



**UNILAB**  
UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL  
DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA  
INSTITUTO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA  
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

**SAMARA PRISCILA FERNANDES SANTIAGO**

**DEMANDAS E DESMANDOS: O ATENDIMENTO PRESTADO NA CÂMARA  
LEGISLATIVA DE UM DADO DO RECÔNCAVO BAIANO**

**SÃO FRANCISCO DO CONDE**

**2018**

**SAMARA PRISCILA FERNANDES SANTIAGO**

**DEMANDAS E DESMANDOS: O ATENDIMENTO PRESTADO NA CÂMARA  
LEGISLATIVA DE UM DADO DO RECÔNCAVO BAIANO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão Pública Municipal da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Pública Municipal.

Orientador: Prof. Dr. Emanuel Freitas da Silva.

**SÃO FRANCISCO DO CONDE**

**2018**

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira  
Sistema de Bibliotecas da Unilab  
Catalogação de Publicação na Fonte

S226e

Santiago, Samara Priscila Fernandes.

Estudo de caso sobre o atendimento prestado na Câmara Legislativa de um município do Recôncavo Baiano / Samara Priscila Fernandes Santiago. - 2018. 32 f. : il. color.

Monografia (especialização) - Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, 2018.

Orientador: Prof. Dr. Emanuel Freitas da Silva.

1. Gestão da qualidade total na administração pública - São Francisco do Conde (BA). 2. São Francisco do Conde (BA) - Câmara Legislativa. 3. Serviço público - Ética. I. Título.

BA/UF/BSCM

CDD 352.08142

**SAMARA PRISCILA FERNANDES SANTIAGO**

**DEMANDAS E DESMANDOS: O ATENDIMENTO PRESTADO NA CÂMARA  
LEGISLATIVA DE UM DADO DO RECÔNCAVO BAIANO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão Pública Municipal da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Pública Municipal.

Aprovada em: 18/07/2018.

**BANCA EXAMINADORA**

**Prof. Dr. Emanuel Freitas da Silva (Orientador)**

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

**Prof.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Vanessa Ingrid da Costa Cardoso**

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Fabiana Pinto de Almeida Bizarria**

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, por ter feito o céu e a terra, os mares, rios, a fauna e a flora e por essa oportunidade de viver. Agradeço aos meus pais e familiares. E agradeço muito ao meu marido, Enéias Davi, por ter me ensinado tudo aquilo que não pude apreender antes de conhecê-lo.

“A qualidade do seu atendimento, depende da qualidade do seu pessoal.”

**Desconhecido**

## RESUMO

O capital humano é muito importante nas organizações, pois, através dele que é construída uma instituição, seus serviços são prestados e a qualidade destes, depende da qualidade deste capital. Casos de indicações políticas de funcionários comissionados, e a não promoção de qualificação para a função, a desvalorização do servidor efetivo, acarretam prejuízos para o cidadão, como, por exemplo, a não resolução das suas demandas por falta de atendimento de qualidade. Nesta pesquisa descritiva, optou-se pelo estudo de caso com o intuito de definir o que pode ser considerado um atendimento satisfatório na visão do cidadão. Mensurar o atendimento do órgão do Poder Legislativo na perspectiva dos cidadãos; citar possíveis causas que contribuem no atendimento insatisfatório e propor melhorias. Os dados foram levantados através de questionário estruturado. Após a análise dos dados, inferiu-se que o atendimento tem pontos que necessitam melhorar, e que um dos fatores que corroboram para este cenário é a falta de capacitação, desvalorização dos servidores e ausência de mecanismos para avaliação da eficácia e eficiência das suas atividades internas. Para essa melhoria, sugere-se a valorização e capacitação dos servidores, criação de mecanismos para autoavaliação e a criação de uma Ouvidoria com o intuito de receber críticas, sugestões e denúncias.

**Palavras chave:** Gestão Pública. Qualidade no atendimento. Legislativo Municipal. Servidor.

## **ABSTRACT**

Human capital is very important in organizations, because through it an institution is built, its services are provided and the quality of these depends on the quality of this capital. Cases of political indications of commissioned employees, and the non-promotion of qualification for the function, the devaluation of the effective server, causes losses to the citizen, as, for example, the non-resolution of their demands for lack of quality service. In this descriptive research, the case study was chosen with the intention of defining what can be considered a satisfactory service in the citizen's view. Measure the service of the Legislative Branch from the perspective of citizens; cite possible causes that contribute to unsatisfactory care and propose improvements. Data were collected through a structured questionnaire. After analyzing the data, it was inferred that the service has points that need improvement, and that one of the factors that corroborate for this scenario is the lack of capacity building, devaluation of the servers and the absence of mechanisms to evaluate the effectiveness and efficiency of its activities internal controls. For this improvement, it is suggested the valorization and qualification of the servers, creation of mechanisms for self-evaluation and the creation of an Ombudsman's Office with the purpose of receiving criticisms, suggestions and denunciations.

**Keywords:** Public Management. Quality in service. Municipal Legislative. Server.



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1</b>	<b>Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização GESPÚBLICA.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2</b>	<b>Princípio da Excelência em Gestão Pública.....</b>	<b>13</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>17</b>
<b>3.1</b>	<b>São Francisco do Conde.....</b>	<b>17</b>
<b>3.2</b>	<b>A Câmara Municipal de São Francisco do Conde.....</b>	<b>18</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>20</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>27</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>29</b>
	<b>APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....</b>	<b>30</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O capital humano é muito importante nas organizações, pois, através dele que é construída uma instituição, seus serviços são prestados e a qualidade destes, depende da qualidade deste capital. Porém, em muitos órgãos de municípios brasileiros, os servidores públicos comissionados, que na maioria das vezes são indicados políticos, e em alguns casos não possuem a qualificação necessária para ocupar o referido cargo ou função pública estão sendo subaproveitados. Neste particular, por não serem capacitados observa-se situações como a ineficiência dos serviços, o desperdício de material e o desrespeito ao cidadão, situação essa, demonstra que a gestão do órgão não preza por este capital.

