



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA
DIVISÃO DE ECONOMIA E GESTÃO
CURSO DE LICENCIATURA EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Monografia

**ANÁLISE DA INFLUÊNCIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL NA
QUALIDADE DE ATENDIMENTO NA CONSERVATÓRIA DO REGISTO E
NOTARIADO (ESTUDO DO CASO, CONSERVATÓRIA DE REGISTO E
NOTARIADO DO DISTRITO DE CHÓKWÈ)**

Autor: Zaida Feliciano Mutombene

Tutor: Agotinho Ezequias Manhique - Msc

Lionde, Dezembro de 2024



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA

Mutombene, Zaida Feliciano, **Análise da influência do clima organizacional na qualidade de atendimento na conservatória do registo e notariado (estudo do caso, conservatória de registo e notariado do distrito de Chókwè)**, Monografia Científica a ser apresentado ao curso de Licenciatura em Administração Pública, na Divisão de Economia e Gestão do Instituto Superior Politécnico de Gaza, como requisito de início de actividades de investigação no âmbito de trabalho culminação do curso em forma de Monografia em Administração pública.

Aprovado em: 12 / 12 / 2024

Assinatura do júri

(O Supervisor: Dr. Agostinho Ezequias Manhique)

Agostinho Ezequias Manhique

(Avaliador 1: Almeida Cumbane Msc)

Almeida Cumbane

(Avaliador 2: Acácio Juventino Massingue Msc)

Acácio Juventino Massingue

Lionde, Dezembro de 2024

Índice

LISTA DE FIGURAS	5
LISTA DE TABELAS	5
DECLARAÇÃO	6
DEDICATÓRIA.....	7
AGRADECIMENTOS	8
RESUMO	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO	11
1.1. Problema de estudo.....	11
1.2. Objectivos Geral e específico	12
1.2.1. Objectivo Geral.....	12
1.2.2. Objectivos Específicos	12
1.3. Hipóteses	12
1.4. Justificativa.....	13
CAPÍTULO II - REVISÃO DE LITERATURA.....	14
2.1. CONCEITOS.....	14
2.1.1. Conceito de Conservatória.....	14
2.1.2. Conceito de Registro	14
2.1.3. Conservatória do Registro Civil	14
2.2. Qualidade.....	14
2.2.1. Qualidade do Atendimento	15
2.3. Satisfação do Cliente	16
2.4. Clima Organizacional	17
2.5. Motivação dos Colaboradores	17
2.6. Treinamento para Atendimento Ao Cliente.....	18
CAPÍTULO III - METODOLOGIA	19
3.1. Descrição da área de estudo.....	19

3.3. População alvo, amostra e técnicas de amostragem	20
3.4. Tipo de pesquisa quanto aos objectivos	20
3.5. Métodos e Técnicas de recolha de dados.....	20
3.6. Tratamento de dados.....	21
CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	22
4.1.2. Clima psicológico	24
4.1.3. Satisfação laboral.....	29
4.1.4. Trabalho em equipa	35
4.1.5. Qualidade de atendimento	38
4.2. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	41
CAPÍTULO V - CONCLUSÃO.....	47
SUGESTÕES	48
BIBLIOGRAFIA	49

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico de Faixa etária dos participantes da Pesquisa	22
Figura 2: Gráfico que ilustra o Tempo do Serviço	23
Figura 3: Situação académica dos funcionarios	23
Figura 4: Área de actuação	24

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Resultados do inquérito referente ao clima psicológico.....	24
Tabela 2: Resultados do inquérito referente a Satisfação laboral.....	29
Tabela 3: Resultados do inquérito referente ao trabalho em equipa.....	35

DECLARAÇÃO

Declaro por minha honra que este Trabalho de Culminação do Curso é resultado da investigação pessoal e das orientações do tutor, o seu conteúdo é original e todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto, nas notas e na bibliografia final. Declaro ainda que este trabalho não foi apresentado em nenhuma outra instituição para propósito semelhante ou obtenção de qualquer grau acadêmico.

Lionde, Outubro de 2024

Zaida Feliciano Mutombene

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao meu pai, Feliciano Jaime Mutombene, cuja sabedoria, amor incondicional e apoio constante foram fundamentais em minha jornada. Sua determinação e exemplo de vida me inspiraram a seguir em frente, superando desafios e buscando sempre o conhecimento. Este reconhecimento é um tributo ao homem que me ensinou o valor do esforço e a importância de nunca desistir dos meus sonhos. Obrigado, pai, por acreditar em mim e por ser a base sólida que me impulsiona a conquistar meus objetivos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, cuja luz e sabedoria guiaram meus passos ao longo desta jornada. Sua presença constante em minha vida me deu força nos momentos de dificuldade e esperança nas horas incertas. Sou grata por cada bênção recebida e por me permitir superar desafios e alcançar este objetivo.

Aos meus pais, Feliciano Jaime Mutombene e Isabela Samuel Manjengue, minha eterna gratidão por todo amor, apoio e sacrifício que fizeram para que eu pudesse chegar até aqui. Seu incentivo e valores me moldaram como pessoa e motivaram-me a persistir em meus sonhos. Cada conquista minha é, em grande parte, reflexo do alicerce que vocês construíram com tanto carinho.

Ao meu marido, Frazão Germânio Ngovene, agradeço por sua paciência, amor e compreensão. Sua presença ao meu lado nos momentos de alegria e nos desafios foi fundamental para que eu pudesse dedicar-me a este trabalho. Juntos, superamos barreiras e compartilhei cada passo deste caminho, e sua confiança em mim impulsiona-me a buscar sempre o melhor.

Sou também grata ao meu tutor, Agostinho Ezequias Manhique, cujas orientações e conselhos valiosos foram essenciais para o desenvolvimento deste trabalho. Agradeço sinceramente a todos os docentes do curso, que compartilharam seu conhecimento e paixão pela educação, estimulando minha curiosidade e aprendizado. Por fim, aos meus colegas, com quem compartilhei experiências enriquecedoras e momentos de grande companheirismo, meu reconhecimento e apreço por cada interação que nos ajudou a crescer juntos.

RESUMO

O presente trabalho tem como tema, Análise da influência do Clima Organizacional na Qualidade de Atendimento na Conservatória do Registo e Notariado (Estudo do caso, Conservatória de Registo e Notariado do Distrito de Chókwè). A pesquisa foi desenvolvida no distrito de Chókwè, província de Gaza, tendo como objectivo analisar a influência do clima organizacional na qualidade de atendimento na Conservatória do Registo e Notariado - Chókwè. A pesquisa foca na análise de um processo e qualidade dos serviços, utilizando métodos de inquérito, análise documental, e abordagens quantitativas e qualitativas numa perspectiva descritiva. A população-alvo consta de 20 funcionários da Conservatória do Registo e Notariado de Chókwè, com coleta de dados por meio de questionários e observação direta. A análise dos funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè indica que, apesar de uma forte presença no grupo etário de 28 a 47 anos, apenas 4,9% se sentem satisfeitos com a estrutura da instituição e 90,6% não se sentem confortáveis em tomar decisões de forma autônoma. A insatisfação é evidente, com 45,8% dos funcionários avaliando negativamente a correspondência entre suas recompensas e salários. Embora o clima psicológico mostre dinamismo e união, a falta de comunicação e colaboração prejudica o ambiente organizacional.

Palavras-chave: Satisfação de Utentes, Clima Organizacional e Qualidade de Atendimento

ABSTRACT

The present work focuses on the theme, Analysis of the Influence of Organizational Climate on Service Quality at the Registry and Notary Office (Case Study, Registry and Notary Office of the Chókwè District). The research was conducted in the Chókwè district, Gaza province, aiming to analyze the influence of the organizational climate on service quality at the Registry and Notary Office - Chókwè. The study emphasizes the analysis of a process and service quality, employing survey methods, document analysis, and both quantitative and qualitative approaches from a descriptive perspective. The target population consists of 20 employees from the Registry and Notary Office of Chókwè, with data collection conducted through questionnaires and direct observation. The analysis of the employees of the Civil Registry and Notary Office - Chókwè indicates that, despite a strong presence in the age group of 28 to 47 years, only 4.9% feel satisfied with the institution's structure and 90.6% do not feel comfortable making decisions autonomously. Dissatisfaction is evident, with 45.8% of employees negatively evaluating the correspondence between their rewards and salaries. Although the psychological climate shows dynamism and unity, the lack of communication and collaboration undermines the organizational environment.

Keywords: User Satisfaction, Organizational Climate, and Service Quality

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

Em meio a um cenário de progressos e evoluções tecnológicas, os utentes de serviços públicos estão cada vez mais, exigentes, selectivos, sofisticados e com um alto grau de expectativas em relação ao atendimento, ou seja, ansiosos para que os problemas sejam prontamente resolvidos. A qualidade é um dos principais diferenciais para a sobrevivência de qualquer organização. Além disso a mesma tem grande importância para definir o nível do atendimento e satisfação do utente. A qualidade no fornecimento de serviços é um dos principais pilares para a alta produtividade dos funcionários. Isso ocorre porque o desempenho profissional está directamente relacionado aos níveis de qualidade de vida no trabalho e aos aspectos que contribuem para um ambiente profissional mais agradável e maior satisfação dos utentes.

Para que a Conservatória do Registo Civil e Notariado, esteja em um nível satisfatório para os utentes, torna-se necessário que observe muitos factores dentre eles fazer com que os funcionários compreendam que o utente é o propósito do trabalho, a sua prestação não constitui nenhum favor ao utente que busca os seus serviços.

Portanto, o foco deste estudo envolve de forma descritiva as bases teóricas obtidas de diversas obras publicadas de forma impressa e electrónica que abordam sobre a qualidade de atendimento no desempenho dos funcionários públicos, em particular do Conservatória do Registo Civil e Notariado do Distrito de Chókwè.

1.1. Problema de estudo

O clima organizacional de uma instituição é um dos principais pilares para a alta produtividade dos funcionários. Isso ocorre porque o desempenho profissional está directamente relacionado aos níveis de qualidade de vida no trabalho e aos aspectos que contribuem para um ambiente profissional mais agradável.

