

## QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE NA GERÊNCIA DE PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO NO MUNICÍPIO DE PALMAS

## QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE NA GERÊNCIA DE PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO NO MUNICÍPIO DE PALMAS

Neurilene das Mercês Lima de Oliveira Leite

Faculdade ITOP  
neurijesus@gmail.com

Roberto Mauro Guarda

Faculdade ITOP  
robertomaurog@gmail.com

### RESUMO

*A motivação para realização desse estudo é para medir a Qualidade no Atendimento ao Cliente no serviço público, especificamente na pasta da Gerência de Patrimônio Imobiliário do Município de Palmas - TO, pesquisa de caso foi demandada alguns aspectos questionadores, sendo eles: O Profissional deve ter o compromisso de identificar com precisão as suas próprias qualificações, conhecimento e experiência?; O profissional ou atendente deve ser sensível às questões individuais de Cliente? Como: cultura, religião, sexo, e raça? A qualidade no atendimento ao cliente na pasta; espaço físico para o atendimento em qualidade sobre os imóveis que pertence ao do município de palmas; A qualidade dos materiais permanentes como: computadores, mesas, cadeira, armário, arquivos; O que poderia melhorar nas regularizações dos imóveis que ainda encontram em pendência; Quanto ao atendimento ao cliente a direção atual inovou em algum aspecto? Como poderia melhorar para um atendimento de qualidade? Necessário criar uma estrutura de atendimento, que se adegue aos padrões dos interessados para regularização ex. um call Center? Em decorrência da entrevista feita por servidores público, cliente externo, optou se por um questionário, que a coleta de dados se tornou mais prático e rápido. A pesquisa com os servidores foi feita na própria secretária e nas ruas com clientes. E suas identidades pessoais dos clientes foram preservadas.*

**Palavras-chave:** Qualidade, atendimento, Cliente.

### ABSTRACT

*The motivation to carry out this study is to measure Quality in Customer Service in the public service, specifically in the portfolio of Real Estate Assets Management of the Municipality of Palmas - TO, a case study was demanded some questioning aspects, being: The Professional must have The commitment to accurately identify their own qualifications, knowledge and experience? Should the professional or attendant be sensitive to individual Customer issues? How: culture, religion, sex, and race? Quality in customer service in the folder; Physical space for the service in quality on the real estate that belongs to the municipality of Palmas; The quality of permanent materials such as: computers, tables, chairs, cabinets, files; What could improve on the regularizations of the properties that still find pending; As for customer service has the current direction innovated in any aspect? How could it improve for quality care? It is necessary to create a structure of service, that conforms to the standards of the interested parties for regularization ex. A call center? It is perceived through qualitative researches. As a result of the interview made by public servants, external customer, it was decided by a questionnaire that the data collection became more practical and fast. The search with the servers was done on the desk and on the streets with clients. And their personal identities of customers have been preserved.*

**Keywords:** Quality, customer, service.

### INTRODUÇÃO

A pesquisa em questão trata do assunto Qualidade no Atendimento ao cliente. Dentro do assunto apresentado, faz-se uma delimitação do tema que analisa a Qualidade ao atendimento como fator o Cliente na Gerência de Patrimônio imobiliário de Palmas. Justificativa da escolha do tema se deve ao fato de que ao lidar com pessoas, tem se observado que muitos saem satisfeitos outros decepcionados é imprescindível considerar sua satisfação.

A Qualidade é uma palavra que faz parte do dia-a-dia e desempenha um papel importante em todos os tipos de organizações, tem amplo significado, e pode ser explanada de várias maneiras.

Quando um determinado servidor público presta um serviço de qualidade ao Cliente, a tendência é mostrar crescimento, por isto, é importante sempre buscar uma dinâmica diferente para atendê-los.

Sendo assim o levantamento feito sobre Qualidade no atendimento aos clientes, em relação à Gerência de Patrimônio imobiliário pretende-se, neste trabalho, demonstrar que apesar de qualificado e apto a exercer as responsabilidades do cargo o indivíduo deixa de colocar seus conhecimentos em prática, mediante situações em que a postura no atendimento deve ser exercidas.

Para estudar melhor o tema escolheu-se os autores, Chiavenato, Gonçalves e Wyse (1997), Carvalho e Nascimento (1997), Carvalho (1997), Certo (2003), Lisboa (1997), Sá (2001), Leisinger e Schmitt (2001), Camargo (1999), Moreira (2002), Minarelli (1995), Maseiro (1996), Drucker (2002) que tratam os seguintes tópicos: Administração, Qualidade, atendimento e cliente.

### **Histórico da organização**

Fundada em 20 de maio de 1989, logo após a criação do Tocantins em 1988 criou-se a Prefeitura de Palmas com suas devidas secretarias, estatais fundações e pastas específicas.

Sua área de atuação é na própria prefeitura de Palmas, na Pasta específica Gerência Patrimônio Imobiliário e conta como cliente os interessados em regularizar seus imóveis que desde o princípio da criação da capital vem arrolando sem finalizar os mesmos.

Considerando que compete a Gerencia de Patrimônio Imobiliário, ceder, alienar, aforar, arrecadar, operar e gravar bens imóveis de propriedade do Município de Palmas Assim considerado, é dever do governo criar políticas de desenvolvimento urbano para ordenar o pleno desenvolvimento da função social da cidade e da propriedade urbana, garantindo o direito a uma cidade sustentável, entendido este, como o direito à terra urbana, à moradia, ao saneamento ambiental, à infraestrutura urbana, ao transporte e aos serviços públicos, ao trabalho e ao lazer, para as pessoas carentes do Município.

