

QUALIDADE DAS TECNOLOGIAS, SERVIÇOS E PRODUTOS E AVALIAÇÃO DO PADRÃO DE ATENDIMENTO DA EMBRAPA MEIO-NORTE NA VISÃO DOS CLIENTES

Cândido Athayde Sobrinho¹
Valdenir Queiroz Ribeiro¹
Adão Ribeiro Duarte²

INTRODUÇÃO

O bom relacionamento com o cliente é a chave para o sucesso de qualquer empresa. O processo de busca pela Gestão da Qualidade tem passado por diversas fases, onde as organizações são compelidas a promoverem mudanças no seu comportamento gerencial, entre outras coisas, por necessidade de sobreviverem e prosperarem. Tais fases podem ser reunidas em quatro grandes grupos ou períodos (Embrapa, 1997).

O primeiro período, vivenciado na década de 30, pregava o “controle da qualidade”. O importante era garantir a qualidade final do produto ou serviço, através de um forte aparato de inspeção.

No segundo período, vivido durante a Segunda Guerra Mundial, as atenções eram maciçamente voltadas para o rígido controle dos processos, na expectativa de que, ao se proceder pleno controle do processo, garantir-se-ia a qualidade final do produto/serviço. No terceiro, iniciado no final dos anos 80, enfatizava-se o controle da satisfação do cliente. O mais importante era medir o quanto o cliente estava satisfeito com o produto/serviço e, a partir de então, implementar as melhorias necessárias.

O início da década de 90 nasceu o quarto período, que destaca a “Gestão do Valor Entregue ao Cliente”. Procura medir a satisfação do cliente não apenas em relação ao produto ou serviço, mas em todos os pontos em que ele se relaciona com a Empresa. É precisamente nesse período que a Embrapa tem buscado se posicionar. A meta é ser excelente em todos os momentos, não apenas enquanto fornecedores de tecnologias, produtos ou serviços, mas apresentando, também, um atendimento de alta qualidade.

O primeiro passo a ser dado nessa direção é buscar conhecer mais de perto a leitura que o cliente faz do *modus operandi* da organização. Assim, este trabalho teve como objetivo conhecer a qualidade das Tecnologias, Produtos e Serviços - TSP's, avaliar o padrão de atendimento e o grau de satisfação dos clientes da Embrapa Meio-Norte.

¹Eng. Agr. M.Sc. Pesquisador Embrapa Meio-Norte, Cx. P. 01, CEP: 64.006-220 Teresina - PI
E-mail: candido@cpamn.embrapa.br

²Assistente Administrativo Área de Negócios Tecnológicos Embrapa Meio-Norte Cx. P. 01, CEP 64.006-220 Teresina, PI

METODOLOGIA

O trabalho foi desenvolvido na sede da Embrapa Meio-Norte, em Teresina-PI, no período de junho-julho de 1999, constando da aplicação de 100 questionários (Anexo 1), a todos os visitantes que, nesse período, buscaram a Instituição. Ao chegar ao Centro, o visitante era esclarecido sobre o processo de avaliação e, caso concordasse, recebia aludido o questionário para ulterior devolução à saída.

Os dados levantados nos questionários foram analisados estatisticamente, através do Programa SAS (SAS Institute, 1994).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos dados relativos aos clientes que visitaram as dependências da Embrapa Meio-Norte reflete que a grande maioria dos entrevistados (69%) já havia estado na Unidade em outras oportunidades (Fig.1).

