

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB

Centro de Ciências Sociais Aplicadas – CCSA

Curso de Administração – CADM

**PROPOSTA DE OTIMIZAÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO
DOS SERVIDORES DAS COORDENAÇÕES DE CURSO DE
GRADUAÇÃO DO CENTRO DE TECNOLOGIA DA UFPB: Um
reflexo na melhoria da qualidade do atendimento ao público**

JARDEL OLIVEIRA ARAÚJO

João Pessoa

Outubro 2018

JARDEL OLIVEIRA ARAÚJO

**PROPOSTA DE OTIMIZAÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DOS
SERVIDORES DAS COORDENAÇÕES DE CURSO DE GRADUAÇÃO
DO CENTRO DE TECNOLOGIA DA UFPB: Um reflexo na melhoria da
qualidade do atendimento ao público**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Administração, pelo Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba / UFPB.

Professor Orientador: Samir Adamoglu de Oliveira

João Pessoa

Outubro 2018

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

A663p Araujo, Jardel Oliveira.

PROPOSTA DE OTIMIZAÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE
DESEMPENHO DOS SERVIDORES DAS COORDENAÇÕES DE CURSO DE
GRADUAÇÃO DO CENTRO DE TECNOLOGIA DA UFPB: Um reflexo
na melhoria da qualidade do atendimento ao público /
Jardel Oliveira Araujo. - João Pessoa, 2018.
23 f. : il.

Orientação: Samir Adamoglu de Oliveira.
Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Gestão de desempenho. 2. Servidor público. 3.
Atendimento. 4. Qualidade. I. Oliveira, Samir Adamoglu
de. II. Título.

UFPB/CCSA

Folha de aprovação

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a Conclusão de Curso do Bacharelado em Administração.

Aluno: Jardel Oliveira Araújo

Trabalho: PROPOSTA DE OTIMIZAÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIDORES DAS COORDENAÇÕES DE CURSO DE GRADUAÇÃO DO CENTRO DE TECNOLOGIA DA UFPB: Um reflexo na melhoria da qualidade do atendimento ao público.

Área da pesquisa: Recursos humanos, Qualidade.

Data de aprovação: ___/___/_____

Banca examinadora

Orientador

Membro 1 (obrigatório)

Membro 2 (opcional)

RESUMO

Apesar de estarmos na Era Gerencial da Administração Pública Brasileira, ainda é comum encontrar nas organizações públicas, incluindo as Universidades Federais, traços das Eras Patrimonialistas e Burocráticas da Administração Pública. Logo, o presente artigo tecnológico é uma proposta de otimização do processo de avaliação dos servidores públicos do Centro de Tecnologia da UFPB, que trabalham com o atendimento ao público nas coordenações de curso de graduação, para aliar a avaliação do discente à Gestão de Desempenho do servidor. Para isso, primeiramente foi elaborado um questionário para avaliar a percepção dos discentes em relação ao atendimento prestado atualmente, e a partir dos resultados, foi proposto um questionário a ser respondido pelos alunos que foram atendidos durante o semestre, avaliando o atendimento do atendente, e o resultado obtido seria vinculado ao processo de avaliação dos servidores.

Palavras-chave: Gestão de Desempenho; Servidor Público; Atendimento; Qualidade.

SUMÁRIO

Introdução	6
Contexto e Realidade Investigada	8
Caracterização do Centro de Tecnologia	8
Diagnóstico da Situação-Problema	9
Análise da Situação-Problema.....	10
Proposta de Intervenção	18
Conclusão e Contribuição Social.....	21
REFERÊNCIAS	23

Introdução

Vivemos em uma era marcada pelo grande número de informações disponíveis e de intensa atualização de práticas gerenciais, que buscam melhorar a qualidade de produtos e serviços em geral, e que:

Diante das mudanças no meio organizacional, torna-se uma necessidade o aperfeiçoamento e a implantação de novas práticas de gestão de pessoas, para a aquisição de novas capacitações e conhecimentos, a fim de transformar estes em um diferencial competitivo (SAKAMOTO et al 2014, p. 55).

Porém, é notório que nas organizações públicas esse desenvolvimento acontece de maneira mais lenta, por conta de recursos escassos, disfunções da burocracia inerente à natureza desse tipo de organização, falta de motivação dos servidores públicos, dentre outras razões.

É recorrente no Centro de Tecnologia da Universidade Federal da Paraíba – onde atuo como servidor –, algumas reclamações quanto ao serviço de atendimento ao público prestado nas coordenações de graduação, pós-graduação, departamentos, fato que não é exclusivo desse Centro, se estendendo a outros Centros, outras universidades, e diversas instituições públicas, pois, segundo Carbone (2000, p. 4) “empresas/órgãos do setor público no Brasil [...], por motivos desconhecidos, desenvolvem valores e comportamentos profissionais distanciados do negócio e dos interesses do cliente”.

Uma das ferramentas utilizadas pela PROGEP (Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – UFPB), que busca melhorar as capacidades e habilidades dos servidores da instituição, melhorando assim a prestação do atendimento ao público, é o SGDCom – Sistema de Gestão de Desempenho por Competências – que, segundo Carvalho (1995, p. 68) representa uma alternativa às abordagens tradicionais de capacitação e desenvolvimento de recursos humanos, procurando identificar as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) necessárias para que o indivíduo melhore seu desempenho e os resultados organizacionais. Além de consistir em uma orientação legal, já que o Decreto nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006 expedido pela Presidência da República institui como uma das diretrizes da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal, o incentivo e apoio ao servidor para ações de capacitação voltadas para o desenvolvimento das competências institucionais e individuais (BRASIL, 2006).

O SGDCom consiste em gerenciar o desempenho dos servidores técnico-administrativos e docentes em função gerencial, através do planejamento, avaliação, validação e acompanhamento, denominado Ciclo P.A.V.A, gerando três indicadores de desempenho:

- IDC – Índice de Desenvolvimento de Competências;
- IDCP – Índice de Desenvolvimento de Competências Probatórias;
- IDCG – Índice de Desenvolvimento de Competências Gerenciais.

