



**BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**LEONARDO ARANHA NASCIMENTO**

**A GESTÃO DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO PESSOAL: UM ESTUDO  
DE CASO NO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS) DE  
CRUZ DAS ALMAS - BAHIA**

**GOVERNADOR MANGABEIRA- BA**

**2014**

**LEONARDO ARANHA NASCIMENTO**

**A GESTÃO DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO PESSOAL: UM ESTUDO  
DE CASO NO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS) DE  
CRUZ DAS ALMAS - BAHIA**

Pesquisa apresentado ao curso de Licenciatura em Administração Faculdade Maria Milza como requisito parcial para a obtenção de créditos na disciplina Trabalho de Conclusão de Curso.

Orientador (a): Monica Machado dos Santos

**GOVERNADOR MANGABEIRA- BA**

**2014**

## Dados Internacionais de Catalogação

Nascimento, Leonardo Aranha

N244g      Gestão da qualidade no atendimento pessoal: um estudo de caso no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) de Cruz das Almas - BA / Leonardo Aranha Nascimento. – 2014

43 f.

Orientadora: Profa. Monica Machado dos Santos

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Faculdade Maria Milza, 2014.

1. Gestão. 2. Qualidade de serviço. 3. Gerenciamento de serviços. I. Santos, Monica Machado dos. II. Título.

CDD 658.562

**LEONARDO ARANHA NASCIMENTO**

**A GESTÃO DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO PESSOAL: UM ESTUDO DE  
CASO NO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS) DE CRUZ DAS  
ALMAS - BAHIA**

Aprovado em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**BANCA DE APRESENTAÇÃO**

---

**Profa. Monica Machado dos Santos**

**Orientador**

---

**Profa. SUZANE FIGUEIREDO CASAS**

---

**Prof. ROMILSON CALIXTO DE ARAUJO FILHO**

**GOVERNADOR MANGABEIRA - BAHIA**

**2014**

Dedico este trabalho a todos aqueles que acreditaram que um dia tudo valeria a pena. E aqueles que sabem que a conquista não é feita de um só momento, mas de um punhado de histórias. Aos familiares e amigos que sempre estiveram presentes sem deixar que a desesperança tomasse o lugar da sabedoria e persistência.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus pela oportunidade de estar concluindo mais um objetivo no caminho da busca de minha realização profissional, dando-me forças e coragem para seguir sem perder as esperanças.

A minha mãe Ana Maria Aranha Nascimento, por ser estrutura básica para que esse sonho fosse realizado com seu apoio, ternura e carinho nas horas em que me tornei fraco, mas ela fez-se presente tornando-se meu exemplo de coragem. Ao meu pai, Antonio Paulino Nascimento Neto, pelo apoio e por sempre mostrar os caminhos e possibilidades que poderiam ser seguidos nas resoluções dos problemas. A minha Irma Renata Aranha Nascimento pelos nossos momentos e apoio.

Aos meus filhos, Leonardo Aranha Nascimento Filho, Beatriz Barros da Rocha Aranha e Brunna Barros da Rocha Aranha pelo elo que formamos e que nos momentos de duvida, desanimo e desesperança nessa minha caminhada foram o tripé para que eu não desarmasse.

A minha esposa Paula Barros da Rocha, pela compreensão dos momentos que mim fiz ausente.

Ao minha orientadora Mônica Machado dos Santos e a Coordenadora Suzani Casas pela responsabilidade, competência e disponibilidade, ainda utilizo destas pessoas para agradecer e homenagear a todos os professores e funcionários da FAMAM.

Aos meus colegas e amigos com fervor da amizade e companheirismo nos meus piores momentos com palavras e ações de incentivo, a Drº Raimundo Jean Cavalcante Silva, Eliana Barros da Rocha, José Pinehiro da Rocha, Antonia Mota, Euclides Miguel dos Santos Neto e Alan Paris onde homenageio aqueles que direta ou indiretamente participaram para a realização e conclusão desta pesquisa científica.