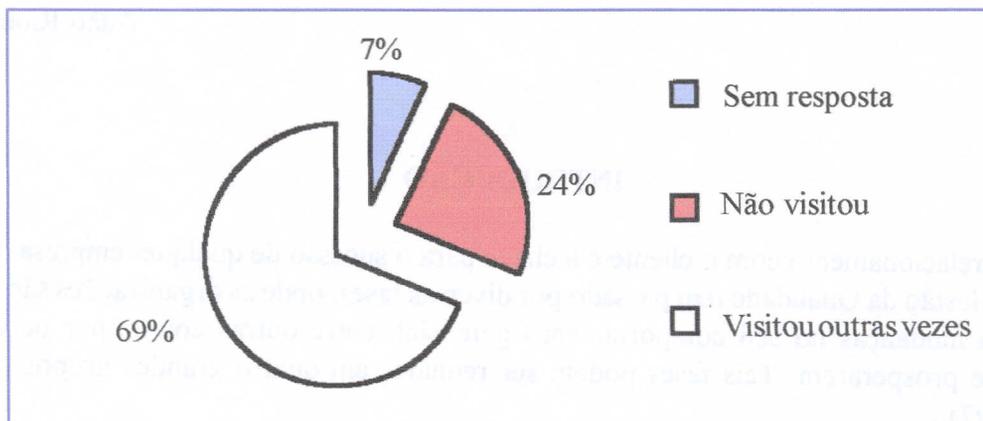


FIG. 1. Distribuição percentual dos clientes que visitaram a Unidade

A Fig. 2 destaca que 38% dos clientes que procuraram o Centro, o fizeram com o intuito de visitar a Unidade. Por outro lado, 16% vieram à procura de produtos e/ou serviços e, 7%, em busca de tecnologias. Alguns dos entrevistados, apresentaram cumulativamente demandas por tecnologias, produtos e/ou serviços, tendo sido agrupados como "outros" (15%).

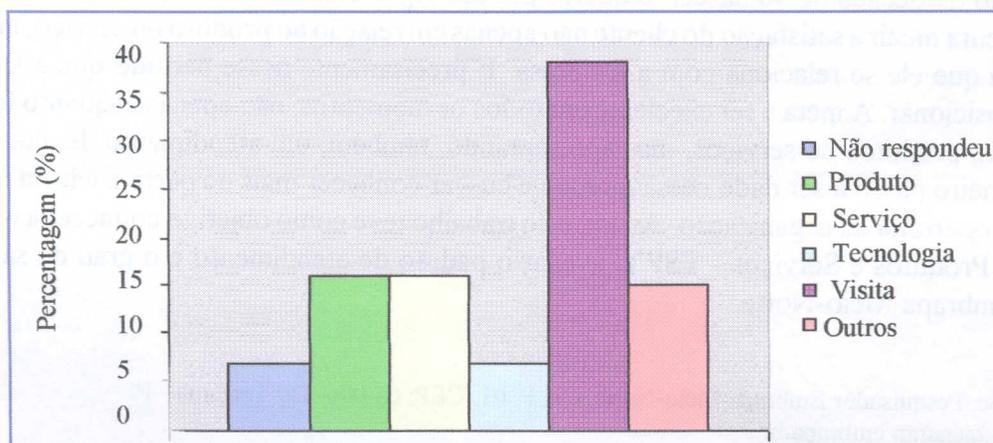


FIG. 2. Distribuição percentual das demandas dos clientes da Embrapa Meio-Norte

É importante destacar que as demandas mais frequentes ocorreram em: P&D-Pesquisa e Desenvolvimento (24%); BIBLI-Biblioteca (13%); ADM-Administração (9%); ANT-Área de Negócios Tecnológicos (8%); LAB-Laboratório (7%); SSA-Setor de Serviços Auxiliares (7%) e ACE-Área de Comunicação Empresarial (3%). Por outro lado, 29% dos entrevistados, não responderam esse item (Fig. 3).

