequeno, o que torna difícil a organização.

Quando questionados sobre o desempenho dos servidores que fazem parte da equipe da central de administração, os servidores avaliam o desempenho de seus colegas de trabalho como bom e regular.

A maioria dos servidores do setor de administração não se sentem sobrecarregados com o trabalho, tampouco o classificam como exaustivo. Apenas um servidor afirma que se sente sobrecarregado e que o horário é exaustivo. Porém, a maioria afirma que o número de servidores é insuficiente.

Por unanimidade, todos os servidores dizem que o treinamento que receberam foi suficiente para a realização do seu trabalho. Os servidores avaliam suas habilidades no atendimento ao público como, ótima e boa. E dizem que prestam um ótimo serviço aos clientes internos. Os servidores se sentem satisfeitos com a autonomia que possuem para resolver os problemas dos servidores.

Para esses trabalhadores, as dificuldades enfrentadas no dia-a-dia no ambiente de trabalho para a realização de suas funções é a falta de espaço físico para melhorar o ambiente de trabalho e o atendimento. Outro entrave, é o limite de verba, que não é suficiente para realizar as mudanças necessárias no ambiente de trabalho.

Por tanto, a percepção da qualidade no atendimento, desempenho entre outros, por parte desses servidores, é positiva.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a pesquisa foi possível alcançar os objetivos e deste modo, caracterizar o ambiente de trabalho na percepção dos servidores. Além disso, identificar que a maior insatisfação por parte destes está relacionada ao espaço físico, ao fator ventilação, número de servidores para a realização das tarefas diárias, qualificação dos servidores e cordialidade. Esses fatores merecem atenção por parte da administração.

Cabe observar que, o nível de satisfação desses fatores foi maior que o nível de expectativa dos pesquisadores. Pois, acreditava-se que as respostas seriam outras e tivessem um número maior de insatisfação.

Apesar da maior parte dos clientes internos estarem satisfeitos com o atendimento dos servidores da central de administração, comprovou-se, com a pesquisa, que o Fórum Desembargador Leão Neto do Carmo

deve buscar continuamente no ambiente de trabalho, melhoria da qualidade do ambiente, no atendimento ao cliente e desenvolver seus recursos humanos.

Para o espaço físico e a ventilação do ambiente, a solução seria efetuar mudanças no layout. O aumento no efetivo se daria se houvesse um concurso para a seleção de novos servidores. Mas para isso, o fórum depende do Tribunal de Justiça do Estado, o qual ele é subordinado.

No item qualificação, cabe à direção local da instituição de oferecer treinamentos e capacitação básica para todos servidores da central de administração, com o intuito de sempre buscar a melhoria nos serviços prestados. Pois, sabe-se que o atendimento de qualidade necessita dos quesitos básicos para esta conquista, e esses estão apoiados na educação, no treinamento e desenvolvimento das pessoas.

Como sugestão, se faz necessário a realização anual de pesquisas na organização buscando, assim, saber quais aspectos estão passando por melhorias e quais ainda precisam ser verificadas. Outra sugestão, seria de grande valia se houvessem pesquisas para investigar o público externo, a fim de avaliar a percepção da qualidade no atendimento, já que a qualidade no atendimento interno reflete na qualidade do atendimento que os servidores prestam.

Por fim, se mostra relevante ao ter gerado uma análise realizada dentro da organização, fundada naquilo que foi estudado teoricamente. Através deste, foi possível identificar as principais dificuldades existentes no fórum, referentes ao ambiente de trabalho, que conseqüentemente afetam as atividades laborativas dos servidores, tanto os da central de administração, como os dos demais setores pesquisados.

Fica evidente que a organização necessita que seus servidores estejam satisfeitos e comprometidos, para que o órgão possa atingir suas metas estabelecidas. Para tanto, a instituição deve ter atenção aos fatores essenciais para que o servidor esteja satisfeito e capacitado para a execução de seu trabalho.

REFERÊNCIAS

Abrantes, A. F. (2001). Ergonomia no ambiente de escritórios. São Paulo. Recuperado de: <http://www.guialog.com.br/ARTIGO175.htm>. Acesso em: 04 de abril de 2016.

Lourenco, J. C., & Lins, Y. M. A. (2012). Satisfação no trabalho: um estudo de caso numa agência do setor bancário do município de Bananeiras PB, Brasil. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 6, 1-14.

Barich, H., & Kotler, P. (1991). A framework for Marketing Image Management. *Sloan Management Review*, 32(2), 94-104.

Bezerra, I. S. (2013). Qualidade do ponto de vista do cliente. São Paulo: Biblioteca 24horas.

Kotler, P., Hayes, T., & Bloom, N. P. (2002). *Marketing de serviços profissionais*. (2a ed.). Barueri, SP: Editora Manole.

Brasil. (1990). Código de defesa do consumidor. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Bresser, C. (2009). Relação interpessoal não existe sem trabalho em equipe. Ponta Grossa, Curitiba, Brasil. Cimento Itambé. Recuperado de: <http://www.cimentoitambe.com.br/massa-cinzenta/relacointerpessoal-nao-existe-sem-trabalho-em-equipe/>. Acesso em: 20 de nov. de 2016.

Cardoso, P. A. (2012). *Gestão de operações e logística II*. Florianópolis-SC: Departamento de Ciências da Administração / UFSC, CAPES: UAB.

