

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**  
**CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO**  
**DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

**O ATENDIMENTO AO CIDADÃO FLORIANOPOLITANO:**  
**Um Olhar do Serviço Social**

  
Prof.<sup>a</sup>. Krystyna Matys Costa  
Chefe do Depto. de Serviço Social  
CSE/UFSC

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL  
DEFENDIDO E APROVADO  
EM: 18/07/03

**TATIANE NUNES DA ROSA**

**FLORIANÓPOLIS, JULHO DE 2003**

**TATIANE NUNES DA ROSA**

**O ATENDIMENTO AO CIDADÃO FLORIANOPOLITANO:  
Um Olhar do Serviço Social**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, orientado pela Professora Maria Ester Menegasso, Dra.

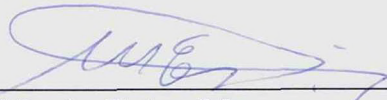
**FLORIANÓPOLIS, JULHO DE 2003**

**TATIANE NUNES DA ROSA**

**O ATENDIMENTO AO CIDADÃO FLORIANOPOLITANO:  
Um Olhar do Serviço Social**

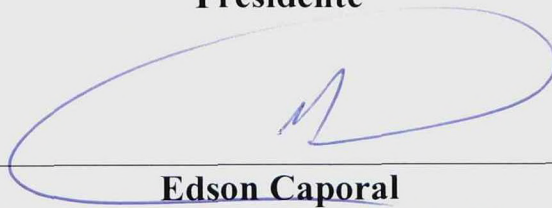
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

**BANCA EXAMINADORA**



---

**Prof.ª Maria Ester Menegasso, Dra.  
Presidente**



---

**Edson Caporal  
Secretário Municipal do Gabinete de Planejamento**

---

**Marineide Maria Wieczynsky  
Assistente Social**



---

**Luciana Francisco de Abreu Ronconi  
Assistente Social**

**“Caminho dez passos, ela se afasta dez passos;  
Corro cem metros, ela se afasta cem metros;  
Por mais que eu a persiga, jamais a alcanço;  
Então para que serve a utopia?  
Serve para fazer isso: para fazer caminhar.”**

**Eduardo Galeano**



**Dedico este trabalho aos dois grandes homens de minha vida, meu pai, Nasareno e meu marido Delonei. O primeiro por mostrar-me o caminho certo, mesmo em momentos difíceis, o segundo pelo amor, compreensão e por ter feito parte da realização deste meu sonho.**

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por ter me acompanhado e amparado nas horas em que mais precisei.

Aos meus pais, Nasareno e Zuleide. Meu pai, pelo imenso coração repleto de amor, pelo incentivo e pelas palavras carinhosas que transmitiu para que eu nunca desanimasse. Minha mãe, por ter me ensinado a amar e valorizar os estudos.

A meu marido Delonei, pelo amor dispensado, por acreditar em mim e por muito ter contribuído em minha formação profissional. Amo você.

As minhas irmãs Daiane e Maiara, pela união e amor que nos une, mesmo distantes neste percurso, e a meu mano Rodrigo (in memoriam), que apesar de não estar mais à nosso lado, sei que nos abençoa com seu olhar infantil de onde estiver.

A meus irmãos Guilherme e Juliana, que apesar de não possuímos o mesmo vínculo materno, os laços paternos e o amor nos une plenamente.

A meus avós e padrinhos, Agenor e Vitória, pelo carinho e força que repassaram ao longo de minha vida.

Ao vô Nica (in memoriam) e a vó Lorena(in memoriam), pela alegria de viver e pela plenitude de transmitirem isso a todos que tiveram o prazer de sua convivência.

A meus sogros, Deolindo e Zulmira, pelo amor, apoio e compreensão dispensados em meu caminho.

À doce Mariana, por proporcionar felicidade e alegria quando estamos juntas.

Às amigas do coração, Jana, Cris e Carla, pelos bons momentos que passamos juntas e pelo ombro amigo nas horas de angústia.

Ao Secretário Municipal do Gabinete de Planejamento, Edson Caporal, por ser o principal motivador e incentivador da Prefeitura integrada ao Projeto SACI e por muito aprendermos com ele. Obrigada em nome de toda a nossa equipe.

À Tina, coordenadora e amiga, pela compreensão, por ter contribuído em minha vida profissional e por muito ter aprendido com ela por meio de nosso trabalho em equipe. Obrigada pelo apoio e por teus ricos ensinamentos.

Ao Gabinete de Planejamento da Prefeitura Municipal de Florianópolis, em especial à Coordenação Municipal do Projeto SACI, órgão de minha atuação. Meninas, obrigada por terem suportado meus momentos difíceis e meus períodos de “stress”, e que continuemos na luta pelo melhor atendimento ao cidadão.

Aos atendentes SACI, por terem contribuído na realização da pesquisa deste trabalho.

A todos os cidadãos que tive o prazer de atender na Prefeitura, e àqueles que foram sujeitos desta pesquisa.

Ao Projeto ACORDE, em especial à assistente social Dirte Souto Meurer, pela plena dedicação ao me orientar e pelas palavras amigas nos momentos difíceis. Aprendi muito contigo.

À professora Maria Ester Menegasso, por ter feito parte de minha formação profissional e por muito ter me ensinado no decorrer deste trabalho como orientadora.

À assistente social Marineide, pela co-orientação, ensinamentos e pela atenção dispensada.

À assistente social Luciana, por participar de minha banca examinadora.

À Daniela Luchesi Paim, pela correção deste trabalho.

À turma de Serviço Social, por muito aprendermos juntas e pela feliz convivência nestes quatro anos. Sucesso a nós todas.

Aos professores do Departamento de Serviço Social pelo aprendizado constante.

Enfim, a todos que contribuíram direta ou indiretamente para a concretização deste meu objetivo.

De coração, meu muito obrigado a todos.



## RESUMO

O presente estudo é um trabalho de conclusão de curso na área do Serviço Social. O tema abordou sobre a qualidade dos serviços públicos. Teve como objetivo principal, identificar e descrever a opinião do cidadão sobre o atendimento prestado pela Prefeitura Municipal de Florianópolis integrada ao Projeto SACI – Serviço de Atendimento ao Cidadão. Esta pesquisa contempla em sua técnica de coleta de dados um questionário com perguntas fechadas, que foram guiadas à luz de uma pesquisa teórico-documental, tendo a metodologia um caráter quali-quantitativo. A amostra caracterizou-se por ser não-probabilística aleatória, sendo composta por dezenove sujeitos de pesquisa que utilizaram os serviços da Prefeitura integrada ao Projeto SACI. Os principais resultados deste Trabalho de Conclusão de Curso mostram que a opinião dos cidadãos pesquisados com relação às condições físicas e ambientais, em sua maioria é boa, no que permeia o atendimento prestado pelo atendente, excelente foi o item de maior abrangência, e quanto à imagem da Prefeitura e de seus serviços, a maioria dos cidadãos pesquisados a consideram boa. A qualidade dos serviços elenca inúmeros fatores que serão relacionados no decorrer deste trabalho. Diante dos resultados obtidos por meio desta pesquisa, sugere-se que a mesma amplie-se para obter-se uma maior abrangência de dados e recomenda-se que o profissional de Serviço Social possa contribuir na gestão de projetos que trabalhem com a temática da pesquisa acerca da qualidade na prestação de serviços públicos.

Palavras-chaves: Serviço Público, Qualidade, Cidadão e Avaliação.

# SUMÁRIO

<b>LISTA DE FIGURAS.....</b>	<b>10</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>1 SERVIÇOS E A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....</b>	<b>14</b>
1.1 CONCEITUANDO SERVIÇOS.....	14
1.1.1 A Prestação de Serviços Públicos.....	19
1.2 A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	21
1.2.1 Contextualização de Qualidade.....	22
1.2.2 Qualidade nos Serviços.....	25
<b>2 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO: A EXPERIÊNCIA NO PROJETO.....</b>	<b>29</b>
2.1 PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS.....	29
2.2 A PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS INTEGRADA AO PROJETO SACI.....	30
2.2.1 Serviços 1º Quadrimestre 2003.....	38
2.2.2 Fala Cidadão.....	40
2.3 O PROJETO SACI – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO.....	42
<b>3 A OPINIÃO DO CIDADÃO SOBRE O ATENDIMENTO PRESTADO PELA PREFEITURA INTEGRADA AO PROJETO SACI.....</b>	<b>45</b>
3.1 CONTEXTO DE PESQUISA.....	45
3.1.1 Da natureza, dos sujeitos, dos instrumentos e da análise dos dados coletados na pesquisa.....	48
3.2 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA.....	50

3.2.1	Condições Físicas e Ambientais.....	51
3.2.2	Atendimento Prestado pelo Atendente da Prefeitura Integrada ao Projeto SACI.....	57
3.2.3	Imagem da Prefeitura e de seus Serviços.....	62
<b>4</b>	<b>O SERVIÇO SOCIAL E A AVALIAÇÃO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....</b>	<b>67</b>
4.1	AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS E PROJETOS SOCIAIS.....	67
4.1.1	Competências do Assistente Social na Prestação dos Serviços e Avaliação de Projetos.....	72
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES.....</b>	<b>78</b>
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>81</b>
	<b>ANEXO.....</b>	<b>84</b>



## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA 01</b> – Fatores determinantes da qualidade em serviços.....	25
<b>FIGURA 02</b> – Serviços prestados pela Prefeitura integrada ao Projeto SACI.....	31
<b>FIGURA 03</b> – Serviços por classificação.....	39
<b>FIGURA 04</b> – Classificação quantitativa dos serviços prestados pela Prefeitura integrada ao SACI.....	39
<b>FIGURA 05</b> - Classificação quantitativa do Fala Cidadão.....	41
<b>FIGURA 06</b> - Localização do SACI.....	52
<b>FIGURA 07</b> - Facilidade de Estacionamento no SACI.....	53
<b>FIGURA 08</b> - Presença de Serviços Complementares no SACI.....	54
<b>FIGURA 09</b> - Instalações Físicas.....	55
<b>FIGURA 10</b> - Horário de Atendimento.....	56
<b>FIGURA 11</b> - Rapidez e Agilidade no Atendimento.....	57
<b>FIGURA 12</b> - Cordialidade e Atenção Dispensada.....	58
<b>FIGURA 13</b> - Conhecimento dos Serviços Demonstrado pelo Atendente.....	59
<b>FIGURA 14</b> - Orientação e Informação Prestadas pelo Atendente.....	60
<b>FIGURA 15</b> - Confiança no Atendimento Prestado.....	61
<b>FIGURA 16</b> - Profissionalismo do Atendente.....	62
<b>FIGURA 17</b> - Imagem da Prefeitura.....	63
<b>FIGURA 18</b> - Serviços Prestados.....	64
<b>FIGURA 19</b> - Qualidade dos Serviços - espera e solução do solicitado.....	65

## INTRODUÇÃO

As últimas décadas foram cenários de mudanças em níveis tecnológicos, econômicos e sociais, transformando, com isso, a expectativa do cidadão usuário dos serviços públicos, pois este mostra-se mais conhecedor de seus direitos enquanto cidadão pagante de impostos.

Os serviços públicos prestados pelo município são considerados indispensáveis a instrumentalização da cidadania e ao ordenamento social, pois hoje os órgãos públicos vêm sendo o canal de acesso dos cidadãos para a satisfação de necessidades básicas, bem como os serviços prestados por estes órgãos representam o retorno dos impostos arrecadados.

Nos dias atuais, a qualidade no atendimento vem sendo discutida e adotada não mais apenas pelas empresas de caráter privado, mas também em organizações de caráter público.

Neste sentido, o presente trabalho de conclusão de curso, tem como objetivo principal identificar e descrever a opinião do cidadão sobre o atendimento prestado pela Prefeitura integrada ao Projeto SACI da capital, tendo como tema, a qualidade dos serviços públicos. Para tanto, realizou-se uma pesquisa de campo com cidadãos que utilizaram os serviços do órgão referido.

O assistente social deve ser um profissional avaliador, proponente e executor de políticas sociais, portanto, se a opinião acerca do atendimento prestado à sua demanda não é avaliado, o profissional acaba por não ter subsídios para implementação de melhorias.

A origem deste trabalho se deu por meio da experiência da autora em um dos postos da Prefeitura integrada ao Projeto SACI, bem como na Coordenação Municipal do mesmo, onde foi possível refletir acerca de critérios de qualidade no atendimento ao cidadão, e observar a importância da avaliação na busca por melhorias.

Atualmente o assistente social é chamado a atuar nas mais diversas questões sociais, dentre elas, o atendimento ao cidadão nos órgãos públicos. Isto denota a formação de equipes



multidisciplinares, nas quais o profissional de Serviço Social pode contribuir de forma significativa com seu fazer profissional.

A Prefeitura Municipal de Florianópolis, assim como muitas organizações de caráter público, são denotadas pelas disfunções geradas pela burocracia, morosidade e mau atendimento. Quando da inserção da Prefeitura da capital ao Projeto SACI, buscou-se a reformulação e a mudança deste cenário na busca pela diferença e qualidade dos serviços prestados ao cidadão usuário.

Portanto, coloca-se como questão que norteia o Serviço Social como profissão articuladora de políticas sociais, a qualidade no atendimento aos usuários que procuram os mais diversos órgãos públicos.

Sendo assim, este estudo estruturou-se da seguinte forma:

O primeiro capítulo corrobora a temática da prestação de serviços com enfoque na prestação de serviços públicos, apresentando seus conceitos, características e amarrando os mesmos à Prefeitura como órgão público municipal. Em um item distinto apresenta-se a qualidade na prestação dos serviços, contextualizando a mesma dentro da história, contemplando também seus conceitos e características enquanto assunto pertinente na atualidade, ainda que de forma lenta, no âmbito dos órgãos públicos. Neste item também estão acopladas à caracterização da qualidade em serviços.

O segundo capítulo contempla a Prefeitura Municipal de Florianópolis, mais precisamente a Prefeitura integrada ao Projeto SACI, com os resultados do 1º Quadrimestre de 2003 e o Fala Cidadão.

Caracteriza-se também neste mesmo capítulo, o Projeto SACI, enquanto órgão da esfera estadual que integra em um único local, vários órgãos prestadores de serviços públicos.

O capítulo terceiro assunta sobre a pesquisa realizada com os cidadãos usuários da Prefeitura integrada ao Projeto SACI, seu contexto, a natureza, seus sujeitos e seus

instrumentos. Após foram apresentados os resultados obtidos, seguidos de uma análise qualitativa.

Por entender-se que a qualidade envolve uma série de elementos que vão desde a chegada do cidadão no local de atendimento, até sua saída, serão avaliadas as condições físicas e ambientais, o atendimento prestado pelo atendente da Prefeitura integrada ao Projeto SACI e a imagem da Prefeitura e de seus serviços.

No último capítulo é exposta a avaliação de programas e projetos enquanto prática inerente ao profissional de Serviço Social, no sentido de que este vem ao longo do tempo, adequando-se as mais diversas mudanças advindas da globalização e consideravelmente, percebendo o quão é importante à avaliação de suas práticas. Ainda neste âmbito são analisadas as competências do assistente social no fazer profissional.

Ao término deste trabalho de conclusão de curso, apresentam-se as considerações finais e sugestões, sendo este o início de uma reflexão teórico-prático acerca da prestação dos serviços públicos, bem como o princípio de uma busca constante e inerente aos governos das três esferas: a qualidade de seus serviços. Após, são arroladas as referências bibliográficas e os anexos deste estudo.