O sistema funciona da seguinte maneira: no início do exercício, o gestor de cada unidade cadastra um plano individual de trabalho para os servidores da sua unidade, o qual é analisado e confirmado pelo servidor. No final do exercício, cada servidor da unidade tanto avalia quanto é avaliado por todos os outros que trabalham na sua unidade, gerando assim uma nota em relação às competências descritas no plano de trabalho, a qual é utilizada para a progressão por mérito na carreira do servidor. Apesar de ser uma iniciativa de Gestão de Pessoas interessante, e que visa desenvolver as capacidades dos servidores, notamos que o principal interessado na prestação do serviço, que são os discentes, não são levados em consideração no processo de avaliação do servidor e, para Tironi, Silva, Vianna e Médici (1991, p. 8), no tocante à qualidade de serviços, devem ser considerados aspectos da interface com o consumidor, cliente e usuário. Portanto, ninguém melhor para avaliar esse serviço que o próprio usuário.

Assim, o contexto exposto levou a realização desse estudo que teve por objetivo: **inserir os discentes, enquanto clientes dos serviços prestados, no processo de avaliação dos servidores públicos do Centro de Tecnologia da Universidade Federal da Paraíba (CT-UFPB)**, já que embora se exista um Sistema de Gestão de Desempenho por competências na Instituição, o processo de avaliação do servidor é feito exclusivamente pelos outros funcionários que trabalham na mesma unidade, incluindo o seu chefe imediato. Porém, o principal “cliente-cidadão” da relação – que é o discente – fica excluído desse processo de avaliação, impossibilitando assim que a unidade entenda, de fato, quais são as principais demandas, interesses, sugestões e críticas do usuário.

Esse estudo é de grande importância para o centro estudado e também para a Universidade em geral, pois representa um potencial de melhoria no processo de avaliação dos servidores e, conseqüentemente, reflete na qualidade do atendimento prestado aos usuários dos serviços prestados.

A exposição do estudo deste artigo tecnológico está organizada em cinco seções, sendo esta introdução a primeira delas; na segunda seção apresenta-se o contexto e a realidade investigada; na terceira, descreve-se o diagnóstico da situação-problema; na quarta, analisa-se a situação-problema e o tipo de intervenção proposta, bem como os mecanismos adotados; na quinta, descrevem-se as considerações finais, com sua conclusão e contribuição para o meio social a que este estudo está vinculado.

Contexto e Realidade Investigada

Caracterização do Centro de Tecnologia

O Centro de Tecnologia da Universidade Federal da Paraíba (CT-UFPB), ex-Escola de Engenharia, foi instituído em 28 de fevereiro de 1974 e está localizado no Campus I, na cidade de João Pessoa, principal pólo administrativo, político, cultural e financeiro do Estado da Paraíba. Tem por finalidade institucional planejar, executar e avaliar atividades de ensino, de pesquisa e de extensão nos campos das Engenharias, Química Industrial e da Arquitetura e Urbanismo, direcionadas para a geração e difusão do conhecimento científico e tecnológico, visando o desenvolvimento sustentável e o exercício da cidadania.

Possui corpo técnico-científico de diversas áreas do conhecimento, além de integrar, quando do desenvolvimento de programas e projetos mais abrangentes, profissionais de outros centros da Universidade, de outras universidades e de instituições públicas e empresas privadas. Conforme dados da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) de setembro de 2015, o seu efetivo docente é de 193 professores, na sua totalidade já pós-graduado. Desses, 165 possuem o grau de Doutor; 26 o grau de Mestre, e 2 de especialista. O pessoal técnico-administrativo soma 180 servidores, sendo 4 integrantes do nível de apoio, 25 do intermediário, 118 do médio e 33 de nível superior.

O Centro oferece cursos de graduação nas seguintes áreas: Arquitetura e Urbanismo, Engenharia de Alimentos, Engenharia Ambiental, Engenharia Civil, Engenharia de Materiais, Engenharia Mecânica, Engenharia de Produção, Engenharia de Produção Mecânica, Engenharia Química e Química Industrial.

No ensino de pós-graduação, a atuação do CT ocorre através da oferta de cursos *stricto sensu*: Programas de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo (Mestrado e Doutorado), Ciência e Tecnologia de Alimentos (Mestrado e Doutorado), Ciências e

Engenharia de Materiais (Mestrado e Doutorado), Engenharia Mecânica (Mestrado e Doutorado), Engenharia de Produção (Mestrado), Engenharia Civil e Ambiental (Mestrado).

O Centro de Tecnologia desenvolve programas e projetos de pesquisa e de extensão orientados para a geração e transferência de tecnologias em atendimento às demandas sociais.

Diagnóstico da Situação-Problema

Para a realização do estudo optou-se por aplicar um questionário estruturado, composto por nove questões, sendo sete de múltipla escolha, e uma delas subdividida em seis afirmações, estruturadas em escala Likert, e baseadas nos princípios que devem nortear a atuação do servidor público civil do poder executivo federal – Lei 8.112/1990 e Decreto 1.171/1994. As outras duas questões restantes foram abertas, de preenchimento opcional, e buscaram obter alguns relatos que influenciaram positiva ou negativamente na percepção do atendimento prestado, assim como obter alguma crítica ou sugestão para esse atendimento.

Para envio do questionário foi utilizada a ferramenta “*Google Forms*”, e enviado o *link* do mesmo para os e-mails dos discentes ativos de todos os cursos do Centro de Tecnologia, o que totalizou em dois mil oitocentos e noventa e cinco solicitações de resposta, alcançando 281 respostas a serem analisadas, ou seja, aproximadamente 10% da população pesquisada respondeu à pesquisa, sem contar e-mails que podem estar desatualizados na base de dados do SIGAA, que foi o sistema utilizado para obtenção dos endereços de e-mail.

Logo, o método utilizado buscou entender a percepção do atendimento prestado aos discentes nas coordenações de curso de graduação, as principais atitudes positivas, as mais frequentes reclamações. O que foi percebido na pesquisa é que, de maneira geral, o atendimento é bem avaliado pelos discentes, já que 46,3% avaliou o atendimento como “bom”, e 34,5 % avaliou como “excelente”. Porém, existem alguns fatores recorrentemente citados que contribuem negativamente para essa percepção, como a falta de conhecimento por parte dos atendentes, o não cumprimento do horário ou não especificação do horário de expediente, entre outros, ocasionando as seguintes respostas: 10,1 % avalia o serviço como “indiferente”, 5,9% como “ruim” e 3,1% como “péssimo”, números que, apesar de parecerem pequenos em relação à avaliação positiva, devem ser

objeto de análise, pois, é dever de qualquer agente público tratar o público com presteza, zelo, eficiência. Esses números são ainda, responsáveis pela manutenção do estereótipo atribuído a imagem do serviço público no Brasil, de que é ineficiente, burocrático, os servidores são preguiçosos, etc.