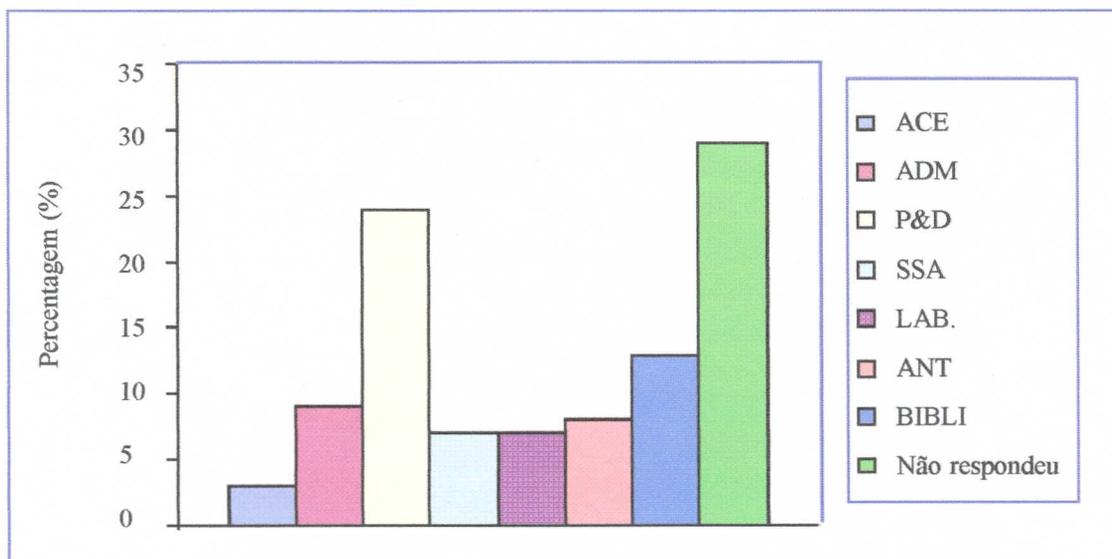


FIG. 3. Setores visitados pelos clientes

A Fig. 4 mostra que 54% dos entrevistados que demandaram tecnologia, vincularam esse item aos conceitos bom (32%) e ótimo (22%). Somente 5% atribuíram nota regular e 41% não responderam esse quesito.

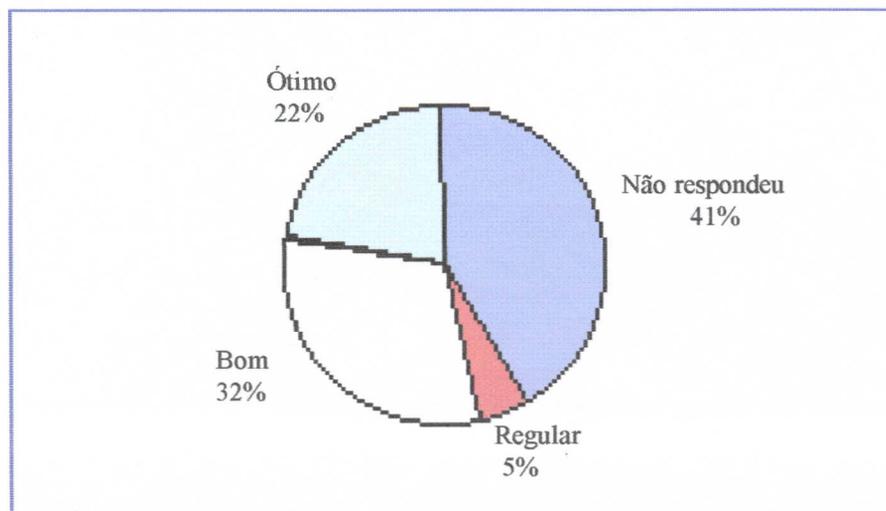


FIG. 4. Conceitos atribuídos as tecnologias da Embrapa Meio-Norte

Apesar da abstenção verificada, o item "produto" foi bem avaliado pelos entrevistados que opinaram. Na perspectiva do cliente, 27% aplicaram conceito ótimo; 33% bom e apenas 1% foi tido como regular (Fig. 5).

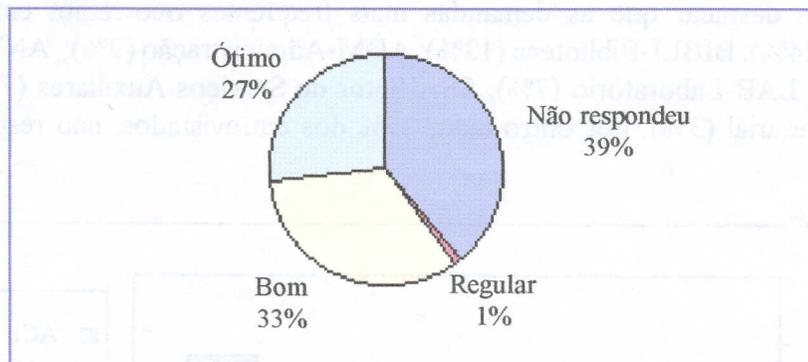


FIG. 5. Conceitos atribuídos aos produtos da Embrapa Meio-Norte

A Fig. 6, mostra que os serviços foram bem avaliados sendo que 59% dos clientes, aprovaram a qualidade dos serviços prestados, com os conceitos ótimo em 33% dos casos e bom, em 26%.