Entretanto, a satisfação pode ser considerada como resultante do ambiente que é percebida ou experimentada pelos participantes da organização e que influencia o seu comportamento. É aquela "atmosfera psicológica" que todos nós percebemos quando entramos num determinado ambiente e que nos faz sentir mais ou menos à vontade para ali permanecer, interagir e realizar. (Eisenberger, citado por Caetano 2006).

Tratando de um indicador de satisfação dos utentes de uma instituição, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como, políticas de RH, modelo de gestão e processo de comunicação, valorização profissional.

A Administração Pública Moçambicana frequentemente tem recebido críticas nos últimos anos, devido a atitudes de nepotismo, morosidade, favoritismo e corrupção nos processos de atendimento ao público, por parte dos responsáveis pelo processo, contribuindo assim para a ocorrência de situações conflituosas, insatisfação dos utentes e consequentemente baixos níveis de produtividade. A Conservatória de Registo e Notariado do Distrito de Chókwè, tratando-se de uma Instituição de Pública de Prestação de Serviços no qual tem se verificado enchente, urge questionar se esta (enchente), deve-se aos aspectos retro mencionados ou outros factores tais como, morosidade, sistema de pagamento ou mesmo burocracia, que podem influenciar na qualidade de atendimento. Para encontrar a resposta desta e outros equívocos, parte-se da seguinte questão de pesquisa:

De que Maneira o Clima organizacional Influencia a Qualidade de Atendimento Prestado Pelos Funcionários da Conservatória do Registo e Notariado do Distrito de Chókwè?

1.2. Objectivos Geral e específico

1.2.1. Objectivo Geral

- ✚ Analisar a influência do clima organizacional na qualidade de atendimento na Conservatória do Registo e Notariado - Chókwè.

1.2.2. Objectivos Específicos

- ✚ Identificar os procedimentos da qualidade de atendimento na Conservatória do Registo e Notariado - Chókwè.
- ✚ Avaliar o nível satisfação dos funcionários da Conservatória do Registo e Notariado - Chókwè.
- ✚ Demonstrar a importância do clima organizacional na qualidade de atendimento na Conservatória do Registo e Notariado.

1.3. Hipóteses

- Os determinantes do clima organizacional podem influenciar na qualidade do atendimento aos utentes da Conservatória do Registo e Notariado do Distrito de Chókwè;

- Os determinantes do clima organizacional não podem influenciar na qualidade do atendimento aos utentes da Conservatória do Registo e Notariado do Distrito de Chókwè;

1.4. Justificativa

A escolha da análise da influência do clima organizacional na qualidade de atendimento na Conservatória do Registo e Notariado - Chókwè surgiu da observação, por parte da pesquisadora de situações de enchentes e morosidade, o que pode minar o ambiente entre os utentes e servidores públicos e conseqüentemente o clima a nível organizacional, por outro lado, um ambiente harmonioso é sempre necessário para instituições com a missão de bem servir ao cidadão.

Torna-se ainda fundamental, na medida em que, o comportamento humano é pela natureza influenciado, o que lhe confere a pacificidade de alteração circunstancial, para tal, deve regularmente ser estudado e compreendido, de forma a permitir as suas adaptações antes que se torne fatal na sua prestação.

A Conservatória do Registo e Notariado de Chókwè, é o garante da segurança jurídica dos actos dos Registos e Notariados, bem como a respectiva observância da Lei, de modo a contribuir para o fortalecimento do Estado Democrático, pelo que a compreensão do seu ambiente de trabalho torna crucial para a sociedade que deles espera o melhor atendimento na prestação dos respectivos serviços.

Para a ciência no geral, um estudo carrega consigo uma vasta bagagem de conhecimento que pode constituir como ponto de partida para outras pesquisas, partindo do princípio um estudo sempre apresenta uma resposta de um determinado momento e as devidas circunstâncias.

CAPÍTULO II: REVISÃO DE LITERATURA

2.1. CONCEITOS

2.1.1. Conceito de Conservatória

As conservatórias são entidades encarregadas do registro e da preservação de documentos e informações que têm relevância para o público em geral (Ferreira, 2010). A origem dessas instituições remonta às Ordenações Filipinas, documento legal que estruturou a administração pública em Portugal e suas colônias, e elas desempenham um papel crucial na promoção da segurança jurídica e da transparência dos atos registrados (Moreira, 2015). Atualmente, as conservatórias estão se modernizando para atender às exigências contemporâneas, incorporando tecnologias como a digitalização de documentos. Essa evolução tem como objetivo aumentar a eficiência e a acessibilidade dos serviços prestados (Silva, 2018).

2.1.2. Conceito de Registro

As conservatórias são entidades encarregadas do registro e da preservação de documentos e informações que têm relevância para o público em geral (Ferreira, 2010). A origem dessas instituições remonta às Ordenações Filipinas, documento legal que estruturou a administração pública em Portugal e suas colônias, e elas desempenham um papel crucial na promoção da segurança jurídica e da transparência dos atos registrados (Moreira, 2015). Atualmente, as conservatórias estão se modernizando para atender às exigências contemporâneas, incorporando tecnologias como a digitalização de documentos. Essa evolução tem como objetivo aumentar a eficiência e a acessibilidade dos serviços prestados (Silva, 2018).

2.1.3. Conservatória do Registro Civil

A conservatória do registro civil é a instituição responsável pela manutenção dos registros civis dentro de uma jurisdição específica (Gomes, 2011). Essa entidade assegura a autenticidade e a publicidade dos atos registrados, contribuindo para a proteção de direitos e garantias fundamentais dos cidadãos (Santana, 2017). Além disso, há uma tendência crescente em todo o mundo de informatizar as conservatórias de registro civil, com o intuito de facilitar e otimizar os serviços prestados ao público (Melo, 2020).

2.2. Qualidade

Qualidade é uma das palavras-chave mais difundidas junto à sociedade e também nas empresas. No entanto existe certa confusão no uso desse termo. A confusão existe devido a subjectivismo associado à qualidade e também ao uso genérico com que se emprega esse termo para representar coisas bastante distintas (Carpinetti, 2010). Porém, segundo Paladini

(2011), apesar da qualidade ser uma palavra de domínio público, não se deve usá-la de qualquer forma, pois, os conceitos usados para definir qualidade de maneira incorrecta podem levar a gestão da qualidade a acções inadequadas que podem induzir a empresa a perder competitividade. Portanto, vários autores têm buscado uma definição mais correcta da qualidade, a fim de mostrar a necessidade dentro das organizações e extrema importância no mercado competitivo.

Segundo Kotler (2000), a qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afectam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas. Existem várias definições de qualidade, em síntese todas se direccionam para a valorização do cliente, através da sua satisfação com o produto ou serviço prestados pelas empresas, no entanto ao utilizar o que as mesmas oferecem, os consumidores desejam que tanto os produtos quanto os serviços, constituem todas as características desejáveis por eles.

2.2.1. Qualidade do Atendimento

De acordo com Kother (2000) as empresas estão enfrentando uma concorrência jamais vista, ressalta que para as empresas retenham clientes e superarem a concorrência, precisam realizar um melhor trabalho de atendimento e satisfação das necessidades dos clientes. A principal função do responsável pelo atendimento é representar a organização junto aos clientes, fornecendo informações, esclarecendo dúvidas, solucionando problemas enfim, dispensar um tratamento que gere satisfação, segurança e tranquilidade ao cliente. Segundo Freemantle (1994) o atendimento ao cliente é o teste final. Você pode fazer tudo em termos de produto, preço e marketing, mas, a não ser que você complete o processo com um atendimento ao cliente incrivelmente bom, corre o risco de perder negócios ou até mesmo sair do negócio.

No entanto, é fundamental compreender que o atendimento prestado com qualidade não se resume apenas ao tratamento ou cortesia, mais do que isso, significa acrescentar benefícios a produtos e serviços, com o objectivo de superar as expectativas do consumidor. Oferecer um atendimento de qualidade proporciona que o cliente, além de voltar a sua empresa, a indique aos amigos, aumentando assim a lista de clientes das empresas, porém, um atendimento de má qualidade pode ocasionar propaganda negativa da organização e conseqüentemente perdas de clientes.

De acordo com os dados, o mal atendimento ao público constitui o principal motivo pelo qual as empresas perdem clientes. Para obter um bom atendimento as empresas precisam investir cada vez mais no desenvolvimento dos seus recursos humanos, ou seja, para buscar a qualidade é preciso ter pessoas competentes e organizadas, que estão dispostas a oferecer um

serviço que possa encantar o cliente. É fundamental que todos os colaboradores saibam se relacionar bem com os clientes da organização, pois, o cliente deseja ser bem tratado desde a telefonista até a alta direcção.

2.3. Satisfação do Cliente

Na concepção de Kotler (2000), a satisfação consiste na sensação, de prazer ou desapontamento, comparada ao desempenho percebido de um produto em relação as expectativas daquele que compra”. As empresas podem conquistar clientes e superar a concorrência realizando um melhor trabalho de atendimento focado no cliente, em satisfazer as suas necessidades e suas expectativas. De acordo com Kotler e Keller (2006) a empresa deve medir a satisfação com regularidade porque a chave para reter clientes está em satisfazê-los. Em geral, um cliente altamente satisfeito permanece fiel por mais tempo, compra mais à medida que a empresa lança produtos ou aperfeiçoa aqueles existentes, fala bem da empresa e de seus produtos, dá menos atenção a marcas e propaganda concorrentes e é menos sensível a preço. Além disso, sugere ideias sobre produtos ou serviços e custa menos para ser atendido do que um cliente novo, uma vez que as transacções já se tornar rotineiras.

Um consumidor insatisfeito transmite sua insatisfação para várias pessoas e o resultado alertam-nos para a importância que se apresenta, nos dias actuais, a satisfação e confiança do cliente para a sobrevivência das organizações. A força está nas mãos deles, através do seu direito de escolha, em virtude disso, se a empresa não buscar conhecê-lo e atender suas necessidades e expectativas, certamente haverá um concorrente que irá fazê-lo.

Para Cobra (1997) manter os clientes satisfeitos não basta, ou seja, não se mantêm clientes apenas satisfeitos. É preciso encantá-los, ou melhor, é preciso surpreendê-los. A maneira que o cliente é tratado dentro da organização resulta no grau de sua satisfação, a organização deve ser comprometida como o cliente procurando oferece-lhe um atendimento de confiança, fazê-lo de fato, importante para aquela organização, pois, um atendimento de qualidade satisfaz, fideliza e conquista clientes.

