



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - EAD**

ELIAS MARQUES DE LIMA

**DIMINUIÇÃO DAS FILAS DE ESPERA NO SINDICATO DOS
TRABALHADORES E TRABALHADORAS RURAIS DO MUNICÍPIO DE
GIRAU DO PONCIANO ATRAVÉS DA PRIORIZAÇÃO DO ATENDIMENTO**

**ARAPIRACA/AL
2018**

ELIAS MARQUES DE LIMA

DIMINUIÇÃO DAS FILAS DE ESPERA NO SINDICATO DOS
TRABALHADORES E TRABALHADORAS RURAIS DO MUNICÍPIO DE GIRAU
DO PONCIANO ATRAVÉS DA PRIORIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado a Faculdade de Economia,
Administração e Contabilidade como
requisito para obtenção do diploma de
graduação do curso de Administração
Pública à Distância, sob orientação da
Professora Weidila Siqueira de Miranda.

ARAPIRACA/AL
2018

ELIAS MARQUES DE LIMA

DIMINUIÇÃO DAS FILAS DE ESPERA NO SINDICATO DOS
TRABALHADORES E TRABALHADORAS RURAIS DO MUNICÍPIO DE GIRAU
DO PONCIANO ATRAVÉS DA PRIORIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

TCC apresentado como requisito para
obtenção de título de graduação em
Administração Pública pela
Universidade Federal de Alagoas –
UFAL, Campus de Arapiraca.

Data de Aprovação: 03/03/2018.

Banco Examinadora

Weidila Siqueira Miranda Gomes

Prof. Weidila Siqueira de Miranda
Universidade Federal de Alagoas – UFAL
Campus A.C. Simões
Orientador

Nadja Maria do Nascimento

Prof. Nadja Maria do Nascimento
Universidade Federal de Alagoas – UFAL
Campus A.C. Simões
Coorientador

Charles Carili Costa Silva

Tutor Charles Carili Costa Silva
Universidade Federal de Alagoas – UFAL
Campus Arapiraca
Examinador

AGRADECIMENTOS

Agradeço Primeiramente a Deus, a seu Filho Jesus Cristo e ao Espírito Santos, pela oportunidade, de chegar ao final do Curso de Administração Pública EAD.

A minha amada Esposa Eliane Marques, que sempre esteve no meu lado, nessa caminhada, aos Meus Pais (Antônia e Antônio), e a todos que mim ajudaram direta e indiretamente.

A coordenadora do Curso de Administração Pública a Distância, a Professora Sra. Nadja Maria do Nascimento e minha Orientadora deste trabalho, a Professora Sra. Weidila Siqueira de Miranda.

RESUMO

Este estudo visa diminuir as filas de espera dos usuários do sindicato de trabalhadores e trabalhadoras rurais. O objetivo é reduzir o tempo de espera dos atendimentos nesta unidade, a fim de que haja agilidade dos atendimentos, evitando assim o estresse neste local. O estudo foi desenvolvido com base na bibliografia especializada sobre o tema e em uma pesquisa realizada em 2015 no sindicato de trabalhadores e trabalhadoras rurais de Girau do Ponciano-AL. Os usuários do serviço devido à demora dos atendimentos ficam irritados e aumenta o índice de insatisfação, gerando assim um clima não cordial entre os mesmos e os funcionários. O público alvo foi ouvido e identificado a causa da insatisfação, e assim orientado os funcionários quanto a sanar as dúvidas dos usuários do serviço.

Palavras-chave: Atendimento. Insatisfação. Usuários.

ABSTRACT

This study aims to reduce the queues of users of the union of rural workers. The objective is to reduce the waiting time of the calls in this unit, so that there is agility of the attendances, thus avoiding the stress in this place. The study was developed based on the specialized bibliography on the subject and a research conducted in 2015 in the rural workers' union of Girau do Ponciano-AL. Service users due to delayed service get irritated and increase dissatisfaction, thus generating an unfriendly atmosphere between them and employees. The target audience was heard and identified the cause of the dissatisfaction, and thus guided the employees to heal the doubts of the users of the service.

Keywords: Care. Dissatisfaction. Users

1 INTRODUÇÃO

As filas nos sindicatos continuam mesmo com a lei que prevê um limite de espera. Os clientes estão procurando o Sindicato para fazer denúncias. A maioria das queixas relaciona-se à demora no atendimento e pouca quantidade de funcionários trabalhando, principalmente nos horários de pico, falta está de respeito com a população. Alguns funcionários saem e deixam os clientes esperando muito tempo seu retorno.