Nota-se então que os resultados são majoritariamente positivos e demonstram que o serviço prestado pelos servidores não reflete o que é constantemente ouvido pela sociedade em geral, que na verdade é uma visão estereotipada, mas que é imaginada de forma negativa, corroborando com esse pensamento Carla e Deise (2013, p. 199), afirmam que:

Fala-se dos serviços ruins das escolas, dos hospitais, dos museus, dos órgãos públicos de maneira geral, em uma tentativa constante de desqualificação dos mesmos. Verifica-se, na prática, uma verdadeira campanha caracterizada por atitudes de desprezo, discriminação, descrédito e desvalorização direcionada a esse setor. Por público, considera-se tudo o que é ineficiente, associado ao desperdício, à corrupção, à falta de controle e coordenação, e o privado é apontado como o lugar de eficiência e de excelentes resultados. O serviço público carrega consigo características depreciativas atribuídas tanto aos órgãos em si quanto aos servidores que neles trabalham.

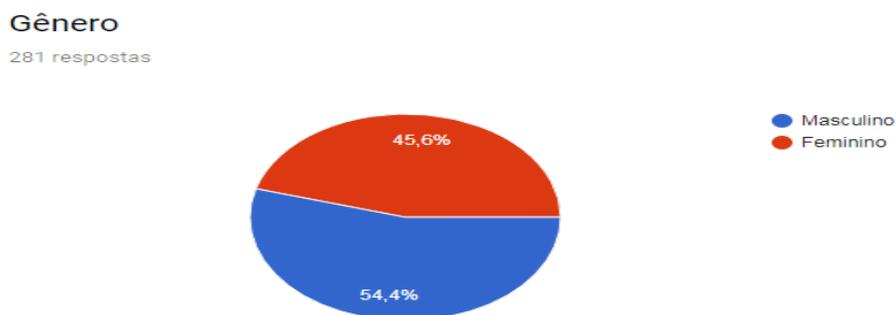
Ou seja, mesmo sem conhecer o serviço público, de antemão já existe essa percepção de que ele é negativo, ineficiente, burocrático, porém, ao perguntar àqueles que de fato já precisaram resolver alguma demanda na coordenação do curso ao qual está vinculado, foi possível observar que na grande maioria as pessoas ficaram satisfeitas com o serviço que lhes foi prestado.

Portanto, a partir desses dados obtidos foi possível entender a real demanda do público, suas principais inquietações, evidenciando, assim, a necessidade de se levar em consideração o posicionamento dos discentes em relação ao serviço prestado.

Análise da Situação-Problema

Nesta seção apresentam-se os resultados obtidos através de gráficos, assim como alguns relatos de discentes que apresentam os principais problemas encontrados. As primeiras questões serviram para identificar o perfil do respondente, que, conforme resultado obtido tivemos 54,4% do sexo masculino e 45,6% do sexo feminino, (conforme gráfico abaixo) o que é justificável principalmente pelo fato do campo das engenharias ser majoritariamente masculino, apesar da grande participação atual também do público feminino.

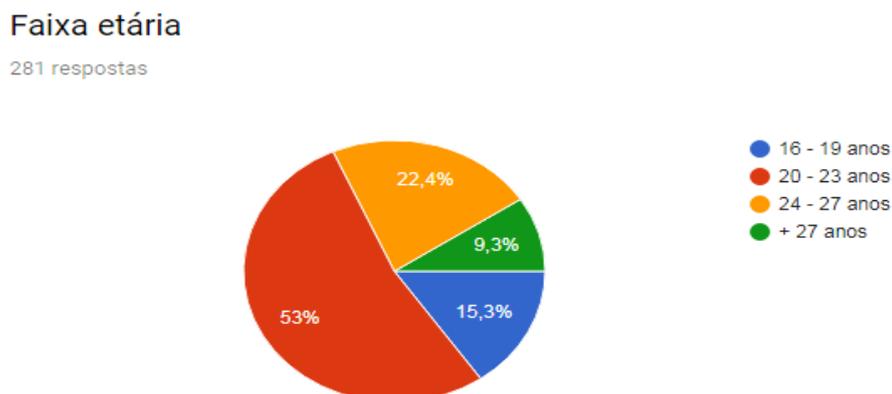
Figura 01 – Gênero



Fonte: Elaborada pelo próprio autor a partir dos dados coletados.

A segunda questão, ainda buscando a identificação do perfil, traz a faixa etária do respondente, cuja maioria – 53% – está na faixa dos 20 aos 23 anos, já que essa é a idade em que, em condições gerais, aquele indivíduo que seguiu diretamente do ensino médio para o ensino superior, se encontra na Universidade. Os resultados de todas as faixas estão demonstrados no gráfico abaixo:

Figura 02 – Faixa etária



Fonte: Elaborada pelo próprio autor a partir dos dados coletados.

Nas duas questões seguintes observamos quais os cursos e períodos que os respondentes estão matriculados, conforme mostra gráficos a seguir:

Figura 03 – Curso

Você está matriculado em qual curso do CT - UFPB?

281 respostas

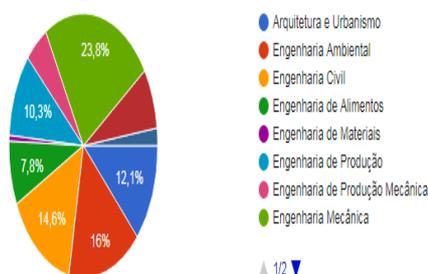
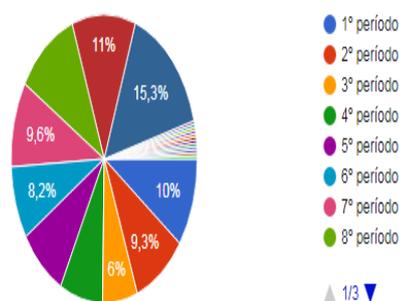


Figura 04 - Período

Qual período você se encontra?