Santos (1995) afirma que o cliente que não é tratado como objecto, certamente voltará a sua empresa para fazer novas compras e garantirá não só a continuidade, mas também o sucesso de seu negócio. Procure encantá-lo o tempo todo”. Para atingir a satisfação do cliente é necessário, conhecer, avaliar os valores que contam mais para o seu cliente em relação ao produto que a empresa oferece, ou seja, os valores mais importantes para o cliente são aqueles que lhe proporcionam maior satisfação.

Santos (1995, p.31) ressalta ainda que precisamos perguntar, continuamente, quem são os nossos clientes, quais as suas expectativas e os seus desejos e como estes podem ser satisfeitos, da melhor forma possível. Quando uma organização conhece as necessidades e expectativas de seus clientes elas podem determinar se, de fato, estão atendendo-as bem, as orientando a adoptarem melhores decisões. Mais do que satisfazer os anseios dos consumidores, as empresas devem surpreendê-los acima de suas expectativas.

2.4. Clima Organizacional

O clima organizacional também é um dos factores essenciais nas relações entre os líderes e seus liderados que pode influenciar na qualidade do atendimento ao cliente. Fidelis e Banov (2007) define que quando as pessoas percebem que o seu trabalho é reconhecido, tornam-se mais produtivas e engajadas nos objectivos da empresa. O ambiente da empresa deve prover condições para que esse reconhecimento seja entendido como uma necessidade organizacional, criando um clima favorável para a formulação de estratégias internas orientadas para o cliente externo, factor crítico do sucesso numa época de grandes desafios pela conquista do consumidor.

Segundo Maximiano (2000), o clima é formado pelos sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afectam de maneira positiva ou negativa sua satisfação e motivação para o trabalho. Sentimentos negativos exercem impacto negativo sobre o desempenho. Sentimentos positivos exercem impacto positivo.

O clima organizacional, é um factor importante na motivação de pessoas, fazendo com que as mesmas se sintam motivadas no cumprimento de suas actividades, ou não, contudo, o administrador deverá utilizar de vários instrumentos para criar um ambiente produtivo e harmonioso, dentre elas, está à ferramenta do saber ouvir, identificar problemas que venham a interferir no andamento do quotidiano. Para Fidelis e Banov (2007), o clima organizacional refere-se as relações humanas dentro do trabalho, que contribuem para a insatisfação ou insatisfação com o trabalho.

2.5. Motivação dos Colaboradores

As organizações necessitam de colaboradores motivados, desenvolvedores de suas tarefas e comprometidos com os objectivos da organização. Para Maximiano (2000), a motivação abrange as causas ou motivos que produzem determinado comportamento, seja ele qual for. No campo da administração, pessoa motivada usualmente significa alguém que demonstra alto grau de disposição para realizar uma tarefa ou actividade de qualquer natureza. Segundo Santos (1995) a partir do instante em que a empresa mostrar mais interesse pelos funcionários,

certamente eles mostrarão mais interesse pelos clientes. Um colaborador motivado trabalha mais e melhor, busca aprimorar o desempenho e a qualidade do seu trabalho, ocasionando vantagens para a empresa no exercício de suas funções, ou seja, o funcionário terá satisfação em atender bem o cliente, visando atingir as expectativas e desejos dos mesmos.

De acordo com Freemantle (1994) os clientes muitas vezes são maltratados por funcionários que não estão satisfeitos com a empresa e com seus chefes. Seu descontentamento é demonstrado através de atitudes de desinteresse e frase do tipo ‘não me aborreça. Se a empresa não se preocupa comigo, por que é que eu devo-me preocupar com ela (e seus clientes)?

No entanto se os funcionários se sentirem valorizados têm maior interesse e preocupação em atender bem o cliente. Santos (1995) ressalta ainda que é de suma importância envolver os funcionários e tratá-los como “gente”. Dessa forma quando os funcionários são bem tratados, existem grandes chances de eles tratarem bem os clientes.

2.6. Treinamento para Atendimento Ao Cliente

Para Fidelis e Banov (2007), treinar significa qualificar, suprir carências profissionais, preparar a pessoa para desempenhar tarefas específicas do cargo que ocupa. Conclui-se que treinamento é um processo que visa capacitar, reciclar e suprir carências profissionais. Chiavenato (2004) ressalta ainda que a necessidade de treinamento pode ser observada por meio de alguns indicadores. Esses indicadores podem ser entre outros, **queixas no atendimento ao cliente**, devido o funcionário não saber como atendê-lo.

Para a organização melhorar a qualidade do atendimento, é fundamental o treinamento do seu quadro de funcionários, pois, a organização pode estar estruturada para atender aos clientes, porém se não possuir colaboradores capacitados para proporcionar um atendimento de qualidade o sucesso da empresa estará em risco. Para Santos (1995), a empresa que deseja o sucesso precisa criar ambientes para treinamento interno e externo e começar a educar seus funcionários. Se pararmos momentaneamente e pensarmos, chegaremos facilmente à conclusão que empresas bem-sucedidas são aquelas que investem maciçamente em treinamento.

Os funcionários são a alma da empresa e deles depende o sucesso de toda a organização. Deve haver uma preocupação constante com a capacitação, a fim de possibilitar ao quadro de pessoal o contínuo desenvolvimento e aprimoramento. (Oliveira, 2009). No ambiente de uma organização, a inovação requer do atendimento habilidade e responsabilidade, tendo em vista, que é necessário capacitar os colaboradores para que estes possam oferecer aos clientes um atendimento de qualidade, alcançando assim um processo de satisfação e fidelização. Treinar é, acima de tudo, valorizar o funcionário e prepará-lo para também valorizar o cliente.

CAPÍTULO III - METODOLOGIA

Segundo Gil (2002), as pesquisas classificam-se em três grandes grupos, designadamente, a exploratória, descritiva e explicativa. Assim sendo, e porque o estudo visa descrever as características de uma determinada população ou fenómeno ou então estabelecer a relação entre variáveis, a presente pesquisa foi com base na pesquisa descritiva.

3.1. Descrição da área de estudo

A Conservatória do Registo e Notariado do Distrito de Chókwè é uma instituição pública subordinada à Direcção Nacional dos Registos e Notariado que tem como função registar os factos relacionados com os cidadãos, ocorridos em território nacional, registar a propriedade automóvel, dar publicidade da situação jurídica das empresas comerciais, associações, consórcios, confissões religiosas, fundações e cooperativas e a situação jurídica dos prédios, tendo em vista a segurança jurídica dos negócios e comércio jurídico imobiliário, bem como dar forma legal e conferir autenticidade aos actos extrajudiciais.

A Conservatória do Registo Civil e Notariado do Distrito de Chókwè localiza – se no segundo bairro, na avenida de Moçambique, em frente a Agrifoco ao lado de Telecomunicações de Moçambique (TDM).

Missão

Garantir a segurança jurídica dos actos dos Registos e Notariados, promovendo a observância da Lei e contribuindo para o fortalecimento do Estado Democrático.

Visão

Ser um serviço de referência e próximo do cidadão.

Serviços prestados

- Registo de nascimento, casamento, óbito, perfilhação, emancipação emissão de certidões, processos de casamento e de divórcio;
- Processos Judiciais, de justificação administrativa, averbamentos, instrução de processos de mudanças de nome, instrução de processo de autorização de certificado de notoriedade, e de certificado de capacidade matrimonial, processo de afastamento de presunção de paternidade;
- Registo de propriedade automóvel, transmissão de propriedade, de ónus encargos que incidem sobre veículos automóveis (hipoteca, penhora e usufruto);

- Registo de propriedade imóvel, transmissão de propriedade, de ónus encargos que incidem sobre imóveis (hipoteca, penhora e usufruto).

3.2. Enquadramento do estudo quanto a abordagem

Uma vez a presente pesquisa tenha como foco a análise de um processo e os seus efeitos, consistindo em caracterizar uma população e estabelecer uma relação entre variáveis, através de utilização de técnicas de colecta de dados, tais como o questionário e a observação directa, o estudo cingiu-se a forma exploratória numa perspectiva descritiva quanto ao tipo nas abordagens quantitativa e qualitativa. (Gil 2002).

3.3. População alvo, amostra e técnicas de amostragem

A população ou universo é um conjunto de indivíduos ou objectos que apresentam uma ou mais características em comum, podendo ser finita ou infinita, dependendo do número de elementos que a compõe (Rei 2008).

Tendo em conta a análise de processo administrativo, a população será composta pelos funcionários da Conservatória do Registo e Notariado de Chókwè num número de 20 funcionários de diversos escalões, cuja pesquisa vai usar o inquérito e 20 utentes da Conservatória do Registo e Notariado de Chókwè.

3.4. Tipo de pesquisa quanto aos objectivos

Quanto aos objectivos a presente pesquisa classifica-se em descritiva uma vez visar identificar e descrever estado moral dos funcionários na organização (Gil 2008).

3.5. Métodos e Técnicas de recolha de dados

Para obtenção dos resultados, serão aplicados dois métodos a discriminar o bibliográfico e inquérito, através das técnicas de revisão de literatura e questionário.

- **Revisão Bibliográfica** – consistirá na consulta de várias obras publicadas e ou documentos legais publicados com teor sobre o tema em estudo, por forma a sustentar o tema em pesquisa.
- **Inquérito** - é um instrumento de colecta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo (Lakatos & Marconi, 2003).

- - A entrevista realizada neste foi estruturada em oito perguntas focadas em três áreas principais: a experiência geral de atendimento dos utentes, o comportamento e a competência dos funcionários, e o ambiente de trabalho e suas interações. O objetivo era explorar como o clima organizacional influencia a satisfação dos utentes na Conservatória do Registo e Notariado de Chókwè.

3.6. Tratamento de dados

Para o tratamento dos dados, recorrer-se-á ao aplicativo do Microsoft Excel 2013 na plataforma electrónica SPSS, onde descrever-se-á os dados com recurso a estatística descritiva, nas medidas de tendência central de máxima, mínima e moda em função do universo, cujos resultados serão dispostos em tabelas e gráficos.