# 1 SERVIÇOS E A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Devido às transformações ocorridas ao longo do tempo, surgem na sociedade brasileira os movimentos pela garantia dos direitos do cidadão, sejam por meio de movimentos sociais, conselhos, associações ou grupos. Cada vez mais se ampliam as formas de acolhida das reclamações individuais nos balcões de atendimento dos órgãos públicos.

De uma maneira geral, o cidadão está cada vez mais ciente, mais exigente e mais conhecedor de seus direitos, por isso vem querendo obter retorno do poder público, visando à satisfação de suas necessidades e/ou interesses, em busca de um atendimento com qualidade, eficiência e rapidez, por parte dos prestadores de serviços públicos. Conseqüentemente, a sociedade atual vem cobrando cada vez mais dos seus governantes o aumento quantitativo e qualitativo dos serviços oferecidos.

Desta forma, na seqüência deste trabalho de conclusão de curso, ao abordar-se o tema serviços e serviços públicos, passa-se a discutir e conceituar o que é serviços, posteriormente, a prestação de serviços públicos na Prefeitura integrada ao Projeto SACI.

## 1.1 CONCEITUANDO SERVIÇOS

Vários são os autores que descrevem o termo serviços e, conforme Juran (1993), nenhuma definição é precisa.

Tendo o presente trabalho de conclusão de curso o caráter de prestação de serviços públicos, os conceitos de serviços são os mais adequados à temática apresentada.

Para Amboni, (2002, p. 77), serviços são expressos por:

[...] pode-se afirmar que são todas as atividades enquadradas no setor terciário como, por exemplo, atividades de consultoria, turismo, hotelaria, bancos, seguros, transportes, *serviços públicos* e uma infinidade de outros serviços e, atualmente, está lançada a ofensiva para o serviço antes, durante e, depois da venda de produtos.

Para Kotler (1998, p. 412), um serviço,

É qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico.

De acordo com este autor, os serviços são oferecidos a outrem de forma impalpável, ou seja, não se toca no mesmo, porém, podem ser produtos físicos ou serviços abstratos.

Na concepção de Gronroos (1995), a natureza do serviço é intangível, ocorrendo entre o contato entre usuário e funcionário e/ou recursos físicos e /ou métodos da empresa que presta serviços, sendo que estes são providos como soluções para os problemas do usuário.

No entendimento de Reagan (1963), “serviços representam ou satisfações intangíveis apresentadas diretamente (transporte, acomodação), ou satisfações intangíveis apresentadas indiretamente quando da compra de mercadorias ou outros serviços (crédito, entrega)”. (apud CRUZ, 2000, p.31)

Na concepção de Cobra (1992), o serviço ao usuário,

É a execução de todos os meios possíveis de dar satisfação ao público interno e externo por algo que ele adquiriu. Assim, a organização deve estudar e se preparar, através de todos os meios necessários, para aproximar permanentemente os interesses comuns às necessidades e desejos do público interno e externo, dando tantas facilidades quantos possíveis para o usuário adquirir o bem ou serviço que lhe proporcione tantas satisfações quantas possíveis. (COBRA, 1992, p. 374)

Acerca dos conceitos dos autores acima, percebe-se que serviços são abstratos, mas comumente perceptíveis para quem os recebe na forma de produto físico, ou por meio da prestação de serviços públicos. Ainda Cobra (1992) transpõe a idéia de que serviços estão interligados à satisfação do usuário interno e externo, sendo que para o alcance da mesma, a organização deve propor inovações e métodos adequados para superar as expectativas do usuário, pois este quando solicita determinado serviço, visa a satisfação de suas necessidades e/ou interesses.

Para Oliveira (1993), o serviço ao usuário,



É essencial à sobrevivência e à competitividade das organizações no mundo de hoje, independente do ramo de atividade, porte da organização e sua localização no mundo. Ainda para o autor, o usuário ganhou uma posição de destaque, tornando-se o principal foco de atenção dos empresários, e os que não pensarem desta forma não sobrevivem no mercado. O serviço ao usuário é o principal diferencial competitivo de uma organização. (apud AMBONI, 2002, p. 87)

Os serviços acontecem, em sua maioria, por meio do contato entre quem os presta e quem os recebe de forma direta ou indireta.

Existem quatro características importantes que diferenciam a prestação de serviços de outros tipos de trabalho, que são:

- ✓ a intangibilidade: ao contrário dos produtos físicos, eles não podem ser vistos, sentidos, provados, ouvidos ou cheirados antes de serem consumidos;
- ✓ a inseparabilidade: muitas vezes o cliente está presente e até mesmo é indispensável no ato da prestação do serviço;
- ✓ a variabilidade: os serviços são muito variáveis, uma vez que dependem de quem os executa e de onde são prestados;
- ✓ a perecibilidade: é impossível se estocar um serviço, uma vez que não há como se ter uma “reserva” de serviços para a hora de pico. (VIEIRA e MARTINS, 2002)

No caso da prestação de serviços existem dois componentes da qualidade que devem ser observados: os serviços propriamente ditos e a forma como é percebido pelo seu cliente, que no caso da Prefeitura Municipal de Florianópolis, é o cidadão que visa a garantia de seus direitos, bem como a satisfação de suas necessidades e/ou interesses ao requisitar atendimento.

Ainda reportando-se à prestação de serviços, neste está envolvido o pacote dos mesmos, ou seja, “quer uma empresa produza predominantemente produtos físicos ou serviços, a oferta total do cliente, numa grande maioria dos casos, é um pacote que incorpora tanto bens físicos como serviços” (GIANESI, 1996, p.131 apud VIEIRA E MARTINS, 2002).

Sendo assim, para este autor, o pacote de serviços subdivide-se nos seguintes elementos:

- ✓ instalações de apoio: são evidências físicas, são equipamentos e instalações necessárias para a prestação do serviço;
- ✓ bens físicos facilitadores: são bens disponibilizados para serem consumidos em todo o processo, como alimentos, revistas, entre outros;
- ✓ serviços explícitos: são a força propulsora do serviço, sua razão principal;
- ✓ serviços implícitos: são o resultado da interação psicológica com o pessoal de linha de frente, bem como da impressão geral do serviço prestado. Normalmente estão relacionados à limpeza, conforto, delicadeza, atenção, cortesia, bom humor, empatia, comunicação adequada, respeito, entre outros. (VIEIRA E MARTINS, 2002)

O pacote de serviços é considerado essencial quando da prestação dos mesmos, haja vista que seus aspectos vão desde o momento da chegada do usuário, até a sua saída. São os chamados “Momentos da Verdade” ou “Horas da Verdade”.

Albrecht (1998, p. 26), aponta “[...] a relação entre o fornecedor do serviço e o comprador do serviço está presente em muitos pontos individualizados de contato.”

Para este autor, “A hora da verdade caracteriza-se por qualquer episódio no qual o cliente entra em contato com qualquer aspecto da organização e obtém uma impressão da qualidade de seu serviço”.(ALBRECHT, 1998, p. 27)

As horas da verdade não envolvem necessariamente interação direta de seus funcionários com os clientes, ou seja, o contato físico. Entretanto, o resultado final de todas as horas da verdade evidenciadas pelos cidadãos, são transformadas na imagem do local o qual o cidadão dirige-se, neste caso, a Prefeitura Municipal de Florianópolis.



Para Las Casas (1994),

[...] são os momentos em que o cliente entra em contato com algum aspecto da organização e obtém uma impressão de qualidade de seus serviços. Qualquer contato de um indivíduo com a organização e que forma alguma impressão é considerado um momento da verdade. (LAS CASAS, 1994, p. 25)

Aspectos como um lugar para estacionar, o sorriso e a orientação da recepcionista, a acolhida dos atendentes, o “cafezinho” oferecido, e outros vários elementos, compõem as “horas da verdade”, podendo ser considerados como sendo o “espelho” da organização.

Em função da importância, pode-se ainda utilizar os níveis de diferenciação de Kotler, (1991), “serviços-núcleo”, “serviços perceptíveis”, e “serviços aumentados”:

- ✓ o serviço-núcleo é aquele que está diretamente relacionados com as necessidades do cliente;
- ✓ o serviço perceptível é aquele de fácil identificação, que está sempre à disposição dos clientes de alguma forma perceptível e está relacionado com a satisfação dos benefícios-núcleo. Podem aqui ser citados: o pessoal, duração do serviço, equipamento de suporte, pacote e rotulagem;
- ✓ o serviço aumentado é aquele em que os benefícios extras vão além do perceptível esperado, revelando, por essa razão, um serviço aumentado. As organizações costumam aumentar o nível de serviço perceptível para atender aos desejos adicionais dos clientes ou para diferenciar os serviços da concorrência. (apud CRUZ, 2000, p.21)

Serviços, de um modo geral, existem na maioria das organizações, mas o que os diferencia é o caráter de tangibilidade ou intangibilidade com relação ao usuário. Na era de mudanças que a sociedade vive atualmente, a qualidade também pode ser considerada como um diferencial na era dos serviços, pois a prestação dos mesmos repercute em uma relação direta com o usuário.

Dentre as organizações prestadoras de serviços, apresenta-se como foco do presente trabalho de conclusão de curso, organizações público-estatais, o qual será abordado a seguir.

### 1.1.1 A Prestação de Serviços Públicos

É importante destacar que para as administrações federais, estaduais e municipais, prestar serviços é de suma importância, haja vista que é através da prestação de serviços que se dá o contato entre governo e cidadão.

Segundo Mello, (1979, p. 1), serviço público,

É toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material fruível diretamente pelos administrados, prestada pelo Estado ou por quem lhe faça às vezes, sob um regime de direito público – portanto consagrador de prerrogativas de supremacia e restrições especiais – instituído pelo Estado em favor dos interesses que houver definido como próprios no sistema normativo.

Já para Cretella Junior, apud Mujalli (1997, p.9) , o serviço público se constitui “em toda atividade que o Estado exerce, direta ou indiretamente, para a satisfação das necessidades públicas mediante procedimento típico do direito público”.

Entende-se assim, que os serviços públicos estão diretamente imbricados ao direito público, ou à satisfação das necessidades da rede demandatária.

O autor ainda discorre sobre a Administração Pública, designando um conceito em sentido amplo,

É um complexo harmônico de órgãos e entidades, com os seus respectivos serviços, pelos quais o Estado realiza os seus fins, gerindo os bens, administrando e zelando pelo interesse da comunidade. (MUJALLI, 1997, p. 22)

Assim sendo, a administração pública consiste em executar serviços de acordo com os interesses e/ou necessidades apresentadas pelos cidadãos.

Para ilustrar tal ênfase no sentido de satisfação de necessidades reportada ao conceito de serviço público, cita-se o mesmo na concepção de Meirelles (1988): serviço



público é entendido como ‘todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas ou controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade, ou simples conveniência do Estado.’ Meirelles (1988, p. 290 apud Ferreira, 1999, p. 40)

A Constituição Federal de 1988 rege:

Art.175. Incumbe ao poder público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

*Parágrafo único.* A lei disporá sobre:

I – o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II – os direitos dos usuários;

III – política tarifária;

IV – a obrigação de manter serviço adequado.

Revogando-se a questão dos municípios, que é tido como recorte de tal trabalho, a Constituição Federal em seu art. 30 expõe que compete aos municípios, organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local.

Para Domingues, (2000, p. 11),

O município é o nível do governo mais próximo do cidadão e é no município que as pessoas moram, trabalham, enfim, desenvolvem suas atividades cotidianas. É no município onde se encontram com mais propriedade a prestação (por parte da Administração Pública) e o usufruto (por parte do cidadão) aos serviços públicos. Por isso a Prefeitura é o nível de governo mais sensível às pressões quanto à direção, quantidade e qualidade dos serviços públicos.

Desta forma, prestar serviços públicos em um município é atender às solicitações dos munícipes, transformando os impostos em serviços, como manutenção de ruas, fiscalização de obras, planejamento urbano, entre outros.

Albrecht, (1998, p.7) levanta a questão: “O Governo é um Serviço?”

Segundo o autor acima, “Muitas pessoas que trabalham em órgãos públicos, consciente ou inconscientemente, julgam estar em posição de influência burocrática em relação ao público, e não à disposição do público.” (1998, p. 8)

Esta cultura de morosidade, de mau atendimento e burocracia deve ser mudada no sentido de tornar o serviço público como um benefício positivo proporcionado aos cidadãos, e não como uma política de favor desprovida da noção de direito social.

As noções de direito social e atendimento ao cidadão estão intrinsecamente embutidas a idéia da qualidade na prestação de serviços públicos, assunto este que será exposto a seguir.

## 1.2 A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Nos dias atuais, a busca pela qualidade vem sendo uma constante em empresas privadas e mais recentemente em empresas de caráter público. Este fato é observável, pois a Reforma Administrativa do Estado é um recurso que visa avaliar, redimensionar e melhorar a prestação de serviços públicos. A mesma é uma proposta entre os autores, Bresser Pereira<sup>1</sup> (1995) e preconizada a partir das considerações do Banco Internacional de Desenvolvimento – BID e o Banco Mundial.

Segundo Kissler (apud DOMINGUES, 2000), o cidadão quando procura por um serviço público, espera ser recebido por um atendente que, em primeiro plano, o veja como um cidadão e o trate com a seriedade e o respeito que merece.

Quando um cidadão dirige-se aos balcões de atendimento, ou aos outros meios de acesso ao poder público para requerer algo, deseja ter um bom atendimento. A resposta, muitas vezes, pode ser negativa ou o solicitado pode não ser atendido por motivos

---

<sup>1</sup> Não haverá um maior aprofundamento do assunto, por este não ser lema de estudo da autora.



organizacionais, mas a maneira pela qual o cidadão recebe esta informação, reflete-se em um sentimento onde o requerente pode sair do órgão satisfeito, mesmo nestas circunstâncias, dependendo da maneira que a recebe.

Baseando-se em estudos da história da qualidade, podemos constatar como esta veio ampliando-se até ser consubstanciada da maneira que é nos dias atuais.

Na Era Artesanal (séc. XIX), o artesão se envolve em todas as etapas da produção, da compra dos materiais e insumos até o acabamento e entrega do produto ao cliente. O artesão é o único responsável pela qualidade.

Já na Era Industrial (1930-1980), a divisão do trabalho, devido a produção seriada da indústria, cria a inspeção da qualidade no final da linha de produção. Surge o papel do inspetor, sendo responsável pela qualidade.

Na Era da Informação (1980...) consolidou-se o conceito de Qualidade Total e foram reconhecidos por seus importantes trabalhos desenvolvidos no Japão: o americano Dr. William Edwards Deming e o romeno Dr. Joseph M. Juran.

Para Vieira e Martins (2002), o profissional é treinado e informado para produzir e garantir a qualidade dos seus serviços. Este processo é feito por meio do autocontrole, onde todos os membros da organização são responsáveis pela qualidade.

Após um recorte histórico apresentado, tratar-se-á no próximo item acerca da temática da qualidade com seus diversos conceitos, tendo em vista o caráter de avaliação da qualidade dos serviços concernente a este trabalho.