A Administração Pública pode ser entendida como um conjunto de órgãos e de servidores que, mantidos com recursos públicos, são encarregados de decidir e implementar as normas necessárias ao bem-estar social e das ações necessárias à gestão da coisa pública. (SILVA, 2013, p. 3)

Complementando o capital humano temos os servidores públicos efetivos que alguns vivem o mito da estabilidade e com isso realizam especificamente só aquilo que lhe foi definido, apesar de possuir um conhecimento prévio que os possibilitou passar no concurso, este por opção ou por precariedade da instituição que não os motiva, nem capacita, tornando-os cada vez mais insuficiente na sua prestação de serviço. Ficando assim, o contribuinte distante de receber um serviço de qualidade e em muitos casos, tem suas demandas procrastinadas por indivíduos que culturalmente aprenderam que o serviço público não necessita atingir o objetivo, não possui fiscalização, e que o cidadão, que necessita do serviço, não é uma das razões de existência da atividade-fim daquele órgão.

Analisando essas situações, chega-se ao seguinte problema: Como um atendimento insatisfatório no Serviço Público Municipal no âmbito do Poder Legislativo pode afetar aos cidadãos desse município?

O objetivo geral deste trabalho, consiste em definir o que pode ser considerado um atendimento satisfatório na visão do cidadão. E para se chegar ao objetivo geral deste trabalho, foram propostos os seguintes objetivos específicos: Citar 2 possíveis elementos que contribuem para um atendimento não satisfatório; mensurar o atendimento do órgão do Poder Legislativo na perspectiva dos cidadãos; sugerir

ações para a melhoria do atendimento na recepção dos setores do Poder Legislativo municipal, caso haja necessidade.

O desenvolvimento desse trabalho é justificado pelo fato de os salários dos servidores públicos serem pagos com os impostos dos contribuintes, que necessitam dos serviços públicos, então, nada mais justo que esse serviço seja eficiente e eficaz para o cidadão e prestado com qualidade.

No primeiro capítulo, aborda-se a fundamentação teórica utilizada neste trabalho que é através de regulamentos que embasam o tema, cita-se também um resumo de uma versão do programa GESPÚBLICA que pode servir de modelo de gestão para atingir a qualidade dos serviços com foco no cidadão. Já a metodologia onde relata-se o método utilizado, o objeto do estudo de caso é explicitada no segundo capítulo. O terceiro capítulo tem-se o instrumento utilizado para a coleta de dados, o resultado e discussão e, por fim, o último capítulo que contém as considerações finais do trabalho.

Foi possível levantar possibilidades de melhoria no trabalho prestado no serviço público para que o mesmo se torne agradável e eficiente, tanto para usuários como para os servidores, embasando-as em informações e conhecimentos teóricos e experiências na área da gestão pública. Nessa direção, abre-se um vasto leque de possibilidades para uma avaliação das soluções existentes nessa relação de interação entre servidores e clientes externos, porém, apenas alguns pontos que precisam melhorar e soluções serão abordadas neste trabalho.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Constituição de Federal, promulgada em 1988, também conhecida como Constituição Cidadã, assegura a participação do cidadão em seu parágrafo 3º, no seguinte artigo:

**Art. 37.** A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

**§ 3º** A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

**I** - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

**II** - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observando o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído Emenda Constitucional nº 19, de 1998) (Vide Lei nº 12.527, de 2011)

**III** - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

Porém, publicidade dos atos e a legislação por si só não fazem com que o serviço seja prestado de forma adequada, é necessário também, que os cidadãos saibam os seus direitos.

Esse direito também é previsto explicitamente no artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

O artigo 216, parágrafo 2º, da Constituição Federal também trata do assunto:

**Art. 216.** Constituem patrimônio cultural brasileiro os bens de natureza material e imaterial, tomados individualmente ou em conjunto, portadores de referência à identidade, à ação, à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira, nos quais se incluem:

**§ 2º** Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

Apoiada nos artigos supracitados a Administração tem o dever de informar aos

cidadãos sobre seus direitos, e segundo a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 LAI- Lei de Acesso à Informação esta informação deve ser feita mesmo quando a mesma não foi solicitada. Esta lei tem como alguns dos seus princípios, o fato de que a administração deve incentivar a cultura da transparência; informações de interesse público devem ser divulgadas independentemente de solicitação; deve-se desenvolver também o controle social da administração pública, entre outros.

## 2.1 PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO PÚBLICA E DESBUROCRATIZAÇÃO - GESPÚBLICA

Em 2014, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, através da Secretaria de Gestão Pública – SEGEP, atualiza o GESPÚBLICA que tem como um de seus instrumentos, o Modelo de Excelência em Gestão Pública – MEGP.

O GESPÚBLICA, através do seu site, possibilita o download de ferramentas que auxiliam as organizações no estímulo e desenvolvimento de seus processos gerenciais que são: Guia de gestão de processos; guia “d” simplificação; carta de serviços ao cidadão; indicadores de Gestão; autoavaliação da Gestão Pública: instrumento de padrão e pesquisa de satisfação. Com a publicação do Decreto nº 8.936/16, que instituiu a Plataforma de Cidadania Digital, e com a recente criação do Conselho Nacional para a Desburocratização, as ferramentas do GESPÚBLICA foram aperfeiçoadas, porém, nada impede que o programa GESPÚBLICA que é um programa da esfera federal, possa ser utilizado para nortear as ações da esfera municipal.

## 2.2 PRINCÍPIOS DA EXCELÊNCIA EM GESTÃO PÚBLICA

Segundo Lima (2013, p. 54 a 57) os princípios não são normas, muito menos leis; são meios norteadores da natureza da gestão pública. Extinguindo-se um deles, não haverá Administração Pública e sim uma administração qualquer.

Excelência, segundo Cegalla (2008,p.398) é a qualidade de excelente; perfeição. E a Gestão Pública é o ato de administrar a coisa pública, que é pertencente ou relativa à coletividade, é de uso de todos; comum. Há, na gestão da coisa pública, princípios que norteiam a forma como a gestão deve ser feita para que esta atinja o nível de excelência, porém, nem sempre estes princípios são seguidos.

Esta desobediência aos princípios da excelência dirigida ao cidadão não é decorrente da falta de recurso material, e, sim, de baixa capacidade política, resquícios do patrimonialismo, deficiência gerencial e ausência de capacitação e valorização dos recursos humanos.