Por fim, para relacionar a satisfação e o ambiente do trabalho, vai se recorrer a uma confrontação entre a satisfação, a efectivação dos actos administrativos e o estado de opinião dos trabalhadores.

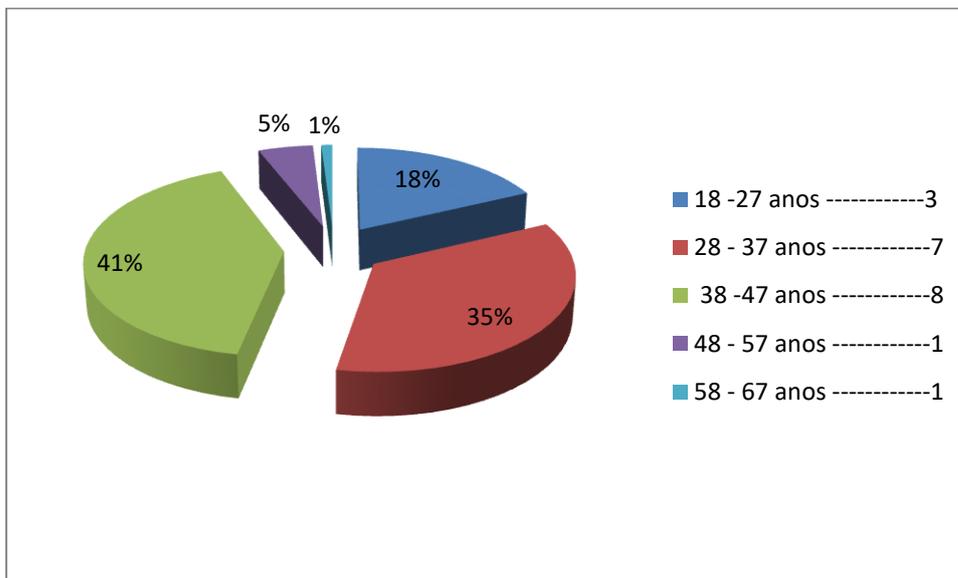
CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1. Apresentação dos resultados

4.1.1. Perfil profissional

i. Faixa etária dos participantes

Figura 1: Gráfico de Faixa etária dos participantes da Pesquisa

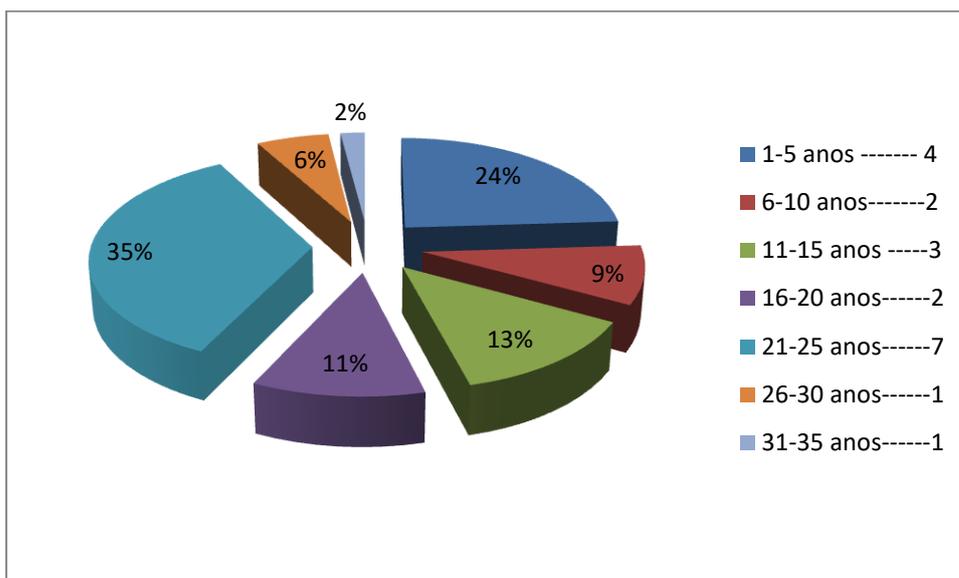


Fonte: Autora (2024)

Os funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado de Chókwè, são em 41% de classe adulta, cuja idade reside no intervalo de 38 a 47 anos. Não menos representado é o intervalo de 28 a 37 anos, com uma representação percentual de 35. Com menos observação é a faixa e 57 a 68 anos de idade com 1%.

ii. Tempo de Serviço

Figura 2: Gráfico que ilustra o Tempo do Serviço

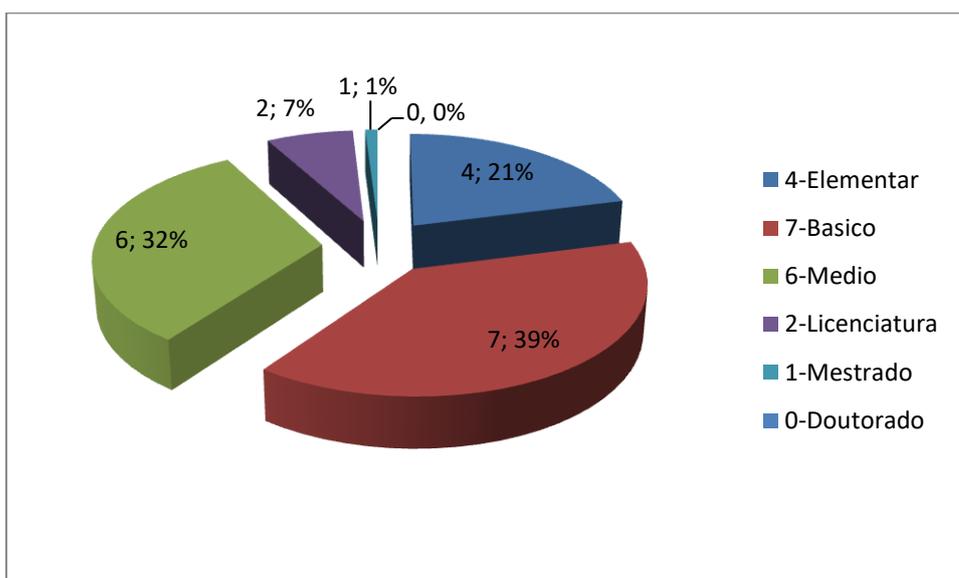


Fonte: Autora (2024)

O tempo de serviço dos funcionários s da Conservatória do Registo Civil e Notariado de Chókwè, varia de 1 a 35 anos, entretanto, o intervalo de 21 a 25 anos é o tempo mais frequente, cuja representação percentual é de 35%. O tempo menos observado reside no intervalo de 31 a 35 anos.

iii. Situação Académica

Figura 3: Situação académica dos funcionarios

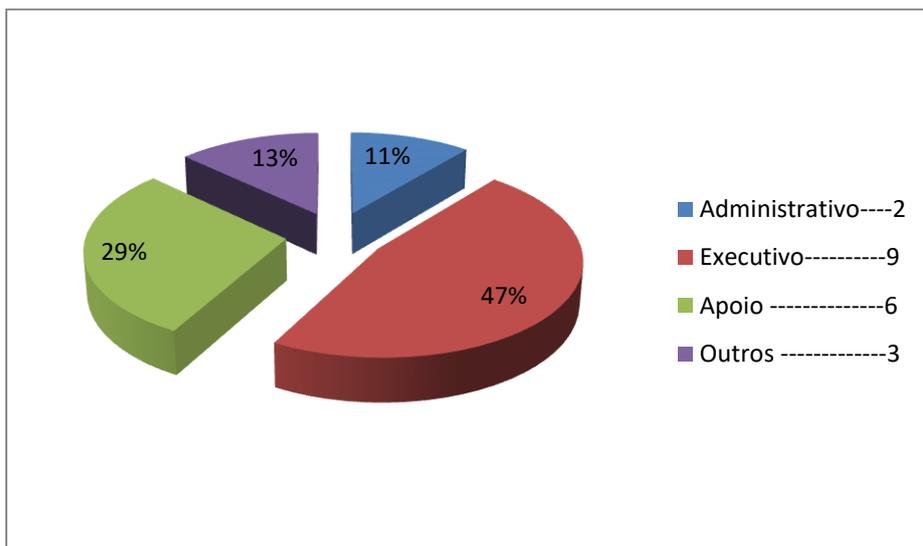


Fonte: Autora (2024)

39% constitui a maioria dos funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado de Chókwè, que são do nível básico, a seguir é o nível médio com 32%. Ficou ainda registado que 21% dos funcionários são do nível elementar. O nível de doutoramento foi registado nulo e com 1% de mestrado.

iv. Área de actuação

Figura 4: Área de actuação



Fonte: Autora (2024)

A área executiva é a que mais agrega trabalhadores na Conservatória do Registo Civil e Notariado de Chókwè, tanto que a percentagem é de 47, seguido pela área de apoio com 29% e com menos representatividade ficou registada a área administrativa com 11%.