### **Organograma**

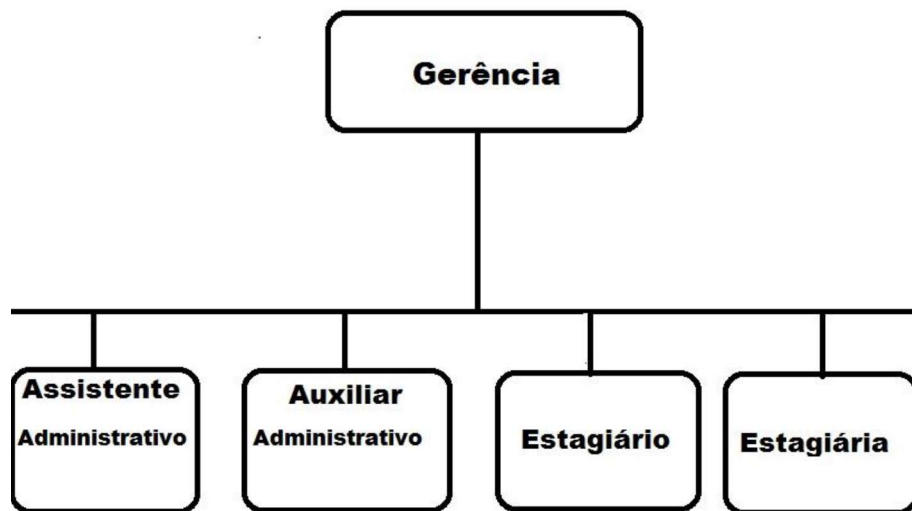
Os **órgãos** são unidades administrativas com funções bem definidas. Exemplos de órgãos: Tesouraria, Departamento de Compras, Portaria, Biblioteca, Setor de Produção, Gerência Administrativa, Diretoria Técnica, Secretaria, etc. Os órgãos possuem um responsável, cujo cargo pode ser chefe, supervisor, gerente, coordenador, diretor, secretário, governador, presidente, etc. Normalmente tem colaboradores (funcionários) e espaço físico definido.

Daft (1999) cita que a estrutura organizacional se reflete no organograma, que é “a representação visual do conjunto inteiro de atividades e processos subjacentes a uma organização”.

Segundo Lacombe (2003) organograma é uma representação gráfica simplificada da estrutura organizacional de uma instituição, especificando os seus órgãos, seus níveis hierárquicos e as principais relações formais entre eles. Uma forma relativamente simples de se esboçar graficamente a departamentalização dentro de uma empresa é através de um organograma

A **estrutura Organizacional** da Gerência de Patrimônio Imobiliário está mencionada na figura 2 adiante. A Organização municipal esta sob a Gerência de Neurilene Lima de Oliveira, no cargo a 4 (quatro) anos, prefeito da municipalidade Carlos Amastha, auxiliar Administrativo Maria do Socorro Serqueira, Assistente Administrativo Manoel Maria, Estagiários , Francimara, Davi.

Figura 1. Organograma do Patrimônio Imobiliário do Município de Palmas



Fonte: o autor

Figura 2. Imagem da Prefeitura de Palmas-TO



## Layout

De acordo com Borba (1998), o arranjo físico ou layout visa harmonizar e integrar equipamento, mão de obra indireta, enfim todos os processos os itens que possibilitam sua manufatura”. Para Cury (2000), os objetivos de um projeto de layout devem ser: aperfeiçoar as condições de trabalho do pessoal nas diversas unidades organizacionais; racionalizar os fluxos de fabricação ou de tramitação de processos; racionalizar a disposição física dos postos de trabalho, aproveitando todo o espaço útil disponível; minimizar a movimentação de pessoas, produtos, materiais e documentos dentro da ambiência organizacional”.

O layout da pasta Patrimônio imobiliário esta mencionado na figura 2, citado abaixo:

**Figura 3. Layout Patrimônio Imobiliário**



**Arquivo Imobiliário. Fonte: o autor**

## Administração

Vários são os autores, mestres, estudiosos e instituições universitárias, que buscam suprir a interrogação do que vem a ser a Administração. É possível encontrar em cada conceito, um entendimento que se encaixe na vida e na experiência única das organizações. O estudo desse vasto universo inicia-se aqui por meio da origem da palavra Administração onde Chiavenato (2001, p. 9) traduz: a palavra *administração* vem do latim *ad* (direção, tendência para) e *minister* (subordinação ou obediência) e significa a realização de uma função abaixo do comando de outrem, isto é, a prestação de um serviço a alguém.

No entanto, a palavra administração sofreu uma radical transformação no seu significado original. A tarefa da administração é interpretar os objetivos propostos pela organização e transformá-los em ação organizacional por meio de planejamento, organização, direção e controle de todos os esforços realizados em todas as áreas e em todos os níveis da organização, a fim de alcançar tais objetivos de maneira eficiente e eficaz.

Administração: Ação de administrar. Administrar é também o conjunto de princípios, normas e funções que tem por fim ordenar os fatores de produção e controlar sua produtividade e eficiência, para se obter determinado resultado.

Prática desses princípios, normas e funções. Função de administrador, gestão, gerência. Pessoal que administra; direção. (MASIERO, 1996, p. 12).

A Teoria Clássica da Administração visava à eficiência na estrutura da organização e surgiu em 1916 na França, difundiu-se rapidamente pela Europa. Enquanto isso, nos Estados Unidos, Taylor e outros engenheiros desenvolviam a Administração Científica onde dão ênfase na execução da tarefa. Porém, nas duas teorias Chiavenato (2001), destaca que o objetivo único é a eficiência da organização.