281 respostas

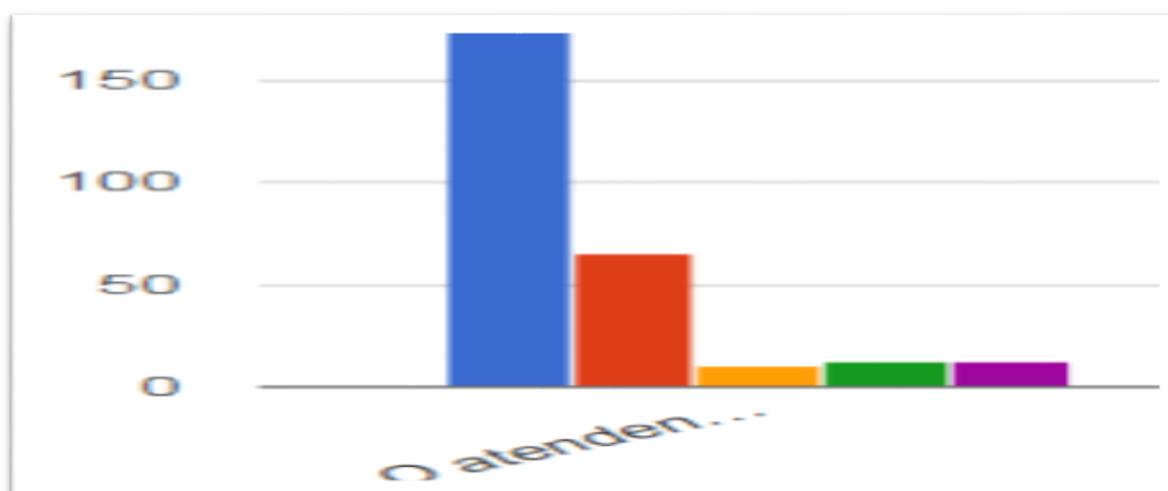


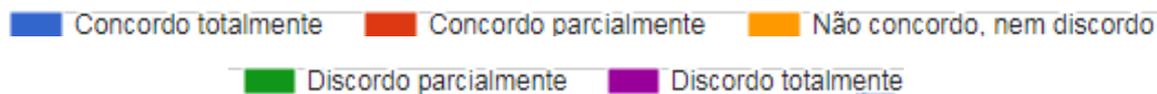
Fonte: Elaboradas pelo próprio autor a partir dos dados coletados.

Nota-se que a maioria dos respondentes (23,8%) são do curso de Engenharia Mecânica, que é justamente a unidade que estou vinculado como servidor técnico-administrativo, não por coincidência, o resultado se justifica porque esse é o curso com mais alunos ativos do Centro de Tecnologia, com um total de 561 discentes.

Partindo para as questões voltadas às características essenciais para um bom atendimento, expostas na Escala Likert, foram obtidos os seguintes resultados. Para a afirmação “O atendente foi cordial, gentil, educado, demonstrou interesse na resolução da demanda. (cordialidade/interesse)” obteve-se as seguintes respostas:

Figura 05 – O atendente foi cordial, gentil, educado, demonstrou interesse na resolução da sua demanda. (cordialidade/interesse)





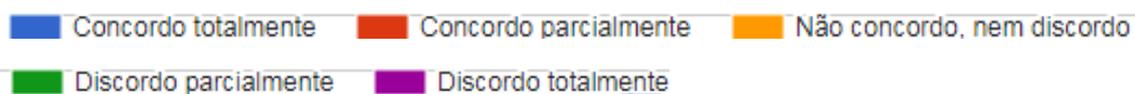
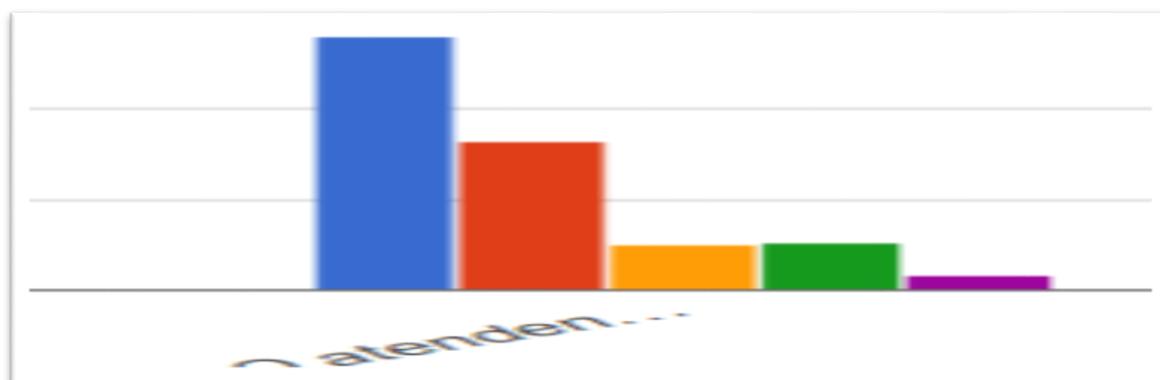
Fonte: Elaborada pelo próprio autor a partir dos dados coletados.

O que demonstra que a cordialidade e interesse não é um ponto crítico do atendimento, já que apenas 13 pessoas discordaram parcialmente da afirmação e 13 pessoas discordaram totalmente.

Já para a afirmação “O atendente demonstrou conhecimento acerca das informações prestadas. (conhecimento)” nota-se que já há um aumento de não concordância, sendo que 26 pessoas que discordaram parcialmente e 8 que discordaram totalmente, o que foi exposto em algumas passagens dos discentes, nas questões qualitativas, em que foram solicitadas situações que influenciaram positivamente ou negativamente no atendimento prestado, como:

- “Já aconteceu de darem informação sem muito conhecimento no assunto. Algumas vezes parece que dão a informação o mais breve e simples possível para que quem está buscando a informação saia logo e não fique questionando.”
- “Não saber as informações a serem dadas”
- “Informações erradas e falta de interesse em solucionar problemas”
- “Positivamente e o interesse em ajudar e a cordialidade. Negativamente e a falta de conhecimento nos processos/informações”

Figura 06 - O atendente demonstrou conhecimento acerca das informações prestadas. (conhecimento)



