

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO RIO GRANDE DO NORTE

CELSO TEODÓSIO BEZERRA

**QUALIDADE EM SERVIÇO: UMA ANÁLISE DO SETOR DE PORTARIA DO
IFRN- CAMPUS NATAL /ZONA NORTE**

NATAL-RN

2017

CELSO TEODÓSIO BEZERRA

**QUALIDADE EM SERVIÇO: UMA ANÁLISE DO SETOR DE PORTARIA DO
IFRN- CAMPUS NATAL /ZONA NORTE**

Relatório de Prática Profissional, referente ao Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso Técnico em Comércio, na modalidade de Ensino de Jovens e Adultos (EJA), do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do título de Técnico em Comércio.

Orientadora: Marlene Medeiros

NATAL-RN

2017

**QUALIDADE EM SERVIÇO: UMA ANÁLISE DO SETOR DE PORTARIA DO
IFRN- CAMPUS NATAL /ZONA NORTE**

Relatório de Prática Profissional do aluno **Celso Teodósio Bezerra**, referente ao Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso Técnico em Comércio, na modalidade de Ensino de Jovens e Adultos (EJA), do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do título de Técnico em Comércio.

Entregue e aprovado em ____/____/____

Professora Marlene Medeiros –Orientadora

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte - Campus Natal Zona Norte

Professora Denise Momo - Avaliadora

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte - Campus Natal Zona Norte

Dedico este trabalho a minha família, esposa, colegas de trabalho, amigos e professores que sempre estavam ali me motivando para continuar sem desanimar, acreditando no meu potencial. Esse estímulo e apoio foram de extrema importância para eu acreditar que seria possível concluir o mesmo depois de tanto tempo sem estudar. Hoje vejo que este é apenas um começo de outras vitórias de muitas batalhas a conquistar juntos.

AGRADECIMENTOS

A Deus pai criador pela vida: por a oportunidade de vivenciar momentos que jamais poderão ser apagados, nem mesmo com o tempo. Feliz por Ele ter planejado ocasiões gratificantes, recompensador e de extrema importância ao lado de pessoas extraordinárias: colegas de classe e professores.

A todos os professores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Campus – Natal Zona Norte, que colaboraram e construíram bases sólidas no meu desenvolvimento e aprendizagem para o crescimento profissional. Seus nomes são inesquecíveis, em especial: Wandirce Freitas De Medeiros, Marlene Medeiros, Fabrícia Abrantes Figueiredo Da Rocha, César Augusto Barreto da Silva, Luciano Xavier Gomes da Nóbrega, Ernesto Alexandre Tacconi Neto, Andreza dos Santos Sousa, Francisco Iranilson Gomes De Brito, Liliane de Lima Gurgel, Alexandre Magno da Silva Filho, Francisca Wiane Ferreira Lima, Pablo Moreno Paiva Capistrano, Susan Elizabeth Haydock Miranda e Alanderson Rafael Dos Santos Medeiros, por isso, dedico-lhes minha profunda admiração e respeito.

A minha família: meus pais, Ivanildo Xavier Bezerra e Josefa Teodósio da Silva; a meus irmãos Joseane Teodósio Bezerra, Teófilo Xavier Bezerra Neto, Maria da Conceição Teodósio Bezerra e Sobrinhos Iago Bezerra dos Santos, Eugênio Bezerra de Almeida, Eliseu Bezerra de Almeida e a minha esposa Wyllianne Patrícia Soares de Moura por serem a maior inspiração para lutar por algo melhor nas nossas vidas.

Aos meus colegas de classe que estiveram presentes do 1º ao 8º período comigo: pela soma de esforços, empenho, encorajamento, companheirismo, força e ânimo de cada um. Aqui fica meu sincero gesto de reconhecimento a Antonia Vanilda de Figueiredo Gomes, Francisca Almivania da Silva Cabral, Jusier Faustino da Silva, Marcos Jean Costa da Silva, Maria Aparecida Lopes Benedito, Maria Edileide da Silva, Thays dos Santos Felix e, àqueles que passaram pouco tempo, mas foram importantes tanto quanto: Maria Fabiana Roberto de Lima e Iva Lopes de Araújo Medeiros.

A todos aqueles que acreditaram na realização deste trabalho e deram-me forças e estímulo para dar prosseguimento a este, e obter sucesso. Em específico a minha orientadora, professora Marlene Medeiros, pela paciência, zelo, dedicação, e presteza para comigo.

