

**PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU  
EM GESTÃO CARTORÁRIA JUDICIAL**

**GUALTER FABRÍCIO MAGALHÃES CRUZ  
RAIMUNDO BEZERRA DO VALE FILHO**

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO NAS VARAS DE FAMÍLIA DA COMARCA DE  
PORTO VELHO – RO**

**PORTO VELHO/RO  
2017**

**GUALTER FABRÍCIO MAGALHÃES CRUZ  
RAIMUNDO BEZERRA DO VALE FILHO**

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO NAS VARAS DE FAMÍLIA DA COMARCA DE  
PORTO VELHO – RO**

Trabalho de Conclusão de Curso,  
elaborado como requisito parcial para  
obtenção do grau de especialista em nível  
de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão  
Cartorária Judicial, apresentado à Escola  
da Magistratura do Estado de Rondônia.

**Orientador: Prof. Me. Arlen José Silva  
de Souza**

**PORTO VELHO/RO  
2017**

**Ficha catalográfica: Biblioteca da Escola da Magistratura de Rondônia – EMERON**  
**Responsável: Bibliotecário Celson Iris da Silva CRB-11/881**

C957a Cruz, Gualter Fabrício Magalhães.  
Atendimento ao público nas varas de família da Comarca de Porto Velho - RO. / Gualter Fabrício Magalhães Cruz ; Raimundo Bezerra do Vale Filho. – Porto Velho, 2017.  
26 f.

Monografia (Curso de Pós-graduação Lato Sensu em Gestão Cartorária Judicial) – Escola da Magistratura do Estado de Rondônia.

Orientador: Prof. Msc. Arlen José Silva de Souza.

1. Atendimento ao Público. 2. Vara de Família. 3. Jurisdicionado.  
I. Título. II. Vale Filho, Raimundo Bezerra do.

CDU: 351.87

**GUALTER FABRÍCIO MAGALHÃES CRUZ**

**RAIMUNDO BEZERRA DO VALE FILHO**

**PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO CARTORÁRIA JUDICIAL**

**TÍTULO DA MONOGRAFIA**

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO NAS VARAS DE FAMÍLIA DE PORTO VELHO - RO**

**APRESENTADO POR:**

**GUALTER FABRÍCIO MAGALHÃES CRUZ E  
RAIMUNDO BEZERRA DO VALE FILHO**

**APROVADO EM, 15 DE DEZEMBRO DE 2017**

**PELA BANCA EXAMINADORA:**

---

**Professor Me. Arlen José Silva de Souza**  
Presidente da Banca

---

**Professora Ma. Ione Grace do Nascimento Cidade Konzen**  
Membro

---

**Professor Esp. Endy Jorge Rodrigues da Silva**  
Membro

**EMERON**

## DEDICATÓRIA

*“Dedicamos esta Monografia a todos que nos ajudaram, nossa família, funcionários e professores da EMERON, por fazerem parte das nossas vidas nos momentos de busca do conhecimento e aprimoramento pessoal.”*

Gualter Fabrício Magalhães Cruz  
Raimundo Bezerra do Vale Filho

## AGRADECIMENTOS

Ao Todo Poderoso, **Deus**, dedicamos o nosso eterno agradecimento, porque ele é nossa rocha.

Aos nossos professores e auxiliares da nossa conquista e a instituição, objeto do estudo que nos proporcionou estes conhecimentos.

Um agradecimento especial ao nosso orientador e a todos os funcionários do Fórum Sandra Nascimento (Fórum de Família), que colaboram sobremaneira com este trabalho.

A todos vocês, o nosso obrigado!

*“Os teus olhos viram o meu corpo ainda informe, e no teu livro todas estas coisas foram escritas, as quais iam sendo dia a dia formadas, quando nem ainda uma delas havia.”*

*Salmo 139.16.*

## **RESUMO**

O trabalho teve como objetivo geral analisar a satisfação dos clientes em relação ao atendimento ao público nas Varas de Família da Comarca de Porto Velho/RO. Já os objetivos específicos foram: analisar qual a percepção dos clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos, identificando os pontos fortes e fracos; elencar aspectos positivos que favorecem a satisfação dos clientes; identificar a opinião do jurisdicionado em relação aos produtos e serviços ofertados; observar a rotina das Varas e sugerir ações de melhorias para manter e conquistar um melhor atendimento à sociedade. Para isto a metodologia utilizada foi uma pesquisa de natureza qualiquantitativa, através de um estudo de caso. Referente à abordagem qualitativa, foi feita entrevista com as pessoas que buscavam a justiça, já a abordagem quantitativa se deu através da aplicação de um questionário para 100 pessoas que buscavam atendimento no Fórum Sandra Nascimento. A partir dos resultados, verificou-se que os clientes estão satisfeitos quanto ao atendimento e a qualidade do serviço, mostrando que suas necessidades e expectativas estão sendo atendidas. Durante a análise percebeu-se que alguns clientes relataram pontos fracos, dentre eles: espaço físico para aguardar a hora da audiência, estacionamento e formação de fila. A partir destes resultados, e considerando todas as informações levantadas, foram apresentadas algumas sugestões de melhoria.