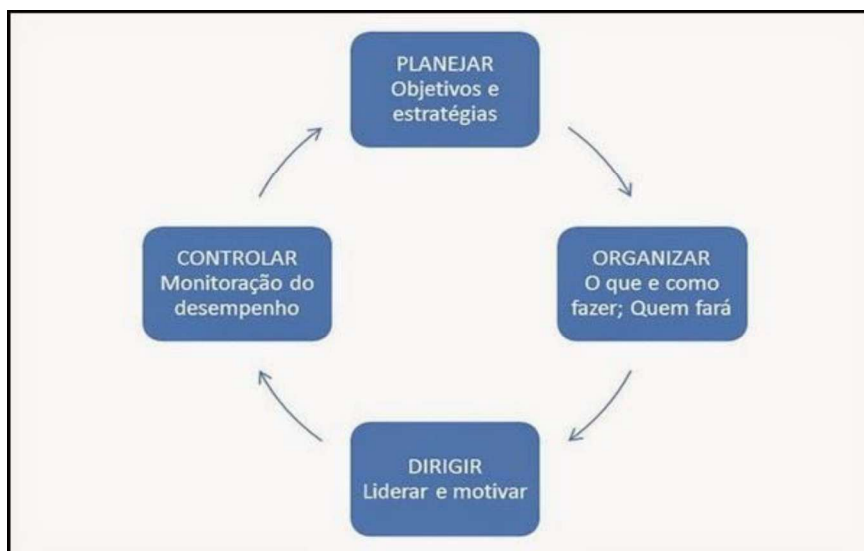
Os estudos demonstram também que os comportamentos e abordagens do que vem a ser administração são diferentes nas organizações, porém, as funções administrativas não saem de seu contexto onde os responsáveis envolvidos no processo têm bem definidas suas tarefas.

A administração é de incumbência de tarefas. A administração é uma disciplina de estudo. Mas é também gente. Cada realização da administração é realização de um administrador. Cada deficiência é deficiência de um administrador. São *peças* que administram e não “forças”, nem “fatos”. É o descortínio, a dedicação e a integridade dos administradores que determinam se existe administração ou desadministração. (DRUCKER, 2002, p. 5).

### O Processo Administrativo

O processo administrativo possui várias funções e muitas diferenças entre elas de acordo com cada autor, entretanto conforme (CERTO, 2003), as atividades que gerem o processo administrativo. As quatro funções básicas.

Figura 3. Funções Administrativas



#### Planejamento:

Planejar envolve a escolha de tarefas que devem ser desempenhadas fim de atingir os objetivos das empresas, descrevendo como as tarefas precisam ser executadas e indicando quando executá-la. A atividade de planejar enfoca a realização das metas. Por meio de seus planos, os gerentes identificam com exatidão o que as empresas precisam fazer para ser bem-sucedida. O planejamento dirá respeito ao sucesso da empresa em um futuro próximo (em curto prazo), bem como em um futuro distante (em longo prazo).

**Organizar:**

Pode-se definir organização como o ato de designar, a vários indivíduos ou grupos da empresa, as tarefas desenvolvidas durante o planejamento. Assim, organizar cria um mecanismo que coloca os planos em andamento. Os funcionários recebem tarefas que contribuem para os objetivos da empresa.

**Controlar:**

Controle é um processo contínuo. Os gerentes estão constantemente reunindo informações, comparando-as e a partir daí tentando encontrar novas maneiras de melhorar a produção por meio de mudanças organizacionais.

**Influenciar /Motivar:**

Influência/Motivar é outra função básica do processo administrativo. Também comumente citada como sinônimo de motivação, liderança, comando, direção ou força de vontade – a influência diz respeito primeiramente aos funcionários de uma empresa.

Pode-se definir influência como o ato de orientar as atividades dos membros de uma empresa na direção apropriada. Direção apropriada é aquela que ajuda a empresa a ir ao encontro de suas metas.

O papel dos gerentes na administração é de fundamental importância, pois busca recursos na organização no intuito de alcançar metas. Conforme Certo (2003, p. 4), “A administração faz com que as empresas caminhem em direção a seus objetivos e metas ao designar atividades que seus membros devem realizar”. Toda empresa tem seus objetivos e suas metas, com isso, para atingir esses resultados, uma boa gerência faz toda diferença no papel da organização.

Certo (2003, p. 4), também afirma que: “A administração esforça-se para encorajar a atividade individual que leve ao alcance das metas organizacionais e desencoraja a atividade individual que atrapalhe a realização de metas”.

**Conceito de Qualidade**

O conceito do que se entende por qualidade teve muitas alterações ao decorrer do século passado, e atualmente tem se tornado uma das práticas mais exigidas por qualquer organização, sejam elas pequenas médias ou grandes empresas. Qualidade é uma palavra que faz parte do dia-a-dia e desempenha um papel importante em todos os tipos de organizações, tem amplo significado, e pode ser explanada de várias maneiras.

Para Lobos (1993, p. 38) “Qualidade é a condição de perfeição ou se preferir, do exato atendimento das expectativas do cliente”. Qualidade significa “fazer as coisas certas”, quando há um bom desempenho de qualidade em uma operação não apenas leva à satisfação dos consumidores externos, como também torna mais fácil a vida das pessoas envolvidas na operação, satisfazer os consumidores internos é tão importante quanto satisfazer os consumidores externos, como também, quanto menos erros estiverem em cada produção, menos tempo será gasto para correção, evitando assim desperdícios de tempo e material.

Quando uma organização pública presta serviço de qualidade a seus clientes entende-se que agindo assim faz as coisas certas acontecer, por isto, é o diferencial da empresa ou organização, no contexto das empresas significa dizer uma maneira adequada de agir por parte do atendente mediante o cliente que procura encontrar uma boa recepção no ambiente, além disso, o cliente deseja ser atendido com respeito.

### **Cientes**

Cliente é todo indivíduo que precisa e necessita de todo respeito todos os que prestam serviços possuem um cliente, o mesmo é de extrema importância em qualquer ramo de negócio, pois sem eles não se gera competitividade.