RESUMO

O presente trabalho, constitui-se como relatório de prática profissional, tem por objetivo apresentar as atividades desempenhadas no setor de portaria/segurança, e como estas contribuem para qualidade do serviço prestado pelo o IFRN Campus Natal-Zona Norte à sociedade. O mesmo aborda a Gestão da Qualidade evidente no cotidiano da prestação de serviço dos agentes de portaria do IFRN Campus-Natal Zona Norte e como são desenvolvidas as atividades juntos aos temas: recepção, triagem, informação e encaminhamento aos setores. Conclui-se que o setor de recepção do IFRN Campus-Natal Zona Norte, adota medidas receptivas, com segurança e presteza, buscando a manutenção e melhoria da qualidade do atendimento e no serviço prestado ao público interno e externo.

“Ainda que eu tenha o dom de profetizar e conheça todos os mistérios e toda a ciência; ainda que eu tenha tamanha fé, apto de transportar montes, se não tiver amor, nada serei.”

Bíblia. 1 Co: 13, 2.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	10
2.	QUALIDADE EM SERVIÇO.....	12
3.	A PRÁTICA PROFISSIONAL NA PORTARIA.....	15
4.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19
	REFERÊNCIAS.....	21

1. INTRODUÇÃO

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN)¹ tem como função social ofertar educação profissional e tecnológica de qualidade comprometida com a formação humana integral, com o exercício da cidadania e com a produção e a socialização do conhecimento, visando, sobretudo, a transformação da realidade na perspectiva da igualdade e da justiça sociais (IFRN, 2016).

O Campus Natal-Zona Norte IFRN, inaugurado em 2007, integra a 1ª fase do Plano de Expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica do Ministério da Educação, iniciada naquele ano (IFRN, 2016).

Atualmente, o Campus atua na formação inicial e continuada de trabalhadores, na educação profissional técnica de nível médio, incluindo a modalidade de educação para jovens e adultos (EJA), e na educação profissional tecnológica de graduação. Fundamenta-se, para isso, na construção reconstrução e transmissão do conhecimento, tendo eixos tecnológicos de Comércio, Indústria e Serviços como norteadores de suas atividades (IFRN, 2016).

Ao todo são oferecidos três cursos Técnicos de Nível Médio Integrado: Comércio, Eletrônica e Informática. Na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos (EJA), é oferecido o Curso Técnico de Nível Médio Integrado em Comércio. Na modalidade Subsequente é oferecido o Curso Técnico de Nível Médio Subsequente em Manutenção de Computadores. A escola também oferece dois cursos de graduação: Licenciatura em Informática e Tecnólogo em Marketing, ambos presenciais. Hoje, após dez anos de existência, cerca de 7.400 alunos foram beneficiados pela instalação deste Campus na Zona Norte de Natal (IFRN, 2016).

A busca pela competência técnica permeia todos os níveis de ensino oferecidos - desde a formação inicial e continuada de trabalhadores, à formação profissional de nível médio (integrados e subsequentes) e superior (licenciaturas, cursos de tecnologia e pós-graduação).

¹ Fonte: <<http://portal.ifrn.edu.br/institucional/historico>>. Acesso em 17/06/2017

Para garantir o ensino de excelência, os diversos setores que compõem o IFRN Campus Natal-Zona Norte precisam trabalhar de maneira integrada e focada neste objetivo maior, entendendo que todos são responsáveis pela qualidade do ensino e da formação dos estudantes.

Neste sentido, o presente trabalho, que é fruto da prática profissional do autor do mesmo, tem por objetivo apresentar as atividades desempenhadas no setor de portaria/segurança, e como estas contribuem para qualidade do serviço prestado pelo o IFRN Campus Natal-Zona Norte à sociedade.

O restante do trabalho está dividido nas seguintes partes: A seção 2 trata o referencial teórico sobre a qualidade na prestação de serviço. A seção 3 explana sobre a prática profissional na recepção/portaria e por fim, a seção 4, traz as considerações finais do trabalho.

2 QUALIDADE EM SERVIÇO

Kotler e Armstrong, diz que “Serviço é uma forma de produto que consiste em atividades, benefícios ou satisfações, oferecidas para venda, que são essencialmente intangíveis e não resultam na posse de nada” (KOTLER; ARMSTRONG, 2015, p. 244). A principal comercialização é o conhecimento.

As principais características dos serviços são: intangibilidade dos serviços, necessidade da presença do cliente ou um bem de sua propriedade, produção e consumo simultâneos. “A característica de intangibilidade significa que os serviços são abstratos” (Las casas, 2008, p.14).