4.1.2. Clima psicológico

Tabela 1: Resultados do inquérito referente ao clima psicológico

		1	2
		Sim	Não
Estrutura			
1	A estrutura da instituição é suficiente para o alcance dos objectivos propostos aos colaboradores	15.5%	84.5%
2	Tenho uma boa integração com as diversas áreas da instituição, fazendo com que eu entenda todo o processo de trabalho.	98.9%	1.1%
3	A instituição está orientada ao crescimento, sempre		

	buscando novas tecnologias e dando suporte para que seus funcionários estejam capacitados para enfrentar o mercado.	53.8%	46.2%
N		20	
Média		56.1	43.9
Responsabilidade			
4	A organização dá responsabilidade e autonomia na tomada de decisão.	91.2%	8.8%
5	Há conforto em tomar decisões na ausência do meu superior imediato sem sentir medo de represálias caso algo saia errado.	9.9%	90.1%
N		20	
Média		50.55	49.45
Desafio			
6	Tenho oportunidade na tomada de decisão na instituição.	9.4%	90.6%
7	Tenho confiança, entusiasmo em assumir novos desafios na instituição.	73.4%	26.6%
8	Almejo assumir cargos relevantes na instituição	12.2%	87.8%
N		20	
Média		31.7	68.3
Recompensa			
9	O meu salário é compatível com minha função	81.2%	18.8%
10	Há Justiça na política de cargos e salários adoptada pela instituição.	5.5%	94.5%
11	Os benefícios oferecidos pela instituição como assistência médica e medicamentosa, subsídio de transporte, água, dentre outros são suficientes para a retenção de talentos.	5.5%	94.5%
12	Sou reconhecido no trabalho	6.6%	93.4%
N		20	
Média		24.7	75.3
Relacionamento			
13	As minhas opiniões são acolhidas para o alcance		

	dos objectivos organizacionais	82.4%	17.6%
14	Tenho boas relações para com os colegas	94.5%	5.5%
15	Gozo de bom relacionamento com os meus superiores hierárquicos	85.7%	14.3%
N		20	
Média		87.5	12.4
Cooperação			
16	A instituição incentiva o trabalho em equipa, entretanto, há boa colaboração tanto entre sectores de actividade assim como entre colegas.	92.3%	7.7%
17	Tenho me comunicado bem com os superiores hierárquicos	9.9%	90.1%
N		20	
Média		51.1	48.9
Conflito			
18	Os meus colegas têm sido muito tolerantes para comigo	96.7%	3.3%
19	A instituição tem Políticas de reconhecimentos das contribuições dos colaboradores na organização	8.8%	91.2%
N		20	
Média		52.7	47.2
Identidade			
20	Sinto me com liberdade de expressão dentro da instituição, conforto em colocar ponto de vista e sem medo de gerar conflito.	24.4%	75.6%
21	Tenho tanto orgulho por fazer parte da organização.	94.5%	5.5%
22	Sinto me valorizado dentro da organização e reconhecido o papel que exerço na organização	69.2%	30.8%
N		20	
Média		62.7	37.3
Padrões			
23	A instituição tem padrões dos processos de forma a		

	minimizar quaisquer problemas ou erros Operacionais.	84.6%	15.4%
24	Não há interferência dos padrões da empresa e das normas de conduta na decisão de continuar trabalhando na organização.	20.9%	79.1%
N		20	
Média		52.7	47.2

Fonte:
Autora
(2024)

N
–
Univ

erso

56.1% dos funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado de Chókwè, concorda que a instituição possui uma estrutura suficiente para o alcance dos objectivos propostos aos colaboradores. Concordam ainda que têm uma boa integração com as diversas áreas da instituição, fazendo com que entenda - se todo o processo de trabalho. E que a instituição está orientada ao crescimento, sempre buscando novas tecnologias e dando suporte para que seus funcionários estejam capacitados para enfrentar o mercado. Em contra partida, 43.9% dos inqueridos discordam haver uma estrutura. Discordam ainda de existência de uma boa integração e a empresa nem está sempre orientada ao crescimento e em busca de tecnologia para o suporte dos seus funcionários.

Mais que a metade dos funcionários Conservatória do Registo Civil e Notariado de Chókwè, constituída por um valor percentual de 50.55%, concorda que a organização dá responsabilidade e autonomia na tomada de decisão. Outrossim, há conforto em tomar decisões na ausência dos superiores imediatos sem que se tenha sentimento de medo de represálias caso algo saia errado. Todavia, uma representação que se aproxima a metade, constituída por 49.5%, discorda que responsabilidade e autonomia na tomada de decisão. Sentem-se ainda, desconfortados na toada de decisão na ausência dos seus superiores imediatos.

Relativamente as oportunidades na tomada de decisão na instituição, confiança e entusiasmo em assumir novos desafios na empresa, 31.7% constitui a minoria que concorda com o posicionamento, enquanto que 68.3% refere que não tem oportunidade na tomada de decisão na instituição, nem confiança, entusiasmo para assumir novos desafios na organização, nem almejam assumir cargos relevantes.

Nos funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè, 6.6% constitui a minoria que concorda que o salário é compatível com suas funções. Consideram ainda haver justiça na política de cargos e salários adoptada pela instituição, reconhecimento e os benefícios oferecidos pela instituição como assistência médica e medicamentosa, subsídio de transporte, água, dentre outros são suficientes para a retenção de talentos. Porém, 93.4%, constitui a maioria que discorda, cujas condições de salário e os benefícios não são suficientes para a retenção de talentos.

Relativamente ao acolhimento das opiniões dos funcionários para o alcance dos objectivos organizacionais, os colaboradores em 87.5% concorda haver consideração, boas relações para com os colegas e goza-se de bom relacionamento com os superiores hierárquicos. Em contra partida, 12.4% dos funcionários discorda com o posicionamento da maioria.

A comunicação com os superiores hierárquicos assim como o incentivo do trabalho em equipa e a colaboração tanto entre sectores de actividade assim como entre colegas foi considerada por 51.1% dos colaboradores inqueridos de bom. Todavia, a minoria constituída por 48.9% não concorda com este posicionamento

52.2% dos funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè, referem haver muita tolerância entre colegas. E que a instituição tem Políticas de reconhecimentos das contribuições dos colaboradores. Outra opinião evidente é da maioria dos funcionários, representados por 47.3% que discorda da tolerância entre colegas e reconhecimento do contributo para o bem da organização.

A maioria constituída por 62.7% dos funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè, aponta sentir-se com liberdade de expressão dentro da instituição, conforto em colocar ponto de vista e sem medo de gerar conflito. Mais ainda, sentem-se se valorizados dentro da organização e reconhecido o papel que exercem na organização. Esta opinião foi refutada por 37.3% dos funcionários que constitui a minoria que discorda que na organização se tenha liberdade de expressão, valorização e reconhecimento no papel que se exerce.

A maioria dos funcionários cuja constituição percentual é em média de 52.7%, refere ter orgulho por fazer parte da organização. Informou ainda, não haver interferência dos padrões da empresa e das normas de conduta na decisão de continuar trabalhando na

organização e a instituição tem padrões dos processos de forma a minimizar quaisquer problemas ou erros operacionais. Todavia, 47.2% é a minoria dos que discordam das afirmações anteriores.

4.1.3. Satisfação laboral

Tabela 2: Resultados do inquérito referente a Satisfação laboral

		1	2	3	4	5
		Insatisfação		Neutro	Satisfação	
		Nível de cumprimento em percentagem (%)				
Estrutura						
1	A estrutura da instituição é suficiente para o alcance dos objectivos propostos aos colaboradores	5.4%	2.1%	0.0%	23.5%	69.0%
2	Tenho uma boa integração com as diversas áreas da empresa, fazendo com que eu entenda todo o processo de trabalho.	6.2%	9.1%	0.0%	32.9%	51.8%
3	A empresa está orientada ao crescimento, sempre buscando novas tecnologias e dando suporte para que seus funcionários estejam capacitados para enfrentar o mercado.	2.3%	10.8%	0.0%	72.2%	14.7%
N		91				
Média		2.6%	7.3%	0.0%	42.8%	45.1%
		4.9			43.9	
Responsabilidade						
4	A instituição dá					

	responsabilidade e autonomia na tomada de decisão.	45.3%	37.1%	1.2%	4.7%	11.7%
5	Há conforto em tomar decisões na ausência do meu superior imediato sem sentir medo de represálias caso algo saia errado.	53.3%	21.7%	0.0%	18.6%	6.4%
N		20				
Média		49.3%	29.4%	0.6%	11.6%	9.0%
		39.3			10.3	
Desafio						
6	Tenho oportunidade na tomada de decisão na instituição.	36.4%	58.2%	0.0%	2.7%	2.7%
7	Tenho confiança, entusiasmo em assumir novos desafios na empresa.	51.6%	42.9%	0.0%	3.5%	2.0%
8	Almejo assumir cargos relevantes na instituição	15.8%	9.6%	0.0%	39.8%	34.8
N		20				
Média		34.6%	36.9%	0.0%	15.3%	13.1%
		35.7			14.1	
Recompensa						
9	O meu salário é compatível com minha função	72.7%	16.1%	0.0%	2.4%	8.8%
10	Há Justiça na política de cargos e salários adoptada pela instituição.	81.9%	10.4%	0.0%	4.4%	3.3%
11	Os benefícios oferecidos pela empresa como assistência médica e medicamentosa, subsídio de transporte, água, dentre	41.2%	50.6%	0.0%	2.7%	5.5%

	outros são suficientes para a retenção de talentos.					
12	Sou reconhecido no trabalho	66.6%	27.3%	0.0%	1.5%	4.6%
N		20				
Média		65.6%	26.1%	0.0%	2.7%	5.5%
		45.8			4.1	
Relacionamento						
13	As minhas opiniões são acolhidas para o alcance dos objectivos institucionais	40.1%	47.3%	0.0%	9.1%	3.5%
14	Tenho boas relações para com os colegas	5.9%	1.2%	0.0%	24.6%	68.3%
15	Gozo de bom relacionamento com os meus superiores hierárquicos	21.5%	27.9%	0.0%	38.6%	12.0%
N		20				
Média		22.5%	25.6%	0.0%	24.1%	27.7%
		24.0			26.2	
Cooperação						
16	A instituição incentiva o trabalho em equipa, entretanto, há boa colaboração tanto entre sectores de actividade assim como entre colegas.	8.7%	3.8%	0.0%	5.1%	82.4%
17	Tenho me comunicado bem com os superiores hierárquicos	65.9%	18.6%	0.0%	2.8%	12.7%
N		20				

Média		37.3%	11.2%	0.0%	3.9%	47.5%
		24.2			25.7	
Conflito						
18	Os meus colegas têm sido muito tolerantes para comigo	16.4%	9.4%	0.0%	30.6%	43.6%
19	A instituição tem Políticas de reconhecimentos das contribuições dos colaboradores na instituição.	8.3%	12.8%	0.0%	41.2%	37.7%
	N	20				
Média		12.3%	11.1%	0.0%	35.9%	40.6%
		11.7			38.2	
Identidade						
20	Sinto me com liberdade de expressão dentro da instituição, conforto em colocar ponto de vista e sem medo de gerar conflitos.	51.7%	21.4%	0.0%	18.1%	8.7%
21	Tenho tanto orgulho por fazer parte da instituição.	4.2%	13.8%	0.0%	19.5%	62.5%
22	Sinto me valorizado dentro da instituição e reconhecido o papel que exerço na nela.	1.4%	9.9%	0.0%	71.6%	17.1%
	N	20				
Média		28.6	22.5%	0.0%	54.6%	44.0%
		25.5			49.3	
Padrões						
23	A instituição tem padrões dos processos de forma a minimizar quaisquer problemas ou erros Operacionais.	15.3%	22.5%	0.0%	31.3%	30.9%
	Não há interferência dos					

24	padrões da instituição e das normas de conduta na decisão de continuar trabalhando na instituição.	11.9%	72.1%	0.0%	7.4%	8.6%
	N	20				
Média		13.6%	47.3%	0.0%	19.3%	19.7%
		30.4			19.5	

Fonte: Autora (2024)

Uma média de 4.9% dos funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè manifestaram a sua satisfação face a suficiência da estrutura da empresa para o alcance dos objectivos propostos aos colaboradores, não só, como também há boa integração com as diversas áreas da organização, fazendo com que se entenda todo o processo de trabalho. Sentem-se satisfeitos ainda pela orientação da instituição que está sempre virada para o crescimento e em busca de novas tecnologias e suporte para que os funcionários estejam capacitados para enfrentar o mercado. Já a maioria constituída por 43.9% manifestaram sua insatisfação quanto a aos aspectos em causa.