Diz Albrecht (1993) "Talvez você nunca veja um cliente externo, mas isso significa que as pessoas que apelam a você como clientes internos não precisam ter as suas necessidades atendidas por você da mesma maneira eficaz que é usada por uma pessoa de contato direto com os clientes externos". A compreensão de tudo isso leva os empregados a tirarem a seguinte conclusão: todos prestam serviços, todos possuem um cliente. É preciso, contudo, identificá-los para bem servi-lo. Neste aspecto, Albrecht enfatiza que numa organização verdadeiramente voltada para o serviço, todas as pessoas e unidades têm um cliente. Mesmo que você ou os membros de sua unidade jamais vejam os clientes, vocês ainda possuem seus próprios clientes. Seus clientes são as pessoas que dependem de vocês, no todo ou em parte, para realizar o seu trabalho.

### **Atendimentos ao Cliente.**

O mercado cada dia mais inovador leva as organizações a buscarem diferenciais, pois somente oferecer produtos com qualidade não é mais o suficiente, os clientes querem algo mais, alguma coisa que justifique sua escolha por uma empresa ou outra. E este diferencial é o atendimento. Segundo Chiavenato (2005, p. 209),

O Atendimento ao cliente é um dos aspectos mais importante, sendo que o cliente é o principal objetivo do negócio, que todo negócio deve ser voltado ao cliente, sendo que só permanecerá se o cliente estiver disposto a continuar comprando o produto/serviço.

Entende-se que atendimento ao cliente são todas as atividades prestadas ao consumidor, é fazer de tudo para satisfazê-lo, tomar decisões que os beneficiem, prestar melhores serviços, para que continuem comprando, e assim conquistar o sucesso do negócio.

### **A Qualidade ao cliente,**

O Cliente então é um objetivo complexo, que muda constantemente; DANTAS,2005, portanto, todo processo destinado a determinar a Qualidade do cliente deve poder mensurar o ritmo da mudança. Por sorte, a Qualidade no atendimento do cliente segue um padrão lógico.

Para compreendê-lo, pode-se contar com o modelo das etapas de satisfação do homem, acreditava que essas necessidades deviam satisfazer-se seguindo uma sequência fixa, que começava com as necessidades fisiológicas e terminava com as necessidades de auto realização. Além disso, essas necessidades tinham que satisfazer-se cumulativamente. Então, se a

motivação atual de uma pessoa é a satisfação de uma necessidade superior, como a de estima, por exemplo, as necessidades inferiores, como as fisiológicas, as de segurança e a de participação, já devem ter sido satisfeitas. (DANTAS,2005, p.38).

Por tanto quando uma necessidade foi satisfeita, irá haver uma mudança no comportamento do indivíduo. Consegui a autoestima já não será uma motivação, o indivíduo buscará satisfazer a necessidade que não foi satisfeita a de participação, quando o indivíduo conseguir satisfazer suas necessidades sociais, sua motivação irá levá-lo a buscar as necessidades superiores, como a de autoestima, e assim por diante até chegar a de auto realização.

Figura 01- Pirâmide da teoria das necessidades



Fonte: <http://site.suamente.com.br/a-piramide-de-maslow>

### Percepção e auto percepção

O atendimento diferenciado vincula - se à capacidade do funcionário de ter uma percepção exata do cliente. Mas é de extrema importância que o servidor público tenha auto percepção. Ou seja, antes de atender o cliente, o servidor deve estar ciente do seu próprio comportamento. (PENNA, 1993). Tanto o comportamento do servidor como os do cliente estão sujeitos a variações internas (pessoais) ou externas (situacionais). Esses fatores costumam gerar distorções de percepção. Contudo, um servidor atento ao seu comportamento e que mostre receptivo ao cliente pode localizar o problema e tentar contorná-lo. Um mal-estar, ex. enxaqueca, pode desculpar-se com o cliente por uma falha no tratamento. Assim, de forma cortês, o servidor público evita que o cliente tenha um desvio de percepção, imaginando que sua expressão séria se deve a alguém irritação com ele.

Metodologia de pesquisa é entendida segundo os autores, "O método é esse conjunto de processos, que etimologicamente tem o significado de caminho para se chegar a um fim". (PARRA FILHO; SANTOS, 1998, p.51).



Ainda que de acordo com Paula (2010, p. 139), “tanto o método quanto a estratégia utilizada para se obter um resultado fazem parte da metodologia da pesquisa”.

Nesse trabalho foi realizada pesquisa bibliográfica por meio de pesquisas em livros, artigos, publicações, monografias referentes ao tema, e por meio deste levantamento houve a possibilidade de elaboração de questionário, com perguntas utilizada a metodologia qualitativa, que segundo Oliveira (1999, p.116), “o método qualitativo não tem a pretensão de numerar ou medir unidades ou categoria homogêneas”, que diferencia do método quantitativo. O estudo qualitativo busca entender a relação de causa e efeito do fenômeno, chegando a sua verdade e razão. Acrescenta Malhotra (2006, p. 66) que a análise qualitativa é “uma metodologia de pesquisa exploratória e não estruturada que se baseia em pequenas amostras com o objetivo de prover percepções e compreensão do problema”.

Após aplicação do Questionário as respostas obtidas através das análise permitiram descrever a Qualidade no Atendimento ao Cliente em relação à Gerência de Patrimônio Imobiliário, quanto questionamento os respectivos aspectos, suas próprias qualificações, conhecimento e experiência, sensível às questões individuais de Cliente, qualidade no atendimento ao cliente, espaço físico, materiais permanentes como, regularizações dos imóveis pendência; gerenciamento, atendimento de qualidade, estrutura de atendimento, Call Center?