Qualidade em serviços, segundo Albrecht, apud Las Casas (2008), é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém. Ainda de acordo com Albrecht, proporcionar qualidade total em serviços é “uma situação na qual uma organização fornece qualidade e serviços superiores a seus clientes, proprietário e funcionários”.

Logo, o que se percebe com esta definição é que não se limita apenas aos clientes externos. A qualidade total em serviços engloba, além dos clientes externos, todos os que com ela interagem, ou seja, funcionários e administradores.

Antes de qualquer coisa, o histórico da organização, o peso do nome da instituição, ou seja, o que ela representa para comunidade tem influência no critério de como um prestador de serviços dela deve se comportar. Segundo Las Casas, “se os serviços igualarem ou superarem as expectativas haverá satisfação. Se forem inferiores, haverá insatisfação. Quando o resultado supera a expectativa, diz-se que a empresa atingiu a excelência em serviços” (Las casas, 2008. p. 6).

Conforme Las Casas (2008), não adianta fazer estudos sobre qualidade total, buscando se orientar por autores que levantam respostas baseadas por países desenvolvidos, sobre o que é qualidade em serviços e, tê-los como referências para aplicar tais métodos aqui no Brasil, onde as características culturais e econômicas são diferentes. Do mesmo modo, cada tipo de cliente e organização, tem seus diferentes conceitos de qualidade em serviço, e devemos buscar entender quais são estes.

Paladini, (2012), expõe um conceito à qualidade buscando um suporte válido para os dias de hoje, moderno. Tendo em vista que o termo modernidade está ligado a algo que está sempre se reciclando para não ficar obsoleto, ultrapassado. Isso significa que apesar de fornecer serviço com qualidade, não se pode relaxar no processo e entender que a organização deve estar sempre se atualizando, em busca de atender as expectativas dos clientes.

O treinamento é outro elemento de extrema importância para prestação de serviços com qualidade. Las Casas, afirma que “a prestação de serviços é alicerçada no desempenho humano e prestar bons serviços depende da qualidade deste desempenho. Portanto, aperfeiçoar serviços é aperfeiçoar o ser humano, o que é possível, principalmente, através do treinamento. Outros fatores também afetam, tais como motivação, as condições que a empresa oferece para seus funcionários como também o nível do relacionamento da administração com seus subordinados” (LAS CASAS, 2008, p.119).

Porém, para que a prestação de serviço seja de qualidade não depende só da parte da organização, o colaborador deve ser proativo e ter compromisso, empenhando-se em resolver situações que sejam de interesse do cliente, para que quando o mesmo receber o atendimento e avalie-lo, perceba que no serviço da organização há qualidade.

Visto que, qualidade em serviço é um aspecto muito subjetivo: onde para uns basta atender o que se pede; para outros, é levado em consideração, o processo e/ou o tempo no qual o cliente é correspondido. Para isso é preciso identificar, entender e classificar os muitos modos como cada consumidor a vê. Las Casas, diz: “O produto final de um serviço é sempre um sentimento. Os clientes ficam satisfeitos ou não conforme suas expectativas. Portanto, a qualidade do serviço é variável de acordo com o tipo de pessoa” (LAS CASAS, 2008, p. 3).

De acordo com Las casas (2008), quando um prestador de serviços proporciona um mau atendimento a um número considerável de clientes, os clientes tendem a generalizar sua experiência e passar a achar que outros funcionários também o são.

Concordando com Las Casas, Guerra afirma que o “prestador de serviços que atendam clientes representam a organização como um todo.

Qualquer que seja o nível hierárquico de colaborador, ele estará representando a instituição quando mantiver relacionamento com os clientes. Daí a importância do bom atendimento ao cliente, pois, desde o momento em que ele atende um telefone ou presta uma informação pessoalmente, ele é organização. É desta maneira que é formada a opinião pública sobre a organização”(Guerra 2006, p. 129).

3 A PRÁTICA PROFISSIONAL NA PORTARIA

Dentro de uma instituição, as atividades propostas devem ser planejadas e organizadas com clareza para que sejam executadas com eficiência. Para tanto, é necessário que se organize uma estrutura hierárquica que represente a

planta da organização; que ilustre cada departamento da organização com suas tarefas e seus respectivos responsáveis, superiores e subordinados. Para fazer com as pessoas de dentro, como as de fora da organização, entendam, de maneira clara, como as pessoas e atividades se relacionam para proporcionar a agilidade na percepção das áreas.