**PALAVRAS-CHAVE:** Jurisdicionado – Atendimento – Serviço Prestado - Satisfação.



## **RESUMEN**

The main objective of this study was to analyze the satisfaction of clients in relation to the service to the public in the Family Courts of the Comarca of Porto Velho / RO. The specific objectives were: to analyze the perception of customers in relation to the products and services offered, identifying the strengths and weaknesses; highlight positive aspects that favor customer satisfaction; identify the opinion of the jurisdiction in relation to the products and services offered; observe the routine of the Varas and suggest actions of improvements to maintain and achieve a better service to society. For this, the methodology used was a qualitative-quantitative research, through a case study. Regarding the qualitative approach, an interview was made with those who sought justice, and the quantitative approach was given through the application of a questionnaire to 100 people who sought assistance at the Sandra Nascimento Forum. From the results, it was verified that the clients are satisfied with the service and the quality of the service, showing that their needs and expectations are being met. During the analysis it was noticed that some clients reported weaknesses, among them: physical space to wait the time of the hearing, parking and queuing formation. From these results, and considering all the information raised, some suggestions for improvement were presented.

Keywords: Jurisdiction - Service - Service Provided - Satisfaction.

## Sumário

INTRODUÇÃO .....	8
Problemática:.....	9
Problema:.....	9
Justificativa: .....	9
CAPÍTULO – I.....	11
REFERENCIAL TEÓRICO .....	11
1.1 O Atendimento ao público sob o enfoque da interdisciplinaridade. ....	11
1.2 Análise teórica do objeto.....	11
CAPÍTULO – II .....	13
METODOLOGIA DA PESQUISA .....	13
2.1 Metodologia Utilizada na Pesquisa .....	13
CAPÍTULO – III .....	14
RESULTADOS .....	14
Resultados:.....	14
3.1 Escolha da Unidade para o Estudo de Caso .....	15
3.1.1 Elaboração do Questionário para avaliação .....	15
3.1.2 Avaliação de Desempenho .....	15
3.1.3 Formulário de Pesquisa .....	15
3.1.5 Resultados Obtidos .....	17
3.1.7 Gráfico 1. Qualidade de atendimento do Fórum Sandra Nascimento .....	18
3.1.8 Gráfico 2. A facilidade na resolução dos problemas.....	19
3.1.9 Análise dos Resultados .....	20
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	22
REFERÊNCIAS.....	24

## INTRODUÇÃO

A celeridade processual é sem dúvida um dos direitos constitucionais mais almejados pelos cidadãos brasileiros que buscam o acesso ao judiciário, e quando se veem envolvidos numa demanda que trata de questão familiar, que obstaculiza seus direitos de locomoção, liberdade, emprego, dentre outros; pela angústia de sofrer, em alguns casos, prisão cível.

A rapidez em que se entregam às partes, o resultado de sua demanda, sem lhes ferir direitos e garantias fundamentais, é fruto do trabalho não apenas dos magistrados, mas também dos serventuários da justiça, que seguem ritmo de trabalho acelerado e muitas vezes sem treinamento ou sem esclarecimento sobre o que estão fazendo de forma mecânica por anos. Portanto, a rapidez inicialmente apontada esta prejudicada, pois sem método de trabalho percebe-se que os gargalos na administração cartorária são entraves para a entrega de uma demanda no tempo desejado.

Questionou-se a falta de um procedimento padronizado da organização e distribuição de tarefas numa vara de família na qual tramitam processos físicos e eletrônicos, com o sistema extremamente lento, que influencia direta e negativamente na razoável duração do processo.

O presente estudo buscou analisar como é realizado o atendimento nas Varas de Família do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, mais especificadamente no município de Porto Velho, Capital do Estado.

A proposta apresentada de analisar o aumento dos atendimentos ao público e também de identificar quais são os casos mais frequentes partindo do princípio de melhorar a gestão cartorária, e assim, possibilitar melhor organização nos futuros processos para uma prestação jurisdicional mais célere.

Sendo assim, este estudo parte da hipótese do que pode melhorar a gestão cartorária no atendimento as partes, nas Varas da Família, e assim, a solução do conflito sair com maior agilidade. Com isso, surge a grande necessidade de se investigar o tema para, investigar como é realizado o processo atualmente e através do método PDCA encontrar uma solução economicamente viável a ser ofertada.

Para isso, foram respondidos os seguintes objetivos específicos: Descrever o que é a gestão cartorária. Analisar como é realizado o atendimento nas 1º, 2º, 3º

4ª Varas de Família. Identificar quais procedimentos pode ser melhorado através do processo PDCA.

### **Problemática:**

As transformações sociais, políticas e econômicas ocorridas com a globalização têm tornado imperativo uma nova postura do setor público em função das exigências, necessidade e do aumento da demanda dos cidadãos-clientes por serviços, tornando inadequada a prestação de ofício por parte dos servidores públicos. Desta forma, constitui-se um problema de difícil resolução a inserção de práticas de gestão da qualidade, sobretudo no setor público, diante dos paradigmas, herdado pela burocracia, ainda muito impregnados na cultura organizacional destas entidades.

### **Problema:**

O presente trabalho buscou analisar como é realizado o atendimento ao público nas Varas de Família do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, mas especificamente nas Varas de Família do Município de Porto Velho, (Fórum Sandra Nascimento), para isso, foram respondidos os seguintes objetivos específicos: Descrever o que é Gestão Cartorária; Analisar como são realizados os atendimentos nas Varas de Famílias e identificar quais processos pode ser melhorados através do processo Ciclo P.D.C.A. , e ao final do curso deverá orientar e decidir questões que envolvam os jurisdicionados. Deverá ter postura acolhedora, cordialidade e acima de tudo postura ética profissional.