Não menos importante, aquelas pessoas que no inicio criticavam, isso foi um incentivo pra chegar onde cheguei nesse momento de vitória e sucesso.

O homem que empenha todo o seu trabalho e imaginação em oferecer por um dólar o mais possível, em vez de menos, está condenado ao sucesso...Pensar é o trabalho mais pesado que há, e, talvez, seja essa a razão para tão poucas pessoas se dediquem a tal tarefa...Se o dinheiro for a sua esperança de independência, você jamais a terá. A única segurança verdadeira consiste numa reserva de sabedoria, de experiência e de competência.

(HENRY FORD)

## RESUMO

A referida pesquisa científica trata da gestão na qualidade da prestação de serviços no INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) instalada no município de Cruz das Almas no interior da Bahia. Neste sentido vale ressaltar que atualmente a qualidade de serviços prestados a qualquer segmento da sociedade é de fundamental importância, e neste caso em especial, é essencialmente necessário que seja além de qualificado, personalizado, eficaz e eficiente na busca de um atendimento de excelência. Neste cenário, lista-se como questão problema o seguinte questionamento: de que forma a gestão da do atendimento interfere na excelência de qualidade de serviços no INSS acerca do público atendido? Assim constitui-se objetivo geral deste trabalho a seguinte: analisar como a gestão da qualidade no atendimento pessoal do INSS pode melhorar o atendimento ao público. Para isso está pesquisa constitui-se como descritiva e quali-quantitativa utilizando-se de questionário na pesquisa de campo para analisar e aproximar a dissertação da realidade do lócus e assim copilar e compactar os dados. Neste sentido, edifica-se como objetivo da referida pesquisa analisar a gestão do atendimento pessoal no INSS do Município de Cruz das Almas – Bahia.

**Palavras – Chaves:** gestão, qualidade, atendimento e serviços.



## LISTA DE GRAFICOS

<b>Gráfico 01:</b>	Distribuição dos servidores pesquisados quanto ao sexo.....	29
<b>Gráfico 02:</b>	Distribuição dos segurados pesquisados quanto ao sexo.....	30
<b>Gráfico 03:</b>	Distribuição dos servidores quanto à escolaridade.....	32
<b>Gráfico 04:</b>	Distribuição dos segurados quanto à escolaridade.....	32
<b>Gráfico 05:</b>	Distribuição dos servidos quanto à função exercida.....	33
<b>Gráfico 06:</b>	Distribuição de serviços solicitados pelos segurados.....	35
<b>Gráfico 07:</b>	Avaliação das melhorias implantadas pelo INSS.....	26
<b>Gráfico 08:</b>	Distribuição dos servidores quanto à avaliação em relação ao nível de contribuição das ações implementadas pelo INSS.....	37
<b>Gráfico 09:</b>	Distribuição da avaliação quanto serviços prestados em 2014 pelos servidores.....	38
<b>Gráfico 10:</b>	Distribuição da avaliação quanto serviços prestados em 2014 pelos servidores.....	38

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 01:</b>	Distribuição dos servidores quanto à idade.....	30
<b>Tabela 02:</b>	Distribuição dos segurados quanto à idade.....	31
<b>Tabela 03:</b>	Distribuição dos servidores quanto ao tempo de serviços na instituição.....	34
<b>Tabela 04:</b>	Distribuição da avaliação dos servidores em relação aos fatores mais importantes para se alcançar um serviço de qualidade.....	39

## LISTA DE FIGURA

<b>Figura 01:</b> Diferenciação de Processos .....	14
--	----

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2. REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>13</b>
2.1 GESTÃO DA QUALIDADE.....	13
2.2 QUALIDADE NO ATENDIMENTO E SERVIÇO.....	15
2.3 GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS.....	17
2.4 GESTÃO DA QUALIDADE NO INSS.....	19
<b>3 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E O INSS.....</b>	<b>21</b>
<b>4. METODOLOGIA.....</b>	<b>27</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>42</b>
<b>7. REFERENCIAS .....</b>	<b>45</b>
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>48</b>