A urbanidade, que é a educação e civilidade, e a celeridade, velocidade e rapidez devem também estar presentes no atendimento ao público. Para se atingir esse dois elementos, deve-se seguir os preceitos do entendimento administrativo de excelência dirigida ao cidadão, que podem ser encontrados no artigo 37 da Constituição Federal de 1988 os seguintes princípios: Legalidade, caracteriza-se pela rigorosa obediência à lei; Impessoalidade, a imagem do administrador público não deve está identificada quando a Administração Pública estiver atuando, pois este atua em nome do interesse público. Moralidade, princípio que alinha a legalidade e a finalidade fazendo com que o gestor seja ético e não fuja do foco. O princípio da Publicidade diz que essa gestão deve ser de forma transparente, pública, pois, assim facilitará a fiscalização. E Eficiência, é o princípio que diz que o servidor deve fazer suas atividades dentro da legalidade, da melhor forma possível, em tempo hábil, com menor custo possível e com qualidade.

Segundo Salione (2013, p. 49) citando Moraes, entre as características básicas do princípio da eficiência está a participação e aproximação dos serviços públicos da população alvo; a eficácia; a desburocratização e a busca pela qualidade.

O marco referencial da nova administração pública é estimular nos servidores públicos um compromisso com a estruturação de uma sociedade mais preparada para atender a crescentes demandas da sociedade num contexto de fortes mudanças. Nesse esforço, deve procurar rever a forma de prestação dos serviços ao público buscando eficiência, eficácia e efetividade (MATIAS-PEREIRA, 2007,p.19).

Na busca pela eficiência, a administração contemporânea tenta desburocratizar o andamento dos processos, dando agilidade sempre que possível e suprimindo medidas ineficazes, que só servem para dar morosidade e complexidade para obtenção dos resultados. A nova administração deve estimular o compromisso de interagir com grupos sociais diversos. O novo serviço público requer pessoas preparadas para detectar problemas complexos e oferecer assessoramento para a sua solução.

A mudança na Gestão Pública ocorre a partir do momento que se tem a

necessidade de alterar a forma de atendimento ao cidadão que agora está mais preparado e respaldado para exigir seus direitos, estimulando os servidores a acompanhar essa mudança, levando-os a serem eficientes, eficazes e efetivos nos atos administrativos.

A excelência em gestão depende em grande parte, da capacidade dos gerentes e gerenciados de trabalharem em parceria, onde deve haver uma contribuição mútua. Não se pode fazer um bom atendimento por decreto, o servidor também precisa ser mobilizado, necessita de valorização e autonomia, estabelecendo parcerias com os diversos níveis gerenciais (LIMA, 2013, p. 77 a 79).

Outro fator que dificulta a implantação da excelência em gestão é a falta de compreensão do chefe que o serviço precisa ser prestado com qualidade. O servidor pode até ter a intenção em atender de forma célere e cortês, porém, se o superior hierárquico não entender dessa forma, poderá pressioná-lo a diminuir a atenção ao cidadão no atendimento, prejudicando assim, a qualidade do serviço em muitos casos. Por outro lado, o chefe que possui a visão de administração de qualidade, deverá motivar, valorizar e desenvolver um bom clima organizacional com seus subordinados para que os mesmos sintam-se felizes em prestar um atendimento de excelência.

O gerente ou administrador deve conhecer o potencial e aptidão dos seus servidores e aplicar um plano de treinamento adequado, buscando o crescimento da organização estrategicamente, valorizando o servidor e preparando-o também para valorizar o cliente.

Chiavenato (2004, p. 338 -345), considera que “o treinamento é uma fonte de lucratividade ao permitir que as pessoas contribuam efetivamente para o resultado dos negócios, ou seja, o treinamento é uma maneira eficaz de agregar valor as pessoas, à organização e ao cliente”. Como as dificuldades nas empresas públicas são diferentes das empresas particulares, pois as organizações têm suas especificidades, isso gera diferença nos processos, mas não, nos resultados, que sempre será a satisfação do cliente, podemos aproveitar algumas técnicas das empresas privadas, tais como o uso do instrumento do treinamento para alcançar um atendimento melhor. Além dos treinamentos dos servidores, devemos analisar o que é considerado um atendimento de qualidade.

Para Milet (1997, p 17), os critérios utilizados pelos clientes para avaliar a prestação do serviço de atendimento com qualidade são: Aparência da instalação física, equipamentos, pessoal e etc.; habilidade para cumprir o prometido; desejo e

disposição de ajudar e celeridade; servidores com perfil e capacidade necessária; urbanidade, respeito e atenção; segurança e discrição; acessibilidade no espaço físico e a pessoas na organização; linguagem clara e objetiva e por fim, vontade de entender o cliente.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 22, trata da qualidade do serviço:

Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

A legislação está respaldando o usuário do serviço público a fim de que a qualidade deste tipo de serviço seja melhorada, cabendo ao órgão ou servidor adequar-se e ao cidadão exigir, caso necessite.



### 3 METODOLOGIA

A metodologia adotada neste estudo obedeceu às seguintes etapas diferenciadas, porém, articuladas entre si, a saber: as discussões teóricas (construção do referencial teórico), por meio da pesquisa bibliográfica; a realização da coleta e a análise dos dados da pesquisa descritiva realizada na recepção do órgão e a interpretação dos dados.

Segundo Malhotra et al (2005, p. 10), a pesquisa exploratória tem como principal foco proporcionar esclarecimento e compreensão para o problema enfrentado. Escolheu-se o estudo de caso, por ser um método estudo aprofundado de um objeto atual, que é o impacto do mau atendimento aos cidadãos, inserido no contexto da vida real. O estudo de caso consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento. (GIL 2008,p. 58).

Nessa pesquisa, utilizou-se a abordagem descritiva, e como instrumento de coleta de dados um questionário fechado, estruturado com 8 perguntas. A mostra é tomada por um número pequeno de casos. Na elaboração das perguntas, investigou-se: Qual a visão do cidadão sobre o atendimento do órgão, se a desvalorização do servidor afetaria na qualidade do serviço e como ele se sente ao não receber um atendimento de qualidade. O instrumento de coleta de dados foi aplicado na Câmara Municipal de Vereadores a 30 pessoas aleatórias usuárias do serviço público do órgão no ano de 2018, no período de 11 a 15 de junho.

A abordagem utilizada para esta ação foi a explicação que estava sendo feito um trabalho de conclusão de curso de pós-graduação da UNILAB- Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, cujo objetivo era verificar a qualidade no atendimento daquele órgão, visando a sua melhoria. As pessoas abordadas reagiram de diversas formas, umas com medo, outras com entusiasmo em fazer parte de algo, outras fizeram sugestões.