### **Objeto do Estudo**

O objetivo geral desta pesquisa visando criar uma estrutura Organizacional entre a Pasta Gerência de Patrimônio imobiliário na Qualidade no Atendimento ao cliente para alcançar um melhor resultado na ação. Os objetivos específicos: e laborar pesquisa bibliográfica acerca do tema proposto; identificar a visão dos consultores de Comportamento Organizacional sob a relação de qualidade, atendimento e cliente; identificar a relevância de conhecer os valores e princípios dos funcionários e da empresa; diagnosticar e analisar até que ponto a falta de qualidade e atendimento pode ser prejudicial, tanto à empresa quanto para o profissional no mercado de trabalho; identificar se a qualificação do funcionário pode ajudá-lo a manter-se na empresa mesmo quando a ética profissional é deixada para trás; analisar com mais sensibilidade o atendimento ao cliente em uma pasta específica; obter satisfação e motivação dos servidores para um grande resultado; saber conhecer e diagnosticar quando o cliente foi bem atendido.

A Gerência de Patrimônio Imobiliário está localizada na Avenida JK, no plano diretor, na Prefeitura Municipal de Palmas, no 5º andar, a empresa, a recebe muitas pessoas para atendimento ao público, para informação das regularização de áreas.

As ações da Gerência de Patrimônio Imobiliário, todo o imóvel que pertence ao município às informações documental busca-se no arquivo, e interessados para regularização dos imóveis.

Esta pesquisa será realizada no ambiente da pasta Gerência de Patrimônio Imobiliário, entre os meses de março de 2017 a junho de 2017, com o intuito de verificar a percepção dos colaboradores da empresa em relação Qualidade no Atendimento ao Cliente no Patrimônio Imobiliário do município. O instrumento de coleta utilizado foi um questionário relacionadas a

satisfação no ambiente de trabalho. Para delinear o perfil dos pesquisados, foram abordados aspectos como: idade, sexo,

### ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS.

Para interpretação e análise dos dados obtidos a partir do questionário da pesquisa, foram aplicadas 16(dezesseis) perguntas aos clientes e servidores públicos, serão utilizados, gráficos com o propósito de identificar os resultados da pesquisa, A análise teve como propósito, avaliar a qualidade do atendimento ao cliente, com os servidores do município que trabalha na pasta da Gerência de Patrimônio imobiliário, e os clientes para regularização de imóveis. Variedades de perguntas foram mencionadas no questionário, por intermédio da opinião dos interrogados.

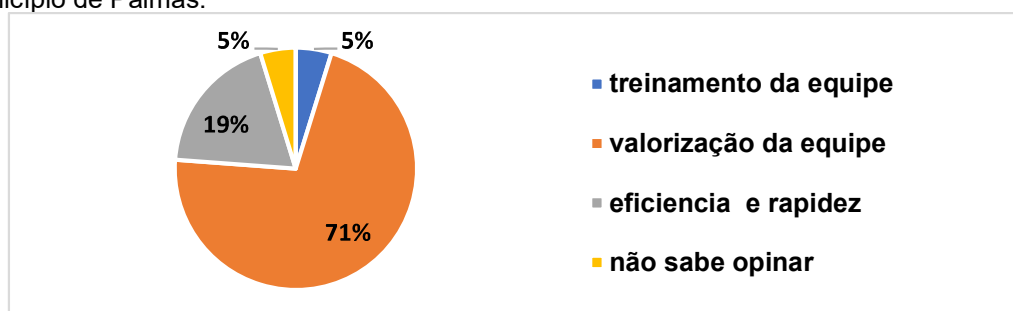
Na análise mencionam-se os resultados encontrados na pesquisa para que seja desenvolvida na Gerência de Patrimônio imobiliário, junto aos seus devidos clientes, com o referencial a qualidade no atendimento ao cliente, com o propósito de aprimorar e implantar legalização nas regulamentações dos imóveis.

A análise dos dados mencionados é apresentada nos gráficos a baixo, identificando a opinião dos clientes. Os resultados da pesquisa, após tabulados, comprovam a identificação da qualidade de vários aspectos, aos quais poderão ser aplicadas propostas de melhorias para os que ainda não alcançaram a qualidade de atendimento perante o cliente, conforme apresentados adiante.

### O QUE SÃO NECESSÁRIOS PARA MELHORAR

Na Qualidade ao Atendimento ao Cliente para melhorar 71% foi avaliada que para ter um atendimento de qualidade é preciso à valorização da equipe, 5% precisa de eficiência e rapidez, 5% treinamento da equipe.

**Gráfico 1:** Como você avalia a qualidade no atendimento ao cliente no Patrimônio Imobiliário do município de Palmas.

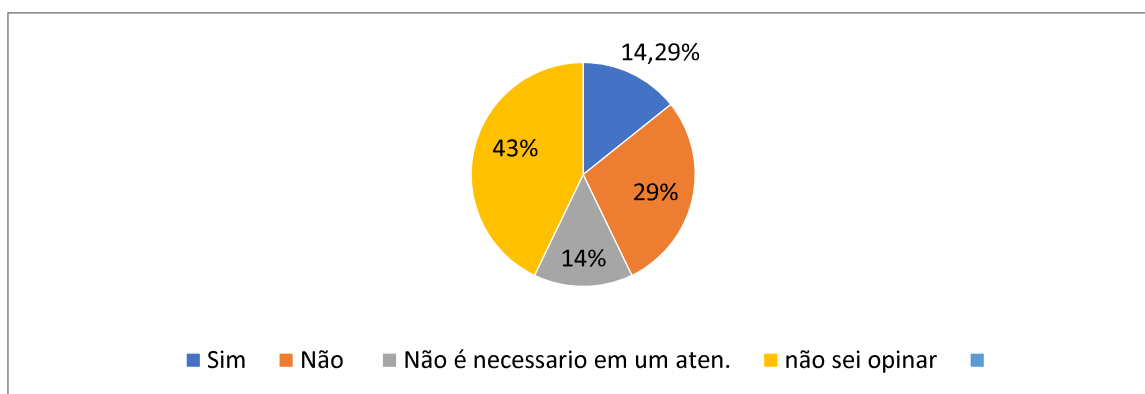


Verificando o Gráfico 1 a maioria dos clientes/servidor público entrevistados, avaliaram que a para melhorar o Qualidade no atendimento é de grande valia valorizar sua equipe, seu funcionário vai ter muito mais vontade de trabalhar e fazer um bom serviço se estiver se sentindo valorizado', segundo blog [www.empregoligado.com.br](http://www.empregoligado.com.br) menciona em sua página que Por isso, quando você valoriza sua equipe, ela se torna mais produtiva, se envolve mais nos processos operacionais e investe mais da sua pessoa para ter bons resultados. Se você faz o funcionário

