

XII ENCONTRO DE EXTENSÃO, DOCÊNCIA E INICIAÇÃO CIENTÍFICA (EEDIC)

QUALIDADE NO ATENDIMENTO: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS DO MUNICÍPIO DE QUIXERAMOBIM-CE

Vitor Gomes da Cunha Martins¹; Túlio Jessico Almeida Silva¹; Lucas Vasconcelos Lobo Lima¹; Douglas Willyam Rodrigues Gomes²

¹Discente do Curso de Ciência Contábeis do Centro Universitário Católica de Quixadá-Unicatólica;
E-mail: vitormartins202@outlook.com

²Docente do Curso de Ciência Contábeis do Centro Universitário Católica de Quixadá-Unicatólica;
E-mail: douglaswillyam@gmail.com

RESUMO

O objetivo principal desta pesquisa, é a busca por um bom atendimento nas empresas pública vem sendo cada vez mais difundida entre os seus colaboradores. O interesse por esse tema surgiu através da percepção da importância do bom atendimento nas empresas públicas. O estudo foi realizado na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos de Quixeremobim-Ceará. Na empresa pesquisada pode-se observar mudanças que antes eram tidas como comuns e hoje são ultrapassadas no atendimento ao público (clientes), apresenta uma evolução favorável, como por exemplo, a atenção e as melhorias para comodidade do público consumidor dos diversos produtos da empresa e o bom atendimento. Por isso é de grande importância que a empresa pública tenha funcionários bem treinados e com bom relacionamento no ambiente interno da empresa. Essa análise trata-se de uma pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa. A ferramenta empregada para analisar os dados qualitativos foi um questionário utilizado como instrumento de coleta de informação e sondagem. A mesma foi desenvolvida com toda a equipe dos correios, com o objetivo de verificar as técnicas de busca de um bom atendimento ao cliente, identificando as inovações desenvolvidas e conhecer as técnicas de melhor comodidade ao cliente. De acordo com o resultado da pesquisa observou-se que a maior parte desses profissionais está suficientemente preparada para realizar um acolhimento e dar uma assistência de qualidade para esses clientes. Conclui-se que a equipe de funcionários dos correios apresenta um avanço na qualidade do atendimento aos clientes, com técnicas modernas e um atendimento diferenciado.

Palavras-chave: Atendimento aos clientes. Qualidade no Atendimento. Correios.

INTRODUÇÃO

As organizações buscam melhoria no seu modo de atendimento, através de treinamento de seus colaboradores, para que se possibilite uma relação inicial das atividades da empresa com o cliente gerando dessa forma confiança e credibilidade. O atendimento é um recurso que, ao contrário dos outros, como os recursos financeiros, matéria prima ou mão de obra, e dificilmente reconhecido, medido ou transmitido. É um recurso intangível, teve, ao longo da história, diferentes significados e funções.

Conforme a constante modificação do mercado e da inovação da prestação de serviços e venda de produtos os clientes se tornam cada vez mais exigentes, conseqüentemente as empresas de diversos setores trabalham cada vez mais no aperfeiçoamento da qualidade do atendimento ao cliente, pois não basta apenas tratá-los com educação, tendo que compreender suas necessidades e criação de novos produtos ou serviços na expectativa de tentar surpreendê-los, assim um cliente satisfeito proporciona um crescimento dos negócios na empresa em função da sua fidelidade. “O atendimento estabelece dessa forma uma relação de dependência entre o atendente, a organização e o cliente” (CARVALHO, 1999)

Estudar o tema em pauta é relevante para as empresas atuais, pois um bom atendimento ao cliente é um grande ponto para aumentar a lucratividade que, por conseguinte levará a compreender os meios utilizados que visam proporcionar o melhor atendimento ao cliente.

Dessa forma podemos compreender que num pequeno detalhe pode-se fazer a diferença na conquista de clientes, que o verdadeiro potencial das empresas é tentar agradar o cliente aplicando um com marketing de relacionamento, assim como explica Maximiano (2000).

O presente trabalho traz o seguinte questionamento: Como a empresa procura proporcionar um bom atendimento ao seu cliente, tendo consciência da globalização do crescimento econômico de mercado?

Qualidade não é sinônimo de requinte e luxo, pode estar presente em um simples doce caseiro, numa roupa bem acabada, bem cortada, na refeição bem feita de um restaurante simples, no serviço de um posto de gasolina que tem o cuidado de não deixar a gasolina escorrer do tanque e manchar a pintura do carro, no empacotador do supermercado que coloca suas compras nas sacolas, sem quebrar ou derramar nada (MAXIMIANO, 2000, p. 354).

O presente trabalho tenta contribuir para melhoria na qualidade do atendimento nas empresas, pois existem poucas pesquisas que abordam sobre o tema, tornando interessante a busca de informações.

O objetivo geral desta pesquisa é identificar a qualidade do atendimento da empresa de Correios e Telégrafos da cidade Quixeramobim-CE, tendo ainda como objetivos específicos:

- Verificar métodos utilizados pela empresa para a obtenção de um bom atendimento ao cliente;
- Identificar as melhores técnicas que possam agregar valor nos serviços ou produtos aos clientes;
- Conhecer as principais necessidades dos clientes para proporcionar confianças para com a empresa.

