



CICLO DE CAPACITAÇÃO EM QUALIDADE NO ATENDIMENTO PARA SERVIDORES DA STTP

Lucas Nascimento de Souza¹, Josenildo Brito de Oliveira^{11, 12}
josenildo.brito@ufcg.edu.br

Resumo:

Como melhorar a qualidade no atendimento ao cidadão? Esse questionamento remete às formas para elevar o nível de serviço, com vistas a minimizar a taxa de falhas e/ou reclamações dos usuários. O objetivo do projeto foi capacitar os servidores da STTP – Superintendência de Trânsito e Transportes Públicos – de Campina Grande, Paraíba, em conceitos sobre qualidade no atendimento. Um curso de 30 horas foi ministrado pelo extensionista durante 4 semanas com os colaboradores. Dinâmicas e atividades foram aplicadas em sala de aula, além de um formulário de avaliação, cujo repercussão foi positiva.

Palavras-chaves: STTP, Qualidade, Atendimento.

1. Introdução

Um serviço de qualidade deve satisfazer necessidades e prezar pela solução de problemas. A falta da qualidade pode provocar consequências para os clientes do serviço, como aumento das reclamações, desgaste na reputação, entre outros. Um bom atendimento pode resultar em uma melhor qualificação do serviço pelo usuário e elevar sua percepção. Usuários insatisfeitos podem amplificar muito as suas percepções negativas a outros, induzindo-os a não mais fazer uso. Para [1], um dos fatores que mais afetam a qualidade no serviço é o atendimento. Mesmo em casos de insatisfação do cliente, o atendimento adequado pode mitigar danos à imagem da instituição. Daí, a importância de se ter um serviço qualificado. A qualidade percebida pode variar segundo as expectativas do cliente, conforme seu nível de relacionamento e histórico. No primeiro uso, o cliente pode experimentar um sentimento de frustração.

Você já teve péssimas experiências com um serviço? A *Global State of Multichannel Customer Service* em seu relato [2], aponta que, três entre 4 brasileiros deixaram de retornar por conta de uma má experiência. O lidar com o cliente e suas necessidades, acaba por impactar da forma da qualificação do serviço. Práticas de gestão, técnicas e ferramentas podem ajudar na melhoria da qualidade para entregar atendimentos que superem expectativas sobre o preenchimento de necessidades, mesmo essas, por demais heterogêneas. Serviços qualificados visam agregar valor ou criar excelência, suficientes para atender ou extrapolar expectativas antes, durante e pós prestação. Ações devem modificar a realidade entre prestadores e usuários do serviço.

Um dos pilares da gestão da qualidade em serviços é a capacitação, que objetiva formar e aplicar conhecimento

útil para aperfeiçoar o desempenho no atendimento dos clientes. O escopo deste projeto compreende um ciclo de capacitação dos colaboradores da STTP, cujo fim é o articular o conhecimento produzido na UFCG e as vitais necessidades da comunidade atendida. A ideia é educar, capacitar e treinar servidores para aplicar fundamentos da qualidade no atendimento que venham a melhorar o desempenho nos serviços.

Foi identificada junto à STTP a possibilidade de se executar um projeto educacional para qualificar parte de seus colaboradores, dadas as necessidades de capacitá-los no tema, sendo de interesse das instituições, preencher essa lacuna. Assim, esse projeto visa integrar a tríade ensino, pesquisa e extensão, respectivamente, pelo preparo da capacitação, via conhecimento internalizado na UFCG; levantamento das lacunas chave identificadas na STTP; e aplicação da capacitação aos inscritos na qualificação.

Os fundamentos desse projeto se alinham à oferta de educação qualificada e à formação continuada na STTP na linha dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS [3], oferta de educação de qualidade e formação de recursos humano.

O objetivo geral do projeto é capacitar os servidores públicos municipais em fundamentos da qualidade nos serviços. Já os objetivos específicos delineados foram: levantar as necessidades de capacitação apontadas pela gestão pública; preparar o material didático para aplicar no curso de formação; divulgar o curso e inscrever os interessados; aplicar a capacitação com os servidores e avaliar os resultados e certificar os participantes.

O público-alvo foi formado por servidores técnicos da STTP, cujas atividades primárias estão alocadas aos setores de atendimento, em torno de 12 (doze). A STTP foi criada pela Lei Municipal 2.247, de 28 de maio de 1991, entidade vinculada ao Gabinete do Prefeito, com sede e foro em Campina Grande. Sua finalidade básica é gerenciar o transporte coletivo e de táxi, tráfego, trânsito e sistema viário.