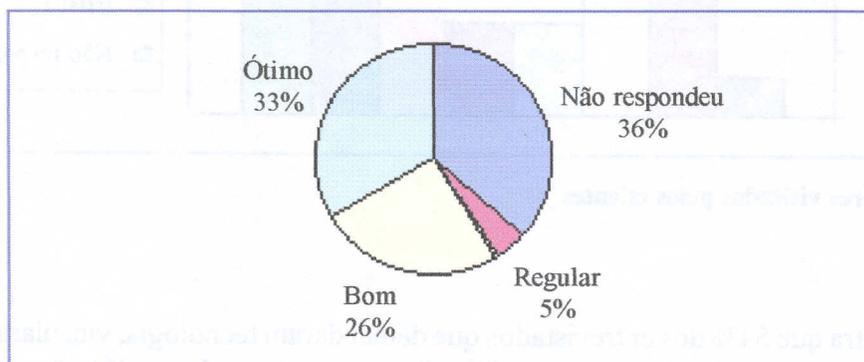


FIG. 6. Conceitos atribuídos aos serviços prestados pela Embrapa Meio-Norte

Um aspecto muito importante a ser destacado é a avaliação que a clientela fez do atendimento prestado pelos funcionários da Empresa. Na sua perspectiva, 63% consideraram o atendimento ótimo; 20% bom e apenas 2% classificaram-no como regular. Do total de entrevistados, 15% não responderam a essa questão (Fig. 7).

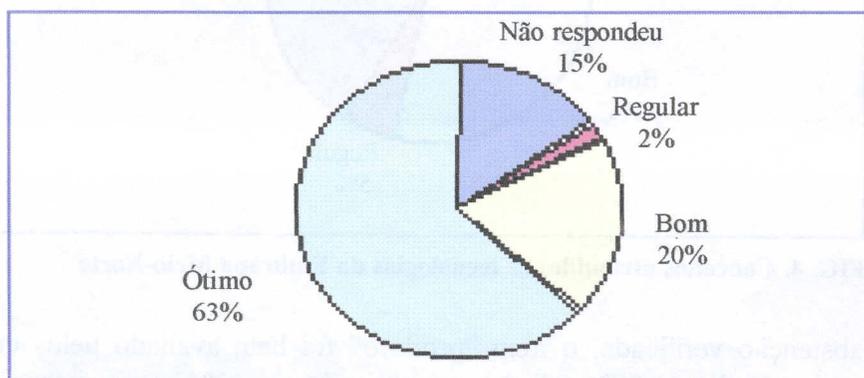


FIG. 7. Conceitos atribuídos ao padrão de atendimento prestado pela Embrapa Meio-Norte

Doc.39, Embrapa Meio-Norte, dez./99, p.5

A busca por melhoria em qualquer processo, máxime aqueles voltados ao atendimento ao cliente, pressupõe ouvir críticas, sugestões e opiniões. Dessa forma, 48% dos entrevistados, Fig. 8, emitiram suas sugestões, entre as quais destacam-se algumas solicitações e reclamações.

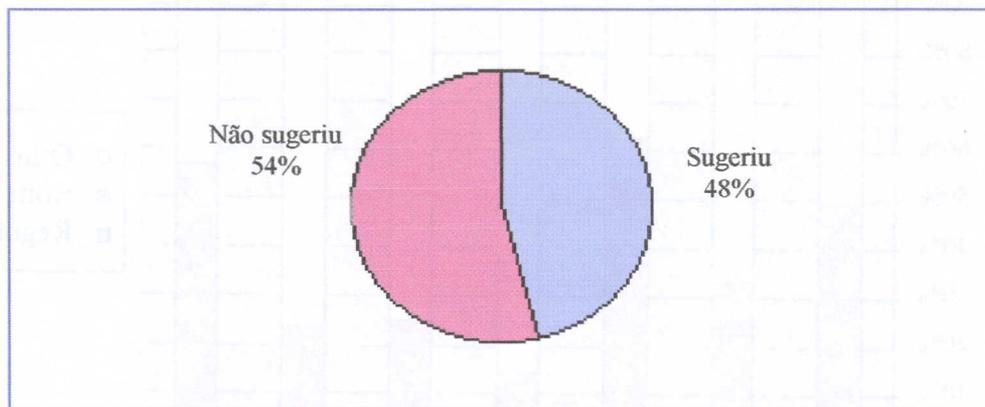


FIG. 8. Frequências dos entrevistados que emitiram sugestões

No presente estudo procurou-se identificar a origem geográfica dos visitantes. A Fig. 9 mostra que a grande maioria dos clientes foi proveniente de Teresina, PI (77%), sendo seguida por Timon, MA (6%). Outros municípios estiveram, também, representados, a exemplo de Esperantina, Palmeirais e São Félix, todos no estado do Piauí.