### **Justificativa:**

Este estudo amostra uma análise do comportamento organizacional, priorizando o ativo mais importante que são as pessoas, pois sem elas nenhuma tecnologia poderia funcionar.

A qualidade dos serviços no atendimento ao público na esfera do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir transformações urgentes. O esboço de uma abordagem teórico-

metodológica para a análise dos serviços de atendimento ao público é centrado em situações reais de atendimento, observadas no âmbito do Poder Judiciário de Rondônia, englobando resultantes de três lógicas a serem decodificadas: do atendente (recepcionista), do usuário (cidadão) e da instituição (TJRO).

Neste contexto, a “situação de atendimento” nada mais é do que a “porta de entrada” para a investigação das origens da falta ou da perda de qualidade do serviço prestado ao usuário (cidadão). Representando esse momento a ocasião em que se manifestam os problemas e as dificuldades dos diferentes sujeitos envolvidos, cujas raízes encontram-se em outras instâncias ou instantes, por exemplo, na ausência de treinamento do funcionário; na desinformação do usuário; e/ou no planejamento ineficaz da instituição. Contribuir para transformar positivamente tais situações críticas existentes nas instituições públicas e privadas constitui um desafio para a intervenção profissional.

São vários os problemas existentes no atendimento que se manifestam por intermédio de diferentes indicadores. Eles são os pontos de partida para a investigação e o diagnóstico de suas causas mais profundas. Tomemos como exemplo a demora para o atendimento do usuário (cidadão) que pode ser um indicador crítico da perda de qualidade do serviço de atendimento.

Nesse caso, um dos problemas que se coloca é, não só o tempo de espera, mas também identificar e recuperar os fatores materiais, organizacionais, técnico e humano que podem estar no âmago de tal indicador crítico. Também há outro problema referente ao Tribunal de Justiça de Rondônia, o desconhecimento da própria instituição (organograma, competências, instalações físicas, etc.) por parte dos funcionários que estão à frente das recepções do edifício-sede e dos Fóruns da capital e do interior do Estado. Acarretando idas e vindas desnecessárias de cidadãos a endereços onde não vão ser atendidos, sendo reencaminhados, muitas vezes, equivocadamente a instâncias incompetentes para solução de suas demandas.

Esta visão nasceu da busca de respostas para algumas questões básicas: Como funciona o serviço de atendimento ao público para quem procura o TJRO? Quais são as variáveis principais que interferem na execução deste serviço? Como interagem tais variáveis e influenciam os sujeitos participantes? Quais são as conseqüências principais do serviço de atendimento?

## **CAPÍTULO – I**

### **REFERENCIAL TEÓRICO**

#### **1.1 O Atendimento ao público sob o enfoque da interdisciplinaridade.**

O serviço de atendimento ao público deve ser tratado como assunto de natureza interdisciplinar, em função de sua complexidade e de sua multidimensionalidade. Na literatura, a temática do serviço de atendimento tem sido objeto de estudos e pesquisas, sobretudo, nos campos da administração (marketing), da psicologia do consumidor e da sociologia.

Em administração, os estudos abordam diferentes aspectos: a prática do “marketing societal” de algumas empresas e a percepção dos consumidores; a interrelação entre o ambiente físico, atmosfera, estados emocionais e a satisfação do consumidor; e o uso de novas tecnologias no relacionamento empresa-cliente.

Quanto à psicologia, os estudos sobre a temática são antigos e focalizam preferencialmente o comportamento do consumidor, em particular, sobre as preferências e suas atitudes; testes de produtos, eficácia da propaganda etc. Outros aspectos também foram abordados como a relação entre atitudes dos funcionários, papéis atribuídos e supostas competências dos clientes ou, ainda, os problemas emocionais provenientes da relação com o público.

Se, de um lado, tais enfoques disciplinares têm contribuído para aprimorar as relações de serviço e promover avanço em alguns domínios, de outro, eles terminam sendo reducionistas à medida que, ao fazer um zoom sobre determinadas variáveis das situações de atendimento. Um exemplo pode ser no design do posto de trabalho, podem a perder a interação de diferentes fatores e a não levar em consideração, de forma apropriada, tanto os funcionários quanto os usuários em situações reais de atendimento.

#### **1.2 Análise teórica do objeto**

O atendimento ao público é um serviço complexo; sua simplicidade é apenas aparente. Trata-se de uma atividade social mediadora que coloca em cena a interação de diferentes sujeitos em um contexto específico, visando responder a distintas necessidades. A “tarefa de atendimento” é frequentemente uma “etapa

terminal”, resultante de um processo de múltiplas facetas que se desenrola em um contexto institucional, envolvendo dois tipos de personagens principais: o funcionário (atendente) e o usuário e/ou consumidor, conforme o caso.

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

Assim, o serviço de atendimento ao público é um processo resultante da sinergia de diferentes variáveis: o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos direta ou indiretamente na situação, a organização do trabalho e as condições físico-ambientais/instrumentais.

Tais fatores funcionam como propulsores desse processo, alimentando a dinâmica de transformações internas e externas das ocorrências de atendimento sob a base de regulações permanentes. Por sua vez, dentro de determinadas condições físico-ambientais (espaço, luz, ruído, calor) e instrumentais (material, mobiliário e equipamento). A visibilidade de possíveis desequilíbrios e incompatibilidades existentes entre as lógicas aparece sob a forma de indicadores críticos (tempo de espera, reclamações dos usuários, erros, retrabalho, etc).