### 1.2.1 Contextualização de Qualidade

O assistente social como articulador de políticas sociais exercendo relação direta com seus usuários, deve constantemente estar avaliando suas práticas, bem como analisando a

cada dia se vem atendendo seu público-alvo com qualidade. Daí a importância em conceituar esse termo. Portanto, é relevante analisar o que é qualidade para alguns autores:

Segundo Juran (1990), qualidade significa adequação ao uso e Almeida (1995), cumprir com o especificado, ou seja, fazer certo da primeira vez. Portanto, se o cidadão sai satisfeito com o serviço recebido, a qualidade foi alcançada. (apud VIEIRA E MARTINS, 2002)

A cartilha do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, “Qualidade em Prestação de Serviços” (1996), explicita que um bom padrão de qualidade representa alguma coisa bem-feita, bem projetada, bem elaborada, bem organizada, bem administrada, que atende às especificações, satisfazendo, assim, produtores, prestadores de serviços e clientes. Qualidade, então, é a totalidade de características de alguém, ou de alguma coisa, que lhe confere a capacidade de atender a necessidades explícitas ou implícitas. Editora SENAC (1996, p. 15)

A qualidade não é um conceito estático, mas dinâmico. Ela não define um estado, mas representa um processo: o da melhoria continuada da qualidade dos bens e serviços. (DANILEVICZ, 2000, p. 7).

Segundo Mezomo,

Qualidade é a propriedade (ou um conjunto de propriedades) de um produto ou serviço que o torna adequado à missão específica da organização (ou empresa), concebida para atender de forma efetiva e econômica as necessidades e legítimas expectativas de seus clientes (internos e externos). (apud DANILEVICZ, 2000, p. 7)

Teboul, (1991, p. 56), aponta conceitos de qualidade para alguns consultores, dentre eles, Ishikawa (1985) e Crosby (1984), a citar:

Para Ishikawa, a gestão da qualidade “consiste em desenvolver, criar e fabricar mercadorias mais econômicas, úteis e satisfatórias para o comprador[...]”

Este autor associa o termo qualidade à preocupação econômica com referência ao serviço ou produto oferecido.



Já Crosby, aponta que “a qualidade significa ‘ir ao encontro das exigências’.[...]”

Atribuindo o conceito do referido autor ao tema deste TCC, afirma-se que nos serviços públicos a qualidade apresenta-se sob a forma de satisfação das necessidades dos munícipes.

Juran (1997, p. 9) define qualidade como: “adequação para o uso”.

Adequar ao uso no caráter de serviços públicos é adaptar os mesmos de acordo com as necessidades apresentadas pela demanda.

Com base nas concepções destes autores, se evidencia que a qualidade é gradativa de mudanças e seus moldes são definidos a partir de cada gesto do atendente ou até mesmo do sucesso obtido na solicitação de determinado serviço. Todos os mecanismos ou propriedades utilizados para o alcance da qualidade devem satisfazer o cidadão do início ao término do atendimento, na busca pela satisfação.

A qualidade é seguidora de um processo que tange: estrutura de produção, processo e resultados obtidos.

A estrutura compõe: recursos necessários para a produção do serviço, como físicos, humanos, materiais, financeiros, tecnológicos, etc.

No processo estão as atividades envolvidas para que se atinjam os resultados.

Já nos resultados, encontram-se os serviços colocados a disposição do cidadão usuário. (VIEIRA e MARTINS, 2002)

Danilevicz, (2000, p.27), evidencia que [...] devem ser mantidos esforços no sentido de se dar continuidade ao processo de melhoria/manutenção da qualidade, mesmo que em ações isoladas. Neste sentido, cabe salientar que a qualidade ao ser implantada em organizações prestadoras de serviços, deve vir de antemão com princípios de planejamento, manutenção e avaliação, para tornar-se inovadora.

Sendo assim, abordar-se-á a seguir, o item qualidade nos serviços.

## 1.2.2 Qualidade nos Serviços

Vive-se atualmente a era das transformações e das mudanças. Por estes e outros motivos os serviços com qualidade são marco de referência nas organizações que lutam por seu espaço dentro da sociedade. O cidadão hoje busca vantagens, fácil acesso, desburocratização, e a satisfação de suas necessidades e expectativas.

Vê-se alguns conceitos acerca da qualidade em serviços:

De acordo com Vieira e Martins, (2002),

Qualidade é à busca da melhoria contínua. Qualidade em serviços é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém. Não basta agradar os clientes, é necessário encantá-los, superando suas expectativas. Prestar serviços com qualidade é a valorização do detalhe. No caso da prestação dos serviços existem dois componentes da Qualidade que devem ser observados: o serviço propriamente dito e a forma como é percebido pelo seu cliente, que é o cidadão

A qualidade em serviços permeia uma série de fatores que não invocam apenas no deferimento da solicitação do cidadão, e sim na maneira como é percebido por este ao recebê-lo.

Segundo Almeida (2001, p. 61), “Característicos da qualidade (ou dimensão) em serviços são os aspectos pelos quais o cliente julga a qualidade de serviço oferecido por você ou sua empresa”. Baseando-se em estudos de Parasumaran, A; Zeithaml, V.; Berry, L. (1987), o autor faz o parâmetro abaixo identificando os fatores determinantes da qualidade de serviços, conforme demonstrado na figura 01.

<b>DIMENSÃO</b>	<b>DIZ RESPEITO</b>
Aspectos tangíveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente físico / decoração / instalações / equipamentos</li> <li>• Aparência dos funcionários</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade de colocar-se no lugar (sensibilidade)</li> <li>• Grau de sensibilidade e cortesia</li> </ul>



Empatia	dispensadas ao cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atenção individualizada</li> </ul>
Competência	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidade e preparação técnica para desempenhar a função</li> </ul>
Confiabilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecimento do prometido no tempo certo, com precisão</li> <li>• Habilidade de transmitir confiança ao cliente</li> </ul>
Responsividade	(Velocidade + disposição de servir) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pronto-atendimento</li> <li>• Velocidade de resposta</li> <li>• Disposição virtual (informática)</li> </ul>

Figura 01: Fatores determinantes da qualidade em serviços

Fonte: Adaptação de Almeida (2001, p. 61) a partir de estudos de Parasuraman, A; Zeithaml, V.; Berry, L. (1987)

Segundo Las Casas (1994), “o produto final de um serviço é sempre um sentimento. Os clientes ficam satisfeitos ou não, conforme suas expectativas. Portanto, a qualidade do serviço é variável de acordo com o tipo de pessoa”. (LAS CASAS, 1994, p. 16)

Desta maneira, constata-se que para avaliar a qualidade dos serviços devem ser analisados dois componentes básicos: como o serviço está sendo oferecido e como o cliente o percebe. Em serviços, muitas vezes a qualidade real é bem diferente da qualidade percebida.

A percepção da pessoa que recebe um determinado serviço é afetada por duas espécies de qualidade deste serviço. A qualidade real, ou “objetiva”, e a qualidade percebida, ou “subjetiva”, sendo que esta expressa o conteúdo “emocional” do serviço. (VIEIRA E MARTINS, 2002)

Para Ferreira, (1999, p.51),

A qualidade experimentada é por sua vez, constituída de duas dimensões básicas: uma funcional e outra técnica. A dimensão funcional deriva de aspectos comportamentais, vinculados ao encontro de serviço, que pode ser definido como a relação interpessoal entre o cliente e o funcionário de atendimento durante a prestação de um serviço. Tal relação é fundamental, pois dela deriva grande parte das percepções utilizadas pelo usuário para avaliar a qualidade do serviço. Envolve grau de cortesia, presteza, atenção, interesse. A dimensão técnica vincula-se à solução ‘técnica’ encontrada pela empresa para atender a necessidade de seu mercado. Esta solução naturalmente pode influenciar a relação cliente-funcionário.

Sendo assim, é inútil que determinada organização prestadora de serviços, forneça bons serviços técnicos, mas não atenda o cidadão de forma satisfatória. Da mesma forma, estabelecer relações de cordialidade e simpatia no atendimento e não atender às expectativas do usuário com relação ao serviço, não atingem o parâmetro da qualidade em serviços.

Segundo Almeida (2001), existem treze atitudes ativas para um atendimento com qualidade:

1. apresentação impecável: vestir-se bem, estar limpo e alinhado para o atendimento;
2. postura: posição do corpo ou parte dele;
3. sorriso/humor/astral: receber o usuário com bom-humor e prestatividade;
4. empatia: colocar-se no lugar do outro;
5. escutar: ouvir o usuário de forma a entendê-lo para melhor orientá-lo;
6. gentil: ser educado e cortês na prática do atendimento;
7. disposição: determinação para buscar informações e prestar um atendimento eficaz;
8. rapidez: garantir um atendimento rápido facilitando a vida do usuário;
9. tranqüilidade: ser rápido, mas ao mesmo tempo calmo nas atitudes;
10. sinceridade: prestar o serviço de forma clara, objetiva e verdadeira;
11. comunicação correta: linguagem clara e correta para um fácil entendimento;
12. precisão: cumprir com o especificado;
13. compromisso: firmar pactos com a instituição e com o próprio usuário de forma a garantir a credibilidade dos mesmos.

Sendo assim, entende-se que é de suma importância para a qualidade em serviços a percepção tida pelo cidadão acerca do funcionário que lhe atendeu. Este, na verdade, é o primeiro contato e impressão que o solicitante de serviços tem do órgão o qual dirige-se. A



responsabilidade e o comprometimento com a qualidade devem partir do atendente, pois é inútil um serviço ser adequado às necessidades apresentadas por seus requerentes, se o atendimento não é adequado para proporcionar a satisfação de maneira sistêmica.

A qualidade implica estabelecer um sistema eficaz de liderança, que garanta coesão e uniformidade às atividades da organização, a definição clara dos usuários – que são os diversos usuários dos serviços públicos – e dos resultados por ele esperados; o gerenciamento de informações por meio da geração de indicadores de desempenho; as ações de planejamento e acompanhamento das ações, a preocupação constante com o fazer certo o que é certo da primeira vez, envolvendo, estimulando, e desenvolvendo todos os servidores dentro do compromisso de satisfazer o usuário do serviço público. (AMBONI, 2002, p. 66)

O comprometimento, a definição clara dos objetivos e o foco em resultados são parâmetros que giram em torno da qualidade dos serviços. Para tanto, é necessário que equipes permaneçam comprometidas para trabalhar neste ciclo.

Na seqüência, apresenta-se a Prefeitura Municipal de Florianópolis como contexto organizacional, integrada ao Serviço de Atendimento ao Cidadão.

## **2 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO: A EXPERIÊNCIA NO PROJETO**

### **2.1 PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS**

A Prefeitura Municipal de Florianópolis – PMF, é uma organização estatal de caráter público, destinada ao povo e à coletividade, pois seu capital pertence ao município de Florianópolis. Neste sentido, a organização faz parte do aparato estadual e é fomentada pelo município, tendo como objetivos prestar serviços públicos e administrar o município de Florianópolis, e tem como função executar ações determinadas em políticas públicas a partir de marcos legais como a Constituição Federal e Leis Orgânicas.

A Prefeitura Municipal de Florianópolis segue alguns padrões convencionais que caracterizam as instituições públicas, como forma de organização burocrática, extremamente formal e regulada por leis próprias que sistematizam as ações dos profissionais inseridos nela. Além disso, pode-se citar outras características das empresas públicas que se encaixam no perfil da PMF, que são: hierarquia definida em seu organograma, a divisão do trabalho baseada na profissionalização e especialização da força de trabalho, e apresenta um planejamento formal, regido e controlado a partir de seus objetivos gerais e diretrizes.

É uma instituição de grande porte, possuindo atualmente 6.364 funcionários distribuídos em toda a sua estrutura organizacional. É uma organização sem fins lucrativos, pois todo o dinheiro arrecadado por intermédio de impostos, retorna à população por meio de investimentos, como construção de postos de saúde, escolas, creches, estradas e outros.

O público alvo principal da PMF é a população do município. Seu ramo de atividade é a prestação de serviços na área da Educação, Saúde, Turismo, Obras, e eventos culturais desenvolvidos na Fundação Franklin Cascaes.

A Prefeitura Municipal de Florianópolis está representada pelo Gabinete da Prefeita, Gabinete de Planejamento, Procuradoria Geral do Município, Secretaria Municipal de Saúde,



Secretaria Municipal da Habitação, Trabalho e Desenvolvimento Social, Secretaria Municipal do Continente, Secretaria Municipal de Transportes e Obras, Secretaria Municipal da Administração, Secretaria Municipal da Educação, Fundação Municipal do Meio Ambiente de Florianópolis, Secretaria Municipal de Turismo, Fundação Franklin Cascaes, Secretaria Municipal de Urbanismo e Serviços Públicos e Fundação Municipal de Esportes.

Atualmente a Prefeitura está situada na rua Conselheiro Mafra, edifício Aldo Beck, nº 656, no Centro do município de Florianópolis, tendo como atual dirigente a Prefeita Ângela Amim Heinzen Amin Helou.

A seguir apresentar-se-á a Prefeitura Municipal de Florianópolis integrada ao Projeto SACI.

## 2.2 A PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS INTEGRADA AO PROJETO SACI

Em junho de 2000, a Prefeitura Municipal de Florianópolis passou a ser parceira do Projeto SACI. Santana Cândido Meurer, atual coordenadora municipal do Projeto e representante na Coordenação Estadual, com a solicitação, apoio e determinação de Edson Caporal, atual Secretário Municipal do Gabinete de Planejamento, aos poucos foi escrevendo como imaginava prestar um atendimento diferenciado e com qualidade na Prefeitura Municipal de Florianópolis. Desde então, trabalha-se para buscar mudar a imagem do poder municipal frente aos cidadãos florianopolitanos.

A partir de então, a Prefeitura Municipal de Florianópolis, através do Gabinete de Planejamento, firmou parceria com o Governo do Estado para integrar-se ao Projeto SACI.

Com quatro postos de atendimento em atividades, localizados no Rio Tavares, Barra da Lagoa, Capoeiras e Canasvieiras, o cidadão hoje tem acesso na Prefeitura integrada ao Projeto SACI a vários serviços e informações correlacionados à entidade em questão.

Endereço dos postos implantados em Florianópolis:

- ✓ *CAPOEIRAS*: Rua Santos Saraiva, 1309
- ✓ *RIO TAVARES*: Rod. SC 405, 1318 A
- ✓ *BARRA DA LAGOA*: Estrada Geral, 3007
- ✓ *CANASVIEIRAS*: Rua Antonio Prudente de Moraes, 667

Discorrem-se a seguir, os serviços que a Prefeitura integrada ao Projeto SACI presta à comunidade por meio da figura 02.