A média de 39.3% dos funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè, considera-se satisfeita com a responsabilidade que a instituição presta aos seus trabalhadores, a responsabilidade e autonomia na tomada de decisão e do conforto em tomar decisões na ausência do meu superior imediato sem sentir medo de represálias caso algo saia errado. Por outro lado 10.3% em média, é a minoria dos funcionários que se mostram insatisfeitos com a situação.

Quanto aos desafios, uma média de 35.7%, compõe a maioria dos funcionários Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè que manifestam a sua satisfação quanto as oportunidades na tomada de decisão, confiança, entusiasmo em assumir novos desafios na empresa e almeja assumir cargos relevantes na instituição. Em contra partida, 14.1% é a média e a minoria que se justificou insatisfeita quanto a as oportunidades na tomada de decisão.

Relativamente as recompensas, uma média de 45.8% disse estar insatisfeito com a compatibilidade do salário com a função, a injustiça na política de cargos e salários adoptada

pele instituição, os benefícios oferecidos pela empresa como assistência médica e medicamentosa, subsídio de transporte, água, dentre outros que concorrem para a retenção de talentos e seu reconhecimento no trabalho. Outra representação não menos considerável foi de 4.1% que é a minoria dos funcionários que se manifesta satisfeita com a compatibilidade do salário com a função exercida, justiça e benefícios.

O relacionamento em face dos resultados, mostra que a média de 26.2% constitui a maioria que manifestam a sua satisfação quanto a boas relações entre os colaboradores, com os superiores hierárquicos é bom. Há acolhimento nas opiniões dos trabalhadores para o alcance dos objectivos organizacionais. Todavia, 24.0% em média contradiz a maioria.

Relativamente a cooperação a maioria dos funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado – Chókwè, cuja média é de 25.7% tem-se comunicado bem com os superiores hierárquicos, o incentivo ao trabalho em equipa e a colaboração tanto entre sectores de actividade assim como entre colegas. Na mesma situação, 24.2% é em média, a minoria dos funcionários que apresentou a sua insatisfação quanto aos aspectos inerentes a cooperação mormente a comunicação, incentivo e a colaboração intra e inter- sectorial.

Quanto aos conflitos, a minoria constituída em média de 11.7% dos funcionários Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè inqueridos manifestaram a sua insatisfação face a tolerância entre colegas e as Políticas de reconhecimentos das contribuições dos colaboradores na organização, contudo, 38.2% em média, refere-se satisfeito com a tolerância, e reconhecimento do seu contributo nas políticas para o desenvolvimento da organização.

A identidade é de extrema satisfação para uma média de 49.3% dos funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado – Chókwè, nos ponderadores de liberdade de expressão dentro da instituição, conforto em colocar ponto de vista e sem medo de gerar conflitos, orgulho por fazer parte da organização e valoração dentro da organização e reconhecimento do papel que exerce na organização, Entretanto, 25.5% dos funcionários se opõem a este entendimento.

Em relação aos padrões, 30.4% em média dos funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado – Chókwè, está insatisfeito com os padrões dos processos de forma a minimizar quaisquer problemas ou erros Operacionais. Ademais, insatisfeitos quanto a interferência dos

padrões da empresa e das normas de conduta na decisão de continuar trabalhando na organização. Mais se registou que em média de 19.5% dos funcionários inqueridos manifestou satisfação quanto aos padrões e normas de conduta na permanência na organização.

4.1.4. Trabalho em equipa

Tabela 3: Resultados do inquérito referente ao trabalho em equipa

Características Positivas	+3	+2	+1	0	- 1	-2	-3	Características Negativas
Prevalece o dinamismo e bom humor.	6	4	2	0	3	2	3	Predomina depressão, mau humor e pessimismo.
Índice	34	19	9	0	13	7	15	Índice
+27								
Predomina a benevolência em relação a reciprocidade da simpatia.	4	5	6	0	1	2	2	Predomina tensão no relacionamento e agressividade.
Índice	17	24	30	0	6	12	8	Índice
+45								
Na relação entre os membros da equipe há empatia e compreensão.	6	4	5	0	1	3	1	Há conflito entre os membros da equipe.
Índice	27	20	25	0	5	14	6	Índice
+47								
Os membros da equipe gostam de conviver juntos.	3	6	2	0	3	2	4	Os membros da equipe demonstram indiferença na convivência.

Índice	13	31	8	0	15	8	21	Índice
+8								
O sucesso ou o fracasso individual dos membros de equipa causam empatia	2	4	6	0	4	3	1	Prevalece indiferença no sucesso ou o fracasso individual dos membros da equipe
Índice	10	17	34	0	18	16	2	Índice
+25								
Os membros da equipe tem respeito com a opinião dos outros	5	2	4	0	5	2	1	Os membros da equipe não respeitam a opinião dos outros
Índice	26	12	23	0	24	8	5	Índice
+23								
Prevalece união entre os membros da equipe mesmo em momentos difíceis.	3	2	3	0	2	2	8	Em momentos difíceis a equipe enfraquece.
Índice	39	6	9	0	1	2	40	Índice
+11								
O fracasso da equipe é sentido por todos os membros.	1	2	1	0	6	4	6	O fracasso da equipe é sentido de forma individual.
Índice	2	7	6	0	30	17	35	Índice
- 67								
A equipe é simpática e amigável com novos membros, tenta ajuda-los e adapta-los	5	6	4	0	1	3	1	A equipe não apoia os novos membros.

Índice	23	32	18	0	6	13	5	Índice
+49								
A equipe é activa e cheia de energia.	2	3	1	0	7	3	4	A equipe é passiva e fraca.
Índice	7	14	4	0	39	17	17	Índice
- 43								
Na equipe não há tratamento diferenciado entre os membros.	1	1	3	0	6	4	5	Predomina um tratamento diferenciado entre os membros da equipe.
Índice	1	3	8	0	37	19	29	Índice
- 73								

Fonte: Autora (2024)

+ 22 e mais – um alto grau de clima sociopsicológico favorável

De +8 a +21 – o grau médio do clima sociopsicológico favorável

De 0 a +8 – **baixo** grau do clima sociopsicológico favorável

De 0 a -8 - clima sociopsicológico inicial desfavorável

De 8 a -10 – média desfavorável

De 10 e abaixo a valores negativos – um forte clima sociopsicológico desfavorável

O resultado da opinião sobre a prevalência do dinamismo e bom humor está para além de +22 e mais, neste caso com +27, o que significa que o grau de clima sociopsicológico é favoravelmente alto.

O predomina da benevolência em relação a reciprocidade da simpatia está um resultado correspondente a +45, cuja interpretação refere que de +22 a mais, significa que o grau do clima sociopsicológico é altamente favorável.

Os membros da equipe gostam de conviver juntos o que significa que . Este resulta situa-se de 0 a +8 baixo grau do clima sociopsicológico favorável.

A opinião sobre o sucesso ou o fracasso individual dos membros de equipe causam empatia, resultou em +25, o que equivale dizer que o grau de clima sociopsicológico é favoravelmente alto.

Os membros da equipe tem respeito com a opinião dos outros, facto mereceu o resultado de +25 que significa que o grau do clima sociopsicológico é altamente favorável.

+11 é o índice sobre a opinião de prevalência de união entre os membros da equipe mesmo em momentos difíceis, por conseguinte, o resultado enquadra-se no grau médio do clima sociopsicológico favorável.

O resultado apresentado sobre o fracasso da equipe é sentido por todos os membros teve como índice de - 67, resultado que se enquadra de 10 e baixo a valores negativos, significando um forte clima sociopsicológico desfavorável.

A equipe é simpática e amigável com novos membros, tenta ajuda-los e adapta-los. Esta opinião resultou como índice +49, cujo posicionamento na escala é de +22 e mais que significa o grau do clima sociopsicológico é altamente favorável.

- 43 é o índice da opinião que refere que a equipe é activa e cheia de energia, o que se enquadra na faixa de 10 e baixo a valores negativos, significando um forte clima sociopsicológico desfavorável .

Na equipe não há tratamento diferenciado entre os membros, resultado de índice -73, com enquadramento no intervalo de 10 e baixo a valores negativos, significando um forte clima sociopsicológico desfavorável.

