

## RESUMO

O presente trabalho mostra a importância da qualidade no atendimento para o sucesso das organizações, focalizando as empresas públicas que na maioria das vezes são conceituadas por suas defeituosas prestações de serviço. Foi escolhido a Caixa Econômica Federal (Agência Mamanguape-PB) como objeto de estudo, uma instituição bancária governamental de esfera Federal, voltada para variados serviços financeiros, com destaque para poupança, pagamentos de auxílios sociais do Governo Federal e linhas de créditos sociais, como construção compra e reforma de imóveis. Este estudo teve como objetivo mostrar os aspectos negativos e positivos que as instituições públicas encontram para oferecer um atendimento de qualidade, bem como identificar se o gestor, funcionários e clientes de organizações públicas sabem da importância que têm um serviço oferecido ao cliente com qualidade, para o sucesso da empresa. Para alcançar os objetivos propostos por este trabalho, foi feita uma pesquisa de campo através de questionários aplicados ao gestor, funcionários e clientes da instituição pesquisada. O resultado da pesquisa apontou que o gestor e os funcionários entrevistados conhecem a importância de um atendimento com qualidade e a maioria dos clientes entrevistados sabem da importância de um bom atendimento. Identificou-se ainda como aspecto positivo no atendimento ao cliente, a qualificação dos profissionais da empresa pesquisada, que oferece treinamentos aos seus funcionários bem como a quantidade de clientes satisfeitos com o atendimento da agência, segundo os clientes entrevistados. Já os obstáculos encontrados para realizar um atendimento satisfatório são a demanda e as normas da empresa, de acordo com a maioria dos funcionários respondentes estes fatores os impedem de realizar um atendimento qualificado.

**Palavras – Chaves:** Qualidade no atendimento, gestão pública, clientes.