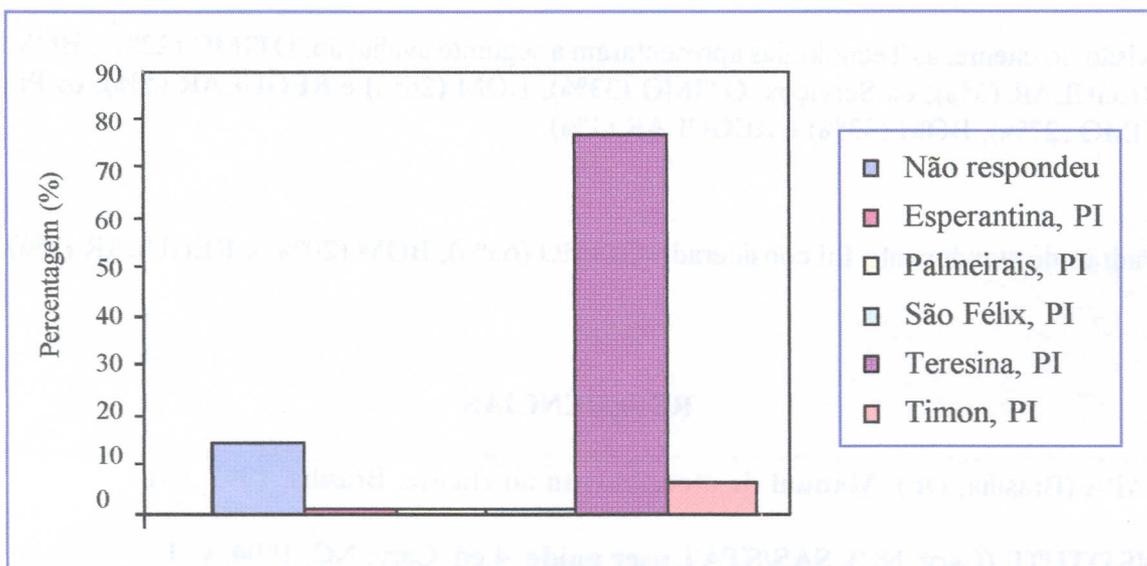


FIG. 9. Origem geográfica dos clientes da Embrapa Meio-Norte

A Fig.10 mostra a avaliação qualitativa efetuada pelos clientes, considerando os setores individualmente. De uma maneira geral, os resultados são muito bons e a grande maioria dos entrevistados qualificou os setores com conceitos BOM e ÓTIMO.