METODOLOGIA

A pesquisa tem como caráter descritivo, possuindo como objetivo a conceituação de características sobre determinado conjunto de pessoas, podendo identificar possíveis relações entre variáveis. Assim as maiores etapas das pesquisas foram realizadas com objetivos profissionais e se classificam nesta categoria descritiva (GIL, 2010).

A pesquisa qualitativa avalia e explica os aspectos profundos, dando uma maior compreensão ao leitor, detalhando a pesquisa. Trabalha com um nível de definições que corresponde a um nível mais completo das relações dos métodos utilizados (MARCONI; LAKATOS, 2010).

O estudo foi realizado na Empresa de Correios e Telégrafos de Quixeramobim - Ce, o qual é de natureza pública. Está localizada à Rua Cel Aureliano Mota, 444, Quixeramobim - CE, 63800-000, o qual está habilitado a atender toda a população.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Percebeu-se que qualidade está relacionada com o ato de satisfazer as necessidades e desejos dos clientes, desenvolvendo métodos para agregar, solucionar conflitos, passar informação fidedigna, saber ouvir, respeitando e tratando todos igualmente. A qualidade no atendimento e a ferramenta essencial para uma empresa que procura manter uma boa impressão, para isso faz-se necessário que os funcionários sejam capacitados para prestar de forma correta o bom atendimento.

Segundo Carrijo e Alvarenga (2015), em relação ao setor público, os critérios utilizados pelos clientes para avaliar a qualidade do serviço de atendimento são:

- Agilidade: desejo e disposição de ajudar, ou seja, rapidez no atendimento;
- Capacidade: cooperadores com os aspectos e os conhecimentos necessário;
- Competência: transferência de confiança e credibilidade junto ao cliente;
- Cortesia: educação, respeito, consideração, atenção e cordialidade;
- Comunicação: manter o cliente informado através de linguagem compreensível, clara e precisa;

- Acessibilidade: facilidade de contato com as pessoas na organização.

Sobre os clientes dos Correios, de modo geral são todos aqueles que procuram suas agências em todo o território brasileiro, que são mais de 12.000 (doze mil) redes de atendimentos, atualmente a empresa não presta apenas o serviço de postagens e entrega de correspondências, mais também a emissão de CPF (Cadastro de Pessoa Física), transações bancárias por meio do Banco do Brasil, viabilização do seguro sobre acidente de trânsito, entre outros. Para maior satisfação de seus clientes os Correios possuem em o SEDEX (Serviço de Entrega Expressa) isso para os clientes que possuem uma maior rapidez em sua entrega e ainda o SEDEX MUNDI (Serviço de Especial de Entrega Expressa Internacional) para os clientes que desejam mandar encomendas para fora do Brasil.

Observou que as médias através das pesquisas realizada indicam que a média total de qualidade no atendimento e considerada excelente.

Resultados:

Tabela com as notas obtidas com a pesquisa:

VARIÁVEIS DE QUALIDADE	NOTA
QUALIDADE NO ATENDIMENTO	9,8
ESPERA NO ATENDIMENTO	8,8
ESPAÇO FÍSICO	9,5
CAPACIDADE TÉCNICA DOS FUNCIONARIOS	9,8
SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	9,7
MÉDIA TOTAL	9,52

CONCLUSÕES

A pesquisa explanou a qualidade do atendimento na Empresa Brasileira Correios e Telégrafos, verificou falhas no atendimento, como a demora de vários clientes nos guichês e em alguns casos na demora da entrega de produtos.

Os correios buscam o aperfeiçoamento no mercado econômico, para que se possa destaca-se em suas atividades e relativos resultados, podendo ser considerado líder no mercado que atua; pois estar em constante mudança para se adequar ao dia-a-dia de seus usuários.

Por ser uma instituição de administração pública indireta, tem o dever de tratar com dignidade e de forma isonômica o cliente-cidadão no exercício do Estado Democrático. Entretanto pode se perceber que o atendimento do serviço público deve ser atualizado constantemente, onde possa ser atendida a necessidade de toda a população

AGRADECIMENTOS

Ao Centro Universitário Católica de Quixadá pelo o apoio institucional e pela excelente divulgação científica. Ao nosso orientador Douglas Willyam Rodrigues Gomes por ter prestado suas orientações para que este trabalho tenha sido realizado. E a agencia dos Correios e Telégrafos de Quixeramobim – Ceará.

REFERÊNCIAS

CARRIJO, C. V.; ALVARENGA, L. I.; **Qualidade do atendimento prestado ao cliente-cidadão da secretaria municipal de regulação urbana de apareci da de goiânia: um estudo exploratório e propositivo**. http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_3104.pdf >. Acessado em: 01 de outubro de 2016.

Encontro de Extensão, Docência e Iniciação Científica (EEDIC), 12., 2016, Quixadá. Anais... Quixadá: Centro Universitário Católica de Quixadá, 2016. ISSN: 2446-6042

CARVALHO, P. C.; **Administração mercadológica**. 1. ed. Campinas: Editora Alínea. 1999. Acessado em: 18 de janeiro de 2015.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010. Acessado em: 04 de junho de 2015.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragem e técnicas de pesquisa, elaboração análise e interpretação de dados. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010. Acessado em: 25 de junho de 2015.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2000. Acessado em: 16 de julho de 2015.