O Plano de Inovação Organizacional será introduzido no Sindicato dos Trabalhadores e Trabalhadoras Rurais objetivando diminuir as longas filas de espera, melhorando assim a qualidade dos serviços prestados.

A organização conta com a prestação de serviços de benefícios, onde os usuários têm enfrentado a falta de habilidade dos profissionais em saber direcionar e tirar as dúvidas pertinentes, levando assim a frustração de comportamentos.

A pesquisa visa reduzir a insatisfação dos usuários, assim como a demora no atendimento por meio de um atendimento baseado nas prioridades, levando assim ao reconhecimento do direito do outro.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Desde os primórdios o ser humano sofre alterações em seu meio, sua família, seu comportamento na sociedade. De igual forma, o mundo se altera e conseqüentemente afeta o homem e seu meio. A revolução industrial, junto com o capitalismo afetou o mundo com mudanças significativas, principalmente quando se fala de trabalho. Resumindo, o capitalismo trouxe consigo uma nova sociedade, um novo tipo de ver o mundo mediante o trabalho, essa nova sociedade se estruturou e percebeu que não se vive apenas de trabalho, criando assim o chamado socialismo, uma doutrina que prega a coletivização. Nesse sentido, com esse novo tipo de sociedade, percebe-se a necessidade de direitos básicos para subsistência dos seres que fazem parte da sociedade.

No Brasil, antes da promulgação da Constituição Federal de 1988, os direitos sociais não existiam em lei. A sociedade em geral, não tinham direitos básicos garantidos e eram obrigados a pagarem aquilo que deveria ser fornecido pelo governo que administra o país. Desta forma, com a promulgação da Constituição Federal de 1988 houve uma mudança no sistema de fornecimento dos direitos sociais básicos. Passou a ser definido mediante o artigo 6º da Constituição da República Federativa do Brasil, direitos sociais: educação, a saúde, o trabalho, o lazer, a segurança, previdência social.

A Constituição Federal define os direitos sociais de todos os brasileiros, posteriormente regulamentados no Estatuto do Idoso - para os maiores de 60 anos, como a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados (KEINERT & ROSA, 2009).

A sociedade civil é o espaço onde se organizam os interesses em confronto, é o lugar onde se tornam conscientes os conflitos e as contradições. Nele, a sociedade civil

é um momento da superestrutura ideológico-política [que aparece como] o conjunto de relações sociais que engloba o devir concreto da vida cotidiana, da vida em sociedade, o emaranhado de instituições, ideologias, projetos e interesses de classe distintos e, portanto, espaço de disputa pela hegemonia” (SIMIONATO, 2011).

Dessa forma, as autoras argumentam, sobretudo, que analisar as políticas sociais em uma visão de Estado como esfera pacífica, desprovido de interesses de classe, significa situá-las, de um lado, como respostas exclusivas do Estado às demandas sociais, a fim de garantir sua hegemonia e, de outro, como decorrência exclusiva da luta da classe trabalhadora. Outras vezes, a visão unilateral faz-se pelas análises exclusivamente econômicas ou políticas, em que, do lado econômico, as políticas sociais visam a redução dos custos de reprodução da força de trabalho e o aumento da produtividade, mantendo níveis elevados de demanda e consumo em épocas de crise e, do lado político, são percebidas como “mecanismos de cooptação e legitimação da ordem capitalista, pela via da adesão dos trabalhadores ao sistema” (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 37).

O caráter redistributivo das políticas sociais, cujo objetivo é reduzir as desigualdades na esfera da produção. A autora reforça a ideia de que tanto as reivindicações dos trabalhadores por melhores condições de vida quanto as alternativas encontradas pelo capital revelam-se determinantes para o seu surgimento (OLIVEIRA, 2008).

A introdução de novas modalidades de gestão e de organização das políticas sociais públicas, dentre elas, a saúde, por meio do controle social na formulação e fiscalização das emanadas da CF/1988, argumentava a necessária redefinição das relações entre Estado e sociedade civil. Contudo, a partir dos anos 1990, diferentemente do período em que se deu a criação do Ipasgo, a esfera pública ganhou novas denotações. A relação Estado-sociedade civil passou a ser assumida pelo projeto neoliberal, sendo desqualificada e transmutada em esfera pública não estatal, em terceiro setor, direcionando e atribuindo à sociedade civil o papel de agente de bem-estar, por meio de práticas voluntárias, filantrópicas e caritativas, enfraquecendo e diminuindo o Estado de suas responsabilidades sociais (DURIGUETTO, 2005).