2. Metodologia

Os procedimentos metodológicos empregados junto aos colaboradores da STTP permearam as seguintes fases:

- **Alinhamento dos conceitos:** o aluno extensionista foi preparado para direcionar o conhecimento de conceitos básicos necessários à transmissão do conteúdo na forma

¹ Estudante de Graduação, UFCG, Campus Campina Grande, PB. Brasil.

¹¹ Orientador, Docente, UFCG, Campus Campina Grande, PB. Brasil.

¹² Coordenador, Docente, UFCG, Campus Campina Grande, PB. Brasil.

de curso. Os procedimentos abrangeram os conteúdos dados em aula, bem como outros materiais;

- **Identificação das necessidades:** por intermédio de pesquisa, o extensionista levantou as principais lacunas de capacitação e treinamento dos servidores técnicos, que se deu mediante aplicação de questionário criado no Google Forms;

- **Preparação do curso:** com base nas necessidades de capacitação, o discente preparou os módulos didáticos do curso. Os materiais foram compartilhados na forma de PDF, DOC e desenvolvido também em PowerPoint para fins de repasse do conteúdo;

- **Divulgação do curso e inscrição:** nessa fase o aluno divulgou o curso de capacitação junto aos servidores, orientando-os a como fazer as inscrições. Essa etapa foi realizada por e-mail;

- **Capacitação e treinamento:** o curso foi oferecido aos servidores, reunidos duas vezes por semana, das 14h às 17h, na forma presencial, para que o aluno repassasse o conhecimento. O local da capacitação foi cedido pela STTP, no âmbito de suas instalações;

- **Acompanhamento e avaliação das ações:** o docente acompanhou e orientou as atividades extensionistas e, sempre que possível, realizou ajustes com o objetivo de ser fazer cumprir o cronograma. Periodicamente, as ações da extensão foram avaliadas;

- **Certificação dos participantes:** Ao final do curso de capacitação, os concluintes receberam um certificado de participação, assinado pelo docente e Coordenador de Pesquisa e Extensão da UAEP.

A carga horária ministrada foi de **30 (trinta) horas**, diluídas nas semanas e ao longo da vigência do projeto. Contudo, ressalta-se que as atividades de planejamento, preparação, execução, avaliação e fechamento das ações de capacitação, permearam todos os meses do projeto.

O discente extensionista implementou as atividades operacionais, sendo de responsabilidade do professor, a coordenação, orientação e certificação dos participantes, junto à PROPEX, tanto do aluno, como dos servidores. Foram inscritos 15 colaboradores da STTP no curso.

3. Resultados e Discussões

Além do conteúdo visto em sala pelo extensionista, outras bibliografias de importância foram levantadas e exploradas para preparar os materiais de apoio didático da capacitação, com base nas necessidades identificadas e apontadas pelos servidores da STTP. Uma pesquisa, por meio de formulário do Google foi realizada, visando detectar as necessidades e lacunas primárias repassadas pelos colaboradores. Os dados foram compilados, o que forneceu a base necessária para a criação do conteúdo do curso.

As necessidades e conceitos foram relevantes para a construção dos módulos didáticos do curso, bem como da apostila, elaborados nos formatos PowerPoint, .PDF e DOC. Foi desenvolvido um AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem no app Google Classroom, o qual serviu de apoio aos alunos (Figura 1).

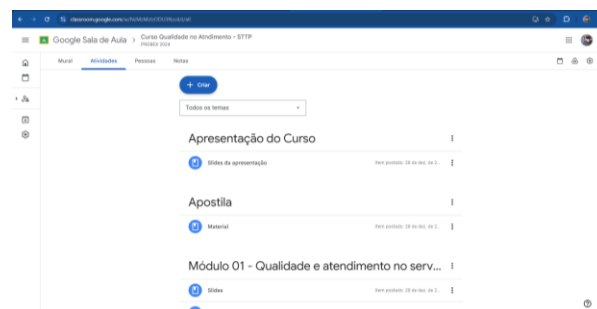


Figura 1 – Ambiente Virtual de Aprendizagem

Antes do início do curso, um banner foi construído para fins de divulgação, bem como a movimentação de uma circular interna emitida pelo gestor administrativo da STTP, comunicando sobre esse curso de capacitação. Após a divulgação, um formulário foi criado no Google Forms e compartilhado com os interessados, orientando sobre o processo de inscrição, tal como as orientações de como fazer.