<b>SERVIÇOS PRESTADOS</b>	
<b>PROTOCOLADOS</b>	<b>IMEDIATOS</b>
Alinhamento de Muro	Alteração do Endereço de entrega do carnê de IPTU
Aforamento e Arrendamento de Terreno no Cemitério	Atualização do CPF nos Imóveis
Alvará de Construção	Consultas
Baixa de Comércio Ambulante	Demonstrativo de Pagamento
Baixa de Feira Livre	Demonstrativo de Débitos
Cancelamento do Alvará de Construção	Englobamento
Cancelamento do Projeto de Construção	Emissão de Segunda Via de Documentos de Arrecadação
Cancelamento de Notificação e autos de Infração	Informações
Carteira para Portadores de Necessidades Especiais	Inclusão de CMC
Certidões em Geral	Informações em Geral
Consulta de Viabilidade	Parcelamento de Débitos Diversos
Demolições	Plantas de Quadra
Desmembramento de Terrenos	Retirada de Processos e Carteiras



Denúncias	Taxa de Sepultamento
Devolução de IPTU e ISQN	
Habite-se	
Iluminação Pública	
Isenção de IPTU	
Lançamento de IPTU	
Legalização de Construção	
Licença para Comércio Ambulante	
Licença para Funcionamento em Horário Especial	
Licença para Publicidade	
Providências Diversas	
Reclamações em Geral	
Reconsideração de Despacho de Processo	
Reforma simples	
Renovação do Alvará de Construção	
Renovação do Alvará de Licença para Comércio Ambulante	
Renovação de Alvará de Loteamento	
Renovação e Rescisão do Contrato de Cessão de uso do Bem Municipal	
Revisão de IPTU e ITBI	
Solicitações em Geral	
Substituição de Projetos	
Transferência de Projetos	
Transferência de Responsabilidade Técnica	

Figura 02: Serviços Prestados pela Prefeitura Integrada ao Projeto SACI  
 Fonte: Guia de Serviços PMF 2002

A Prefeitura integrada ao Projeto SACI conta também com as parcerias da Delegacia Regional do Trabalho – DRT e do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A – CIASC.

A primeira parceria se dá através do convênio 72/2000 para emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social.

A segunda oferece os seguintes serviços:

- ✓ Cursos interativos de informática gratuitos;
- ✓ Digitação, impressão de trabalhos e pesquisas escolares;
- ✓ Envio e recebimento de e-mail;
- ✓ Disponibilização de CD-Rom Educativos para pesquisa (Almanaque Abril,

Enciclopédia Encarta).

Salienta-se da importância de tais parcerias, haja vista que instrumentaliza-se a cidadania e os direitos sociais dos usuários, por meio da confecção do documento que permite a inserção no mercado de trabalho, bem como os cursos profissionalizantes e o acesso à informática que hoje podem ser considerados elementos facilitadores para a conquista de um emprego nos mais diversos ramos da atualidade.

O trabalho realizado nos postos da Prefeitura integrada ao Projeto SACI possui sua Coordenação à Rua Conselheiro Mafra, 656, Edifício Aldo Beck, Centro, prédio sede da Prefeitura Municipal de Florianópolis.

Esta coordenação é responsável por avaliar, coordenar, padronizar, acompanhar e supervisionar os serviços prestados.

Trabalha-se em prol do cidadão, visando o lado social e buscando a cada prática tornar o Projeto SACI um instrumento para o resgate da cidadania.



A coordenadora do projeto acompanha a qualidade, o atendimento prestado, e o andamento dos postos atendendo à "problemas" e necessidades surgidos. Atua também em novos projetos correlacionados ao atendimento ao cidadão da Prefeitura Municipal de Florianópolis de forma a padronizar o atendimento na capital.

O site SACI está disponível na Internet, atualizado diariamente para facilitar a vida dos cidadãos, bem como informa-lo acerca dos serviços prestados.

A equipe da satisfação do cidadão é responsável pelo retorno impreterível a todos os cidadãos que acessam o site e sugerem algo através do Fala Cidadão. O retorno de processos e carteiras de trabalho nas residências também faz parte do trabalho.

O cidadão que obtém o indeferimento de seu processo recebe uma orientação para conseguir o deferimento, quando este é possível, de forma a ser este, um contato direto e aproximação com o mesmo.

Em todos os postos estão distribuídas urnas para serem depositadas fichas de avaliação preenchidas pelos cidadãos atendidos. Os que solicitam algo, recebem retorno através de contato telefônico, e-mail, ou carta de agradecimento.

A avaliação é de suma importância, pois em um órgão prestador de serviços, e principalmente, por ser de caráter público, é fundamental que se conheça a opinião do cidadão de forma a se buscar uma melhoria contínua no atendimento prestado, procurando, dessa forma, assegurar da melhor maneira possível, seus direitos sociais.

Conforme expõe Drucker, apud Ferreira, (1999, p. 4), "tal como as corporações, os governos precisam reinventar-se a si mesmos para se tornar eficazes."

Assim sendo, a Coordenação Municipal do Projeto SACI vem inovando suas formas de atender o cidadão de forma que este obtenha um atendimento de qualidade na Prefeitura Municipal de Florianópolis.

É neste setor, avaliador da qualidade dos serviços públicos pertencentes à esfera municipal, que a autora atua de março a dezembro de 2002 como orientadora, sendo que em janeiro de 2003 assumiu a função de supervisora. Uma experiência enriquecedora da mesma foi a de atendente no Posto SACI de Capoeiras, onde por meio do atendimento, pôde conhecer as mais diversas demandas, aprimorar seus conhecimentos e estabelecer um contato direto com o usuário dos serviços públicos.

A dinâmica dos postos pode ser assim discriminada:

Todos os postos de atendimento recebem acompanhamento sistemático da coordenação de modo a manterem-se atualizados e atenderem as necessidades dos cidadãos atendidos. Em cada Secretaria da Prefeitura existe um representante, onde este atua como mediador de novas informações e facilitador no andamento de processos e solicitações auferidas.

As pessoas integrantes à Prefeitura integrada ao Projeto SACI são incentivadas a trabalhar a visão e a missão da Prefeitura de forma a atenderem o perfil de pessoas conscientes da importância de um bom atendimento. Esta qualidade no atendimento, depende também dos critérios subjetivos relacionados à qualidade intrínseca das pessoas que se relacionam com os cidadãos.

Os atendentes recebem capacitação comportamental e treinamento nas principais secretarias da Prefeitura. Este trabalho é desenvolvido buscando-se uma visão sistêmica, ou seja, que os mesmos conheçam a Prefeitura como um todo.

Para alimentar tal informação, cita-se Las Casas (1994) acerca do treinamento:

[...] o treinamento é uma das atividades essenciais para a prestação de serviços com qualidade. A razão disso é óbvia. A prestação de serviços é alicerçada no desempenho humano e prestar bons serviços depende da qualidade deste desempenho. Portanto, aperfeiçoar serviços é aperfeiçoar desempenho humano, o que é possível, principalmente através do treinamento. (LAS CASAS, 1994, p. 103).



Mota (1998) afirma que o treinamento é orientado para o desenvolvimento de um perfil polivalente, multifuncional e adequado ao trabalho em equipes. (MOTA, 1998, p. 133)

Por meio do treinamento, os atendentes adquirem também o caráter de multifuncionalidade e polivalência, ilustrado por Mota (1998, p. 136) de que,

[...] permite uma maior interdependência de responsabilidades e, quando necessário, a absorção de novas atividades. O trabalho em grupo está associado à polivalência, que implica também a delegação de uma quantidade maior de tarefas, pois, na ausência de um integrante, um outro pode assumir a responsabilidade pelo seu posto de trabalho, ou seja, tudo o que puder ser feito por outro integrante, é feito;

Na prática do atendimento os atendentes conhecem os anseios, necessidades e interesses dos cidadãos e por intermédio do contato entre cidadão e atendente com o conhecimento dos serviços prestados, garante-se o feedback do poder público, ou seja, a “devolução” de seus impostos através da prestação dos serviços públicos.

Para enriquecer a afirmação acima, elucida-se a afirmação de Ferreira (1999),

As instituições públicas, sem dúvidas, precisam ser mais flexíveis, adaptáveis, prontas a aprender novos procedimentos com agilidade. Precisam ainda, ser coerentes com as aspirações das pessoas por auto-respeito e auto-realização, possibilitando uma maior consciência profissional e meios para o resgate da auto-estima. Da mesma forma, precisam racionalizar atividades, buscar formas criativas de agir. (FERREIRA, 1999, p. 4)

No atendimento, percebe-se como é importante para o cidadão que é atendido na Prefeitura integrada ao SACI, repassar as informações com clareza proporcionando a ele o reconhecimento de seu caráter de cidadão e a instrumentalização da cidadania por meio do contato realizado.

Abaixo segue o texto “Atendimento Multifuncional nos Postos SACI” produzido na primeira edição do informativo “Resultados do SACI - 1º Quadrimestre 2003”, lançado em 29/05/2003.

A Prefeitura integrada ao Projeto SACI há cerca de três anos busca modificar a imagem do serviço público em Florianópolis, por meio da qualidade dos serviços prestados e principalmente da capacitação dos atendentes. A PMF conta hoje com uma grande equipe no Projeto SACI,

todos treinados e capacitados junto aos órgãos municipais. Os mesmos são multifuncionais prestando 100% dos serviços protocolados e também serviços imediatos.

Além dos treinamentos oferecidos, os atendentes podem ser identificados pelos uniformes que levam as cores da bandeira do município.

Cada lenço ou gravata possui cor referente à função de cada funcionário. A cor azul escuro identifica o atendente, azul claro o orientador e o vermelho supervisor.

Já a Coordenadora da Prefeitura no SACI, Santina Cândido Meurer, usa uniforme nas cores do lenço para ser identificada.

Todas estas inovações fazem com que a credibilidade do SACI aumente perante os cidadãos. O uniforme da equipe virou marca registrada na Prefeitura.

Diante da realidade constatada no Projeto SACI, pode-se afirmar que no poder público criou-se uma “faceta” de mau atendimento, morosidade e burocracia, portanto, o que se busca com o trabalho desenvolvido pela Prefeitura integrada ao Projeto SACI é que esta imagem tenha seus traços característicos moldados e aos poucos o cidadão seja valorizado como foco nas gestões públicas.

Para tanto, a Prefeitura Municipal de Florianópolis vem passando por um processo de Reforma Administrativa, que tem como um de seus objetivos principais colocar o cidadão no centro da administração pública.

Atualmente o desafio para a gestão atual é implantar o Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão na Prefeitura de Florianópolis, projeto este que atenderá o cidadão florianopolitano com qualidade, criando-se um conceito, uma identidade para o atendimento na capital. O Projeto SACI – Prefeitura vem representado na comissão de proposição do projeto.

Hoje o cidadão depara-se com uma gama de caminhos até chegar no local desejado para solicitar algum serviço. Neste sentido, pretende-se criar uma única “porta de entrada” para o cidadão onde ao requisitar serviços da esfera municipal, dirigir-se-á à Prefeitura, não às Secretarias, como hoje atualmente ocorre. Padronizar os serviços também é um desafio, pois a falta de padronização e a demora para o resultado dos serviços solicitados, atualmente só se traduzem em burocracia.



A valorização do cidadão deve ser buscada e para isso, a conscientização por parte dos funcionários públicos, bem como dos próprios cidadãos deve se tornar marco histórico na busca de melhorias do serviço público. Para tanto, o perfil das gerências também deve tomar um outro destaque, conforme, Mandell (1994, p. 247), ao elucidar que, “Uma perspectiva organizacional baseada na coordenação conforme hierarquias e cadeias estritas de comando não é mais apropriada. Precisa-se de uma perspectiva revisada da coordenação por negociação, baseada nas relações interdependentes”.

O que a autora expõe, é que atualmente o perfil das gerências intergovernamentais ou das grandes empresas mudou, pois este deve adequar-se aos trabalhos em equipe, por meio da negociação e da relação com os próprios funcionários, que ao participarem das decisões, sentem-se mais valorizados.

No próximo item serão explicitados os serviços prestados pela Prefeitura integrada ao Projeto SACI.

### 2.2.1 Serviços 1º Quadrimestre 2003

Os serviços prestados na Prefeitura integrada ao Projeto SACI são classificados como protocolados e imediatos. Os protocolados referem-se a serviços que geram um número de protocolo, ou seja, são abertos processos para análise das secretarias da Prefeitura. Já os imediatos são serviços que o cidadão solicita e já os recebe no momento do atendimento.

O Gabinete de Planejamento trabalha seus resultados por quadrimestre, portanto apresentar-se-á a partir da figura 03 os resultados dos serviços prestados na Prefeitura integrada ao Projeto SACI no período de janeiro à abril de 2003.

A seguir será exposta a classificação quantitativa dos serviços prestados.

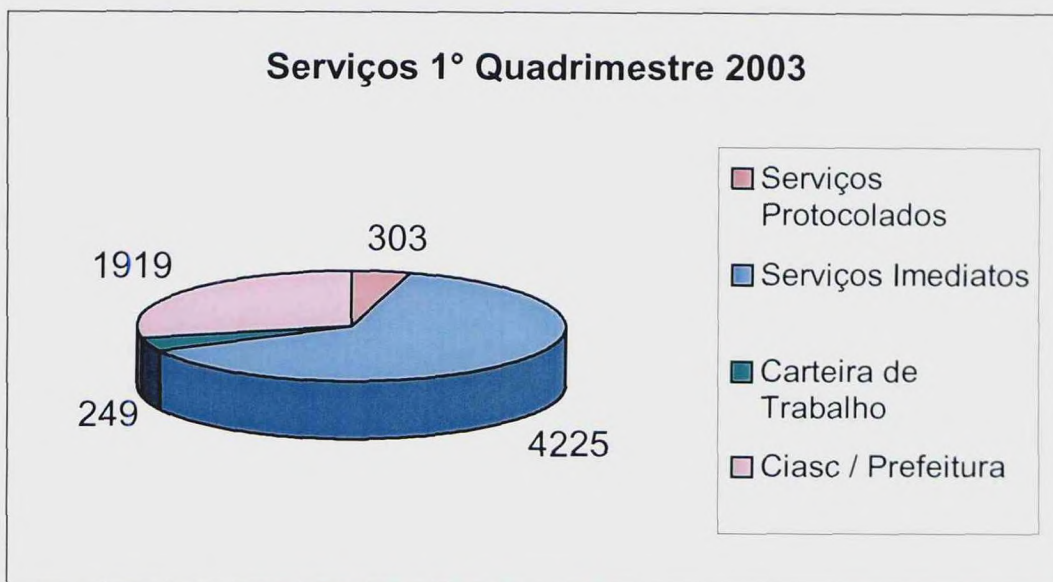


Figura 03: Serviços por Classificação

Fonte: Relatórios de Atendimento – 1º Quadrimestre 2003

O quadro abaixo expõe a classificação dos serviços de forma quantitativa.

<b>CLASSIFICAÇÃO SERVIÇOS 1º QUADRIMESTRE 2003</b>			
<b>SERVIÇOS PROTOCOLADOS</b>	<b>QTDADE</b>	<b>SERVIÇOS IMEDIATOS</b>	<b>QTDADE</b>
Bens Públicos	9	Demonstrativo de Débitos	1090
Construção	63	Emissão de 2º Via	793
Solicitação / Requerimento	134	Parcelamento	14
Iluminação Pública	2	Consultas	227
Meio Ambiente e Saneamento		Alteração de Endereço, Nome e CPF	43
Transporte		Englobamento	3
Via Pública	1	Taxa de Sepultamento	10
Providências Diversas	30	Inclusão de CMC	12
Certidões Diversas	3	Informações	980
Edital de Praias		Informações por e-mail	13
Isenção de IPTU	7	Informações por telefone	572
Revisão de IPTU	20	Retirada de processos e carteiras	289
Lançamento de IPTU	11	Plantas de quadra	179
Cancelamento de Auto de Infração			
Baixa de Débito	4		
Recadastramento de Pessoa Física	9		



Recadastramento de Pessoa Jurídica	5		
Devolução de IPTU e ISQN	3		
Baixa de Registro	1		
Alteração do Endereço de Empresa			
Alteração de Razão Social	1		
<b>Total Serviços Protocolados: 303</b>		<b>Total Serviços Imediatos: 4225</b>	

Figura 04: Classificação Quantitativa dos Serviços prestados pela Prefeitura integrada ao SACI

Fonte: Relatórios de Atendimento – 1º Quadrimestre 2003

### 2.2.2 Fala Cidadão

Outro serviço disponibilizado no site da Prefeitura integrada ao Projeto SACI é o Fala Cidadão, serviço este pelo qual o cidadão acessa o link e pode auferir solicitações, denúncias e reclamações ou apenas solicitar alguma informação. O feedback é proporcionado em até 24 horas e o contato com estes cidadãos é on-line, ou seja, quando protocola seu pedido, o parecer da Secretaria correspondente é enviado por e-mail.