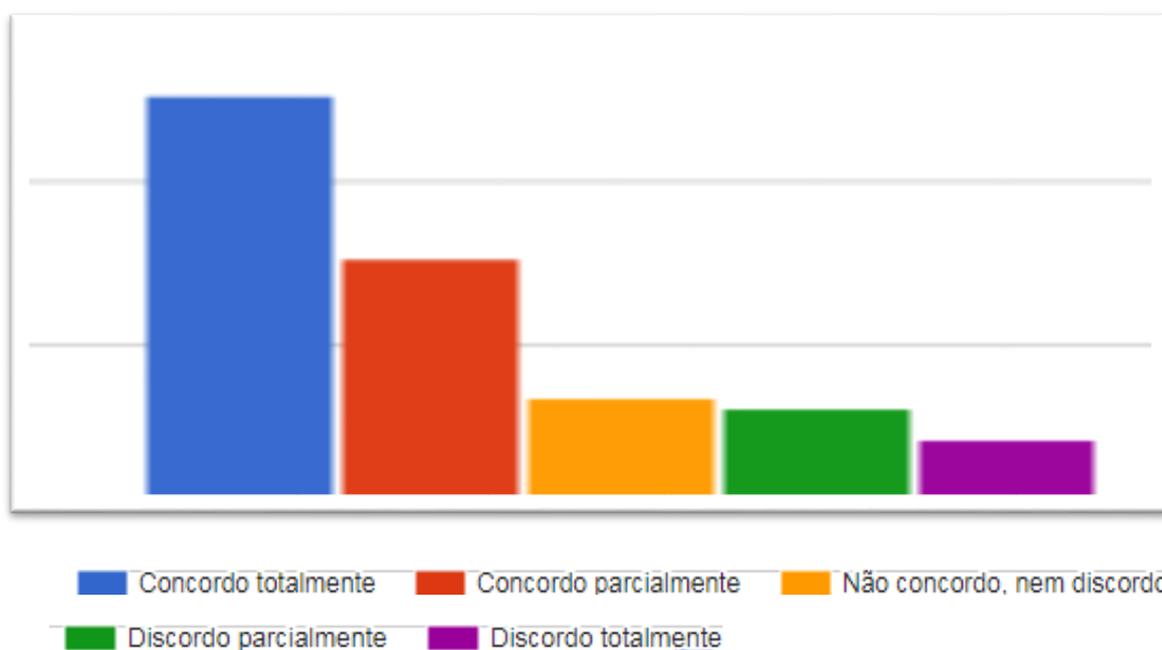
Fonte: Elaborada pelo próprio autor a partir dos dados coletados.

A questão que trouxe resultados mais negativos foi a assiduidade/pontualidade, sendo objeto de diversas reclamações dos discentes como pode ser evidenciado nos seguintes relatos e gráfico a seguir:

- “Apesar de ter sido bem atendido sempre que acionei a coordenação, acho que o quesito de assiduidade ficou a desejar”.
- “Normalmente quando precisamos a coordenação está trancada, muitas vezes os funcionários não têm a solução do problema, porém demonstram interesse em ajudar”.
- “Precisei entrar com um processo para justificar faltas. Fui até a minha coordenação 5 vezes e a minha coordenadora nunca esteve presente. Aconteceu que tive que abrir o processo com seu assistente que me atendeu de forma super grosseira, sem o menor profissionalismo. E até hoje eu não encontrei minha coordenadora.”.
- “sempre está fechada, e raramente encontra-se a coordenadora”.

Logo, fica evidenciado que essa é uma questão que deve ser trabalhada pelas unidades, já que representa grande insatisfação por parte do público.

Figura 07 - O atendente estava presente no momento que precisou. (assiduidade e pontualidade)



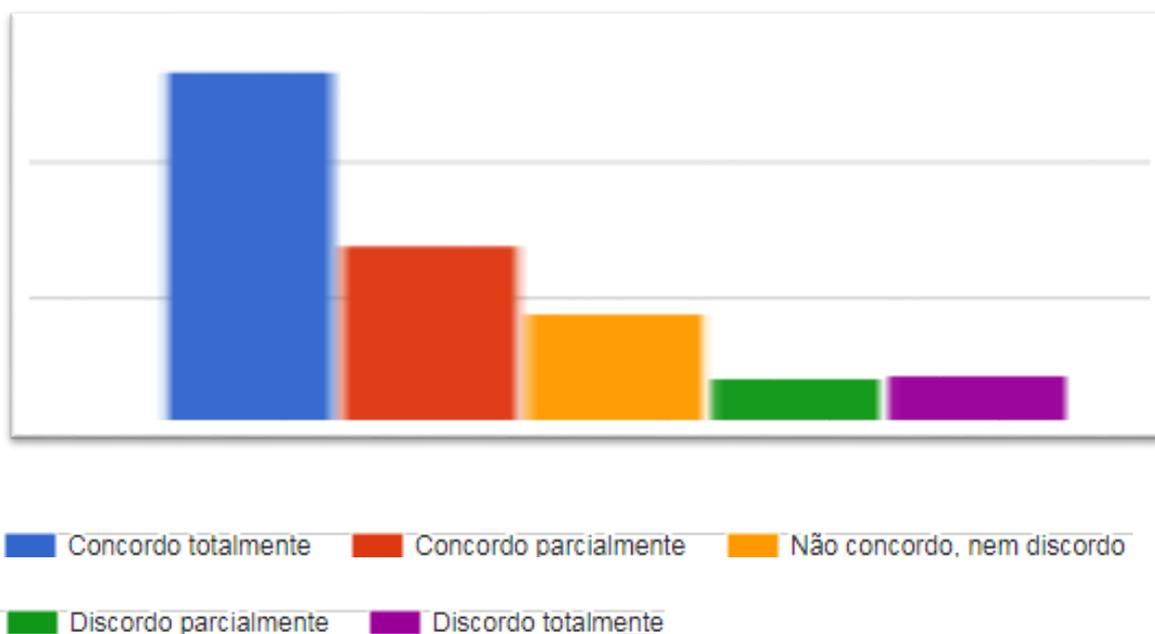
Fonte: Elaborada pelo próprio autor a partir dos dados coletados.

Com relação ao quesito “eficiência”, também se notou uma considerável quantidade de respostas negativas, 21 pessoas discordaram parcialmente da afirmação e 22 discordaram totalmente, o que com o auxílio das questões abertas podemos identificar que a burocracia é fator influenciador para algumas percepções negativas, como as seguintes:

- “O atendimento sempre ocorre de maneira cordial e prestativa, embora em alguns casos ocorra uma certa ineficiência devido ao excesso de burocracia imposto à coordenação”.
- “Menos burocracia na resolução dos problemas e no sistema”
- “Toda a burocracia enfrentada”.