Carvalho, D. A., Cunha, T. C., Rodrigues, T. S., & Saiz-Melo, P. G. (2009). A importância do bom atendimento aos públicos interno e externo na Embrapa Soja. *Anais da IV Jornada Acadêmica da Embrapa Soja Resumos*, Londrina, PR, Brasil, 23-26. Recuperado em: <https://www.bdpa.cnptia.embrapa.br/consulta/busca?b=ad&id=574644&biblioteca=vazio&busca=autoria:%22RODRIGUES,%20T.%22&qFacets=autoria:%22RODRIGUES,%20T.%22&sort=&paginaAtual=4> Londrina, 2009. Acesso em: 12 de novembro de 2015.

Casas, A. L. L. (2002). *Marketing de serviços*. (3a ed.). São Paulo: Atlas.

Casas, A. L. L. (2007). *Marketing de serviços*. (5a ed.). São Paulo: Atlas.

Chiavenato, I. (2004). *Recursos humanos: o capital humano das organizações*. (8a ed.). São Paulo: Atlas.
Ferreira, F. J. G. *Atendimento interno x externo*. p. 1, Pernambuco, Rh.com.br. Recuperado de: <http://www.rh.com.br/Portal/Desenvolvimento/Artigo/4834/atendimento-internoexterno.html>. 2007. Acesso em: 12 de nov. de 2015.

Gil, A. C. (2007). *Como elaborar projetos de pesquisa*. (4a ed.). São Paulo: Atlas.

Grott, J. M. (2003). *Meio Ambiente do Trabalho, Prevenção e Salvaguarda do Trabalhador*. Curitiba: Juruá Editora.

Godri, D. (1998). *Conquistar e manter clientes*. Blumenau-SC: Editora Eko.

Juran, J. M. (1991). *Controle da Qualidade*. (4a ed.). São Paulo: Editora Makron.

Keller, K. L., & Kotler, P. (2006). *Administração de marketing: a bíblia do Marketing*. (12a ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.

Kotler, P. (1994). *Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle*. São Paulo: Atlas.

Kotler, P. (2000). *Administração de marketing: a edição do novo milênio*. Tradução Bazán Tecnologia e Linguística. (10a ed.). São Paulo: Prentice Hall.

Labadessa, L. S., & Oliveira, L. J. (2012). A importância da qualidade no atendimento ao cliente um estudo bibliográfico. *Revista Fiar*, 1(1), 1-16.

Lobos, J. (1993). *Encantando o Cliente externo e interno*. (2a ed.). São Paulo: Editora Instituto da Qualidade.

Magalhães, C. (1900). *Técnica da chefia e do comando*. (9a ed.). Rio de Janeiro: IBGE.

Malhotra, N. K. (2001). *Pesquisa de marketing*. (3a ed.). Porto Alegre: Editora Bookman.

Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (1996). *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração e interpretação de dados*. (3a ed.) São Paulo: Atlas.

Matta, V. (2013). *Ambiente de trabalho organizado e suas vantagens*. São Paulo, Sociedade Brasileira de coaching. Recuperado de: <https://www.sbcoaching.com.br/blog/comportamento/ambiente-de-trabalho-organizado-suas-vantagens/>. Acesso em: 21 de nov. de 2016.

Matos, C. L. (2000). *Avaliação e análise do desempenho dos processos de serviços numa Agência bancária: sob a ótica de seus clientes e funcionários da linha de frente*. (Tese de doutorado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

Mauch, J. E., & Birch, J. W. (1998). *Guide to the successful thesis and dissertation*. New York: Marcel Bekker.

Navarro, F. A. (2014). O conceito de meio ambiente de trabalho. Artigo publicado. Recuperado de <file:///C:/Users/Mirtes/Downloads/O%20conceito%20de%20ambiente%20do%20trabalho.pdf>. Acesso em 28 de março de 2016.

Oliveira, A. P. (2013). A relevância do cliente interno no processo de prestação de serviço. São Paulo. Portal Competência. Recuperado de: <http://dtcom.com.br/relevancia-cliente-interno-processo-de-prestacao-de-servico/>. Acesso em 10 de nov. de 2015.

Pinheiro, A. P. B. (2015). Renovação e filtragem do ar são determinantes em salas de aulas. p. 1-7. São Paulo. Recuperado de: <http://www.engenhariaearquitectura.com.br/noticias/1228/Renovacao-e-filtragem-do-arsao-determinantes-em-salas-de-aulas.aspx?preview=s>. Acesso em: 22 de nov. de 2016.

Rizzi, M. A. (2012). *Ser mais em excelência no atendimento ao cliente*. São Paulo: Editora Ser Mais.

Rodriguez, M. V. (2002). *Gestão empresarial: organizações que aprendem*. Rio de Janeiro: Qualitymark.

Nascimento, D. (2013). Cordialidade: ingrediente básico. p.1, Pernambuco, Rh.com.br. Recuperado de: <http://www.rh.com.br/Portal/Desenvolvimento/Artigo/8843/cordialidadeingrediente-basico.html>. Acesso em: 20 de nov. de 2016.

Tavares, J. C. (2006). *Tópicos de administração aplicada à segurança do trabalho*. (5a ed.). São Paulo: Editora Senac.

Visconte, P. B. (2008). *Qualidade de Vida no Trabalho*. (Trabalho de Conclusão de Curso). Universidade de Candido Mendes, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

Wada, C. C. B. B. (1990). Saúde: determinante básico do desempenho. *Revista Alimentação e Nutrição*, (56), 36-38.

Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. (2a ed.). Porto Alegre: Bookman.

Zanella, LCH. (2009). *Metodologia de estudo e de pesquisa em administração*. Florianópolis-SC: Departamento de Ciências da Administração / UFSC, CAPES: UAB.