A autora tem uma ampla experiência com o retorno ao cidadão e entende que este trabalho hoje é o diferencial da Prefeitura integrada ao Projeto SACI, pois na prática do retorno, há um resgate da cidadania dos cidadãos por meio da efetivação do direito de pronta-resposta enquanto munícipe. Por questões de ética profissional e sigilo, os cidadãos estarão identificados por números.

Pelo depoimento de alguns deles, constata-se a importância e o reconhecimento advindo do mesmo referente ao retorno proporcionado.

*Cidadão 1:* “Nesta minha contra-resposta ( 08-05-2003 ), informo-lhes que meu e-mail somado ao trabalho da Prefeitura e o empenho de vocês (funcionários) surtiu efeito. [...] Obrigado pela atenção” [...]

*Cidadão 2:* “Obrigado e parabéns a todos que participaram de modo eficaz da solução deste processo.”

*Cidadão 3:* “Inicialmente gostaria de agradecer os e-mail enviados em resposta a minha consulta, e dizer também que estou muito satisfeito e contente com as informações prestadas por Vossa Senhoria. Este é mais um dos excelentes serviços prestados aos cidadãos florianopolitanos, motivo de

orgulho para todos nós. Parabéns e sucessos a todos os integrantes desse importante serviço.”

*Cidadão 4:* “Gostaria de agradecer a rapidez e presteza de vocês.”[...]

*Cidadão 5:* “Primeiramente gostaria de agradecer muito a Tina Meurer e a Tati Rosa pela atenção dispensada. Eu como muitos achava que este era mais um serviço que não funcionava, e peço desculpas. São pessoas competentes como vocês que fazem as coisas acontecerem e funcionarem.” [...]

Com base nos depoimentos acima, é possível concluir que o cidadão quer obter retorno do poder público, mesmo quando de seu indeferimento. É preciso dar uma resposta às necessidades apresentadas, pois desta forma o poder público alcançará a credibilidade do cidadão e efetivará seus direitos.

A partir do depoimento do cidadão 5, pode-se afirmar que deve-se buscar a diferença, ou seja, pode-se desmistificar a faceta que envolve o poder público do mau atendimento e fazer as coisas acontecerem e funcionarem.

Também pode-se observar a importância da participação do cidadão visando a qualidade.

A figura 05 expõe o resultado do Fala Cidadão correspondente ao 1º Quadrimestre de 2003. Pela análise dos dados, conclui-se que é bastante significativo o número de cidadãos que acessaram o link para obter apenas uma informação. O fácil acesso à mesma pode ser considerado um dos fatores que permeiam a desburocratização dos serviços públicos.



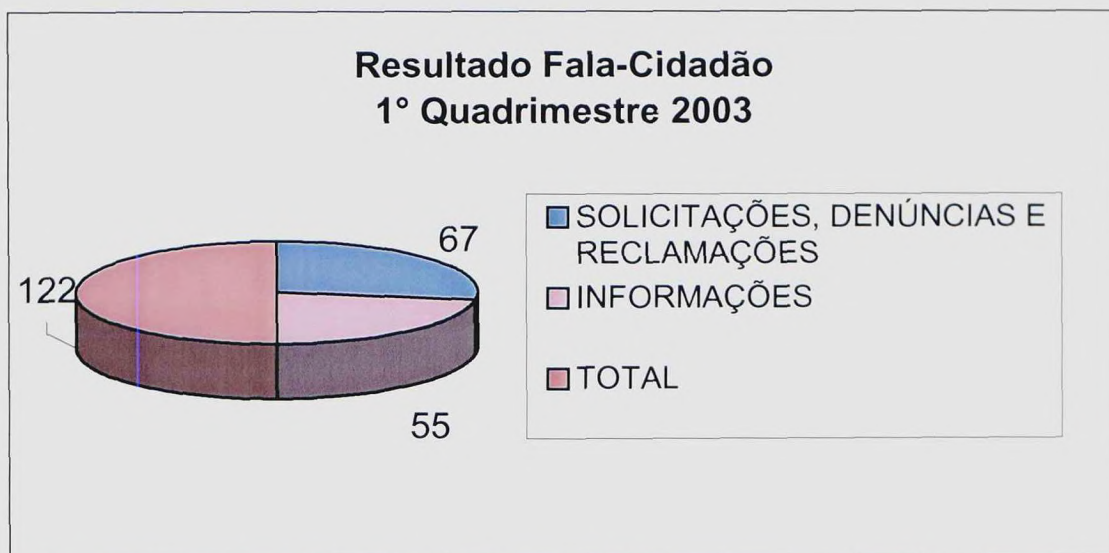


Figura 05: Classificação Quantitativa do Fala Cidadão  
Fonte: Site [www.pmf.sc.gov.br/saci](http://www.pmf.sc.gov.br/saci) - 1º Quadrimestre 2003

### 2.3 O PROJETO SACI – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Desde 1991, o estado de Santa Catarina conta com o Serviço de Atendimento ao Cidadão, Projeto SACI, órgão este específico do Governo do Estado, tendo como coordenação a Secretaria do Estado de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente.

O Serviço de Atendimento ao Cidadão pode ser considerado um shopping de serviços públicos, haja vista que reúne em um só lugar, por meio da descentralização, vários órgãos da esfera federal, estadual e municipal funcionando em sistema de condomínio, com isso, facilitando a vida dos cidadãos, pois ao solicitarem determinados serviços não precisam deslocar-se até o centro da cidade, pois os postos estão situados em pontos estratégicos proporcionando o acesso dos usuários a serviços considerados essenciais à população.

Existem atualmente em Santa Catarina dez postos de serviço de atendimento ao cidadão em funcionamento: 04 na capital, Florianópolis; 01 em Barreiros, São José e 01 no município de Palhoça. No interior do Estado: 01 posto em Capivari de Baixo, 01 em Brusque, 01 em Chapecó e outro em Joinville.

Os órgãos parceiros integrados ao Projeto Saci de Florianópolis são: CELESC, CASAN, SINE, BESC, Prefeitura Municipal de Florianópolis e CIASC.

A visão e a missão do projeto são, respectivamente:

“O programa de atendimento ao cidadão de Santa Catarina, foi concebido visando acima de tudo fortalecer a sociedade catarinense e seus cidadãos proporcionando melhoria na qualidade de vida da população, principalmente no que se refere à prestação de serviços no campo social.” ([www.sds.sc.gov.br/saci/visao.htm](http://www.sds.sc.gov.br/saci/visao.htm))

“Prestar atendimento de alto padrão de qualidade com eficiência e rapidez, a custo reduzido, resgatando o caráter público dos serviços de atendimento e ampliando o acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos”. ([www.sds.gov.br/saci/missao.htm](http://www.sds.gov.br/saci/missao.htm))

Com base na visão e missão acima, pode-se afirmar que aproximar o cidadão do poder público seja um dos grandes desafios do Serviço Social. Ir ao encontro do cidadão para atender as suas necessidades e anseios.

Os principais objetivos do projeto são:

- ✓ Expandir o acesso do cidadão aos serviços públicos, proporcionando a transparência e a clareza das informações;
- ✓ Dar resposta às reclamações e sugestões auferidas pelos cidadãos;
- ✓ Fazer transparecer o caráter público dos serviços de atendimento;
- ✓ Orientar e informar o cidadão sobre os procedimentos necessários para o acesso aos serviços disponíveis, bem como através da prestação dos mesmos, facilitar as obrigações de natureza burocrática;

Cidadão e poder público têm benefícios com o andamento de tal projeto. O primeiro por solicitar serviços essenciais próximos à sua residência, evitando assim deslocamentos e enormes filas caracterizadas pelos balcões de atendimento dos grandes centros urbanos. Ainda



neste quadro há uma economia em dinheiro, pois não há necessidade de prover gastos com locomoção.

O segundo por caracterizar-se pela descentralização, que para Mello, [...] é retirar do “centro”; é desentranhar do núcleo. (MELLO, 1979, p. 7). Neste sentido, o poder público passa a reduzir custos ao concentrar em um só local vários órgãos da esfera governamental, havendo assim uma melhor distribuição dos recursos e um aumento dos resultados eficazes na prestação dos serviços, por meio da otimização do uso de equipamentos e rateio dos custos comuns.

Proporcionar ao cidadão o acesso às informações de caráter público e promover sua cidadania e o exercício da democracia por meio da prestação de serviços públicos com qualidade, eficiência e rapidez, são as principais metas do Projeto SACI.

A seguir apresenta-se a pesquisa que denota a opinião do cidadão sobre o atendimento prestado pela Prefeitura integrada ao Projeto SACI.

### 3 A OPINIÃO DO CIDADÃO SOBRE O ATENDIMENTO PRESTADO PELA PREFEITURA INTEGRADA AO PROJETO SACI

#### 3.1 CONTEXTO DE PESQUISA

Com as transformações decorrentes do capitalismo e da globalização, o cidadão mostra-se mais conhecedor de seus direitos e avaliador dos serviços prestados pelo poder público. Para tanto, é necessário que sejam aplicadas pesquisas acerca do atendimento prestado para que se conheça a opinião dos mesmos.

Conforme exposto no presente estudo, segundo Laraich (2002), avaliar serviços públicos com base na percepção do usuário, abre caminhos para a definição de sistemas de qualidade, auxilia na definição de padrões de desempenho e permite que sejam identificados fatores que influenciam a qualidade oferecida, podendo ser este o ponto de partida para aplicação de melhorias nesses serviços.

O Projeto SACI, como denotado anteriormente, reúne em um só lugar vários órgãos da esfera federal, estadual e municipal. O presente estudo deu-se na Prefeitura Municipal de Florianópolis integrada ao Projeto SACI, sendo que a pesquisa caracterizou-se por se de campo, haja vista que foi realizada nos quatro postos de atendimento da capital, no período de 26/05/03 à 30/05/03, o equivalente a uma semana de atendimento.

Dentro desta perspectiva, este estudo de campo teve como *objetivo geral*, identificar e descrever a opinião do cidadão sobre o atendimento prestado pela Prefeitura integrada ao Projeto SACI e como *objetivos específicos*: a) Avaliar os serviços prestados pela Prefeitura integrada ao Projeto SACI; b) Identificar os diferentes anseios e necessidades expostas pelos cidadãos pesquisados; c) Tornar o resultado das avaliações instrumentos para introdução de melhorias na qualidade no atendimento do poder municipal; d) Sugerir a adoção de medidas



que possam melhorar o nível de satisfação dos usuários; e) Identificar os pontos problemáticos apresentados na prestação dos serviços públicos municipais.

Quanto ao grau de relevância da pesquisa, este implicará diretamente no processo de Reforma Administrativa que a Prefeitura Municipal de Florianópolis vem passando, que tem como um de seus objetivos principais colocar o cidadão no centro da administração pública, haja vista que à prestação dos serviços baseados em critérios de qualidade serão avaliados.

Esta será de suma importância, pois poderá servir de base e/ou nortear a implantação do SIAC – Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão.

A importância de se trabalhar o tema como trabalho de conclusão de curso, se dá no sentido de propor a introdução de melhorias por meio da avaliação dos serviços prestados, e de dar início no meio acadêmico a uma discussão que exige o aprimoramento do poder público, na busca pela qualidade no atendimento de seu município.

Para que a satisfação do cidadão seja alcançada, é necessário que se conheçam suas necessidades e anseios perante o poder público, e é através do reconhecimento e o atendimento de tais necessidades que a qualidade será alcançada. Para tanto, deve-se avaliar constantemente a prestação dos serviços.

Segundo Dinsdale e Marson, (apud LARAICH, 2002, p. 43),

Somente através de pesquisas é possível saber o que agrada ou desagrade aos usuários. É importante ressaltar que pode haver uma diferença significativa entre aquilo que o agente público pensa, a respeito do que os usuários esperam dos serviços e o que efetivamente eles desejam: “Os fatores determinantes da satisfação dos usuários são aqueles que explicam a variância das avaliações da satisfação dos serviços”

Portanto, a realização da pesquisa com os cidadãos é necessária para que haja a avaliação contínua de projetos, pois só é possível saber quais melhorias são necessárias se conhecer a opinião do cidadão a respeito do serviço recebido.

“... somente a avaliação de programas efetivamente implementados poderá estabelecer uma relação causal entre uma determinada modalidade de política pública e o sucesso ou fracasso na realização de seus propósitos ou

ainda entre esta política e um dado resultado ou impacto sobre a situação social prévia à sua implementação”.(ARRECHTE, 1998, p. 31)

Neste sentido, afirma-se que a avaliação de um projeto é de suma importância, pois por meio desta, torna-se possível uma análise acerca do alcance dos resultados e objetivos.

Tudo isso é necessário para que se construa uma consciência crítica por parte dos usuários dos serviços públicos buscando a exigência da melhoria da qualidade do atendimento prestado, transformando as respostas das avaliações instrumentos para introdução das melhorias solicitadas.

Sendo assim, a pesquisa deste TCC deu-se da seguinte forma. Pelo fato da autora ter experiência de um ano e quatro meses de atendente na Prefeitura integrada ao SACI de Capoeiras e aproximadamente um ano na Coordenação Municipal do mesmo projeto, fatos na prática do atendimento, bem como na prática do acompanhamento o instigaram a avaliar os serviços prestados, bem como analisar fatores que levam à satisfação ou não do cidadão quando este procura os balcões de atendimento, haja vista que hoje a imagem que se tem acerca dos serviços públicos, caracterizado nesta forma por ser de caráter municipal, é negativa.

A primeira fase deu-se de forma exploratória realizando-se uma pesquisa em livros e documentos que tratam da temática da prestação de serviços com enfoque na prestação de serviços públicos.

A segunda fase caracterizou-se pela fundamentação teórica de serviços, prestação de serviços públicos e a qualidade na prestação dos serviços revogando-se a autores correlacionados ao assunto em questão.

Após, foi definido o instrumento a ser utilizado para a realização da pesquisa (questionário, forma de aplica-lo, análise, tabulação dos dados e definição da população a ser pesquisada).



Quando foram definidos tais elementos, houve a aplicação dos questionários nos quatro postos de atendimento no período de uma semana.

### 3.1.1 Da Natureza, dos Sujeitos, dos Instrumentos e da Análise dos Dados Coletados na Pesquisa

Com relação à natureza da pesquisa, esta se deu de forma quali-quantitativa, através da exposição dos gráficos por meio da análise dos mesmos de acordo com os resultados obtidos e com o referencial teórico descrito nos capítulos I e II deste TCC.