#### 3.1 SÃO FRANCISCO DO CONDE

Em 1618, por ordem do Conde de Linhares, foi construído no alto de um monte, no Recôncavo Baiano, um convento e uma igreja, onde, mais tarde, surgiria a cidade de São Francisco do Conde, em 1698. O nome homenageia o padroeiro da

cidade e o conde Fernão Rodrigues, que herdou o terreno do 3º governador-geral do Brasil, Mem de Sá. A região onde fica a cidade foi conquistada pelo império português através de guerras travadas contra os índios que viviam nas margens dos rios Paraguaçu e Jaguaribe. No passado, a riqueza da cidade se baseava nas plantações de cana de açúcar que deram início ao desenvolvimento econômico da área(ECOVIAGEM).

A diversidade de etnias que ajudou a construir São Francisco do Conde culturalmente está presente no cotidiano da cidade. As palmeiras imperiais, símbolo da administração portuguesa, estão por toda parte, as construções coloniais são majestosas e conservam a memória da região. Os Tupinambás e os Caetés pretos deixaram de legado, entre outras coisas, uma rica gastronomia. O mingau de farinha de milho, a tapioca e o preparo do peixe assado na folha de bananeira são exemplos dessa herança. No Município nasceu também Mário Augusto Teixeira de Freitas, idealizador e fundador do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2017).

A habilidade com a pesca e a técnica das mulheres marisqueiras também surgiram com os primeiros habitantes da região. São Francisco do Conde possui uma história riquíssima e que se confunde com a história do Brasil. A cidade é única e consegue reunir história, cultura e a tranquilidade típica do Recôncavo Baiano em um só lugar (ECOVIAGEM).

São Francisco do Conde, a 67 km de Salvador, terceira cidade do Recôncavo Baiano, tem a população estimada de 40.220 habitantes, segundo o Censo IBGE (2017) é o município de maior população negra declarada do Brasil (maior que 90%). A cidade pertenceu ao termo de Salvador até 1697, quando foi emancipada. É, também, o município brasileiro com maior produto interno bruto per capita (IBGE, 2016).

### 3.2 A CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO DO CONDE

A casa foi financiada com dízimos de ouro branco de todo o Recôncavo e construída entre os anos de 1693 e 1750. Na época, o governo português quis que a Casa da Câmara representasse um monumento histórico da reconquista do Nordeste das mãos dos holandeses e, ao mesmo tempo, se transformasse em símbolo da união nacional brasileira (ECOVIAGEM).

Antigamente, o andar térreo do prédio servia como cadeia e alojamento da

guarda, enquanto o pavimento superior abrigava o Senado da Câmara e a Intendência (administração da cidade). O edifício conserva a carpintaria e o estofado original e as grades dos balcões da fachada principal ainda são as mesmas do século XIX. O local traz uma harmoniosa combinação entre a arquitetura colonial de séculos passados e a modernidade que se expressa através da pintura, de seus arredores e da administração (ECOVIAGEM).

A Câmara Municipal de Vereadores de São Francisco do Conde fica localizada, atualmente, na rua Barão do Rio Branco nº18, porém, o prédio histórico fica localizado na praça da Independência, s/n.

A Câmara, órgão legislativo, trabalha na elaboração das leis municipais, na aprovação ou veto das ações do executivo. Cabe a ela, também, fiscalizar as receitas e despesas do município.

Os membros mais conhecidos de uma Câmara Municipal são os vereadores. A quantidade de vereadores de uma Casa Legislativa é determinada por lei. A Câmara Municipal de Vereadores de São Francisco do Conde, atualmente, é composta por 13 vereadores, 40 servidores efetivos, 276 cargos comissionados totalizando 329 pessoas.

A Câmara no biênio de 2017/2018 está com posta das seguintes Comissões Permanentes: I- Legislação, justiça e redação; II- Economia, finanças e legislação; III- Educação, Cultura, bem estar social e saúde; IV- Urbanismo, obras públicas, ecologia e agricultura; V- Serviço público; VI- Ética e defesa do cidadão; VII- Executiva ou de Polícia interna.

O foco deste trabalho é o atendimento ao cliente, observou-se que o atendimento feito na portaria, que é o primeiro contato do público com a instituição, é feito de forma empírica, alguns servidores buscam prestar um atendimento de qualidade, porém, notou-se que falta a eles elementos técnicos que podem ser adquiridos com o treinamento. Outro ponto importante observado, é a falta de alimentação de informação à portaria dos serviços prestados e seus respectivos setores, fazendo que muitas vezes o trabalho seja impactado negativamente, causando lentidão e impressão de descaso no atendimento. Percebe-se também que tantos os servidores como o público externo não têm o conhecimento das atividades realizadas pelo Poder Legislativo.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

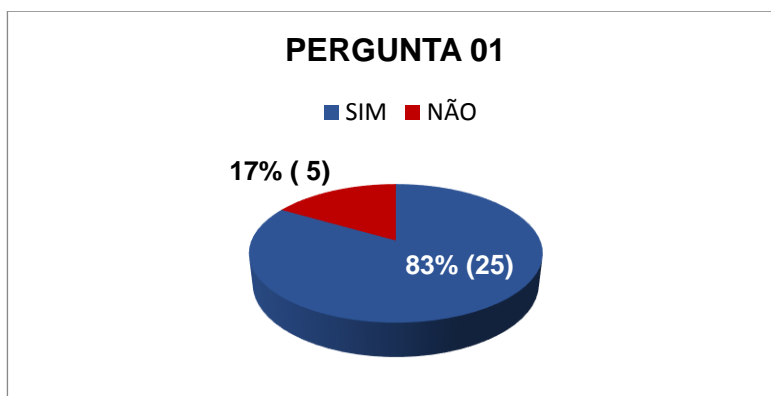
Levantamos os dados através do questionário fechado com 8 perguntas. O questionário foi apresentado de forma aleatória a cidadãos homens e mulheres, acima de 18 anos, usuários e frequentadores da Câmara Municipal de São Francisco do Conde entre os dias 11 a 15 de junho do corrente ano.

Interpretamos as respostas coletadas, através destes dados mensuraremos o que é um atendimento de qualidade na visão do cidadão e verificaremos os pontos fracos do atendimento para posteriormente sugerirmos melhorias.