se sentir cuidado e respeitado pela empresa, a tendência é ele também querer cuidar e defender seu ambiente de trabalho. Desse modo, se for necessário trabalhar um pouco mais em determinada época, ou sair mais tarde alguns dias, o trabalhador não entenderá isso como exploração, afinal sempre é respeitado e valorizado, e assim trabalhará com boa vontade mesmo nas situações mais exigentes. Concluíram que não é necessário eficiência e rapidez, nem mesmo treinamentos para a equipe observa-se que a maior parte, mulheres mencionaram nesta avaliação em uma faixa etária de 25 a 34 de escolaridade variada e maioria com renda familiar de 1 a 3 salários mínimos

### QUALIFICAÇÕES, CONHECIMENTO E EXPERIÊNCIA.

Nas Qualificações, conhecimento e Experiência o profissional deve ter o compromisso de identificar com precisão as suas próprias qualificações e conhecimento e experiência 43% responderam que para ter Qualificações, não é necessário em um atendimento de qualidade e nem sabe opinar.

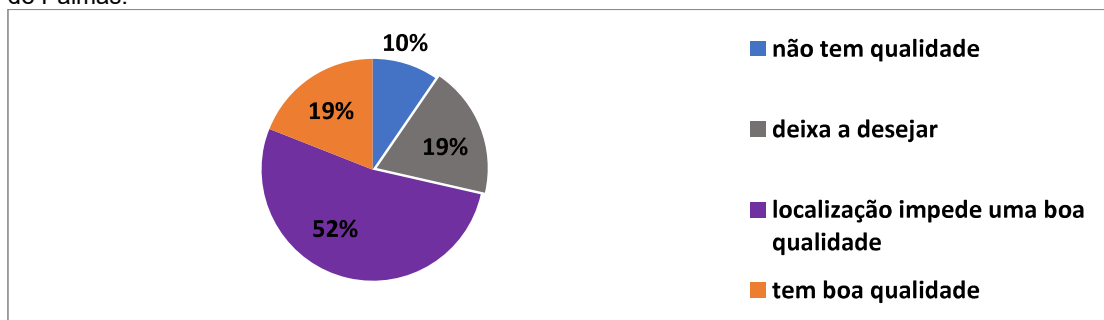


No Gráfico 2. notamos que a pesquisa mencionou que não sabe opinar e nem é necessário o profissional ter o compromisso de identificar com precisão as suas próprias qualificações, conhecimento e experiência.

### ATENDIMENTO

A respeito da qualidade do atendimento 52% avaliam que a localização impede uma boa qualidade, 19% tem boa qualidade, 19% consideram deixa a desejar, 10% ruim e outros 9% não tem qualidade.

**Gráfico: 3** Como você avalia a qualidade no atendimento ao cliente no Patrimônio Imobiliário do município de Palmas.

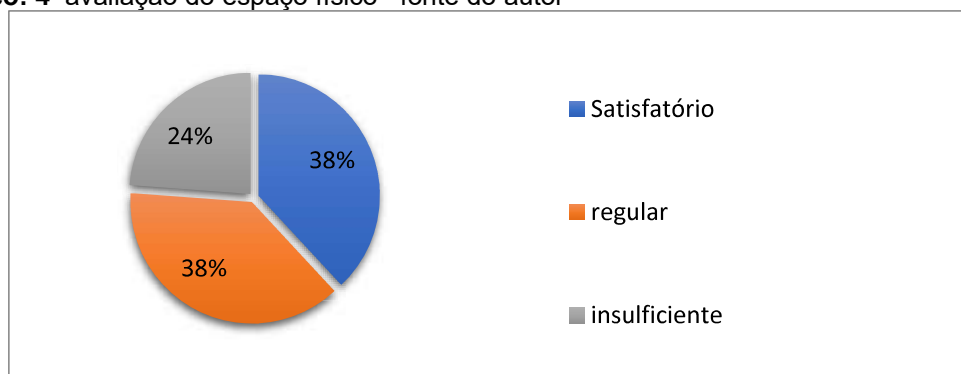


O atendimento da pasta teve uma avaliação pelos clientes, conforme o Gráfico 3, porém ainda não alcançou a completa satisfação apontando para a localização que impede uma boa qualidade. Os servidores devem estar atentos a toda pessoa que adentra na Gerência até mesmo que seja para solicitar uma informação. E assim o atendimento deve deixar ao cliente/servidor público percebendo a qualidade de atendimento bom.

### ESPAÇO FÍSICO

Considerando o Espaço Físico da Gerência de Patrimônio Imobiliário, responderam igualmente 38% que era satisfatório e outros 38% regular, 24% insuficientes.