Para tal o Campus Natal-Zona Norte conta com uma estrutura administrativa composta pelos seguintes setores²:

1. Direção-Geral (DG/ZN)
2. Gabinete (GABIN/ZN)
3. Coordenação de Gestão de Pessoas (COGPE/ZN)
4. Coordenação de Gestão e Tecnologia da Informação (CTI/ZN)
5. Coordenação de Comunicação Social e Eventos (COCSEV/ZN)
6. Diretoria Acadêmica (DIAC/ZN)
 - 6.1 Coordenação do Curso Técnico em Comércio (DIAC/ZN)
 - 6.2 Coordenação do Curso Técnico em Eletrônica (DIAC/ZN)
 - 6.3 Coordenação do Curso Técnico em Informática (DIAC/ZN)
 - 6.4 Coordenação do Curso Superior de Licenciatura Plena em Informática (DIAC/ZN)
 - 6.5 Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Marketing (DIAC/ZN)
 - 6.6 Pedagogia e Psicologia (DIAC/ZN)
 - 6.7 Secretaria Acadêmica (SEAC/ZN)
 - 6.8 Coordenação de Laboratórios (COLAB/ZN)
7. Coordenação de Apoio Acadêmico (COAPAC/ZN)
 - 7.1 Coordenação de Administração Escolar (COADES/ZN)
 - 7.2 Coordenação de Múltiplos - Biblioteca (COMULT/ZN)
8. Coordenação de Atividades Estudantis (COAES/ZN)
 - 8.1 Setor de Saúde (COAES/ZN)
9. Coordenação de Extensão (COEX/ZN)
10. Coordenação de Pesquisa e Inovação (COPEIN/ZN)
11. Diretoria de Administração (DIAD/ZN)
 - 11.1 Coordenação de Serviços Gerais e Manutenção (COSGEM/ZN)
 - 11.2 Coordenadoria de Finanças e Contratos (COFINC/ZN)
 - 11.3 Coordenadoria de Material e Patrimônio (COMPAT/ZN)

A portaria externa ou setor de segurança e recepção do IFRN Campus Natal Zona Norte está ligada à diretoria de administração (DIAD/ZN) sob responsabilidade da Coordenação de Manutenção, Serviços Gerais e Segurança (COGEM/ZN).

Os serviços prestados pelos agentes de portaria ou segurança do IFRN Campus Natal Zona Norte são de acordo com o regulamento ou normas

² As informações foram obtidas no site da instituição. Disponível em:
<<http://portal.ifrn.edu.br/campus/natalzonanorte/institucional/estrutura-administrativa>>.

internas advindas da Direção Geral em conjunto com o Conselho Escolar, onde foram definidos o acesso e permanência de pessoal (Acesso de servidores, alunos, funcionários de instituições parceiras e visitantes), o acesso e permanência de veículos, realização de eventos externos e serviços, dentre outros.

O acesso à instituição se dá por meio de identificação. Os alunos são identificados por meio do fardamento escolar. Os funcionários são identificados mediante as apresentações de suas respectivas identidades funcionais, crachás, documento oficial com foto e/ou matrícula.

Os visitantes para terem acesso à instituição precisam apresentar documento oficial com foto para cadastro no Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), em seguida, é feito o registro de entrada. Para cadastro as informações necessárias são: Nome completo, RG (Inserindo a origem do documento), CPF e E-mail e, para registrar a entrada, descrever o objetivo e número de crachá.

A portaria também é responsável por prestar as primeiras orientações aos visitantes. São passadas as informações precisas, e encaminhado para o devido setor que tratará da demanda do usuário.

Nesse aspecto percebe-se a preocupação dos funcionários da portaria com a qualidade do serviço prestado, que segundo Las Casas (2008, p.6) “Serviço com qualidade é aquele que tem a capacidade de proporcionar a satisfação”.

A Portaria busca minimizar as diferenças entre expectativa e realidade, que possam existir na prestação do serviço a comunidade, assim, trabalha para que a imagem positiva (expectativa) que o usuário externo tem do IFRN, seja condizente com a realidade do serviço prestado.

Servidores, alunos, integrantes de programas sociais, funcionários de instituições parceiras, em casos excepcionais, de outras pessoas, que têm necessidades de acesso e/ou permanência nos finais de semana, feriados ou fora do expediente normal da Instituição, solicitam autorização ao Diretor Geral do *Campus* Natal – Zona Norte. O pedido é encaminhado à Coordenação de Manutenção, Serviços Gerais e Segurança. Sendo autorizado, a entrada e permanência são permitidas quando consta o nome dos usuários em lista assinado pelo coordenador ou diretor do Campus.

