

ATENDIMENTO AO PÚBLICO: O DESAFIO INSTITUCIONAL

O atendimento ao público através da situação real de atendimento é a resultante de três lógicas a serem decodificadas: a do atendente, a do usuário e a da instituição.

A qualidade do atendimento no contexto da realidade brasileira, no âmbito público e na iniciativa privada, apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir transformações urgentes. Essa necessidade tem múltiplas facetas e a visibilidade de uma delas se expressa nas queixas freqüentes dos usuários consumidores. Basta visitar os espaços dedicados aos leitores dos jornais para verificar o número abundante de reclamações tanto nos serviços em instituições públicas e privadas.

Para melhor situar e ilustrar o atendimento ao público, três situações típicas servem de exemplo:

1. Quem, nos dia de hoje, não teve que enfrentar uma fila no banco, uma fila de cadastro para algum programa social... Quantas vezes “não roeram as unhas” na expectativa de que a fila andasse rápido, pois outro compromisso urgente estava a sua espera? E quantos ao chegar o momento dado do atendimento deparam-se com a informação do funcionário: “O senhor entrou na fila errada”, esta faltando o documento X!.. Mas se tais situações são fontes de irritação e de problemas do lado do usuário, a cada dia mais exigente, elas o são também para os sujeitos encarregados do atendimento ao público.

2. Com efeito, do outro lado do balcão, o funcionário tem dificuldades para explicar ao inquieto usuário, que não é ele quem faz, por exemplo, as leis do país ou as normas da empresa ou do serviço público; que ele não dispõe da informação desejada, ou, ainda, que ele não sabe por que o computador esta fora do ar. A situação do funcionário é nestes casos, extremamente incomoda, pois os valores organizacionais do tipo “o cliente sempre tem razão”, ou o funcionário é a imagem da empresa, não deixam impune qualquer tentativa de desabafo. As relações sociais de tensão e de conflito com o público, transformam o atendente numa espécie de “para-raios afetivo” destinado a captar as descargas emocionais dos usuários.

3. A empresa esta preocupada com os clássicos imperativos da competitividade (produtividade, qualidade, rentabilidade) e, muitas vezes parece “assistir” a qualidade do atendimento se deteriorar: a produtividade cai, as reclamações aumentam geometricamente como as filas, os custos não baixam, o desperdício de material é crescente... Os diretores, os organizadores do trabalho, os gerentes, todos estão preocupados com a concorrência embalada pelo ingrediente da globalização da economia. As instituições públicas, elas se deparam com cidadãos mais exigentes, a consciência dos direitos de cidadania cresce com a consolidação do regime democrático, e os eleitores-contribuintes cobram não só a ampliação da oferta, mas também a qualidade dos serviços prestados pelo poder público nas diferentes esferas.

As situações acima apresentadas traduzem fatos corriqueiros onde todos perdem (o usuário, o funcionário e a instituição). Neste contexto a situação do atendimento, nada mais é que a porta de entrada para as origens da perda da qualidade do atendimento e do serviço prestado ao usuário.

A Profort Assessoria pode ajudar sua organização na melhoria do atendimento. Faça-nos uma consulta!