

## "GRITA GERAL" DOS USUÁRIOS: O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM QUESTÃO.

*Mário César Ferreira*  
Instituto de Psicologia / Laboratório de Ergonomia do  
Departamento de Psicologia Social e do Trabalho /  
UnB - Universidade de Brasília  
*Tiago Gozzer Viegas*  
Graduando no curso de Psicologia - UnB  
Maria del Carmen Cárdenas Jansen  
Graduanda no curso de Psicologia - UnB

(INTRODUÇÃO) Na esfera da inter-relação entre o setor público e a prática da cidadania, os serviços de atendimentos das instituições constituem uma microdimensão privilegiada para investigar o tratamento dispensado aos usuários. Tais serviços apresentam uma importância singular na interação instituição-usuário, pois eles mostram um cenário organizacional para a investigação das relações sociais, os tipos de queixas e as formas de tratamento dispensadas pelas instituições. A pertinência do estudo fundamenta-se no fato de que a produção de conhecimentos teóricos-metodológicos na temática é ainda incipiente em ergonomia e em ciências sociais. O objetivo do estudo é mostrar, com base nas queixas dos usuários (publicadas na imprensa escrita), como aparece o serviço de atendimento ao público.

(METODOLOGIA) Os dados coletados são oriundos da coluna denominada "Grita Geral" (Caderno Cidades) do jornal "Correio Brasiliense", destinada às queixas, reclamações e sugestões de usuários sobre serviço de atendimento ao público em geral. Para a amostragem foram coletados dois exemplares do jornal, semanalmente, no período de um ano (junho/1998 a maio/1999), escolhidos aleatoriamente totalizando: 94 edições, 470 textos (19,6% do total anual) enviados pelos leitores. A análise de conteúdo realizou-se com base nas seguintes categorias de informações: (a) do usuário: perfil do leitor, queixa formulada; (b) do atendente: dados sobre orientação prestada, forma do atendimento; (c) da instituição: dados de identificação, resposta à queixa.

(RESULTADOS) Os principais resultados mostram que: (a) a maioria das queixas provém de pessoas do sexo masculino (68%) com faixa etária entre 21 aos 40 anos (64%); (b) a maior parte das queixas refere-se ao "descumprimento do estabelecido", a "demora e atrasos", a "erros na prestação de serviço" e a "carência de infra-estrutura e equipamentos"; (c) as instituições públicas foram as mais mencionadas nas queixas dos leitores (76%), dentro desta categoria os órgãos do poder público local (DF e região do entorno) foram objeto de 72% das queixas.

(CONCLUSÃO) Um conjunto de variáveis não foi estudado em função dos limites das informações existentes na fonte de dados, impedindo uma interpretação mais abrangente dos resultados. O estudo constitui uma investigação exploratória, fornecendo elementos para uma análise ergonômica mais aprofundada da temática. O número de queixas em relação às instituições públicas autoriza inferir a dificuldade na relação estado-cidadão no contexto do serviço de atendimento ao público.