Eventos da Comunidade externa realizados na Instituição ocorre sob a responsabilidade da Coordenação de Extensão ou de Apoio Acadêmico, em comum acordo com a Coordenação de Manutenção, Serviços Gerais e Segurança devidamente autorizado pela Direção Geral.

Em todo evento externo, há um responsável (coordenador) designado dentre os servidores do Campus Natal – Zona Norte do IFRN. Veículos de participantes de eventos realizados no Campus, não têm acesso ao estacionamento da Instituição.

A entrada de automóveis, motos e bicicletas no Campus Natal – Zona Norte do IFRN, bem como sua saída, é permitida mediante identificação do seu condutor e dos demais ocupantes, cabendo aos agentes de portaria ou vigilantes julgar os casos excepcionais, contudo, o acesso de veículo de passageiro é preferencialmente dado para os servidores do IFRN, devendo está devidamente identificados através de adesivo ou outro dispositivo autorizado pela Direção Geral do Campus.

Aos alunos só é permitido entrada com veículo no horário noturno, cabendo ao mesmo, solicitar à Diretoria Acadêmica (DIAC/ZN), que por sua vez, encaminha a solicitação à Diretoria de Administração (DIAD/ZN) e, por fim, enviado a autorização de entrada à portaria externa para o devido cumprimento.

Não é permitido o pernoite de veículos na Instituição, exceto os oficiais ou casos autorizados pela Direção Geral ou Coordenação de Manutenção, Serviços Gerais e Segurança.

Os veículos oficiais têm acesso livre.

Até a data de desenvolvimento deste trabalho, os visitantes não têm acesso ao estacionamento do Campus com veículo.

“Uma vez que o critério de julgamento para serviço é o nível de satisfação dos consumidores alcançados” (Las Casas, 2008), todos os procedimentos são cuidadosamente aplicados com qualidade de acordo com avaliação do momento, identificando, registrando, orientando e designando para os devidos setores, mantendo a ordem com excelência e assegurando o bom funcionamento do Campus.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para que os resultados dos serviços prestados sejam positivos, é necessário que haja sempre um espírito inovador por parte dos dirigentes de uma determinada instituição e, é importante que o funcionário venha adquirir a consciência do quanto ele deve se esforçar para prestar um bom atendimento ao cliente.

Em raciocínio ao trabalho apresentado, as atividades desenvolvidas pelos agentes de portaria do IFRN Campus Natal-Zona Norte, refletem qualidade no atendimento, dando continuidade as demais atividades do Campus.

A portaria é a porta de entrada de alunos e visitantes do instituto. O atendimento realizado por seus funcionários, refletem a imagem que estes visitantes levam do IFRN - Zona Norte. Visitantes e demais membros da comunidade buscam informações acerca de setores e soluções para suas necessidades, seja por telefone ou presencialmente. A qualidade da informação e do atendimento, são, neste primeiro momento, de responsabilidade dos funcionários da portaria.

Muitas vezes o nível de satisfação é superior ao esperado, pois, muitos, quando chegam querendo uma informação recebem um atendimento acolhedor. Os visitantes se alegram com a qualidade do atendimento prestado, por se sentirem inclusos e como parte importante para instituição, que por muitas vezes não se enxergavam tendo oportunidades em fazer parte da mesma.

Sendo assim, quem trabalha com atendimento ao cliente estando à frente de uma organização, como é o caso dos agentes de portaria do IFRN Campus Natal-Zona Norte, que encaminhar pessoas às áreas, tem que ter total domínio do que cada setor trata para não se equivocar; conhecer a estrutura da instituição desde a planta e tratar cada visitante e estudante com respeito e atenção.

Para tanto, o curso técnico em Comércio teve uma grande importância para o aprimoramento de técnicas para as abordagens que são feitas pela portaria. Procedimentos estes que são de acordo com as normas pré-estabelecidas pela instituição. Ele fez acréscimos na profissão sendo um

suporte para uma melhor compreensão, de como se comportar e atender com efetividade as infinitas situações, principalmente, pelas coordenadas das disciplinas de Gestão de Pessoas, Gestão da Qualidade e Gestão de Serviços, e assim, deixando o processo de atendimento mais dinâmico e qualitativo.

REFERÊNCIAS

GUERRA, Paulo. **O ciclo de vendas**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2006.

IFRN. Portal do IFRN. Natal, 2016. Disponível em:
<<http://portal.ifrn.edu.br/campus/natalzonanorte/institucional/estrutura-administrativa>>. Acesso em: 17 jun. 2017.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.