Logo, fica evidente que a burocracia, inerente à atuação de diversas instituições públicas, também afeta negativamente a percepção da qualidade no atendimento. Segue abaixo os resultados referente ao quesito eficiência:

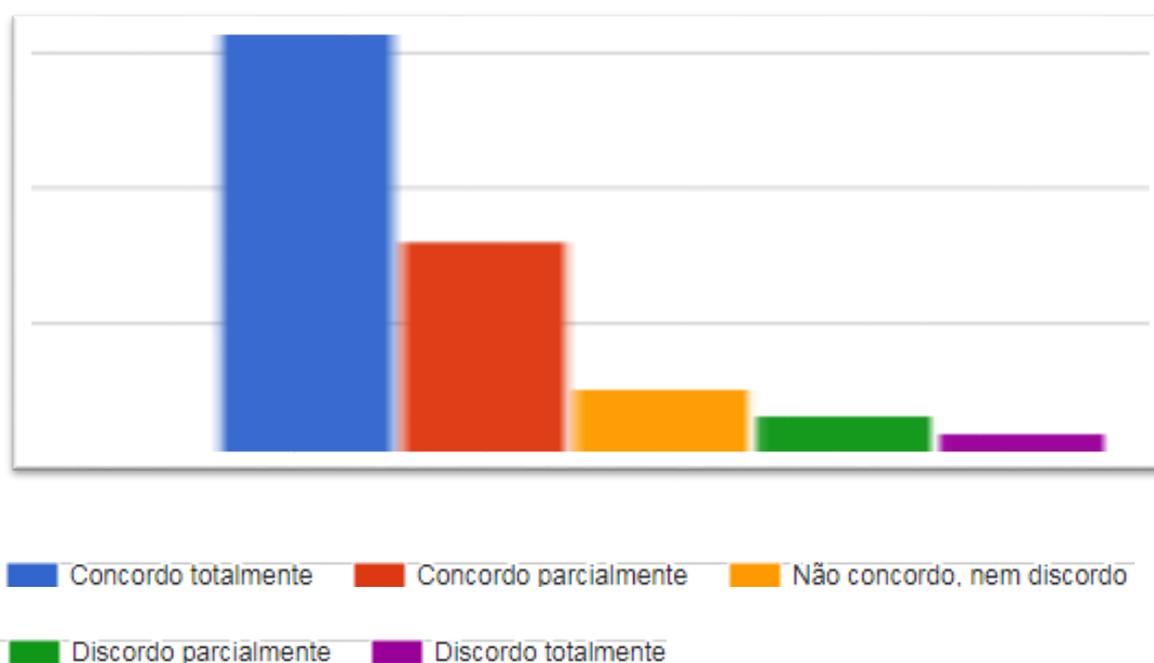
Figura 08 - O atendente resolveu sua demanda com rapidez, perfeição e rendimento, evitando situações procrastinatórias. (eficiência)



Fonte: Elaborada pelo próprio autor a partir dos dados coletados.

No aspecto “comunicação”, obteve-se 16 respondentes que discordaram parcialmente da afirmação e 10 discordaram totalmente, porém não foram esclarecidos pelos discentes – na análise das questões abertas – os motivos que os levaram a tais respostas, apesar de pelos resultados não representar um fator crítico.

Figura 09 - O atendente se comunicou com clareza e objetividade. (comunicação)

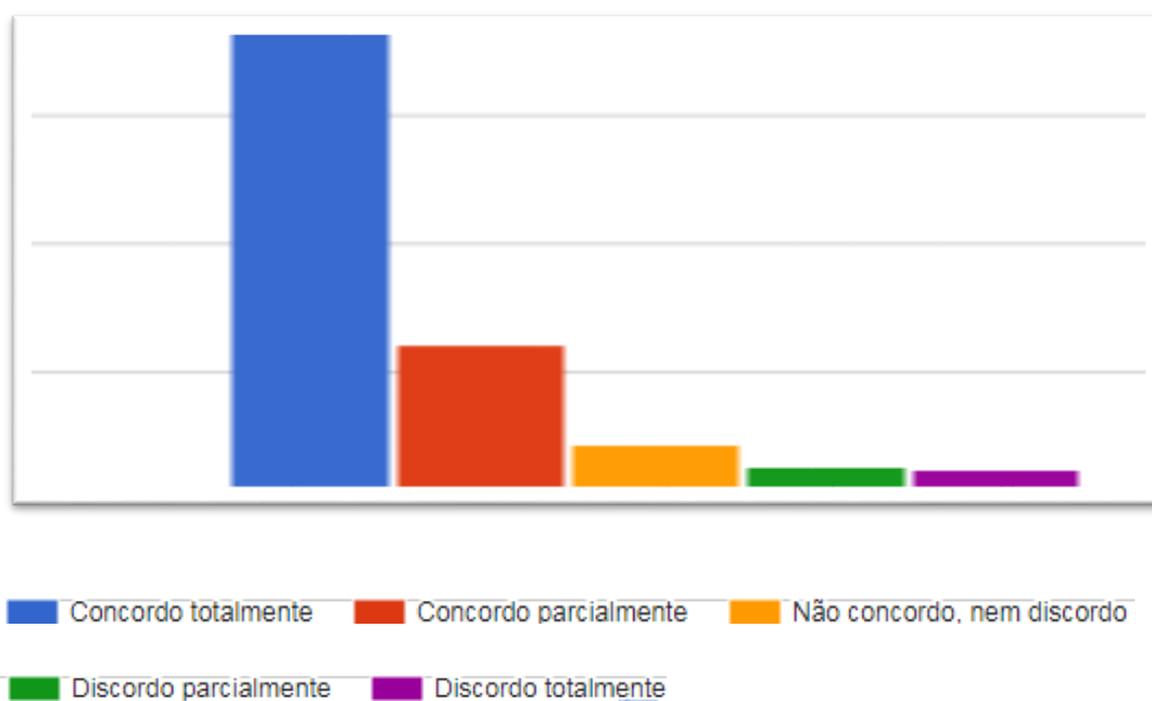


Fonte: Elaborada pelo próprio autor a partir dos dados coletados.

Na última variável objeto de análise, a “paciência”, 12 respondentes discordaram totalmente da afirmação e 13 discordaram parcialmente, em números não está entre as maiores reclamações, porém alguns relatos demonstram que é também objeto de insatisfação por parte dos discentes:

- “Tratamento ignorante partido do assistente administrativo do turno da tarde, não tem paciência alguma pra atender os alunos”
- “HUMOR, EDUCAÇÃO, RESPEITO, PACIÊNCIA, CONHECIMENTO TÉCNICO”
- “Mais paciência para o secretário”

Figura 10 - O atendente demonstrou paciência, tolerância para ouvi-lo (paciência)



Fonte: Elaborada pelo próprio autor a partir dos dados coletados.