Gráfico: 4 avaliação do espaço físico –fonte do autor

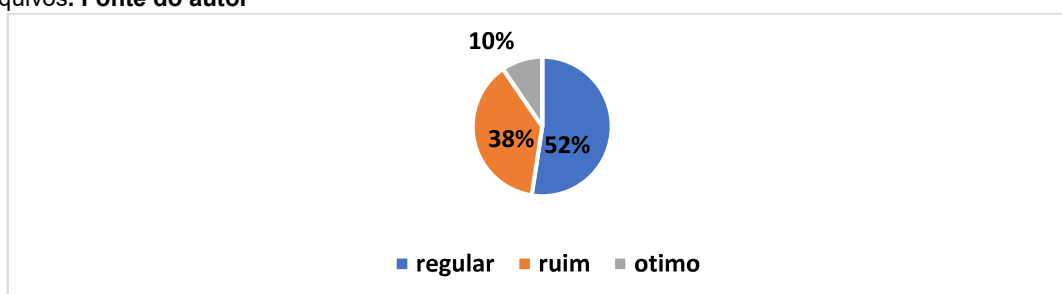


Diante das respostas de cada Cliente observa-se a necessidade de aumentar o espaço físico, diálogo com servidores informaram a necessidade de aumentar o ambiente, pois facilitar a entrada e saída de cada cliente sem constrangimento, segundo Abordagem de Burns e Stalker Ambiente é tudo aquilo que envolve externamente uma organização ou sistema. É o ambiente de operações de cada organização, de onde ela extrai suas entradas e deposita suas saídas. É fundamental dentro de uma empresa ter como circular sem atropelar em outras pessoas, um local específico de aguarda ser atendido, para que todos percebam que o ambiente é de Qualidade.

### MATERIAIS PERMANENTES

Foram questionadas sobre os materiais permanentes da pasta como Computadores, mesas, cadeiras armário, consideraram a Qualidade de materiais ruim, sendo. 52%, 38,% regular e 10% ótimo.

Gráfico: 5. Avaliar a qualidade dos materiais permanentes como: computadores, mesas, cadeiras armários, arquivos. Fonte do autor

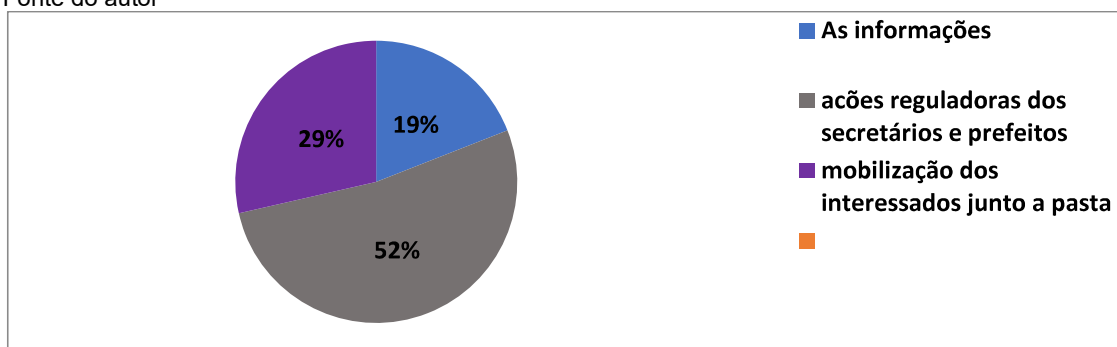


A qualidade de um atendimento depende também dos materiais que se utilizam, e todos eles para ser utilizado são necessárias estar em um bom estado, porém informaram o tempo dos mesmos. Na análise identificamos falta um Banco de Dados para catalogar todos os imóveis e não há controle sobre a sistemática dos serviços, O registro dos imóveis é feito sem dados de informática pelos estados dos materiais de expedientes depreciados e antigos. Todo Controle patrimonial obedecerá ao princípio da racionalização do processo administrativo.

### REGULARIZAÇÕES DOS IMÓVEIS EM PENDÊNCIAS

Na análise do gráfico a pergunta era o que poderia mudar nas regularizações dos imóveis que ainda se encontram em pendencia, podemos observar que os problemas quando as irregularidades 52% depende de secretários e prefeito movimentando com ações e também que precisa de informações que o percentual foi de 19% e que os interessando se mobilize junto a pasta foi um percentual de 29%

**Gráfico: 6.** O que poderia mudar nas regularizações dos imóveis que ainda se encontram em pendência-  
Fonte do autor

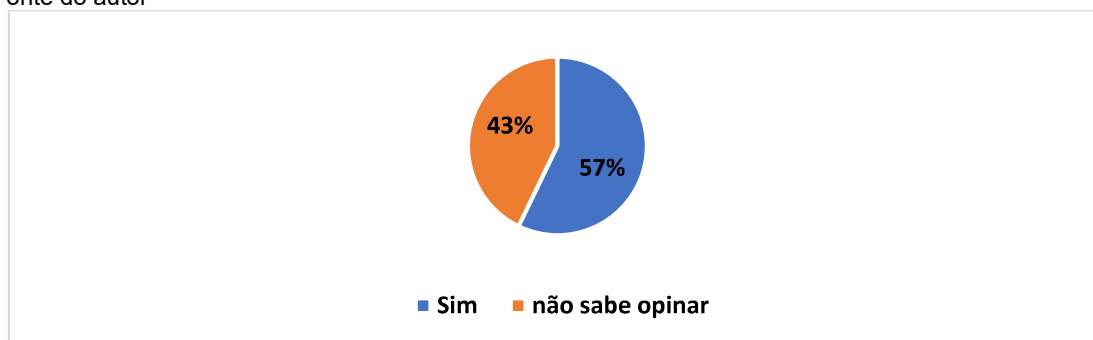


Regularização e controle dos imóveis é uma ação conjunta com as secretarias competentes e prefeito, pois a Gerencia de Patrimônio Imobiliário fazem também o serviço de titulação de propriedades, precisam urgentes de um Banco de Dados para um controle sobre a sistemática dos serviços de informações, fiscal na própria pasta, para junto fiscalizar as áreas que são invadidos.

### GERÊNCIA ATUAL INOVOU EM ALGUM ASPECTO

Na análise do gráfico quanto ao atendimento ao Cliente a Gerência atual inovou em algum aspecto, 58% responderam que sim e 43% não souberam opinar.