Os gráficos abaixo dispostos representam os percentuais estatísticos relativos às informações obtidas na aplicação do questionário.

1 – A ausência de celeridade e urbanidade (gentileza e educação) por parte dos agentes públicos dos setores do Poder Legislativo municipal, no seu entender, prejudica o seu interesse em solicitar desses órgãos a resolução de suas demandas?

Gráfico 1

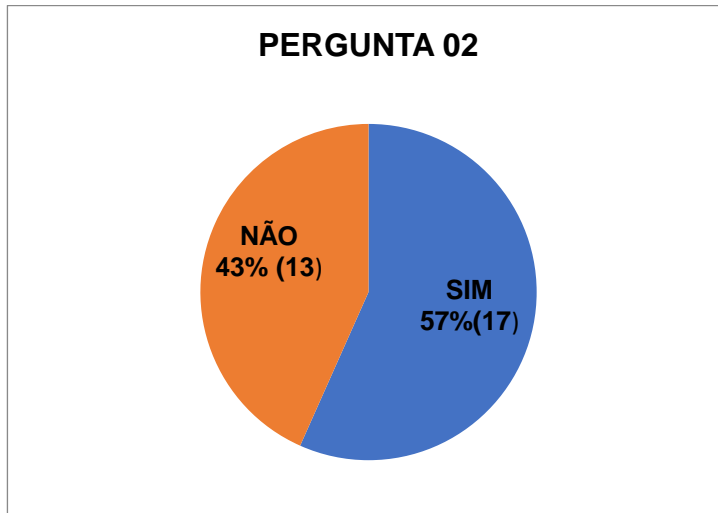


Fonte: O próprio autor, 2018.

30 pessoas responderam o questionário, sendo que dessas, 25 disseram que sim e 5 responderam não. Com esses dados, pode-se inferir que a população, de acordo com esse quantitativo entrevistado, ao não ser atendida com urbanidade e celeridade deixa de solicitar o serviço. Ocasionalmente um desinteresse por parte do cidadão. Numa repartição pública o sistema de gestão deve ser efetivo. Os processos e procedimentos devem ser revistos a fim de que funcionem com rapidez e objetividade.

2- Em sua opinião, é obrigação dos setores do poder legislativo municipal prestar serviços com a intenção de atender às demandas do cidadão com eficácia?

Gráfico 2

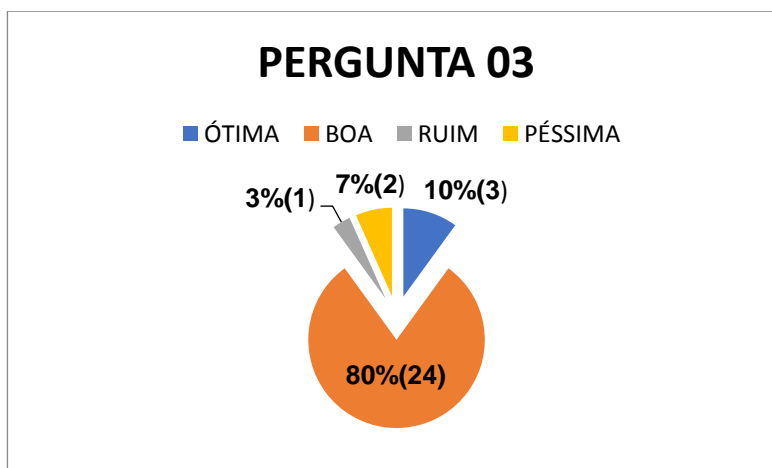


Fonte: O próprio autor, 2018

43% da população disse que os setores do Poder Legislativo não possuem a obrigação de atender as demandas do cidadão com eficácia, este percentual pode inferir que o cidadão ainda não tem todos os seus direitos esclarecidos.

3- Qual sua expectativa quando procura pelos serviços dos setores do Poder Legislativo municipal em relação ao tratamento que receberá dos servidores dessas repartições?

Gráfico 3

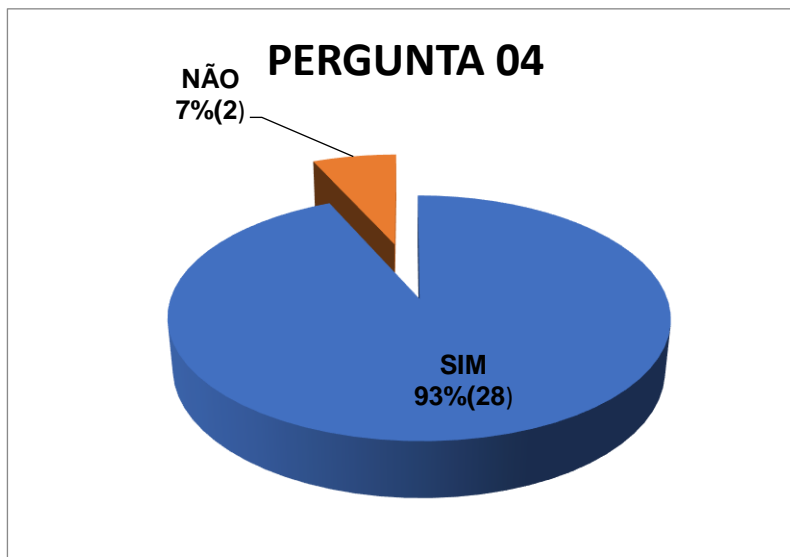


Fonte: O próprio autor, 2018

A expectativa do cidadão segundo a pesquisa é boa (80 % equivale a 24 pessoas), porém, cabe a Administração montar uma estratégia para que essa visão melhore, pois, 10% das pessoas entrevistadas tem uma expectativa ruim ou péssima. Ao buscar a excelência no atendimento, a instituição tem de entender esses dados e tentar revertê-los em dados positivos.

4- Você acha que deve tratar o agente público no âmbito do Poder Legislativo municipal, com o qual tem contato, e que é responsável por receber e dar encaminhamento às suas demandas com gentileza e respeito?