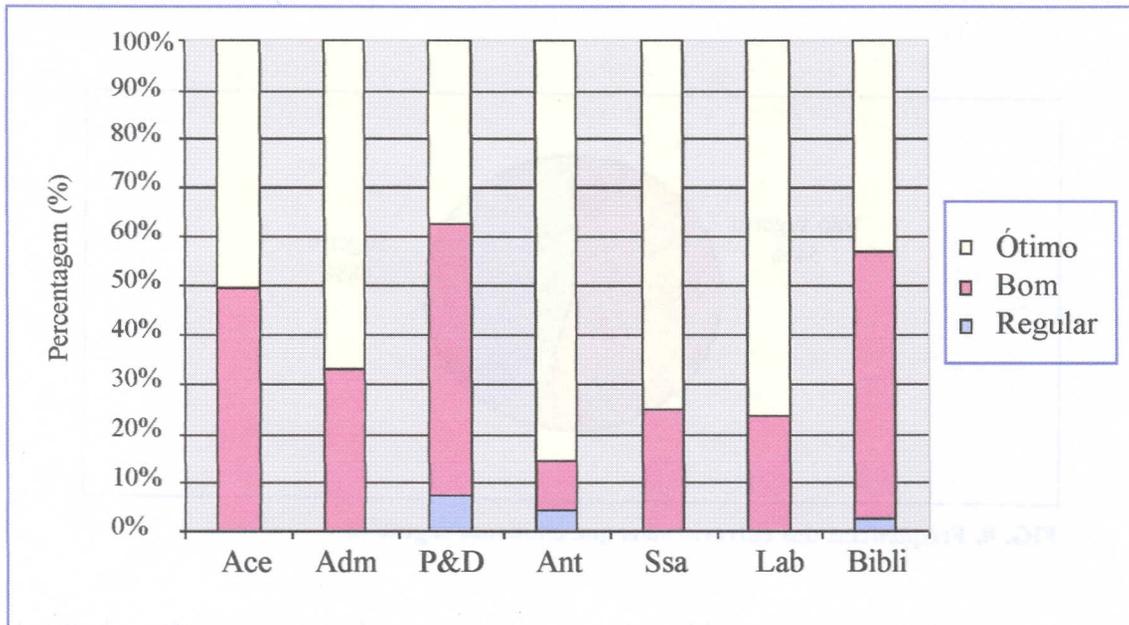


FIG. 10. Conceitos atribuídos ao padrão de atendimento prestado pelos diferentes setores da Embrapa Meio-Norte (Ace=Área de Comunicação Empresarial; Adm=Administração; P&D=Pesquisa e Desenvolvimento; Ant=Área de Negócios Tecnológicos; Ssa=Setor de Serviços Auxiliares; Lab=Laboratório; Bibli= Biblioteca).

CONCLUSÕES

- Na visão do cliente, as Tecnologias apresentaram a seguinte avaliação: ÓTIMO (22%), BOM (32%) e REGULAR (5%); os Serviços: ÓTIMO (33%), BOM (26%) e REGULAR (5%); os Produtos: ÓTIMO (27%), BOM (33%) e REGULAR (1%).
- O Padrão de atendimento foi considerado ÓTIMO (63%), BOM (20%) e REGULAR (2%).

REFERÊNCIAS

EMBRAPA (Brasília, DF). **Manual de atendimento ao cliente**. Brasília, 1997. 67p.

SAS INSTITUTE (Cary, NC). **SAS/STAT user guide**. 4.ed. Cary, NC, 1994. v. 1.

ANEXO 1**Opinião do Cliente**

Prezado(a) Cliente:

Visando aprimorar nosso atendimento e a qualidade de nossas Tecnologias, Produtos e Serviços, vimos solicitar sua valiosa colaboração, respondendo as questões abaixo, que serão de extrema importância para nós.

1. O Senhor(a) visitou a Embrapa em outra oportunidade ? () Sim () Não
2. Que tipo de contato o senhor(a) teve com a Embrapa Meio-Norte ? Aquisição de Tecnologias ()
Aquisição de Produtos () Aquisição de Serviços () Visita ()
3. Quais setores da Embrapa Meio-Norte o senhor(a) visitou? _____

4. Que avaliação o senhor(a) faz quanto a:

- | | | | | |
|----------------|-----------|---------|-------------|----------|
| a) Tecnologia | Ótima () | Boa () | Regular () | Ruim () |
| b) Produto | Ótima () | Boa () | Regular () | Ruim () |
| c) Serviços | Ótima () | Boa () | Regular () | Ruim () |
| d) Atendimento | Ótima () | Boa () | Regular () | Ruim () |

5. Por gentileza, apresente abaixo, suas sugestões, críticas, opiniões, etc.

6. Sua identificação não é obrigatória, porém viabilizará um diálogo, onde poderemos lhe apresentar nossas soluções e esclarecimentos que, sinceramente, o Senhor(a) merece.

Nome: _____ Fone/Fax: _____
Endereço: _____
Bairro: _____ Cidade: _____ CEP: _____

ANEXO I

Quadro de Referência

Processo nº 00000000000000000000

Este quadro apresenta a descrição das atividades a serem realizadas durante o desenvolvimento do projeto, bem como a identificação dos responsáveis por cada uma delas.

Nº	Descrição da Atividade	Responsável
1	Elaboração do plano de trabalho	Dr. [Nome]
2	Execução das atividades previstas no plano de trabalho	Dr. [Nome]
3	Elaboração do relatório final	Dr. [Nome]



Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
Centro de Pesquisa Agropecuária do Meio-Norte
 Ministério da Agricultura e do Abastecimento
 Av. Duque de Caxias, 5650 - Bairro Buenos Aires
 Caixa Postal 01 CEP 64.006-220 Teresina, PI

IMPRESSO