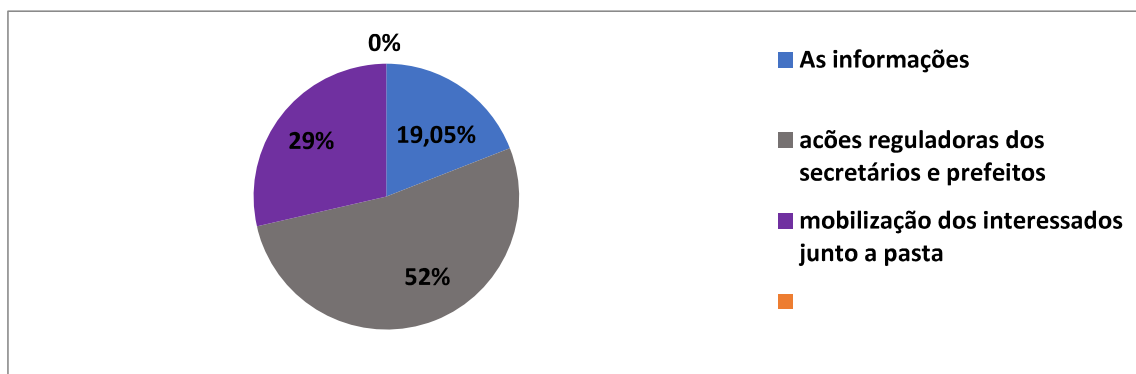
Gráfico 7: Quanto ao atendimento ao cliente a gerência atual inovou em algum aspecto-  
Fonte do autor



Na atual Gerência houve inovação (CHIAVENATO, 2001,) quando diz que Influenciar /Motivar é quando a Direção apropriada é aquela que ajuda a empresa a ir ao encontro de suas metas. Além da análise que não soube opinar, os clientes e servidores conseguiram reconhecer que houve mudanças, dentre elas, a digitalização e informatização de todos os processos referentes aos imóveis e áreas públicas, para um atendimento mais eficiente e eficaz.

**CONSIDERANDO COMO MELHORAR O ATENDIMENTO AO CLIENTE, VISANDO QUALIDADE E OUVI ALGUMAS IDEIAS COMO:** Call Center apontando para 43,% que facilitaria para um atendimento de qualidade e 52% afirma que para melhorar o atendimento visando qualidade seria um ambiente mais acessível a todos que usam o local com interesse de organizar seus imóveis e um percentual mínimo não sabe opinar.

Gráfico. 8: como melhorar o atendimento ao cliente, visando qualidade.



Para melhorar o atendimento e se tornar o mesmo em qualidade observando o gráfico 8, a Gerência de Patrimônio Imobiliário não alcançou ainda o objetivo desejado, a pesquisa observa que para isso precisa de um ambiente com acessibilidade, pois está localizado no 5º andar, muitos na faixa etária de 45 a 50 anos sentem inseguros ao entrar em elevadores, e existem um constrangimento de ambos os sexo pelo medo de altura também falta interesses dos interessados em buscar se informar para regularização imobiliária.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES

Considerando a etapa de finalização deste trabalho desenvolvido, observamos algo que não era muito claro nas percepções dos líderes e gerente, entendemos que a partir do momento que conhecemos as opiniões verdadeiras dos clientes e funcionários avançamos grandemente e percebemos que os serviços públicos prestados pela Gerência de Patrimônio imobiliário nos geraram a possibilidade de identificar os pontos fortes, as ameaças, e as oportunidades na qualidade de atendimento ao cliente, propor melhoria não só no atendimento, porém buscar junto aos gestores, ampliar o ambiente, com a finalidade de aperfeiçoar os aspectos não desejáveis pelos clientes e servidores da pasta.

A Gerência de Patrimônio Imobiliário busca diariamente organizar seus imóveis, segundo alguns estudos e avaliação de cadastro e a pesquisa analisou-se que é da Procuradoria Geral do Município a função de agir sobre o a Gerencia de Patrimônio Imobiliário do Município, regularização e controle dos imóveis, fazem também o serviço de titulação de propriedades. Porem falta um Banco de Dados para melhorar o controle sobre a sistemática dos serviços, não tem fiscais dentro da pasta solicita-se nas Secretarias as demandam ações de fiscalizações, O registro dos imóveis é lento, por faltar orçamento para pagamentos Cartorários.

Considerando avaliar o espaço físico, perante os clientes estes declararam não estar satisfeitos, e se tornou um dos quesitos mais forte para qualificar o bom andamento do local a necessidade de ampliar com urgência por estar trabalhando em um ambiente apertado.

São esses os quesitos da nossa pesquisa, avaliar a qualidade no atendimento ao cliente na pasta do Patrimônio imobiliário, avaliar o espaço físico, os materiais permanentes para o atendimento com qualidade sobre imóveis que pertence ao município de Palmas? Quais as melhorias a ser feitas nas regularizações dos imóveis quais ainda encontram em pendências pertencentes ao Patrimônio Imobiliário do Município de Palmas-TO? Quais as políticas Organizacionais a ser adotadas na pasta para garantir a Qualidade no Atendimento.

## Referências

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: Dando asas ao espírito empreendedor**. São Paulo: Saraiva 2005.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações**. Editora Senac, Brasília – DF, 2004. Disponível em: <http://monografias.brasilecola.uol.com.br/administracao-financas/-qualidade-no-atendimento-ao-cliente-como-fator-crescimento-empresarial.htm>, acesso em 21 de novembro de 2017.

GERSON, Richard F. **A excelência no atendimento a clientes: mantendo seus clientes por toda a vida - programas eficazes para manter seus clientes**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

GIANESI, Irineu G. N; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de Serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo:Atlas, 1994.  
<http://monografias.brasilecola.uol.com.br/administracao-financas/-qualidade-no-atendimento-ao-cliente-como-fator-crescimento-empresarial.htm>

MAXIMIANO, António Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6.ed., São Paulo: Atlas, 2008.

Recebido em 21 de novembro de 2017.  
Aceito em 12 de dezembro de 2017.