Na opinião de Chizzotti (1995, p.69), a análise quantitativa é orientada por elementos estatísticos, mostrando “a relação entre variáveis por gráficos, classificados por categorias da pesquisa”.

Totalizou-se no período acima citado um total de 172 pessoas atendidas. Destas, 52 no Posto de Capoeiras, 18, na Barra da Lagoa, 77 no Rio Tavares e 25 em Canasvieiras. Cabe salientar que este número representa os cidadãos que se dirigiram pessoalmente aos postos de atendimento, não estando incluídos, contatos telefônicos ou por e-mail.

Dos 172 cidadãos atendidos, 19 preencheram a pesquisa, o que equivale a 11% da população atendida no projeto.

Os próprios atendentes dos quatro postos aplicaram a pesquisa junto aos cidadãos que se dirigiram aos postos de atendimento. Não houve nenhuma categorização acerca do tipo de usuário por tratar-se de um serviço público onde todos têm que ser tratados de forma igualitária.

A pesquisa caracterizou-se por ser uma Amostragem Não Probabilística Aleatória, ficando condicionada à colaboração das pessoas em responder o questionário. Neste sentido, os sujeitos do presente trabalho foram todos os cidadãos que se dirigiram ao posto.

O instrumento utilizado para coleta de dados foi o questionário. Tal instrumento foi escolhido, pois “o questionário é uma série de perguntas organizadas com o objetivo de levantar dados para uma pesquisa, cujas respostas são fornecidas pelo informante ou pesquisado sem a assistência direta ou orientação do investigador. (NOGUEIRA, 1977, p. 120)”.

O questionário aplicado nos postos teve como referência o mesmo aplicado pelo Gabinete de Planejamento da Prefeitura Municipal de Florianópolis para elaboração do item “Balanço Social da Satisfação dos Munícipes – Período 2000/2001” do Balanço Social 2002. O mesmo foi adequado para o Serviço de Atendimento ao Cidadão – Prefeitura, tendo alteração em seu título, dando maior ênfase ao órgão Prefeitura integrada ao Projeto SACI. As perguntas deram importância ao ciclo de serviços, que vai desde a chegada do cidadão ao posto até sua saída do atendimento. Não foram questionados critérios acerca da Prefeitura Sede, como no anterior aplicado, haja vista que o presente trabalho visa avaliar a qualidade do serviço prestado pela Prefeitura integrada ao Projeto SACI, ou seja, a descentralização da mesma para os bairros da capital.

Seu conteúdo teve como referencial os critérios de qualidade, a citar: os elementos tangíveis de produção dos serviços; a confiabilidade; a capacidade de resposta; o profissionalismo; a cortesia; a credibilidade; a segurança; a acessibilidade e a comunicação. Para qualificar tais critérios, foram elaborados questionários de perguntas fechadas com os níveis excelente, bom, satisfatório, regular e ruim.

Com referência à análise dos dados, esta pesquisa teve como caráter o estudo descritivo, pois na opinião de Triviños, (1987, p. 110), “ele pretende descrever ‘com exatidão’, os fatos e fenômenos de determinada realidade”. É também avaliativa, pois analisa a qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura integrada ao Projeto SACI.



## 3.2 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

A melhoria na prestação dos serviços públicos à comunidade e a modernização administrativa têm sido meta recente da administração pública municipal, pois hoje centrar o cidadão como foco da administração, acaba por exercer a cidadania e a democracia dos povos, tornando a gestão mais transparente e estabelecendo uma relação de confiança, credibilidade e apoio à sociedade.

Segundo Laraich, (2002, p.109)

Modernas instalações, como serviços integrados de atendimento, apoiadas nos recursos de informática de última geração, e pessoal capacitado, tanto no domínio dos processos, quanto em relações interpessoais, necessárias ao bom atendimento, foram implantadas em diversos estados brasileiros, oferecendo qualidade na prestação de serviços públicos e transformando, radicalmente, as relações entre o estado e os cidadãos usuários

Na sociedade atual as organizações públicas devem buscar a promoção da qualidade de seus serviços, considerando como prioritário, na avaliação de seu desempenho, a satisfação do cidadão. Para tanto, deve atender as expectativas e necessidades apresentadas por seus usuários.

Tendo como objetivo inserir o cidadão como principal foco de atenção de qualquer órgão público federal, em junho de 2000 foi instituído o decreto nº 3.507, que determina o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento e realização de avaliação da satisfação do usuário por todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional que atendem diretamente o cidadão.

Trabalhar a questão da qualidade no atendimento prestado pelo poder público com vistas a satisfazer as necessidades dos cidadãos, foi um tema escolhido pela experiência no atendimento ao cidadão da Prefeitura integrada ao Projeto Saci, e por constatar a cada dia que o cidadão busca o reconhecimento advindo do poder público ao procurar uma das unidades administrativas para ser atendido.

No próximo item serão apresentados os resultados da pesquisa que abordou o tema: qualidade nos serviços públicos da Prefeitura integrada ao Projeto SACI e teve como objetivo, identificar e descrever a opinião do cidadão sobre o atendimento prestado por tal órgão.

Os resultados obtidos contemplaram os seguintes elementos: o item I caracterizou as condições físicas e ambientais, composto por localização, facilidade de estacionamento, presença de serviços complementares, instalações físicas e horário de atendimento.

O item II, o atendimento prestado pelo atendente da Prefeitura integrada ao Projeto Saci, composto por rapidez e agilidade, cordialidade e atenção dispensada, conhecimento dos serviços demonstrado pelo atendente, orientação e informação prestadas, confiança no atendimento prestado e profissionalismo do atendente.

O item III, a imagem da Prefeitura e de seus serviços, composto por imagem da organização, serviços prestados e a qualidade dos serviços prestados – espera e solução do solicitado.

A seguir, apresentam-se os resultados obtidos com a referida pesquisa.

### 3.3.1 Condições Físicas e Ambientais

As condições físicas e ambientais são elementos imbricados aos “Momentos da Verdade”, ou seja, elementos que permitem ao cidadão obter a primeira impressão da organização a qual está se dirigindo.

A seguir, aborda-se as condições físicas e ambientais do Projeto SACI.

#### ✓ Localização do SACI

Como chegar até os postos de atendimento, ou seja, a localização dos mesmos, é um dos elementos abordados a seguir.



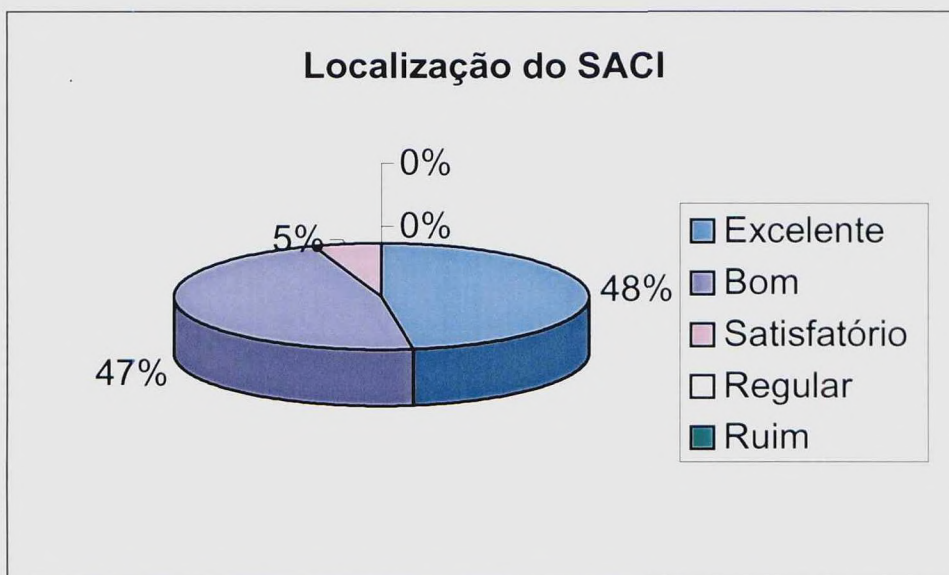


Figura 06: Localização do SACI

Fonte: Pesquisa realizada com cidadãos atendidos na Prefeitura integrada ao Projeto SACI

A figura 06 aponta que 48% dos cidadãos pesquisados consideram a localização excelente, sendo que 47% a consideram boa. Com a soma destes dados, obtém-se um valor de 95%, dado este conceituante para tal item.

A localização dos postos de atendimento ao cidadão é um elemento relevante na opinião dos cidadãos, haja vista ter um posto da Prefeitura Municipal de Florianópolis no próprio bairro, proporciona economia de tempo e dinheiro, pois não há necessidade do deslocamento do cidadão até os grandes centros urbanos para a resolução de questões relacionadas a tal órgão.

A descentralização é importante, pois segundo Mello, (1979, p. 7), [...] é retirar do “centro”; é desentranhar do núcleo.

#### ✓ Facilidade de Estacionamento no SACI

A figura 07 aponta o resultado obtido com relação à facilidade de estacionamento no SACI. O mesmo faz parte do ciclo de serviços e é considerado um dos primeiros impactos receptíveis ao cidadão.

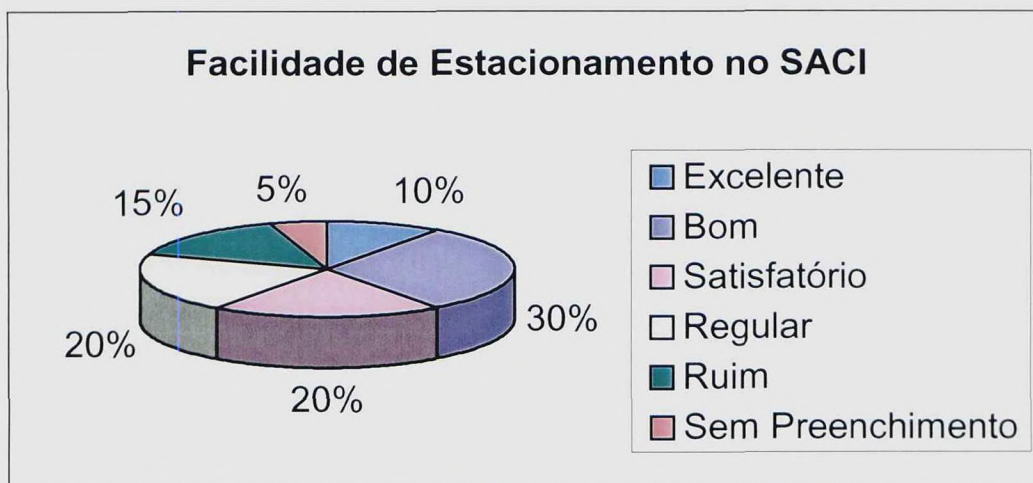


Figura 07: Facilidade de Estacionamento no SACI

Fonte: Pesquisa realizada com cidadãos atendidos na Prefeitura integrada ao Projeto SACI

De acordo com os dados, foi relevante o número de cidadãos que escolheu o item satisfatório e regular para classificar a facilidade de estacionamento no posto, totalizando um dado de 20% cada, ou seja, 40%, o que representa quase a metade da população pesquisada.

Na concepção de Vieira e Martins (2002), as instalações de apoio abrangem, além dos equipamentos e instalações necessárias para a prestação do serviço, as evidências físicas perceptíveis ao cidadão, destas, encontra-se incluso o estacionamento.

✓ Presença de Serviços Complementares no SACI

Na figura 08 observa-se a opinião dos cidadãos pesquisados com relação à presença de serviços complementares à Prefeitura integrada ao Projeto SACI. Tais serviços são o BESC e o CIASC.



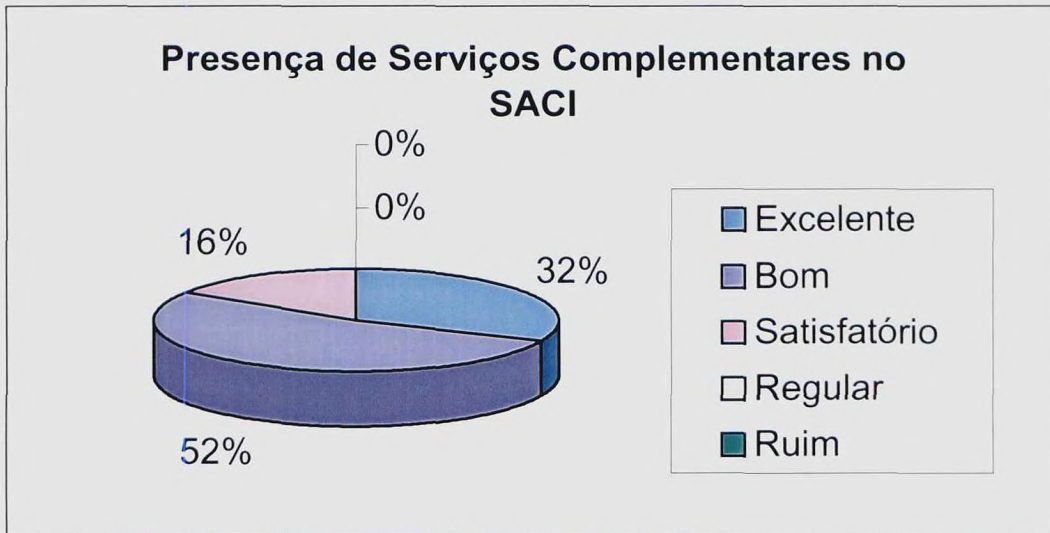


Figura 08: Presença de Serviços Complementares no SACI

Fonte: Pesquisa realizada com cidadãos atendidos na Prefeitura integrada ao Projeto SACI

Reunir em um só lugar serviços complementares, como os bancos integrados ao Projeto SACI, acabam por tornar sua execução completa, pois na mesma ocasião o cidadão dá entrada em seu serviço, e efetua o pagamento da taxa quando necessário.

Os números indicam que 32% dos pesquisados consideram excelente a presença de serviços complementares e 52% boa.

Como nos aponta Cobra (1992), o serviço ao usuário requer a execução de todos os meios possíveis de prover satisfação ao cidadão por algo que ele adquiriu. Para tanto, a organização deve se preparar para atender os interesses comuns e necessidades de seu público, proporcionando as facilidades possíveis. Portanto, conclui-se que os serviços complementares são elementos facilitadores na execução de um serviço.

✓ Instalações Físicas

A figura de nº 09 apresenta resultados referentes às instalações físicas da Prefeitura integrada ao Projeto SACI, ou seja, como é o ambiente no qual o cidadão está sendo atendido.