**Gráfico 4**

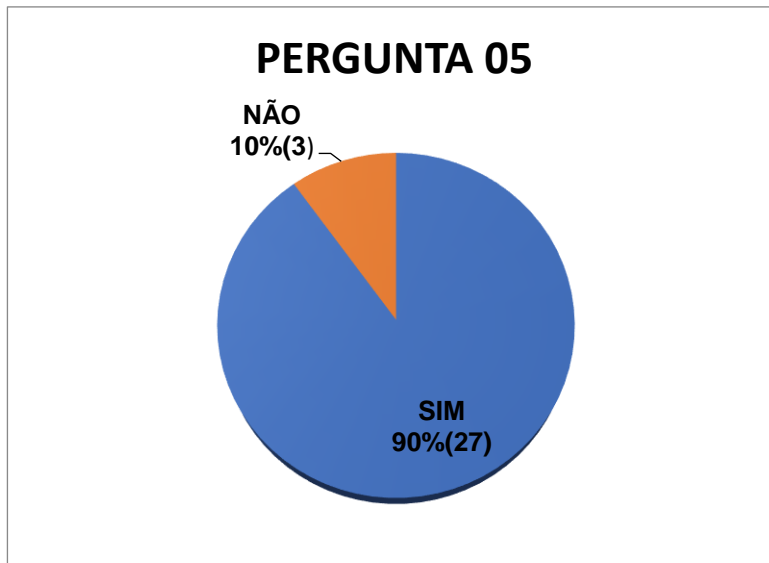


Fonte: O próprio autor, 2018

Através dos dados, pode-se deduzir que o cidadão sabe que deve tratar o servidor com gentileza e respeito, mesmo sendo crime desacatar o funcionário público no exercício da função, observa-se em muitos setores públicos situações de desacato, nestes casos, avalia-se que algo está errado, seja na conduta do servidor por ser a parte causadora do conflito ou por parte do cidadão por não cumprir seus deveres.

5- Podemos dizer, em sua opinião, que o serviço prestado pelo setor de recepção do Poder Legislativo municipal é eficiente sobre o ponto de vista da urbanidade e da celeridade?

Gráfico 5

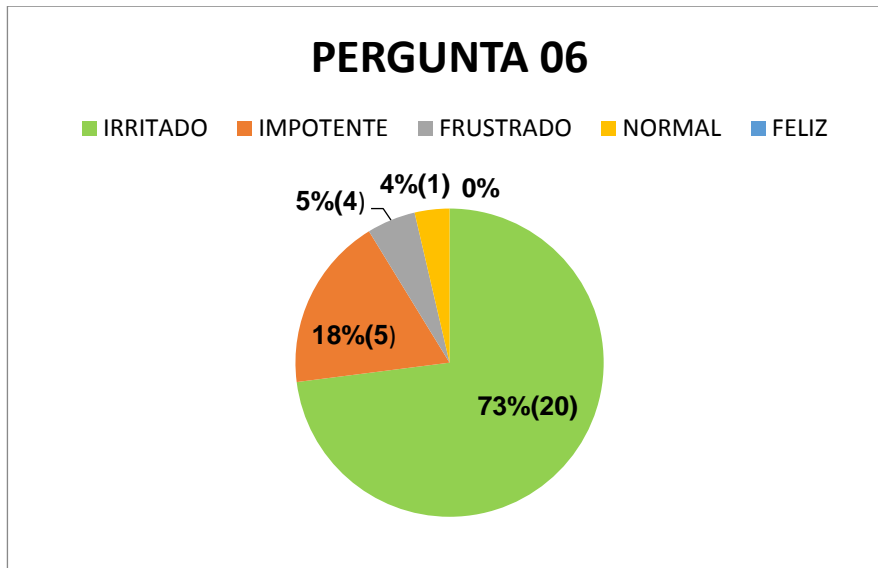


Fonte: O próprio autor, 2018

Sob o ponto de vista de urbanidade e celeridade, o setor de recepção satisfaz, de acordo com os dados, ao cidadão. Sabe-se que este setor é a porta de entrada do órgão, além de ser urbano precisa ser célere. E para ser célere há uma necessidade de retroalimentação de informações frequente. Este setor, o qual irá designar às pessoas para os setores de que irão resolver as demandas do cidadão, e, se, o mesmo não estiver atualizado sobre as devidas atividades de cada setor, este serviço não será célere e poderá ocasionar transtorno para o cliente-cidadão.

6- Como você se sente ao solicitar do órgão um serviço que é um direito seu porém, não sendo atendido com celeridade e urbanidade pelo mesmo?

Gráfico 6

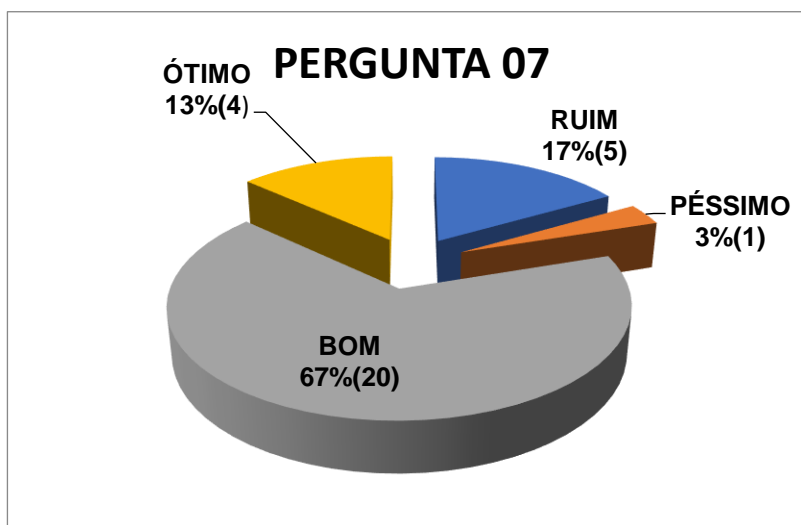


Fonte: O próprio autor, 2018

Então, se a recepção funciona de forma adequada e o setor ao qual o cidadão foi designado não resolver a demanda ou seu atendimento for insatisfatório, ocasionará alguns transtornos ao cidadão. 20 pessoas responderam que se sentem irritados. Muitas vezes, a irritação não deriva da não resolução da demanda, e sim, do sentimento de impotência ao ser tratado de forma desrespeitosa e mal educada.

7- Como você avalia o serviço deste órgão?