4.1.5. Qualidade de atendimento

Pergunta	Respostas Simuladas	Quantidade (%)
1. Como você descreveria sua experiência geral de atendimento na Conservatória do Registro e Notariado?	Satisfatória	8 (40%)
	Medianamente Satisfatória	10 (50%)
	Insatisfatória	2 (10%)
2. Você percebeu algum aspecto do comportamento	Cortesia	12 (60%)

dos funcionários que impactou sua experiência de atendimento?	Desinformação	6 (30%)
	Distração	2 (10%)
3. Na sua opinião, como o ambiente de trabalho dos funcionários pode afetar a qualidade do atendimento?	Ambiente Positivo Contribui	15 (75%)
	Necessidade de Melhorias	5 (25%)
4. Você sentiu que os funcionários estavam bem informados e preparados para ajudá-lo?	Sim	14 (70%)
	Não	6 (30%)
5. Quão satisfeita(o) você ficou com a clareza das informações fornecidas pelos funcionários?	Muito Satisfeito	10 (50%)
	Satisfeito	6 (30%)
	Insatisfeito	4 (20%)
6. Você conseguiu resolver seu problema ou obter o serviço desejado na primeira visita?	Sim	12 (60%)
	Não	8 (40%)
7. Na sua experiência, como você avalia a interação dos funcionários entre si?	Colaborativa	10 (50%)
	Desconexa	8 (40%)
	Neutral	2 (10%)
8. Qual sua sugestão para melhorar o atendimento prestado na Conservatória do Registro e Notariado?	Capacitação dos Funcionários	10 (50%)
	Melhoria na Comunicação	6 (30%)
	Melhoria no Ambiente de Trabalho	4 (20%)

4.2. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

➤ Perfil profissional

O gráfico 1 evidencia que a faixa etária dos trabalhadores da Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè é de classe adulta, o que é justificado por 41% dos inqueridos, cuja idade reside no intervalo de 38 a 47 anos. Não menos representada é o intervalo de 28 a 37 anos, com uma representação percentual de 35%. Com menos observação é a faixa de 57 a 68 anos de idade com 1%. Esta distribuição das idades, com faixa etária de jovem a adulto, representa uma instituição cujos funcionários são mais expectantes e maior possibilidade de divergências no relacionamento, o que pode minar o estado do clima organizacional.

Relativamente ao tempo de serviço, consta dos resultados apresentados em gráfico 2 que os funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè, enquadrados no intervalo de 1 a 35 anos, entretanto, o intervalo de 21 a 25 anos é o tempo mais frequente, cuja representação percentual é de 35%. O tempo de serviço para o clima organizacional é um elemento importante uma vez permite a avaliação do contributo de cada funcionário, não só, como também o nível de inserção destes nos objectivos da instituição, o que permite melhor compreensão do clima organizacional.

39% constitui a maioria dos funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè, que são do nível básico, a seguir é o nível médio com 32%. O nível de doutoralmente foi registado nulo e com 1% de mestrado, conforme consta do gráfico 3. O nível académico é um elemento que permite compreender a interpretação de factos organizacionais, pelo que quanto mais alto for o nível académico, acresce o nível de responsabilidade e tolerância, o que contribui para um clima organizacional desejável.

Já no gráfico 4, depreende-se que a área executiva é a que mais agrega funcionários na Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè, tanto que a percentagem é de 47%, seguido pela área de apoio com 29% e com menos representatividade ficou registada a área administrativa com 11%. Este resultados permite que a instituição tenha mais atenção uma vez o sector agrega maior parte do seu pessoal, podendo concorrer para divergências que minem o clima organizacional.

Apenas 15.5% dos funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè, concorda que a instituição possui uma estrutura suficiente para o alcance dos Objectivos propostos aos colaboradores. Mas 98.9 concordam que têm uma boa integração com as

diversas áreas da instituição, fazendo com que entenda - se todo o processo de trabalho. Mais ainda, a instituição está orientada ao crescimento, sempre buscando novas tecnologias e dando suporte para que seus funcionários estejam capacitados para enfrentar o mercado. Em contra partida, 84.5% dos inqueridos discordam haver uma estrutura. Discordam ainda de existência de uma boa integração e a instituição nem está sempre orientada ao crescimento e em busca de tecnologia para o suporte dos seus funcionários. A estrutura compreende um conjunto de padrões de disposições hierárquicas de trabalho que servem para controlar ou distinguir as partes que compõem uma organização. Para ele a estrutura é concebida em termos da divisão e especialização do trabalho e da maneira como é ordenada e controlada (Bowdicht 1992).

Mais que a metade dos funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè, constituída por uma média de 90.6%, não concorda que a instituição dá responsabilidade e autonomia na tomada de decisão. Outrossim, não há conforto em tomar decisões na ausência dos superiores imediatos devido a sentimento de medo de represálias caso algo saia errado. Todavia, uma representação que se aproxima a metade, constituída por 9.4%, concorda que a instituição dá responsabilidade e autonomia na tomada de decisão. A menoria sente-se, confortado na tomada de decisão na ausência dos seus superiores imediatos. Para Litwin e Stringer (1968), a responsabilidade é o sentimento de autonomia para tomada de decisão relacionada ao trabalho e a não dependência quando desempenha suas funções. Em face disso, pode se dizer não há uma autonomia considerável da existência de parte significativa dos funcionários que não concordam, o que pode comprometer a situação satisfaciente da organização.

De acordo com Litwin e Stringer (1968), o desafio é o sentimento de risco na tomada de decisões e no desempenho das suas funções. Entretanto, as oportunidades na tomada de decisão, confiança e entusiasmo em assumir novos desafios na empresa, são tidos pela maioria dos funcionários, representados por 73.4% na existência de oportunidades na tomada de decisão na instituição, confiança, entusiasmo para assumir novos desafios na organização. Mas a maioria não almeja assumir cargos relevantes, o que significa que os trabalhadores podem manifestar desconforto e falta entrega abnegada aos objectivos da organização, consequentemente influenciar para o ambiente não desejado no trabalho.

A recompensa é o sentimento de ser recompensado por um trabalho bem feito, ênfase em incentivos positivos e não em punições e sentimento sobre a justiça da política de promoção e remuneração, todavia, 94.5%, discorda com a correspondência dos salários pagos em função

da sua prestação, acolhimento das opiniões dos funcionários para o alcance dos objectivos organizacionais, e a comunicação com os superiores hierárquicos assim como o incentivo do trabalho em equipa e a colaboração tanto entre sectores de actividade assim como entre colegas. Estes elementos reflectem o não reconhecimento dos funcionários por parte da instituição, o que pode ofuscar o sentido de entrega e de comprometimento da instituição, podendo contribuir para o mau relacionamento na empresa e consequente clima da organização.

➤ **Satisfação laboral**

Robbins (2002) define o termo satisfação com o trabalho como a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza, onde o colaborador pode ter um alto nível de satisfação e apresentar atitudes positivas como também pode ter insatisfação e apresentar o oposto, atitudes negativas. Isso significa que a avaliação que um funcionário faz de sua satisfação ou insatisfação com o trabalho é resultado de um complexo somatório de diferentes elementos tais como a convivência com colegas e superiores, obediência a regras e políticas organizacionais, alcance de padrões de desempenho e a aceitação de condições de trabalho, geralmente abaixo do ideal. Entretanto, uma média de 4.9% dos funcionários manifestou satisfação face a suficiência da estrutura da instituição para o alcance dos objectivos propostos aos colaboradores, não só, como também a boa integração com as diversas áreas da instituição, fazendo com que se entenda todo o processo de trabalho. Satisfeitos ainda pela orientação da empresa que está sempre virada para o crescimento e em busca de novas tecnologias e suporte para que os funcionários estejam capacitados para enfrentar o mercado. Este resultado evidencia que os funcionários encontram o elemento de estrutura como de satisfação o que pode influenciar para melhoramento dos níveis de satisfação, sobre tudo no clima organizacional.

A média de 39.3% dos funcionários da Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè, considera-se satisfeita com a responsabilidade que a empresa presta aos seus trabalhadores, a responsabilidade e autonomia na tomada de decisão e do conforto em tomar decisões na ausência do meu superior imediato sem sentir medo de represálias caso algo saia errado. Por outro lado 10.3% em média, é a minoria dos funcionários que se mostram insatisfeitos com a situação.

De acordo com Graça (1999), “a satisfação de uma pessoa depende da força de seus motivos. Os satisfeitos são, às vezes, definidos como necessidades, desejos ou impulsos, no interior do indivíduo, os motivos são dirigidos para objectivos, e estes podem ser conscientes ou inconscientes”. Para Gil (2014). Entretanto, pode se afirmar que quanto a responsabilidade e autonomia os funcionários estão ligeiramente satisfeitos o que pode impulsionar um bom relacionamento laboral.

Relativamente as recompensas, 45.8% em média disse estar insatisfeito com a compatibilidade do salário com a função, a injustiça na política de cargos e salários adoptada pela instituição, os benefícios oferecidos pela empresa como assistência médica e medicamentosa, subsídio de transporte, água, dentre outros que concorrem para a retenção de talentos e seu reconhecimento no trabalho. Outra representação não menos considerável foi de 4.1% que é a média e a minoria dos funcionários que se manifesta satisfeita com a compatibilidade do salário com a função exercida, justiça e benefícios. Este resultado evidencia uma insatisfação dos funcionários quanto as recompensas. Conforme Garcia (2011), em uma organização onde os colaboradores estejam satisfeitos, dificilmente se tem um clima organizacional insatisfatório, pois, quando as pessoas estão felizes, o clima é favorável e harmónico dentro da empresa, permitindo a satisfação das necessidades do indivíduo, o que afecta de forma positiva as suas actividades e a partir disso, o colaborador sente-se motivado a contribuir com a organização para que a mesma possa atingir seus objectivos.

Relativamente a cooperação a maioria dos funcionários cuja média é de 25.7% tem se comunicado bem com os superiores hierárquicos, o incentivo ao trabalho em equipa e a colaboração tanto entre sectores de actividade assim como entre colegas. Na mesma situação, 24.2% é em média, a minoria dos funcionários que apresentou a sua insatisfação quanto aos aspectos inerentes a cooperação mormente a comunicação, incentivo e a colaboração intra e inter- sectorial. Conflitos interpessoais e interdepartamentais são a forma mais aparente do clima de uma organização, a intensidade dos conflitos é o que vai determinar, muitas vezes, se o clima é tenso ou agradável (Luz 2005).

➤ **Clima psicológico**

O resultado da opinião sobre a prevalência do dinamismo e bom humor está para além de +22 e mais, neste caso com +27, o que significa que o grau de clima sociopsicológico é favoravelmente alto quanto a este aspecto. Todavia, o efeito individual do clima organizacional é, geralmente, referido como clima psicológico (Rollison & Broadfield, cit por

Vicente 2006). Esse efeito reflecte o modo como um indivíduo percepçiona e responde ao seu ambiente, pelo que a existência de uma percentagem significativa de trabalhadores com altos e baixos índices de dinamismo e humor pode afectar negativamente o clima psicológico o que influencia para o clima nos aspectos organizacionais.