Portanto, através da análise descritiva dos dados, aliado às sugestões e relatos de situações ocorridas nas coordenações, foram identificados os principais fatores influenciadores na percepção da qualidade do atendimento ao público no Centro de Tecnologia da UFPB. Apesar de os resultados variarem de unidade para unidade, o foco

da análise não foi quantificar as coordenações por nível de qualidade no atendimento, logo a análise foi feita de maneira geral, com todos os dados das coordenações de forma conjunta.

Proposta de Intervenção

Tendo em vista que as competências exigidas do servidor público na UFPB são as seguintes, de acordo com o Sistema de Gestão de Desempenho por Competências, são as seguintes:

Figura 11 – Competências exigidas do servidor

COMPETÊNCIAS DO AMBIENTE ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO	
Descrição	
Uso dos Sistemas de Informação	
	Utiliza os módulos e serviços disponíveis nos Sistemas SIG - SIGRH, SIPAC e SIGAA no ambiente de trabalho (por ex.: férias, processos, stricto sensu, capacitação, avaliação e similares).
	Utiliza os canais de comunicação institucional (por ex.: sites, portais do governo, sistemas SIG e similares) para obter informações necessárias a execução de seu trabalho.
Participação na gestão	
	Comunica para a chefia as dificuldades e limitações existentes no setor visando o bom andamento do trabalho.
	Participa das atividades institucionais de planejamento e avaliação (por ex.: reuniões setoriais, plano de trabalho, PDI, avaliação institucional e similares) apresentando sugestões, propostas ou bons argumentos.
Elaboração de Comunicação Oficial	
	Após a redação de documentos oficiais, realiza revisão textual mediante a releitura atenta de todo o documento.
	Ao redigir documentos oficiais, sabe diferenciar quando deve ser utilizado o Memorando, a Ata, o Ofício, a Portaria ou Declaração.
Atendimento ao aluno	
	Esclarece, de forma objetiva, dúvidas que o aluno possui sobre a organização acadêmica, com destaque para os assuntos: grade curricular, calendário escolar, emissão de declarações etc.
	Promove a conscientização do aluno-usuário quanto à forma adequada de utilização dos sistemas de informação acadêmicos (SIG, Autosserviço; Portal de Periódicos etc.).
COMPETÊNCIAS INDIVIDUAIS	
Descrição	
Relacionamento Interpessoal	
	Mantém o equilíbrio emocional diante das pressões e das situações estressantes do ambiente de trabalho.
	Age em busca da negociação e do acordo diante dos conflitos e dificuldades interpessoais vivenciados no ambiente de trabalho.
Interesse Público	
	Cumprir o prazo de resposta às demandas que lhe são encaminhadas advindas dos canais eletrônicos de participação social (Por ex.: Ouvidoria, Sistemas SIG, Portal da Transparência, E-SIC, e-mail institucional e similares).
	Preserva o patrimônio público, equipamentos, materiais e documentos institucionais, independente de estar sob sua guarda, mantendo sua integridade e boa aparência.
Comportamento Ético	
	Cumprir a divisão de atividades evitando sobrecarga de trabalho para os demais colegas de setor.
	Age de acordo com a legalidade, principalmente no que se refere à igualdade e a imparcialidade no exercício de suas funções.
Trabalho em Equipe	
	Compartilha com os colegas as novas informações sobre o trabalho, a exemplo mudanças de procedimentos e resoluções, decisões e orientações da chefia entre outras.
	Auxilia os colegas quando estes apresentam dificuldades para realizar alguma atividade do setor.
COMPETÊNCIAS PROBATÓRIAS	
Descrição	
Assiduidade	
	Cumprir o horário de trabalho definido para o cargo, seja no regime diarista, plantonista ou de escala.
	Permanece no trabalho, ausentando-se apenas por motivo justo e com anuência da chefia imediata.
Disciplina	
	Cumprir as orientações profissionais da chefia, quando de acordo com as normas vigentes.
	Disponibiliza para a chefia as informações solicitadas e relativas às atividades de seu cargo.
Capacidade de Iniciativa	
	Toma iniciativa, implementando soluções alternativas para a resolução de problemas no setor de trabalho.
	Demonstra dinamismo diante de situações imprevistas ou na realização das rotinas de trabalho.
Produtividade	
	Executa suas atividades em tempo hábil e com correção.
	Faz uso eficiente dos recursos de trabalho disponíveis (por ex.: computadores, instrumentos, softwares, sistemas e similares).
Responsabilidade	
	Executa as atividades sem a constante necessidade de ordens e orientações.
	Responde pelos compromissos assumidos dentro dos prazos acordados, justificando possíveis atrasos.

Uma das formas de fazer com que o atendimento prestado nas unidades seja de excelência, é vincular a opinião do principal público dos servidores às suas avaliações e consequentemente às suas progressões por mérito, já que um atendimento ruim pode refletir negativamente na sua carreira, no que diz respeito ao aspecto financeiro. Logo, como proposta de intervenção do estudo fica sugerida a implantação de um sistema de avaliação do corpo técnico administrativo do Centro de Tecnologia pelos discentes, sendo inicialmente disponibilizado no *website* de cada coordenação um questionário de avaliação do atendimento prestado, baseado nas competências que são exigidas dos servidores públicos técnico-administrativos da UFPB, em situações de trato com o público, com a identificação do servidor que prestou o atendimento, assim como o serviço que foi prestado e sua avaliação perante a ele. Serão objeto de avaliação do discente somente aquelas competências que puderem ser objeto de análise no momento de atendimento como: “Atendimento ao aluno”, “Relacionamento interpessoal”, “Comportamento ético”, “Assiduidade” e “Produtividade”. As notas obtidas nas respectivas competências comporiam – com peso de 80% – a nota de avaliação do servidor nessas competências, ficando o peso restante (20%), para o chefe da unidade e seus pares.