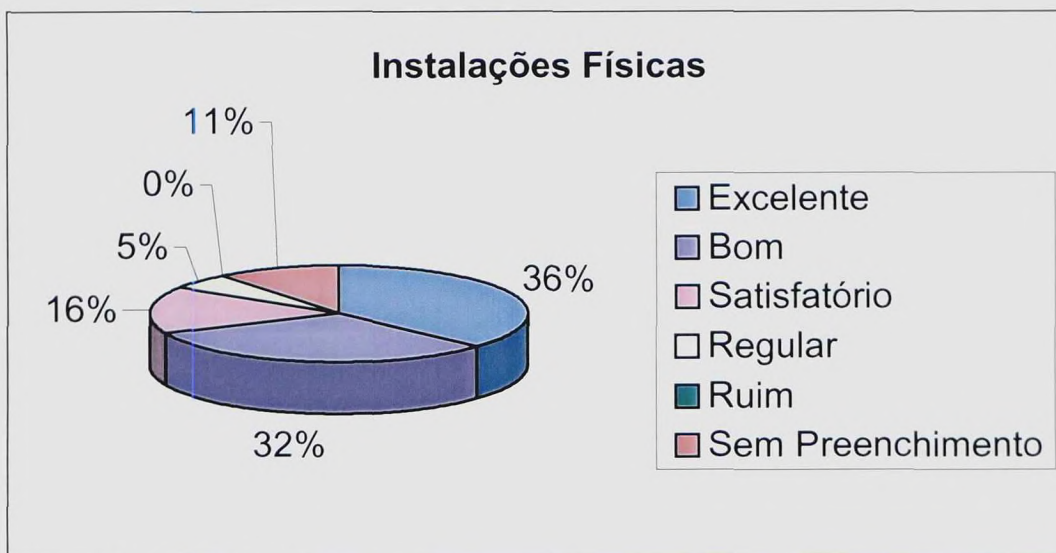


Figura 09: Instalações Físicas

Fonte: Pesquisa realizada com cidadãos atendidos na Prefeitura integrada ao Projeto SACI

As instalações físicas, a partir das informações prestadas pelos cidadãos nas respostas excelente e bom, somaram 68%. Nesse sentido, conclui-se que o atendimento ao cidadão não requer apenas a qualidade dos serviços ou a cortesia dos próprios atendentes. Requer também que o cidadão sinta-se bem no ambiente o qual está se dirigindo, portanto as instalações físicas devem ser adequadas para proporcionar conforto e bem-estar.

Um dos cidadãos manifestou-se quanto às instalações físicas<sup>2</sup>.

*Cidadão 6:* “Falta cortina. Sol direto para quem trabalha no computador. Impressão fraca dos documentos (Prefeitura)”

Com base na colocação do cidadão 6, este expôs elementos relevantes na prestação de serviços: a qualidade do serviço solicitado, que muitas vezes é afetada por fatores físicos, como as cortinas e os equipamentos.

O critério de instalações físicas, se adequado aos fatores determinantes da qualidade em serviços apontados por Almeida (2001), remonta aos aspectos tangíveis dos serviços que dizem respeito ao ambiente físico, à decoração, às instalações e equipamentos.

<sup>2</sup> Cabe informar que já foram tomadas as providências com relação à observação deste cidadão



✓ Horário de Atendimento

A figura 10 mostra resultados referentes ao horário de atendimento da Prefeitura integrada ao Projeto SACI.

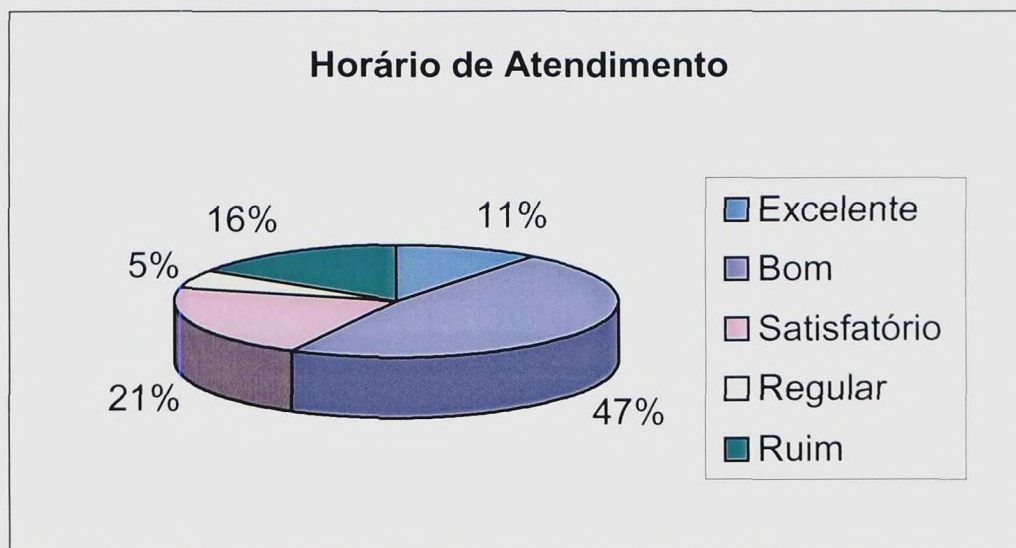


Figura 10: Horário de Atendimento

Fonte: Pesquisa realizada com cidadãos atendidos na Prefeitura integrada ao Projeto SACI

O horário de atendimento da Prefeitura integrada ao Projeto SACI foi considerado em sua maioria bom, com 47%. Foi também significativo o número de cidadãos que elencaram o item satisfatório para avaliarem o horário de atendimento. Cabe salientar a observação exposta por dois cidadãos:

*Cidadão 7: "08:00 às 19:00 horário comercial"*

*Cidadão 8: "Atendimento até 17:h"*

Tomando como base o horário de funcionamento dos postos que é das 10h às 16h, os relatos acima apontam a importância que o cidadão dá a horários mais prolongados de atendimento com vistas a satisfazer suas necessidades.

Os horários de atendimento devem adequar-se às necessidades dos cidadãos, ou seja, abranger seu funcionamento em horários não comerciais e mais prolongados.

Albrecht (1998) afirma que, “A hora da verdade caracteriza-se por qualquer episódio no qual o cliente entra em contato com qualquer aspecto da organização e obtém uma impressão da qualidade de seu serviço”.(ALBRECHT, 1998, p. 27).

### 3.3.2 Atendimento Prestado Pelo Atendente da Prefeitura Integrada ao Projeto SACI

A qualidade muitas vezes está associada à maneira como o atendente recebe o cidadão e presta o serviço solicitado. Para avaliar tais critérios, foram enumerados fatores que fazem parte do processo de atendimento, portanto, a seguir seguem os resultados obtidos com relação ao atendimento prestado pelo atendente da Prefeitura integrada ao Projeto SACI.

#### ✓ Rapidez e Agilidade no Atendimento

A figura 11 aborda a opinião dos cidadãos com referência à rapidez e agilidade no atendimento prestado ao cidadão, que na maioria das vezes dirige-se ao posto rapidamente querendo também ser atendido de forma ágil.

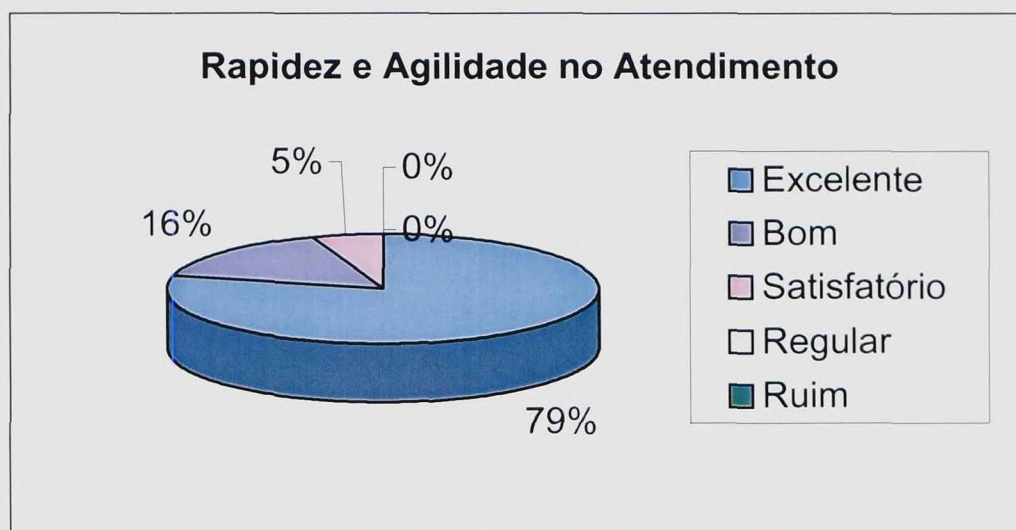


Figura 11: Rapidez e Agilidade no Atendimento

Fonte: Pesquisa realizada com cidadãos atendidos na Prefeitura integrada ao Projeto SACI

Os dados apresentaram um número significativo de cidadãos que consideram o atendimento excelente, 79%, sendo que se somados ao segundo critério “bom”, que



apresentou 16%, totalizam 95%, resultado este que se refere à quase totalidade de cidadãos pesquisados.

Novamente o resultado consigna as treze atitudes ativas apontadas por Almeida (2001) para um atendimento com qualidade, dentre eles, a rapidez que facilita o atendimento, em virtude do cidadão ter outros compromissos a serem cumpridos.

O que vem sendo apresentado como ponto problemático na prestação de serviços da Prefeitura Municipal de Florianópolis, é a falta de padronização e a demora e ausência de definição de prazo para conclusão dos serviços solicitados, ou seja, o cidadão recebe um atendimento rápido e ágil na abertura de seu processo, mas quando este se encontra em trâmite, dependendo da situação, única para cada caso, demora para obter seu retorno.

✓ Cordialidade e Atenção Dispensada

A figura 12 explana a avaliação do cidadão à respeito da cordialidade e atenção dispensada, elementos estes que vão ao encontro da empatia dos atendentes.

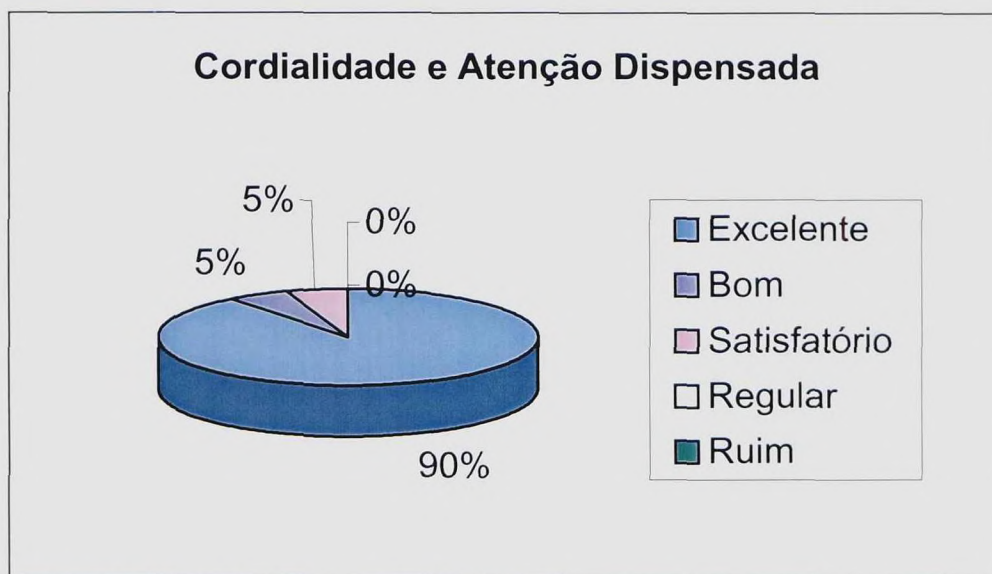


Figura 12: Cordialidade e Atenção Dispensada

Fonte: Pesquisa realizada com cidadãos atendidos na Prefeitura integrada ao Projeto SACI

Com relação à cordialidade e atenção dispensada é possível constatar que o cidadão está satisfeito com o atendimento prestado, pois 90% dos pesquisados avaliaram este critério excelente. Uma das primeiras impressões ou impactos que o cidadão tem da organização,

além das condições físicas e ambientais apresentadas anteriormente, é a maneira como o atendente o recebe, um simples sorriso, um cumprimento, um gesto ou uma frase demonstram o quanto o cidadão é importante e deve ser respeitado como sujeito de direitos.

Almeida (2001) coloca que dentre as treze atitudes ativas para um atendimento de qualidade, estão o sorriso/humor/astral do atendente, a empatia e a gentileza.

✓ **Conhecimento dos Serviços Demonstrado pelo Atendente**

A figura 13 mostra a concepção do cidadão acerca do conhecimento dos serviços demonstrado pelo atendente, ou seja, a visão sistêmica e multifuncional que os mesmo detêm.

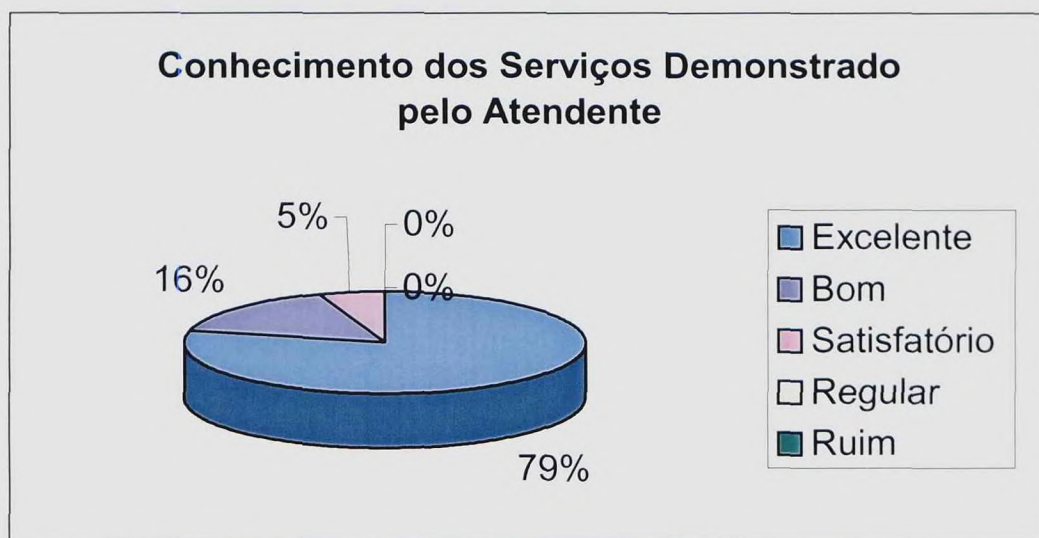


Figura 13: Conhecimento dos Serviços Demonstrado pelo Atendente

Fonte: Pesquisa realizada com cidadãos atendidos na Prefeitura integrada ao Projeto SACI

Dos cidadãos pesquisados, 79% consideraram excelente o conhecimento dos serviços demonstrado pelo atendente da Prefeitura integrada ao projeto SACI. Estes dados, somados ao item bom, caracterizam novamente 95% da população pesquisada. O conhecimento é importante, bem como a característica de atendentes multifuncionais reportada aos mesmos, haja vista que um dos critérios antecedentes ao ingresso no atendimento é passar por um treinamento nas principais Secretarias da Prefeitura, para que adquiram uma visão sistêmica da organização, bem como para prontamente atender as mais diversas necessidades e particularidades apresentadas pelos cidadãos.



✓ Orientação e Informação Prestadas pelo Atendente

Os dados abaixo mostram a opinião do usuário com relação à orientação e informação prestadas pelo atendente, que para o alcance da qualidade, deve ser clara e objetiva.