+11 é o índice sobre a opinião de prevalência de união entre os membros da equipe mesmo em momentos difíceis, por conseguinte, o resultado enquadra-se no grau médio do clima sociopsicológico favorável. Segundo (Brown & Leigh, cit por Vicente 2006). O clima psicológico refere-se ao modo como os trabalhadores percepçionam e interpretam o ambiente organizacional, onde as percepções do ambiente organizacional ao tornarem-se pessoais e motivacionais ou emocionais significativas através de um processo de valorização, em que a representação cognitiva do indivíduo, em termos dos valores e da sua importância para o bem do indivíduo existência.

➤ **Qualidade do atendimento**

A análise das respostas dos utentes sobre o atendimento na Conservatória do Registo e Notariado de Chókwè revelou que a maioria (90%) teve uma experiência geral que foi, no mínimo, medianamente satisfatória, com 40% considerando-a satisfatória. Essa percepção favorável pode ser atribuída ao comportamento cortês dos funcionários, apontado por 60% dos entrevistados, o que sugere que o clima organizacional positivo, caracterizado pela disponibilidade e cordialidade, contribui significativamente para a qualidade do atendimento (Schneider, 2018). Porém, 10% dos utentes relataram experiências insatisfatórias, indicando a necessidade de melhorias contínuas na capacitação e motivação dos servidores públicos.

Como observado nas respostas, 70% dos utentes sentiram que os funcionários estavam bem informados e preparados para ajudá-los. Isso sinaliza um nível de competência entre a equipe em relação aos serviços oferecidos. Entretanto, 30% dos entrevistados mencionaram desinformação e a necessidade de envolvimento de funcionários mais experientes, indicando um ponto crítico a ser abordado gerenciamento. A literatura sugere que o investimento em formação contínua pode ser fundamental para manter a qualidade do atendimento e a satisfação do cliente (O'Connor et al., 2017). Assim, capacitações regulares podem ser uma solução viável para aprimorar o conhecimento da equipe e melhorar as interações com os utentes.

Outro dado relevante foi a percepção sobre a interação entre os funcionários da conservatória. Embora 50% dos utentes avaliaram a interação como colaborativa, um percentual significativo (40%) percebia a relação entre os funcionários como desconexa. Essa falta de colaboração pode impactar negativamente a experiência do utente, uma vez que a comunicação eficaz entre a equipe é essencial para a coordenação do atendimento e a resolução eficiente de problemas (Miller & McLennan, 2020). A implementação de estratégias que promovam um ambiente de trabalho colaborativo pode, portanto, ser uma ação prioritária para a administração da conservatória.

Adicionalmente, 60% dos utentes conseguiram resolver suas questões na primeira visita, evidenciando uma eficiência que pode ser considerada positiva. Entretanto, 40% não tiveram a mesma sorte, frequentemente devido à falta de documentação ou informações adequadas fornecidas a eles. Esse aspecto sugere que a clareza das comunicações e a informação prévia aos utentes sobre os requisitos de atendimento são fundamentais. A disponibilização de checklists e orientações claras pode minimizar a frustração e contribuir para um serviço mais ágil e eficiente (Taylor, 2021).

Por fim, as sugestões dos utentes destacaram a capacitação (50%) e a melhoria da comunicação (30%) como prioridades para aprimorar o atendimento. Essas recomendações sugerem que a percepção de um ambiente organizacional saudável e a valorização do aprendizado contínuo entre os funcionários podem resultar em melhora significativa na qualidade do serviço prestado (Brown & Wyatt, 2010). Implementar essas sugestões não apenas atenderia às expectativas dos utentes, mas também pode gerar um impacto positivo no clima organizacional, promovendo um ciclo de melhoria contínua.

CAPÍTULO V - CONCLUSÃO

O culminar de uma investigação científica consiste na produção da respectiva conclusão. Por conseguinte, a importância do capital humano nas organizações tem sido reconhecida ao longo dos anos em organizações de vários níveis. Contudo, esse capital tão precioso necessita estar inserido em um ambiente organizacional saudável, de forma a atingir a produtividade e efectividade que todas as organizações almejam. Em face disso, o estudo objectivou em analisar os determinantes do clima organizacional da Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè, ao que se concluiu:

Os determinantes de clima organizacional alertam de alguns factores importantes, onde a instituição deve adoptar estratégias que permitam aferir o nível da actual situação do clima (Sanches 2014). A pesquisa é uma estratégia, e muitas organizações têm acções constantes para monitorar a questão do clima dentro da dela. Neste contexto, a remuneração correspondente ao empenho de cada trabalhador, as relações para com a liderança, o reconhecimento e a comunicação, são considerados como os que determinam para o clima organizacional.

O desempenho de um profissional não depende apenas das qualidades de formação para o desempenho das funções, como também dos aspectos culturais da organização, pelo que pode se concluir que o nível do clima organizacional da Conservatória do Registo Civil e Notariado – Chókwè, é estacionária, a considerar pela média da satisfação dos determinantes do clima organizacional.

O Clima Organizacional refere-se ao ambiente interno existente entre os membros da organização e está intimamente relacionado com o grau de satisfação de seus participantes (Chiavenato cit por Sanches 2006). Entretanto, o clima organizacional influencia negativamente na satisfação dos funcionários na Conservatória do Registo Civil e Notariado - Chókwè dada as deficiências apuradas no relacionamento entre os colaboradores e a classe de liderança, a remuneração não adequada para as funções exercidas na organização e a deficiente comunicação.

SUGESTÕES

Em face das conclusões a que o estudo chegou, urge a necessidade de sugerir o seguinte:

- i. Privilegiar o investimento da gestão do clima como uma ferramenta estratégia que contribui para a melhoria do mesmo.
- ii. Apostar da auscultação dos funcionários conhecer suas expectativas profissionais e pessoais, através de pesquisas e assim contribuir para a melhoria do ambiente de trabalho
- iii. Melhorar as remunerações e outros benefícios tais como salários, bonificações, promoções, demissões, treinamento e carreira, proporcionando o crescimento e o desenvolvimento dos trabalhadores, tornando possível a descoberta de talentos resultante da identificação da qualidade de cada trabalhador e compreender o nível da sua satisfação
- iv. Privilegiar a comunicação interpessoal e Interdepartamentais por forma a reduzir ou eliminar a possibilidades de surgimento de conflitos na organização.

BIBLIOGRAFIA

1. Albrecht, K., & Bradford, L. J. (1992). *Serviço com qualidade: A vantagem competitiva*. São Paulo: Ed.
2. Almeida, J. (2005). Registros e registros: controle social e preservação da memória coletiva.
3. Arquivo Nacional. Barbosa, M. (2016). *Universalização do registro civil: desafios e perspectivas*.
4. Bezerra, I. S. (2013). *Qualidade do ponto de vista do cliente*. São Paulo: Biblioteca 24horas.
5. Brown, T., & Wyatt, J. (2010). *Pensamento de design para inovação social*. Revisão de Inovação Social de Stanford, 8(1), 30-35.
6. Chiavenato, I. (2004). *Teoria geral da administração* (7ª ed.). Rio de Janeiro: Campus.
7. de Direito Notarial e Registral. Moreira, C. (2015). *As conservatórias e a garantia da segurança jurídica*. Revista de Direito
8. Exame. (2024). 4 coisas que os clientes realmente querem de você. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/pme/noticia/4-coisas-que-os-clientes-realmente-querem-de-voce>>. Acesso em: 23 mar. 2024.
9. Ferreira, A. (2010). Conservatórias e registros públicos: origem e função. Revista Brasileira
10. FGV. (2024). Actualidades. Disponível em: <<https://editora.fgv.br/blog/atualidades/4503/>>. Acesso em: 03 abr. 2024.
11. Fidelis, G. J., & Banov, M. R. (2007). *Gestão de recursos humanos: Tradicional e estratégico* (2ª ed.). São Paulo: Érica.
12. Fonseca, R. (2008). *Registro civil: aspectos históricos e sociais*.
13. Freemantle, D. (1994). *Incrível atendimento ao cliente*.
14. Kotler, P. (2000). *Administração de marketing* (12ª ed.).
15. Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Princípios de marketing* (9ª ed.). São Paulo: Prentice Hall.
16. Maximiniano, A. C. A. (2000). *Teoria geral da administração: Da escola científica à competitividade na economia globalizada* (2ª ed.). Atlas.
17. Miller, D., & McLennan, J. (2020). *Comunicação em trabalho em equipe: O papel da liderança e das habilidades interpessoais em equipes eficazes*. Gestão de Desempenho em Equipes, 26(1-2), 72-84.
18. Notarial e Registral. Nascimento, L. (2014). *Registro civil e cidadania: uma análise da sua importância para o exercício de direitos civis e sociais*.

19. O'Connor, M., Baird, K., & O'Donnell, M. (2017). *Treinamento e desenvolvimento: O efeito no engajamento no trabalho e no desempenho em um contexto do setor público*. Revista Asia-Pacífico de Recursos Humanos
20. Paladini, E. P. (2011). *Gestão da qualidade: Teoria e prática* (3ª ed.).
21. Portal do Administrador. (2024). *O que é qualidade*. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/o-que-e-qualidade/23926/>>. Acesso em: 12 abr. 2024.
22. Público.
23. Ramos, S. (2012). *O registro como instrumento de segurança jurídica*. Revista de Direito
24. Santos, R. (2019). *Desafios da informatização dos registros públicos: uma análise comparativa*.
25. Schneider, B. (2018). *O clima para serviço: Um modelo e revisão*. Revista de Pesquisa em Serviços.
26. Sebrae. (2015). *Como monitorar a qualidade do atendimento ao cliente*. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-monitorar-a-qualidade-do-atendimento-ao-cliente>>. Acesso em: 19 abr. 2015.
27. Silva, A. (2018). *Digitalização de documentos em conservatórias: desafios e perspectivas*. Revista de Direito Administrativo.
28. Taylor, J. (2021). *Melhorando a entrega de serviços por meio de comunicação aprimorada: Uma revisão da literatura*. Revista Internacional de Gestão do Setor Público.
29. Wiersema, F. D. (1996). *Intimidade com o cliente: Um compromisso com os resultados de seus clientes*. Rio de Janeiro: Campus.