O trabalho desenvolvido pelo funcionário em situação de atendimento é fundamentalmente uma atividade de mediação entre as finalidades da instituição e os objetivos dos usuários. Essa mediação não é uma “função prescrita” de fácil execução, ao contrário, ela é fonte permanente de um conflito que comporta múltiplas dimensões, sendo uma delas, como já dito alhures, a mediação.

Essa mediação joga papel fundamental na dinâmica que caracteriza o serviço de atendimento, impactando a satisfação do usuário, a eficiência e o bem-estar dos atendentes, e a eficácia e a qualidade do próprio serviço. Assim, aferir a qualidade do serviço implica decodificar os fatores que subsidiam as diferentes lógicas, não perdendo de vista a globalidade da situação e, sobretudo, evidenciar suas interações no contexto característico de atendimento.

Nesse contexto, surge a cada momento inovações administrativas e tecnológicas que resultam na melhoria da qualidade dos produtos e dos serviços oferecidos aos cidadãos que estão cada vez mais exigentes e conscientes dos seus direitos, principalmente, nos países em desenvolvimento.

Algumas instituições públicas no Brasil, preocupadas com a melhoria dos serviços que se propõem a oferecer começam a incorporar a lógica das empresas privadas, visando dar um salto qualitativo na prestação de serviços públicos, e têm sido reconhecidas como modelo de excelência, sendo adotado dentro e fora do país. 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. Essa inspeção consistia no registro dos defeitos detectados após a conclusão do processo produtivo, não sendo possível corrigir as irregularidades.

Nesse contexto, o Tribunal de Justiça de Rondônia, deu início ao processo pela busca da qualidade, quando estabeleceu seu Planejamento Estratégico e, posteriormente, na adoção da Gestão Por Competência.

## **CAPÍTULO – II**

### **METODOLOGIA DA PESQUISA**

#### **2.1 Metodologia Utilizada na Pesquisa**

Tendo em vista o alcance dos objetivos apresentados, realizou-se uma pesquisa de opinião, com o objetivo específico de aferir o grau de satisfação do servidor público, e a satisfação destes em relação ao atendimento ao público, bem como o levantamento interno da situação atual.

O consumidor é cada vez mais exigente e hoje está na posição oposta aquela do início do século, sendo assim, não basta planejar ou construir o sistema de garantia da qualidade, é preciso observar que ele deve ser dinâmico e flexível, para permitir sua rápida adaptação às necessidades do mercado.

Em substituição ao sistema existente anteriormente atuante de uma forma totalmente automatizada – SAP/2000 e PROJUD, foi implantado o Sistema de



Processo Eletrônico – Pje, garantindo ainda que, através da Internet, partes e advogados tenham acesso a todas as movimentações, objetivando o acompanhamento integrado de processos judiciais. Fornecendo ao Poder Judiciário um sistema para a tramitação de processos no tocante à distribuição, cadastramento, movimentação, marcação e acompanhamento de audiências, geração integrada de textos e fases, controle de expedição por Correio ou Oficial de Justiça, controle de publicações de editais, cálculos judiciais e consultas. Desde a sua implantação em julho de 2015 este sistema vem contribuindo de uma forma eficiente, porém ainda não totalmente digital, ainda é possível encontrar disponíveis processos físicos em alguns Cartórios, por falta de pessoal para cadastrar e inserir no sistema, com isso contribuindo diretamente com a morosidade e burocracia dos serviços judiciais e forenses.

## **CAPÍTULO – III**

### **RESULTADOS**

#### **Resultados:**

Neste contexto serão apresentados os resultados das pesquisas realizadas, nas quais foram divididos em dois questionários; o primeiro envolvendo os consumidores/clientes, os quais foram colhidos no total de 100 (cem) pessoas, considerando sua visão da organização como um todo analisando um conjunto de características como: A qualidade do atendimento em geral, facilidade na resolução de seus problemas, qualificação e capacitação dos servidores, avaliação da gestão geral, distribuição e organização dos serviços, classificação na recepção e informação, tempo de espera na resolução de seus problemas, interesse, clareza e gentileza na prestação de um serviço de qualidade em geral.

A pesquisa bibliográfica terá como objetivo estabelecer um quadro de referência sobre a produção teórica acerca da qualidade ou gestão do serviço de atendimento ao público.

Realizar-se-á o estudo a partir de material de pesquisa e disponibilizado em entrevistas com o gestor administrativo, os próprios servidores e os clientes-

usuários. Como base, ainda utilizar-se-á, pesquisa de dados, onde, serão apresentados de forma estruturada para permitir uma análise crítica.

A pesquisa englobará aspectos sócio-econômico-culturais que influem nos hábitos das práticas realizadas nas repartições públicas e, conseqüentemente, o trabalho fará análise das praticas de qualidade de atendimentos, valores, atitudes, satisfação internas e externas no trabalho.

### **3.1 Escolha da Unidade para o Estudo de Caso**

Foi escolhido o Fórum de Família – Sandra Nascimento – Comarca de Porto Velho/RO, para o estudo de caso, em razão da significativa percepção da necessidade de uma implantação de melhora na qualidade do atendimento ao público, ante as freqüentes reclamações das pessoas que ali vão a busca de uma resolução de determinado problema.

#### **3.1.1 Elaboração do Questionário para avaliação**

O questionário foi realizado, configurando-se como estratégia de pesquisa que pode ser utilizada de modo exploratório, com o objetivo de levantar questões e hipóteses para melhorar o atendimento e a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição.