Gráfico 7



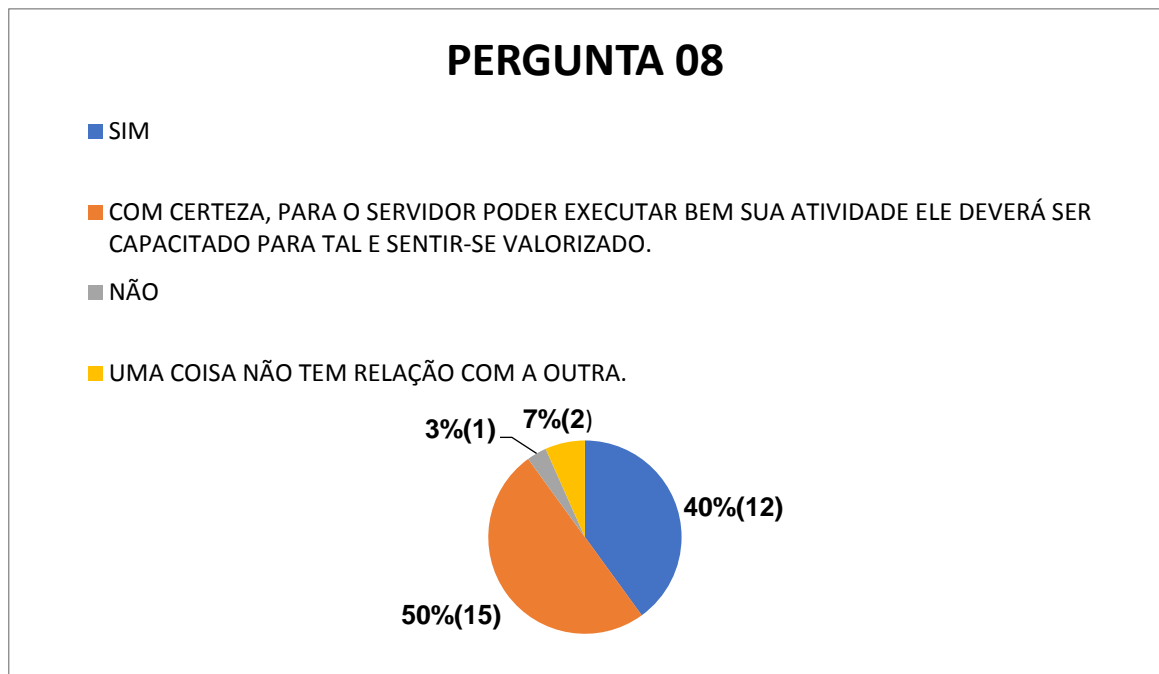
Fonte: O próprio autor, 2018



20 pessoas avaliaram o serviço como “bom”. Porém, 5 o avaliaram como ruim. Para uma possibilidade de melhoria, deve-se proceder a análise do que está bom para mantê-lo ou superá-lo e o que está ruim, melhorá-lo. Questionários como estes servem para avaliar como está o serviço. Talvez, haja a necessidade de fazer algo mais específico para mensurar e corrigir os erros.

8- Você acha que a não qualificação e valorização do servidor pode influenciar negativamente no seu atendimento?

**Gráfico 8**



Fonte: O próprio autor, 2018

Nos dados levantados nesta questão pode-se inferir que a população sabe que a não qualificação e desvalorização do servidor é um dos fatores que influenciam diretamente no atendimento. Garantir a qualidade no atendimento exige investimentos, contratação, capacitação, remuneração adequada e controle social-interno e externo. Na falta de algum desses conceitos balizadores, problemas como lentidão, descaso e ineficiência, seja por corrupção ou incapacidade, podem aparecer. Distinguir se a falha é pessoal, coletiva ou institucional, é fundamental para a melhora no atendimento público.

De modo geral, sabe-se que os indivíduos buscam no trabalho, não apenas

valorização financeira, mas espaço e oportunidade de demonstrar competências, participar, desenvolver-se profissionalmente e ver seus esforços reconhecidos. Atender a tais aspirações, possibilita maximizar o potencial de iniciativa e trabalho. Por outro lado, Ignorá-las pode-se condenar os empregados à rotina, ao comodismo, clima exatamente contrário ao espírito da busca por qualidade.

Após analisar os dados, percebeu-se que a relação do serviço público com seus usuários não é a mesma da empresa privada, no entanto, garantir a eficiência quanto ao uso dos recursos públicos e a eficácia nos resultados, atendendo à necessidade do cidadão, é tão relevante para empresa pública quanto para a privada.

Analizou-se também, que qualquer organização tem condições suficientes de prestar um serviço de qualidade no atendimento e que, a intervenção nesse, reflete nessa qualidade. Verificou-se que não há uma possibilidade de mensurar a qualidade de serviço oferecida pelo órgão com a qualidade percebida pelos clientes, pois, ainda não há um processo de avaliação interna e externa. É também, de suma importância que as instituições tenham conhecimento e acompanhem insatisfação dos clientes com os seus serviços, e tenham o compromisso de identificar claramente as causas destas insatisfações. Os resultados obtidos através do questionário denotam pontos passíveis de serem ajustados na qualidade do atendimento.

Porém, não basta oferecer serviços adequados às necessidades dos clientes, é preciso zelar pelo bom atendimento, pois a má execução deste, pode comprometer o resultado de todo um trabalho direcionado à qualidade da organização. Sugere-se, a busca da melhoria contínua através da avaliação e registro da incidência dos desvios, erros e reclamações, para se alcançar o aperfeiçoamento contínuo, gerando bons resultados e evitando assim a repetição dos mesmos erros. As instituições municipais na ausência de um modelo de gestão podem basear-se no sistema das instituições federais, como o programa GESPÚBLICA que mesmo tendo sido melhorado e alterando o seu formato, as versões antigas dispõem de mecanismo de planejamento, execução e controle das atividades objetivando a busca da excelência no atendimento ao cidadão.

Esta pesquisa possibilitou mostrar também, que a qualidade não é um objetivo de responsabilidade de um servidor, ou de um departamento específico, mas se trata de uma obrigação de todos dentro da instituição. E em uma Instituição Legislativa conhecida como a “Casa do Povo” o cidadão deve sentir-se acolhido e bem recebido.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A situação de muitos municípios brasileiros é igual no quesito qualidade no serviço público e subaproveitamento do capital humano, pois, fatores como indicação política de pessoas e a não promoção de qualificação destas para ocupar determinadas funções, e a não valorização do servidor, podem ocasionar o problema da ineficiência do serviço público.