Posteriormente, com o apoio da Superintendência de Tecnologia da Informação – STI, da Universidade seria implantado na plataforma SIGAA, assim como é feita a avaliação do corpo docente pelo corpo discente antes do início de cada semestre. Os resultados do questionário seriam utilizados por cada unidade para compor a nota do sistema de avaliação de desempenho de cada servidor da unidade, nota que é responsável pela concessão ou não da progressão por mérito de cada servidor, a cada interstício de dezoito (18) meses de efetivo exercício, e que atualmente só é composta pela avaliação dos seus pares das unidades. Logo, a partir dos resultados obtidos através das avaliações, o chefe de cada unidade pode atribuir como meta para o próximo exercício, cursos relacionados às áreas nas quais os servidores apresentaram os resultados mais negativos. O questionário proposto é estruturado da seguinte maneira:

QUESTIONÁRIO PARA AVALIAR O ATENDIMENTO PRESTADO NA COORDENAÇÃO DE XXXXXXXX

3. Qual servidor/docente realizou o seu atendimento?

Resposta:_____.

2. Dê uma nota de 0 a 10 para o atendimento prestado por ele em relação a cada critério.

() **ATENDIMENTO AO ALUNO** (Esclarece, de forma objetiva, dúvidas que o aluno possui sobre a organização acadêmica, com destaque para os assuntos: grade curricular, calendário escolar, emissão de declarações etc./ Promove a conscientização do aluno-usuário quanto à forma adequada de utilização dos sistemas de informação acadêmicos (SIG, Autosserviço; Portal de Periódicos etc.)

() **RELACIONAMENTO INTERPESSOAL** (Mantém o equilíbrio emocional diante das pressões e das situações estressantes do ambiente de trabalho/Age em busca da negociação e do acordo diante dos conflitos e dificuldades interpessoais vivenciados no ambiente de trabalho)

() **COMPORTAMENTO ÉTICO** (Age de acordo com a legalidade, principalmente no que se refere à igualdade e a imparcialidade no exercício de suas funções)

() **ASSIDUIDADE** (Cumpre o horário de trabalho definido para o cargo, seja no regime diarista, plantonista ou de escala)

() **PRODUTIVIDADE** (Executa suas atividades em tempo hábil e com correção/ Faz uso eficiente dos recursos de trabalho disponíveis (por ex.: computadores, instrumentos, softwares, sistemas e similares)

3. Qual serviço você utilizou na coordenação e qual a sua principal crítica/elogio ou sugestão/oportunidade de melhoria? (ex: Solicitar informações; solicitar reposição; requerer dispensa de disciplina, etc.)

Relate o(s) serviço(s) demandado(s) e a crítica/elogio ou sugestão/oportunidade de melhoria:

Ficando, então, a proposta de intervenção estruturada da seguinte maneira:

Tabela 1 – Plano de Ação da Proposta de Intervenção

PLANO DE AÇÃO	
O QUE FAZER	Atribuir questionário aos discentes atendidos nas coordenações dos cursos do Centro de Tecnologia para avaliar as competências exigidas do servidor, que podem ser analisadas no momento do atendimento.
POR QUÊ SERÁ FEITO	O principal cliente do atendimento é o discente, logo o mesmo deve participar do processo de avaliação de desempenho dos servidores.
COMO FAZER	Ao final de cada semestre disponibilizar no SIGAA, o questionário proposto para que o discente possa atribuir as notas ao servidor que lhe atendeu.
QUANDO FAZER	Ao final de cada semestre.
QUEM FARÁ	O STI será responsável pela implantação do questionário no sistema, e o chefe de cada unidade será responsável pelo cálculo do peso de 80% a ser atribuído na avaliação para a nota do discente.
ONDE SERÁ FEITO	Nas coordenações dos cursos de Graduação do Centro de Tecnologia da UFPB.
QUANTO CUSTARÁ	Não custará nada, já que serão utilizadas ferramentas já existentes na instituição.

Fonte: Elaborada pelo próprio autor.

Conclusão e Contribuição Social

O presente estudo trouxe uma proposição que buscou alcançar o objetivo da pesquisa, através da identificação das principais problemáticas encontradas durante o atendimento ao público nas coordenações de cursos de graduação do Centro de Tecnologia. No entanto, temos uma limitação temporal no estudo, pois só após a aplicação do questionário proposto ao longo de alguns semestres é que seria possível evidenciar, através de dados obtidos com novas pesquisas, a real evolução acerca do atendimento prestado. Apesar da limitação, sabemos que é evidente que após a vinculação

do questionário de avaliação do atendimento à avaliação dos servidores, os mesmos iriam alterar sua postura, visto que, caso contrário, estariam afetando negativamente a sua carreira e progressões salariais.

Apesar do estudo ter sido realizado no Centro de Tecnologia da UFPB, o mesmo pode ser replicado em outros centros da Universidade, ou até em outras universidades federais, já que o funcionamento entre elas é bastante semelhante quanto à estrutura organizacional, hierarquia e métodos de avaliação de desempenho.

Portanto, a proposição é relativamente simples, já que não necessita de investimento financeiro para ser realizada, sendo necessário somente interesse gerencial e trâmites burocráticos, e pode contribuir imensamente para a satisfação da comunidade acadêmica e sociedade em geral, que como cidadãos contribuintes devem receber um serviço de qualidade.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5707.htm>. Acesso em: 28 agosto 2012.

CARBONE, Pedro Paulo. Cultura organizacional do setor público brasileiro: desenvolvendo uma metodologia de gerenciamento da cultura. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 34, n. 2, p. 1-5, 2000.

CARVALHO, Maria do Socorro Macedo Vieira de. Gestão de competências: uma nova abordagem em recursos humanos. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 32, n. 5, p. 163-171, 1998.

MANCEBO, Deise; RIBEIRO, Carla Vaz dos Santos. O servidor público no mundo do trabalho do século XXI. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 33, n. 1, p. 192-207, 2013.

SAKAMOTO, Christiane Alves Calheiros; FERREIRA, Bruno Freitas; ZACHARIAS, Claudio Gomide; SILVA, Juliana Cristina da; ALVES, Patrícia; RODRIGUES, Henrique Geraldo; KAPPEL, Lucas Borges. As competências dos assistentes em administração no serviço público federal: um estudo de caso no IFTM. **Revista Economia e Gestão**. v. 14, n. 37, p. 53-79, 2014.

TIRONI, Luís Fernando; SILVA, Luiz Carlos Eichenberg; VIANNA, Solon Magalhães; MEDICI, André César. TD 0238 - Critérios para Geração de Indicadores da Qualidade e Produtividade no Serviço Público. **Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada**, Brasília, outubro de 1991.