#### **3.1.2 Avaliação de Desempenho**

Esta avaliação tem o objetivo de buscar os pontos positivos e negativos no setor funcional que está repensando as formas de desempenho dos servidores, em que todos poderão participar da mudança deste processo. Preparamos uma pesquisa para saber a opinião dos funcionários sobre os procedimentos e instrumento da avaliação de desempenho.

#### **3.1.3 Formulário de Pesquisa**

A avaliação de desempenho, na obra da Administração Pessoal e Recursos Humanos, é o processo pelo qual a organização avalia o desempenho do empregado no cargo e serve como controle de qualidade do desempenho do mesmo e do departamento de pessoal. É de grande relevância a avaliação de desempenho

como um conceito dinâmico, pois os empregados são avaliados com certa continuidade nas organizações. A avaliação de desempenho é um meio, uma ferramenta para melhorar os resultados dos recursos humanos na empresa.

Para que serve:

A avaliação de desempenho individual é destinada aos procedimentos para a progressão por merecimento dos funcionários do quadro de pessoal efetivo.

Como fazer para bem avaliar o desempenho do pessoal?

É necessário:

- ser um observador eficiente, distinguindo as origens das falhas apresentadas no trabalho;
- ter boa memória, para não se deixar impressionar pelo acontecimento mais recente;
- conhecer o trabalho do funcionário, para saber se ele está sendo bem ou mal executado.
- e, sobretudo, ser imparcial, não levando em consideração questões pessoais.

E as notas serão avaliadas de tal forma:

INSUFICIENTE = 1

RUIM = 2

REGULAR = 3

BOM = 4

ÓTIMO = 5

### **3.1.4 Processo de avaliação dos resultados**

Foi-se necessário para uma obtenção de uma pesquisa eficiente:

- Olhar apenas o todo: Uma impressão geral favorável sobre o desempenho de um fator pode resultar em pontuações positivas em todos os fatores, assim como impressão desfavorável, em avaliações negativas.

- Ser complacente: Não observar as diferenças existentes entre os avaliados, no que se referem os padrões de desempenho, fazendo atribuir muitas notas máximas.
- Ser muito rigoroso: Não identificar as diferenças sutis de desempenho.

As questões do conteúdo deste trabalho foram escolhidas através de um processo de seleção e observação das necessidades e deficiências apresentadas no objeto de estudo, cada uma delas com um objetivo específico, se quer para servidor ou cliente, contudo, foram realizadas perguntas aleatórias aos próprios, ou seja, clientes e servidores, para que pudesse chegar a um denominador comum entre as melhores delas, as quais estão devidamente apresentadas neste.

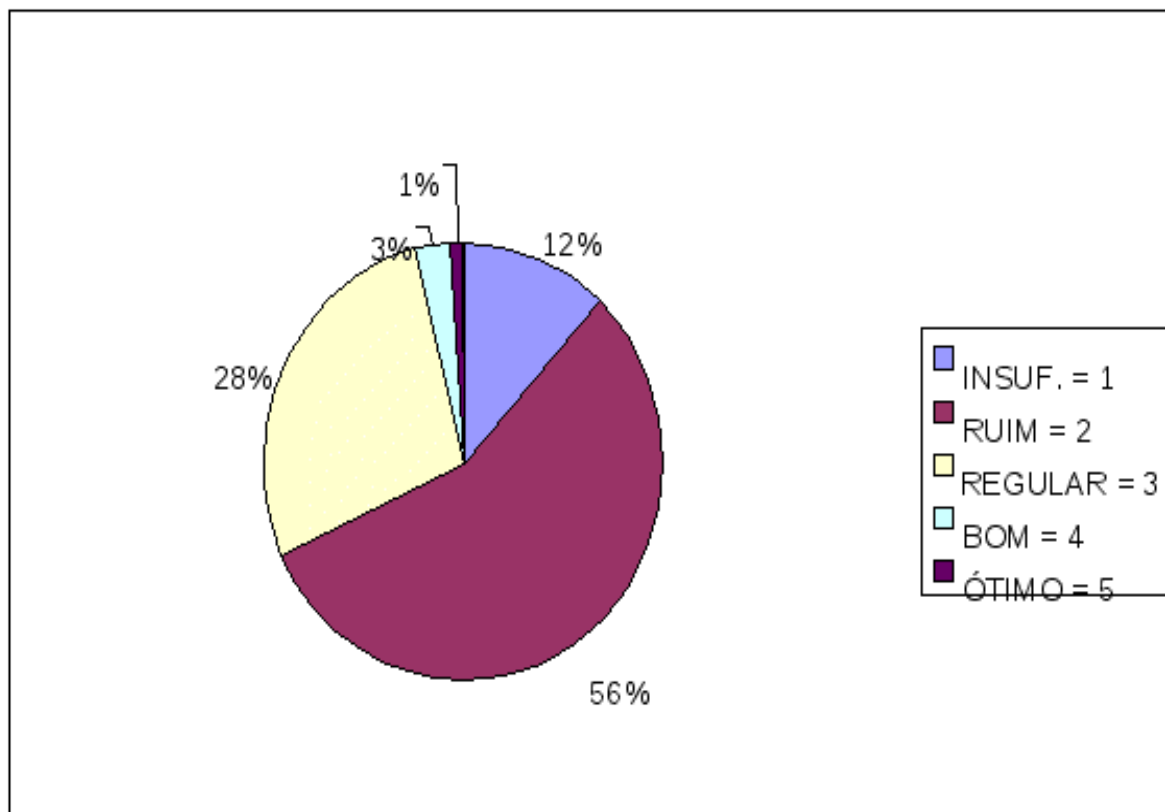
As questões foram numeradas de 01 a 10 no questionário para os clientes e de 1 a 18 com relação aos servidores com respostas avaliadas de 1 a 5, valores mostrado nas matrizes e gráficos abaixo.