Esse processo foi expresso pelo Programa de Publicização, que, institucionalmente, remeteu à implementação da seguridade social ao setor privado, com a criação de agências executivas, das organizações sociais e na regulação do terceiro

setor para a execução das políticas públicas, por meio da parceria Estado-sociedade civil, na qualidade de atividades não exclusivas do Estado.

A nova modalidade de parceria público-privada (PPP) difere da relação entre Estado e Ipasgo, em razão da própria personalidade jurídica do órgão, de direito público interno, e de sua forma de gestão, uma autarquia sob supervisão estatal e participante do orçamento do Estado, mas sem subordinação hierárquica, sujeita, apenas, ao controle finalístico de sua administração e da conduta de seus dirigentes.

As atribuições, responsabilidades e obrigações do governo e da organização social são regidas por um contrato de gestão, submetido à autoridade legislativa. No contrato de gestão, além dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, economicidade, também devem ser observadas a especificação do programa de trabalho proposta, a estipulação de metas a serem atingidas e os respectivos prazos de execução, a previsão dos critérios objetivos de avaliação de desempenho a serem utilizados, mediante indicadores de qualidade e produtividade, e a estipulação dos limites e critérios para despesa com remuneração e vantagens de qualquer natureza a serem percebidas pelos seus dirigentes e empregados no exercício de suas funções.

Apesar de toda crítica dos trabalhadores à implantação das organizações sociais, apontando o viés economicista da reforma e sua vinculação com a crise fiscal, o fortalecimento desse setor público não estatal constituiu-se como viabilizador do atendimento das necessidades, com justificativa de equilíbrio fiscal e busca de eficácia na prestação dos serviços. As consequências desse ajuste neoliberal, cuja política econômica era sustentada na estabilidade da moeda a qualquer preço e de controle da inflação, para a política social, levou ao empobrecimento, aumento do desemprego e flexibilização de direitos, com desregulamentação de contratos de trabalho, crise fiscal aprofundada, aumento da demanda por serviços sociais públicos e corte de gastos, com diminuição do custo do Estado em políticas públicas fundamentais, como a saúde (BEHRING, 2008).

A Política Nacional do Idoso (PNI) assegura os direitos sociais do idoso a fim de promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade. Ela traz responsabilidades partilhadas pelo Estado, família, sociedade civil, ministério público, órgãos públicos e instituições sociais. Enfatiza a competência da família, da sociedade e do Estado do dever de assegurar ao idoso todos os direitos de cidadania, garantindo sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade, bem-estar e o direito à vida;

evitando a discriminação de qualquer natureza, e que o idoso deve ser o principal agente e o destinatário das transformações a serem efetivadas através desta política (KEINERT & ROSA, 2009).

Acomete a responsabilização não apenas o Estado, mas toda a sociedade pela prioridade que deve ser dada aos direitos de seus anciãos, repetindo tese existente na própria Constituição (art. 230), onde se estabelece que é obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária (EI, art.3º) (KEINERT & ROSA, 2009).

O parágrafo único define essa garantia de prioridade: I - atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população; II - preferência na formulação e na execução de políticas sociais públicas específicas; III - destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção ao idoso; IV - viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com as demais gerações; V - priorização do atendimento do idoso por sua própria família, em detrimento do atendimento asilar, exceto dos que não a possuam ou careçam de condições de manutenção da própria sobrevivência; VI - capacitação e reciclagem dos recursos humanos nas áreas de geriatria e gerontologia e na prestação de serviços aos idosos; VII - estabelecimento de mecanismos que favoreçam a divulgação de informações de caráter educativo sobre os aspectos biopsicossociais de envelhecimento; VIII - garantia de acesso à rede de serviços de saúde e de assistência social locais (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988).

A Lei estadual nº 7.806/02 diz que os bancos têm 20 minutos para atender os clientes em dias normais e 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal, dia de vencimento de contas de concessionárias, de tributos e em véspera ou depois de feriados prolongados. Passou disso a lei está sendo descumprida e o cliente poderá reclamar na CMCCU, PROCON e no Ministério Público.