Ao abordar a qualidade no atendimento de instituição pública, tema fundamental deste estudo de caso, observa-se que esta qualidade é fator preponderante, indispensável para o funcionamento adequado e satisfação das expectativas dos cidadãos que necessitam do serviço público e tem dificuldade de sanar suas demandas. Esta situação pode ocasionar conflitos para o funcionário e prejuízos para os indivíduos e a sociedade. Como este tema é amplo sentiu-se a dificuldade ao focar em determinados pontos, se esta dificuldade não fosse superada, a pesquisa ficaria mais genérica, o que não é o objetivo.

O compromisso com aperfeiçoamento contínuo dos conhecimentos, habilidades e atitudes é condição para a manutenção da qualidade no atendimento e a realização de avaliações periódicas de todos os funcionários, independentemente de nível hierárquico e o combater o patrimonialismo, que é muito prejudicial à coisa pública, pode ser um caminho para a resolução dos conflitos. Mas, a educação e o bom senso continuam sendo o melhor a ser feito.

Sugere-se para aprimoramento do serviço: No primeiro momento, reuniões semanais, com a finalidade de que todos os funcionários: efetivos, comissionados e terceirizados, apresentem suas atividades para que todos tenham ciência dos serviços prestados pelo órgão e seus respectivos setores. Sanado esse problema de informação, as reuniões poderão ser mensais para avaliação do processo de trabalho e, por fim, as reuniões poderão ser semestrais.

O questionário utilizado foi um instrumento superficial para avaliar um ponto específico, porém, observou-se muitos outros aspectos, como o fato de o cidadão não possuir um mecanismo para reclamação ou sugestão. Como também, o fato de os servidores não possuírem um canal de solicitação, sugestão ou reclamação sigiloso, evitando qualquer possibilidade de coação. Neste caso, é necessário a criação de uma Ouvidoria que atenda o público externo e interno, buscando a melhoria da qualidade dos processos e que venha possibilitar aos funcionários a resolução de

conflitos e a criação de um ambiente de trabalho mais eficiente e sadio, oferecendo, assim, conteúdo para a criação de estratégias com o intuito de aumentar a satisfação dos usuários e servidores. A utilização de programas como o GESPÚBLICA para nortear essa mudança na gestão da coisa pública pode contribuir para a melhora na organização dos serviços e a busca da excelência no atendimento. Recomenda-se também a criação da carta de serviços pretendendo sanar as dúvidas dos cidadãos e funcionários sobre quais serviços e atividades são prestados neste órgão.

Considerando os resultados desta pesquisa, pode-se sugerir no futuro estudos equivalentes em outras áreas de atendimento ao público que não foram abordadas, para que se verifique a percepção dos funcionários que realizam os atendimentos e como priorizam as demandas.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Jader Cristiano Magalhães de. **Sistema de Informação e Comunicação no Setor Público**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração /UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2011.

CEGALLA, Domingos Paschoal. **Dicionário de Língua Portuguesa**. 2 ed. –São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas e o Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CONSTITUIÇÃO FEDERAL art. 37 disponível em <<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10711093/paragrafo-3-artigo-37-da-constituicao-federal-de-1988>> acesso em: 12/05 às 20:00.

CONSTITUIÇÃO FEDERAL art. 05 disponível em <<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10647691/paragrafo-2-artigo-216-da-constituicao-federal-de-1988>> acesso em: 13/05 às 07:54

Programa G E S P Ú B L I C A , **Instrumento para Avaliação da Gestão Pública-250 Pontos**. Brasília; MP, SEGEP, 2015. Versão 1/2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LIMA, Paulo Daniel Barreto. **Excelência em Gestão Pública**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de Administração Pública: foco nas instituições e ações governamentais**. São Paulo: Atlas, 2009.

MILET, Evandro Barreira. **Qualidade em Serviços: princípio para gestão contemporânea das organizações**. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.

PEREIRA, Maurício Fernandes. **Administração Estratégica**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração /UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2011.

SALIONE, Beatriz Camasmie Curiati. **Administração pública por resultados e os contratos de gestão com as organizações sociais: o uso do balanced scorecard como ferramenta de avaliação de desempenho**. São Paulo: Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, 2013.

SÃO FRANCISCO DO CONDE disponível em: <<http://ecoviagem.uol.com.br/brasil/bahia/sao-francisco-do-conde/>> acesso em **13/07 às 17:46**.

SILVA, Adival do Carmo. **Evolução da administração pública no Brasil e tendências de novos modelos organizacionais**. Cuiabá: ICE, 2013.

## APÊNDICE

## INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

### QUESTIONÁRIO

1 – A ausência de celeridade e urbanidade (gentileza e educação) por parte dos agentes públicos dos setores do Poder Legislativo municipal, no seu entender, prejudica o seu interesse em solicitar desses órgãos a resolução de suas demandas?

Sim  Não

2- Em sua opinião, é obrigação dos setores do poder legislativo municipal prestar serviços com a intenção de atender às demandas do cidadão com eficácia?

Sim  Não

3- Qual sua expectativa quando procura pelos serviços dos setores do Poder Legislativo municipal em relação ao tratamento que receberá dos servidores dessas repartições?

Péssima  Ruim  Boa  Ótima

4- Você acha que deve tratar o agente público no âmbito do Poder Legislativo municipal, com o qual tem contato, e que é responsável por receber e dar encaminhamento às suas demandas com gentileza e respeito?

Sim  Não

5- Podemos dizer, em sua opinião, que o serviço prestado pelo setor de recepção do Poder Legislativo municipal é eficiente sobre o ponto de vista da urbanidade e da celeridade?

Sim  Não

6- Como você se sente ao solicitar a órgão um serviço que é um direito seu e não é atendido com celeridade e urbanidade pelo mesmo?

Irritado  Impotente  Frustrado  Normal  Feliz

7- Como você avalia o serviço deste órgão?

( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Bom ( ) Ótimo

8- Você acha que a não qualificação e valorização do servidor pode influenciar negativamente no seu atendimento?

( ) Sim.

( ) Com certeza, para o servidor poder executar bem suas atividades ele deverá ser capacitado para tal e sentir-se valorizado.

( ) Não.

( ) Uma coisa não tem relação com a outra.