### 3.1.5 Resultados Obtidos

Os resultados apresentados serão analisados de acordo com a resposta obtida em cada questão específica; apresentadas nas matrizes e gráficos, os quais posteriormente serão mostrados no total.

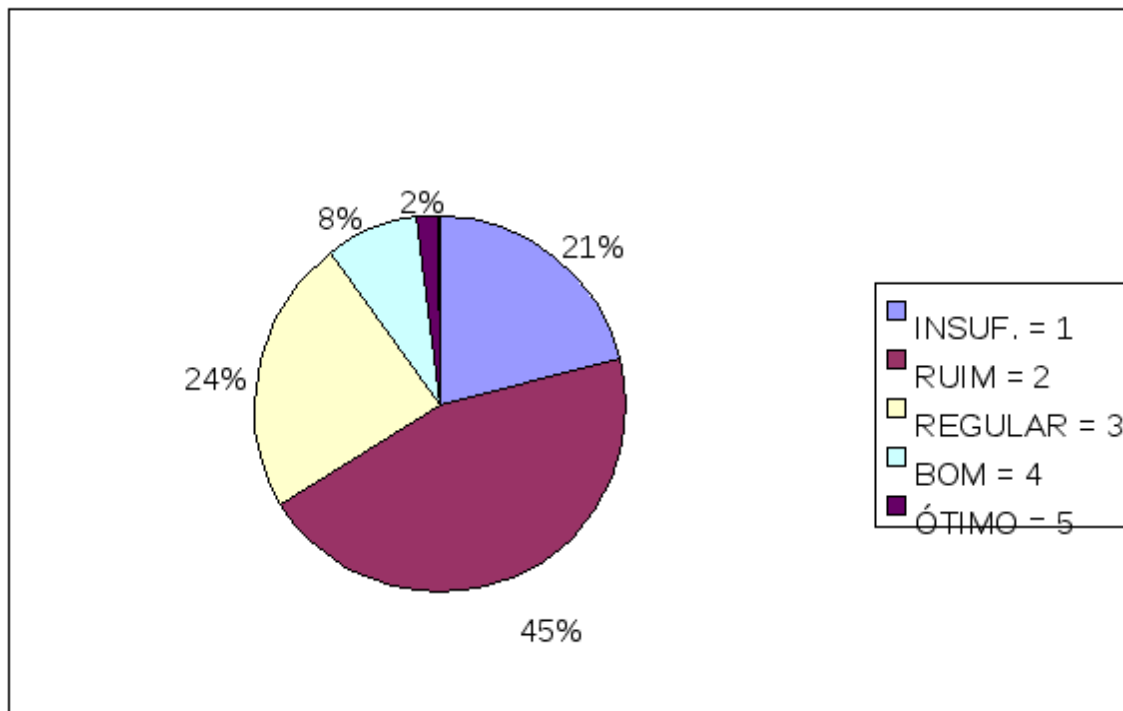
QUESTÕES	<i>INSUF. = 1</i>	<i>RUIM = 2</i>	<i>REGULAR = 3</i>	<i>BOM = 4</i>	<i>ÓTIMO = 5</i>	<i>TOTAL</i>
1	12	56	28	3	1	100
2	21	45	24	8	2	100
3	8	49	27	9	7	100
4	11	53	25	6	5	100
5	18	62	11	4	5	100
6	29	41	21	5	4	100
7	48	42	5	2	3	100
8	11	35	28	20	6	100
9	12	60	18	9	1	100
10	26	17	11	30	16	100
<b>TOTAL</b>	196	460	198	96	50	100

Tabela 1. Matriz de Avaliação dos Clientes/Jurisdicionados.