O Sindicato alerta que qualquer pessoa pode acionar os bancos judicialmente, para isso basta levar o comprovante de que ficou acima de 20 minutos na fila que um procedimento é aberto contra o banco. As instituições são chamadas para dar explicações e as consequências do descumprimento podem gerar multas. Dependendo da situação o cliente poderá até mesmo ser ressarcido pelo tempo perdido.

Infelizmente, alguns bancos continuam descumprindo a Lei das Filas, que estabelece o tempo máximo de 30 minutos para o atendimento ao público nos serviços prestados no guichê. Por conta disso, o Ministério Público Estadual precisa estar mais atento para a questão e ser mais atuante no sentido de punir tais abusos.

Para as filas, o problema se trata de uma reorganização da rede, com a criação de estratégias que desviem a lotação na porta dos sindicatos. “Há ordem dentro da desordem: A sequência de comportamentos é previsível conforme aumentamos o valor dos parâmetros de controle do mecanismo, e o resultado totalmente imprevisível do caminho tomado têm um padrão de auto-similaridade. Em outras palavras, não sabemos quando e onde os galhos de uma determinada árvore vão se bifurcar, mas podemos prever como vai ser, de uma maneira geral, a forma final de uma árvore daquela espécie (PAIVA, 2011).”

3 CONCLUSÃO

Os principais problemas identificados que interferem na fila de espera são Acesso e Comunicação. As principais deficiências quanto aos recursos humanos encontradas foram pouco treinamento inicial para o exercício da função e esquemas precários de educação permanente. Os sistemas de informação e comunicação existentes são precários pois não contam com sistemas de agendamento eletrônico.

As informações prestadas promoveram a diminuição das filas no serviço, assim como melhorou o comportamento dos profissionais. O estágio permitiu ao aluno maior conhecimento sobre a relação de trabalho e como agir diante das dificuldades apresentadas, procurando a solução mais eficaz. O usuário entendeu que existem direitos a serem respeitados, assim como prioridades. Diante disto foram realizadas orientações aos profissionais, e palestras com os usuários sobre as prioridades e a forma correta do andamento do serviço, que culminaram na melhor fluidez do serviço prestado, promovendo assim a harmonia entre os trabalhadores e usuários do mesmo.

REFERÊNCIAS

BEHRING, E. R. **Brasil em contra reforma: desestruturação do Estado e perda de direitos**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2008a.

BORGES, P. C. A. **O bipartidarismo autoritário em Goiás**. In: SOUZA, Dalva Borges (org.). Goiás: sociedade e Estado. Goiânia: Cânone Editorial, 2004b. p. 133-186.
BOSCHETTI, I. **A política da seguridade social no Brasil**. In: CFESS/ABEPSS. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: Cfess/Abepss, 2009. p. 323-338.

BRASIL. Constituição Federal, 1988. **Decreto Nº 5.934 DE 18/10/2006, regulamentou a matéria garantindo efetivamente o direito ao transporte às pessoas com idade igual ou maior de 60 anos**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5934.htm>. Acesso em: 20 abr 2015.

DESLANDES, S. F. Análise do discurso oficial sobre humanização da assistência hospitalar. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000125&pid=S0104-1290201000040001300015&lng=en>. Acesso em: 20 abr 2015.

KEINERT, T. M. M. & ROSA, T. E. C. Direitos Humanos, envelhecimento ativo e saúde da pessoa idosa: marco legal e institucional. **BIS, Boletim do Instituto de Saúde**. São Paulo, 2009. Disponível em: <http://periodicos.ses.sp.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-18122009000200002&lng=pt&nrm=iso> Acesso em: 20 abr 2015.

OLIVEIRA, I. M. **Cultura política, direitos e política social**. In: BOSCHETTI, Ivanete (org.). Política social no capitalismo: tendências contemporâneas. São Paulo: Cortez, 2008. p. 109-127.

PAIVA, W.P. A teoria do caos e as organizações. **Cadernos de Pesquisa em Administração**, v. 08, n.2, abr./jun., p. 85-96, 2001. Disponível em <http://www.mettodo.com.br/pdf/A%20Teoria%20dos%20Caos%20e%20as%20Organizacoes.pdf>> Acesso em: 20 fev 2018.

ROCHA, P. K. et al. Cuidado e tecnologia: aproximações através do Modelo de Cuidado. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000163&pid=S0104-1290201000040001300034&lng=en>. Acesso em: 20 abr. 2015.

SIMIONATO, I. **Gramsci: sua teoria, incidência no Brasil, influência no Serviço Social**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