As datas de implantação do curso foram repassadas, como 19 e 21 de novembro, 26 e 28 de novembro, 10 e 12 de dezembro e 17 e 19 de dezembro, das 14h às 17h (2024), com intervalo de 15 (quinze) minutos em cada dia. No primeiro dia foi apresentado o curso aos alunos e debatidos temas correlatos. O Prof. Josenildo Brito de Oliveira, orientador e coordenado do projeto, ministrou a apresentação e um dos módulos, pois os demais foram ministrados pelo extensionista **Lucas Nascimento de Souza**. A Figura 2 ilustra a imagem de conteúdo de um dos módulos.



Figura 2 – Slides de conteúdo do curso

Alguns momentos com os servidores no curso foram registrados, como mostra a Figura 3. A Figura 4 ilustra a Anny Beatriz Cavalcanti Lima, que ministrou a palestra "Diálogo sobre saúde mental e trabalho" no curso, o que engrandeceu sobremaneira a capacitação.



Figura 3 – Momento da capacitação



Figura 4 – Palestra no curso de capacitação

Inúmeras dinâmicas e exercícios de fixação, foram aplicados junto aos alunos do curso (Figura 5).

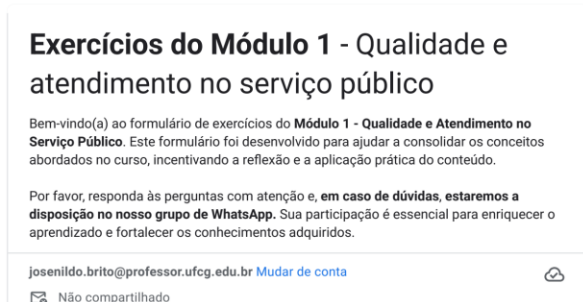


Figura 5 – Exemplo de exercício

Outro resultado chave foi a elaboração de uma apostila, como ilustrado na Figura 6.



Figura 6 – Apostila do curso

Ao longo da execução das atividades, um formulário foi empregado para avaliar e acompanhar as ações de extensão. Por fim, por meio de formulário desenvolvido no Google Forms, os alunos realizaram uma avaliação sobre o curso de "Qualidade no atendimento", ilustrada na Figura 7.

Avaliação do Curso "Qualidade no atendimento"

Prezado(a) participante e colaborador(a) da STTP. Solicitamos, por gentileza, uma avaliação objetiva que não levará mais de 5 minutos da sua atenção.

Favor responder as questões que se seguem.

* Indica uma pergunta obrigatória

Figura 7 – Formulário de avaliação do curso

4. Conclusões

O curso teve como proposta capacitar os servidores públicos municipais em fundamentos da qualidade nos serviços, o que incluiu objetivos específicos e atividades extensionistas, as quais contribuíram para o processo de formação de colaboradores da STTP, cuja finalidade foi qualificar ainda mais os atendimentos prestados por essa instituição, tão importante para o cidadão campinense.

O curso de 30 horas foi executado em sua plenitude nas instalações cedidas pela STTP. Já as avaliações dos participantes do curso foram extremamente positivas e muito bem-sucedidas sobre a condução da capacitação. Novas oportunidades de parcerias junto à STTP podem ser constituídas em momento oportuno, com o objetivo de dar andamento à qualificação dos servidores.

5. Referências

- [1] LOBOS, J. Encantando o cliente-externo e interno. São Paulo: J. Lobos, 1993.
- [2] MICROSOFT. Global State of Multichannel Customer Service Report. Disponível em: https://download.microsoft.com/documents/en-us/dynamics/Global_State_of_Multichannel_Customer_Service_Report.pdf.pdf. Acesso em 20 de abril de 2023. 2019.
- [3] AGENDA 2030. Disponível em: <https://gtagenda2030.org.br/agenda-pos-2015/>. Acesso em: 20 de maio de 2024.

Agradecimentos

À STTP pela parceria na implantação desse projeto, em especial ao Superintendente da instituição, o Sr. **Vitor Matheus Ribeiro Félix**.

À UFCG pela concessão da bolsa por meio da Chamada **PROPEX 002/2024 PROBEX/UFCG**.