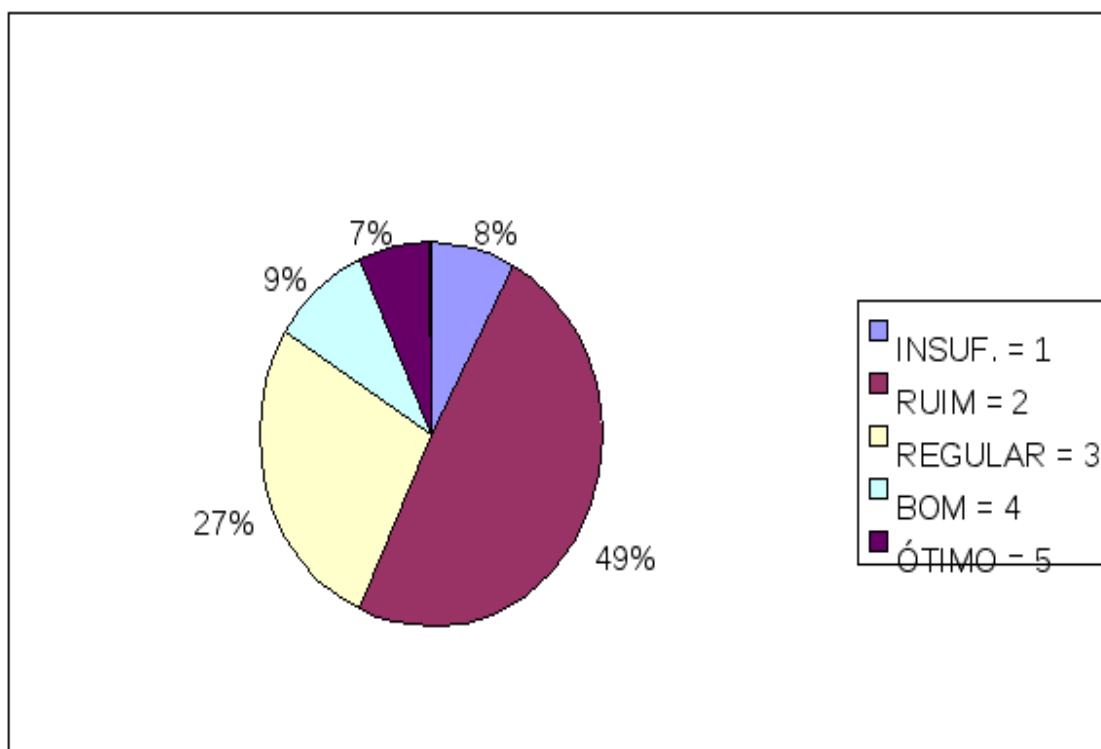
### 3.1.7 Gráfico 1. Qualidade de atendimento do Fórum Sandra Nascimento

Este resultado se refere especificamente à qualidade do atendimento geral prestado pela organização, mostra uma significativa percepção negativa por parte dos clientes, ou seja, 56% (cinquenta e seis por cento) avaliaram como ruim, sendo que as diferenças entre tais resultados variaram em 28% (vinte e oito por cento) regular e 12% (doze por cento) insuficiente, deixando clara a necessidade de uma reavaliação nos princípios básicos no atendimento prestado, onde será necessário uma injeção dos princípios da qualidade total no qual fala que é preciso uma reunião do grupo, mostrando a real importância de sua melhoria para o crescimento da organização, na busca da resolução do problema específico na sua área, analisando os problemas e as possíveis soluções de acordo com as ferramentas de mudanças que foram devidamente apresentadas no conteúdo deste trabalho.



### 3.1.8 Gráfico 2. A facilidade na resolução dos problemas

Para esta questão que fala sobre a facilidade de resolução do problema de cada cliente, o gráfico mostra um resultado altamente negativo num percentual de 45% (quarenta e cinco por cento) classificando como ruim, variando em 24% (vinte e quatro por cento) regular e 21% (vinte e um por cento) insuficiente, mais uma vez uma grande diferença de percentual, da mesma forma se faz necessário o comprometimento de cada servidor, analisando suas maneiras de pensar, agir e quais suas reais faltas ou necessidades.



### 3.1.9 Análise dos Resultados

Na visão geral dos resultados apresentados pelos clientes/jurisdicionados e servidores, observou-se que a política de avaliação dos servidores segue uma linha de desempenho rotineira, onde todos qualificaram os seus serviços prestados no geral como satisfatórios e eficientes os quais entram em contradição diretamente com os resultados apresentados pelos usuários, que no geral avaliaram os serviços oferecidos pelos mesmos como praticamente insuficiente os quais estão bem representados no gráfico acima, foram observados ainda questões como remuneração, desempenho em grupo, satisfação na função exercida e resistência a mudança exemplificando a implantação como o Projeto Gestão por Competência do Judiciário, onde os serventuários mostraram um resultado diversificado dando a entender que não seria possível inserir uma mudança na organização em virtude de uma inflexibilidade. Neste caso, devido ao grande volume de resultados negativos apresentados pelos usuários e pelo não reconhecimento e percepção dos servidores, evidências que os mesmos estão preocupados simplesmente com o seu

cargo ou função que a organização lhe oferece. Sem se preocupar com a maneira de pensar ou aprender, quando na verdade seria necessário um grande comprometimento do grupo com um intuito de visualizar a organização em geral e não só no seu setor específico. Sendo imprescindível estarem aptos a qualquer tentativa de influenciar e mudar o comportamento pessoal/organizacional, onde a cultura não se atém ao cargo, assim, a autoridade não deve ser apenas formal, mas relacionada ao reconhecimento da sabedoria e da especialização dos superiores por parte dos subordinados.

Para efetivar mudanças é indispensável à negociação, onde a aceitação vai depender do envolvimento de todos podendo ser mais lenta do que o necessário, e também é preciso deixar claro, quais os benefícios que serão obtidos para que a mudança seja aceita.

A maneira de motivar e recompensar é relacionar os objetivos e as deficiências da organização, com aos objetivos pessoais daqueles que a compõe, contudo, o reconhecimento não precisa ser através da promoção hierárquica, pois, é preciso deixar claro que o avanço profissional e o aumento do conhecimento são considerados tão ou mais importantes que um cargo. O aumento de responsabilidade e comprometimento na execução das tarefas valoriza os funcionários com o perfil da cultura, cuja motivação depende da diversidade de atividades, da procura da solução de problemas, da equipe com a qual trabalha e das possibilidades de melhoria da qualidade de vida que lhes são propostas.



## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com a realização da pesquisa, possibilitou-se analisar as características, estrutura, desempenho e a repercussão ou impacto que a organização causa na sociedade, chegando a uma conclusão de que, o sucesso da administração pública vai depender da capacidade de resolver mais rápido o maior número de problemas possível. Para isso, vai precisar de um método para não perder tempo e otimizar o processo e motivação para pôr em prática a metodologia. Onde se faz necessário ainda um empenho maior dos líderes governamentais a tomarem conhecimento da real situação enfrentada pela organização.

Como a intuição falha por não ter base sólida e não pode resolver todos os assuntos, é necessário que as rotinas sejam alteradas, utilizando um processo mais lógico e racional, garantindo a real identificação de todos os atributos que colaboram para a ocorrência do progresso. Foram apresentados resultados satisfatórios, precisos e necessários para obter um conhecimento geral e real da situação da qualidade do atendimento prestada pelos servidores e da necessidade de uma implantação de mudança no que toca principalmente no fator da cultura organizacional e da concepção pessoal de cada pessoa que a compõe.

Será necessário, pois, rever a experiência recente e desenvolver um projeto estratégico de consolidação do suporte implantado que é o Programa de Gestão por Competência, envolvendo a sensibilização e capacitação do usuário, a formação e capacitação das equipes de atendimento além, naturalmente de viabilizar o melhor atendimento ao cliente que é o foco principal da pesquisa.

Reconhece-se que nenhuma ação isolada é capaz de dar uma resposta efetiva à melhoria do serviço do setor público. Pois, no mesmo sentido, sua solução exige a conjugação de um esforço coletivo por parte dos servidores, magistrados, promotores, advogados e cidadãos, ou seja, a adequada estruturação das propostas para o aprimoramento da prestação jurisdicional passa, necessariamente, pela

facilitação do processo participativo que supere eventuais conflitos e defina ações e estratégias para o alcance dos objetivos propostos.

Propostas institucionais dessa natureza são imprescindíveis para que marcas na história da gestão pública sejam refletidas na cultura do patrimonialismo, autoritarismo e isolamento, onde sejam superadas cada vez mais. É imperioso reconhecer que o setor público em tempos remotos vem sendo objeto de estudos comparativos e críticos com relação ao procedimento administrativo e principalmente na qualidade do atendimento. Fazendo-se por diversas vezes comparações com as instituições privadas, onde o seu maior desafio é instituir um amplo processo de reflexão do seu desempenho, mediante um instrumento de planejamento de longo alcance, como meio de consolidar seu compromisso, com uma atuação ágil, presente e independente.

Esta pesquisa teve como principal objetivo analisar a satisfação dos clientes, relacionados aos produtos e serviços prestados no Fórum de Família – Sandra Nascimento. A partir deste trabalho, conclui-se que foi possível atingir os objetivos propostos, através da aplicação de questionários com os jurisdicionados, bem como com os funcionários lotados nas Varas de Família.

Quanto aos objetivos específicos que foram propostos no início deste trabalho, percebe-se que eles foram atingidos. Os clientes mostraram-se satisfeitos em relação aos produtos e serviços oferecidos no Fórum Sandra Nascimento e, esse é um ponto positivo, que favorece a credibilidade dos mesmos. Os funcionários mostraram também satisfeita com o que no momento pode oferecer aos seus clientes, estando ciente de suas limitações e uma delas é o espaço físico do local.

Desta forma, foi possível levantar os aspectos considerados positivos, dentre eles os mais destacados foram: a qualidade dos serviços, o atendimento apontado como muito satisfatório. Essa a opinião da grande maioria dos entrevistados.

Já os pontos a serem melhorados foram apontados por um pequeno número de clientes, porém, não menos importante, porque todas as sugestões de melhorias sempre são importantes de serem ouvidas. Isso está mais relacionado a desejos pessoais, não vindo a afetar o todo, dentre eles: o espaço físico, porque tem momentos em que a fila do balcão impede uma maior circulação no estabelecimento, colocar banheiro no segundo piso do prédio, se possível a disponibilização da internet wi-fi aos clientes, dentre outras.

## REFERÊNCIAS

Acompanhamento do Processo de Eletrônicos – Pje - Perfil de Diretor do Judiciário – Pesquisado na internet, acesso em 10/10/2017. [www.tj.ro.jus.br](http://www.tj.ro.jus.br).

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC – Controle de Qualidade Total**. 6ª ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.

CARDOSO, Olga Regina. **Foco da qualidade total de serviços no conceito do produto ampliado**. 1995. Tese de Doutorado (Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade: A Revolução da Administração**. Rio de Janeiro: Editora Marques Saraiva, 1990.

DENTON, D. Keith, **Qualidade em Serviços – Atendimento ao Cliente como fator de vantagens competitivas**, Ed. Afiliada, São Paulo, 1990.

GOMES, DEBORA DIAS, Fator K, **Conscientização e Comprometimento: Criando Qualidade no Ambiente da Organização**, 1994, Editora Grifo.

HARRY V. HOBERT end BERNARD F. SERGESKETTER, **A Qualidade é Pessoal**, 1993.

**Iniciando os conceitos da Qualidade Total**, Série Qualidade Brasil, Equipe Grifo.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5ª ed. São Paulo, Atlas 1998.

MISOCZKY, Maria Ceci; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. **Desempenho e qualidade no campo das organizações públicas**: uma reflexão sobre significados. *Revista de Administração Pública*. Rio de janeiro, v. 35, n. 5, p. 163-177, set./out., 2001.

MONTEIRO, José A. **Qualidade total no serviço público**: questionamentos e recordações segundo os 14 pontos de W. E. Deming. Brasília: QA&T – Consultores Associados, 1991.