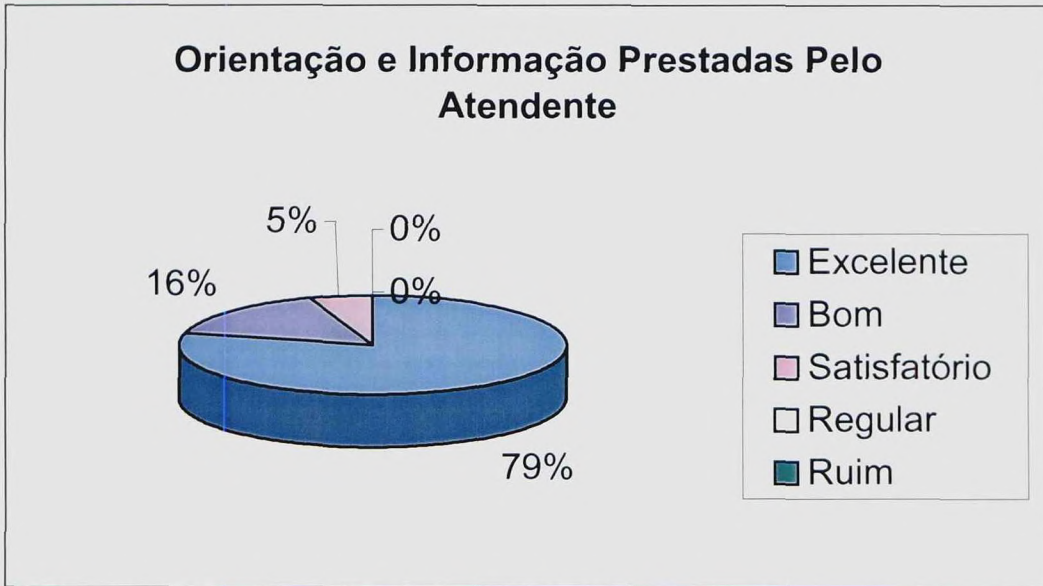


Figura 14: Orientação e Informação Prestadas pelo Atendente

Fonte: Pesquisa realizada com cidadãos atendidos na Prefeitura integrada ao Projeto SACI

Novamente é possível constatar que o atendimento do atendente vem respondendo positivamente aos cidadãos atendidos. Dos cidadãos pesquisados, 79% considerou excelente e 16% bom. Orientar e informar são critérios da qualidade de suma importância, pois não basta que se conheçam os serviços de uma organização, é necessário que a orientação e a informação sejam transpostas de forma clara, concisa e objetiva para que o cidadão entenda o serviço oferecido, bem como saiba que rumo tomar dependendo de sua solicitação.

Uma comunicação correta por meio de uma linguagem clara e objetiva para um fácil atendimento, é mais uma dentre as treze atitudes apontadas por Almeida (2001) para a garantia de um atendimento com qualidade.

✓ **Confiança no Atendimento Prestado**

De acordo com os dados obtidos, conclui-se que um atendente multifuncional deve passar ao cidadão usuário a confiança nos serviços e informações prestadas. Portanto, este critério, representado pela figura 15, será apresentado abaixo.

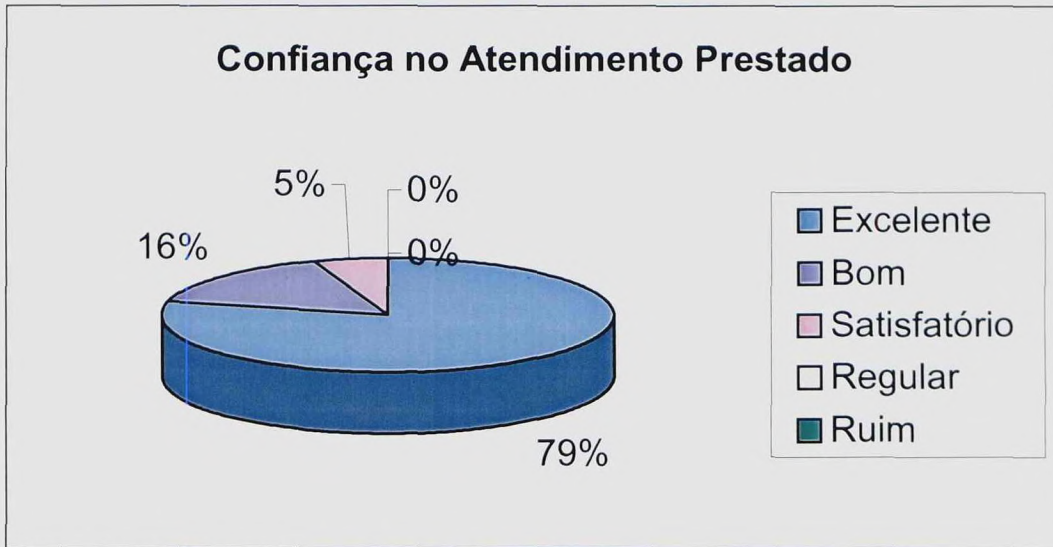


Figura 15: Confiança no Atendimento Prestado

Fonte: Pesquisa realizada com cidadãos atendidos na Prefeitura integrada ao Projeto SACI

Confiar no serviço prestado também se apresenta como de extrema relevância, neste caso representado por 79% dos cidadãos. O cidadão vem sendo atendido por pessoas que demonstram conhecimento, orientam de forma clara e precisa, e transmitem confiança ao cidadão usuário dos serviços municipais, cidadão este que muitas vezes está desacreditado do poder público, principalmente no que tange critérios de qualidade no atendimento.

Almeida (2001, p. 61), expõe que “a confiabilidade diz respeito ao fornecimento do prometido no tempo certo, com precisão, e a habilidade de transmitir confiança ao cliente.”

✓ **Profissionalismo do Atendente**

A figura 16 aponta os dados obtidos com relação ao profissionalismo e a ética do atendente.



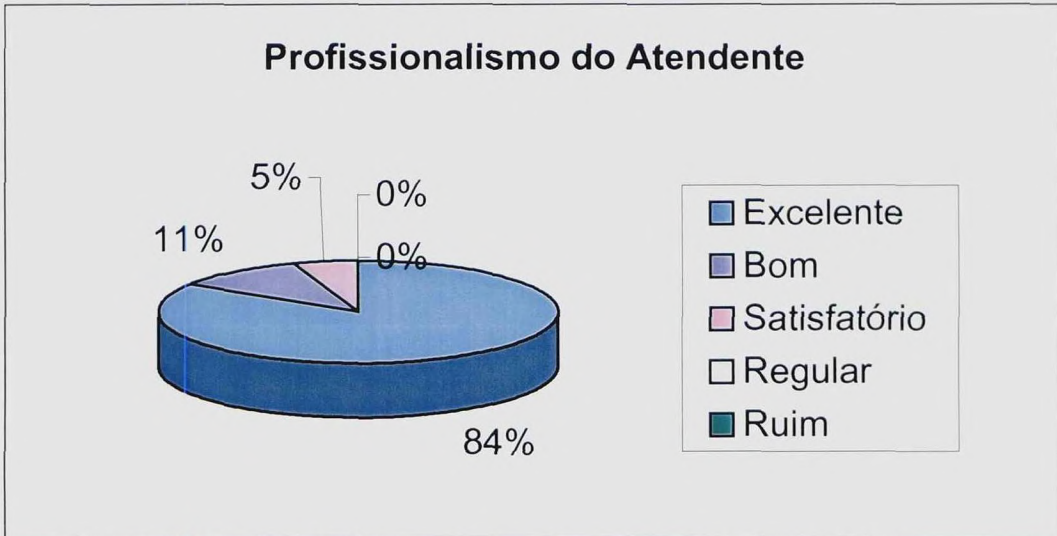


Figura 16: Profissionalismo do Atendente

Fonte: Pesquisa realizada com cidadãos atendidos na Prefeitura integrada ao Projeto SACI

Ser ético, responsável e honesto nas ações hoje vem sendo primordial nas organizações. De acordo com os resultados obtidos, os atendentes vêm sendo profissionais em suas práticas de modo a respeitar o espaço do cidadão e a sua situação no momento em que este procura atendimento na Prefeitura integrada ao Projeto SACI. 84% consideraram excelente o grau de profissionalismo do atendente.

Almeida (2001) afirma que a competência e o profissionalismo referem-se a habilidade e preparação técnica para desempenhar a função.

No caso da Prefeitura Municipal de Florianópolis, o treinamento realizado por todos os atendentes quando da inserção no projeto.

### 3.3.3 Imagem da Prefeitura e de seus Serviços

Até então foram avaliados os dados referentes às condições físicas e ambientais e o atendimento prestado pelo atendente da Prefeitura integrada ao Projeto SACI. Neste momento, abordar-se-ão os elementos referentes à imagem da Prefeitura e de seus serviços,

para então serem conotados fatores da organização em si, neste caso, a Prefeitura Municipal de Florianópolis.

✓ Imagem da Prefeitura

É importante salientar que a imagem envolve elementos que a tornam bastante abrangente, ou seja, o cidadão conclui a respeito da imagem da organização analisando vários elementos, como por exemplo, quando o atendente o recebeu, qual foi o resultado de seu serviço, entre outros.

A figura 17 abordará aspectos referentes à imagem da Prefeitura para o cidadão, ou seja, como esta tem sido “vista” por eles.

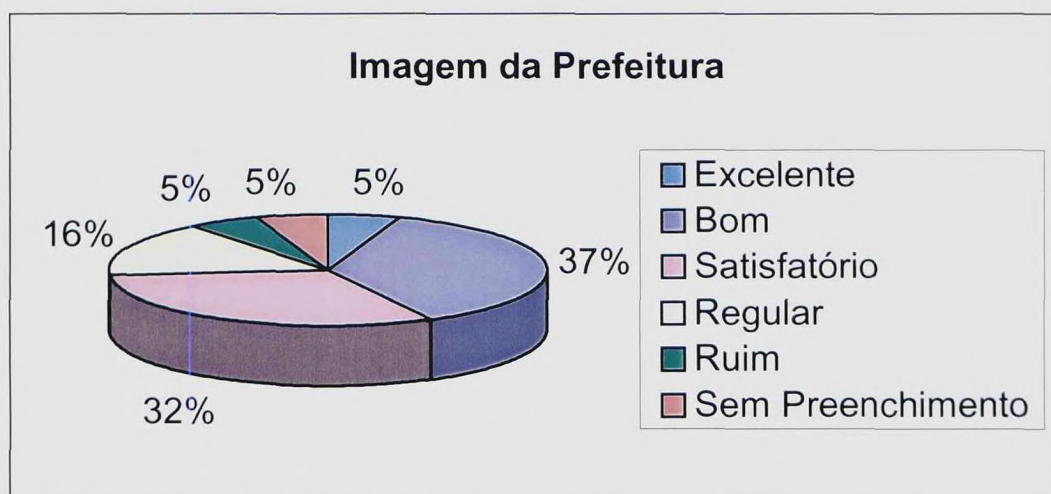


Figura 17: Imagem da Prefeitura

Fonte: Pesquisa realizada com cidadãos atendidos na Prefeitura integrada ao Projeto SACI

A imagem da Prefeitura para 37% dos cidadãos que preencheram o questionário é boa. Para 32%, satisfatória, e para 16% regular, ou seja, ainda não se chegou à “excelência dos serviços públicos”. Portanto, conclui-se que se deva trabalhar a imagem da organização junto aos atendentes de forma satisfazer o cidadão. A excelência dos serviços públicos requer uma evolução lenta que abrange mudanças de culturas, de rotinas e de estratégias para que tal imagem venha a ser transformada.

[...] nem todas as horas da verdade envolvem interação direta de seus funcionários com os clientes. [...] A somatória de todas as horas da verdade possíveis experimentadas por



seus clientes, humanas ou não, transforma-se em sua imagem em termos de serviço. (ALBRECHT, 1998, p.28)

O cidadão pode estar satisfeito com o atendimento prestado pelo atendente, pelos aspectos físicos acoplados à organização, porém, pode mudar de opinião e criar uma outra imagem da mesma quando do andamento de uma de suas solicitações, ao requerer um processo, por exemplo.

Mudar a imagem da Prefeitura Municipal de Florianópolis é mais um dos desafios para implantação do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão.

#### ✓ Serviços Prestados

A figura 18 mostra a opinião do cidadão com relação aos serviços prestados pela Prefeitura integrada ao Projeto SACI, hoje classificados como protocolados e imediatos.

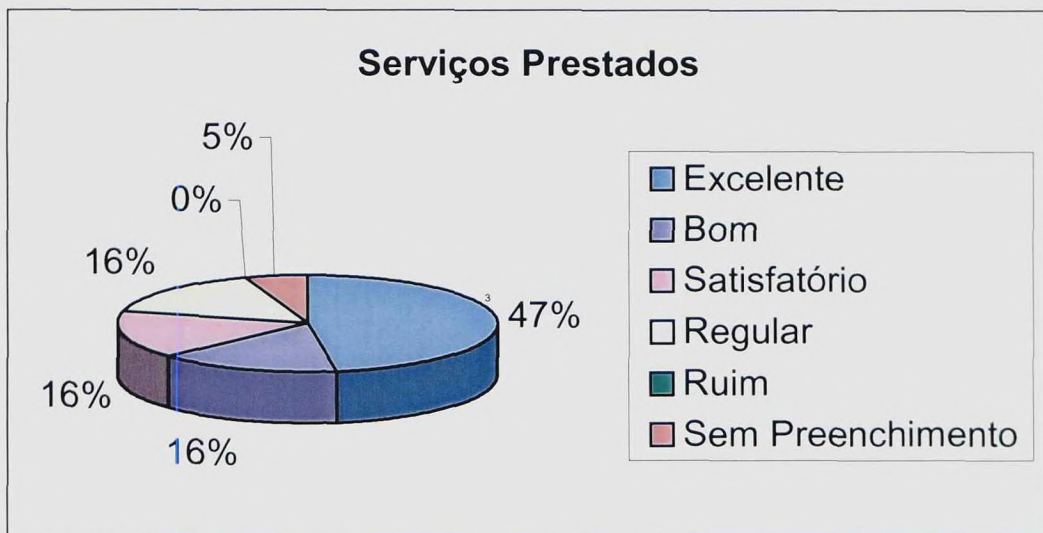


Figura 18: Serviços Prestados

Fonte: Pesquisa realizada com cidadãos atendidos na Prefeitura integrada ao Projeto SACI

No que permeia a prestação de serviços na Prefeitura integrada ao Projeto SACI, o item de maior abrangência foi o excelente, com 47%. O item bom abrangeu 16%, portanto, na soma de tais dados, obtém-se um valor de 63% de cidadãos que avaliam como excelente e bom os serviços integrados à Prefeitura integrada ao Projeto SACI.

A Prefeitura hoje descentralizou para os postos 100% dos serviços protocolados. Dos serviços imediatos, 30 % - Arrecadação, 40% - Cadastro Mobiliário e 35 % - Cadastro Imobiliário.

Isto repercute em benefícios ao cidadão que tem acesso a esta gama de serviços em um só local.

Na concepção de Gronroos (1995), a natureza do serviço é intangível, ocorrendo no contato entre usuário e funcionário e/ou recursos físicos e /ou métodos da empresa que presta serviços, sendo que estes são providos como soluções para os problemas do usuário.

Os 16% do item satisfatório, no entendimento da autora, envolvem o andamento do serviço, ou seja, o cidadão dá entrada em seu processo, mas dependendo do caso, o mesmo demora em sua conclusão, o que para avaliação de serviços para alguns cidadãos, é satisfatória.

✓ **Qualidade dos Serviços – Espera e Solução do Solicitado**

Na figura 19 expõe-se a qualidade dos serviços que abrange a espera e solução do solicitado pelo cidadão.

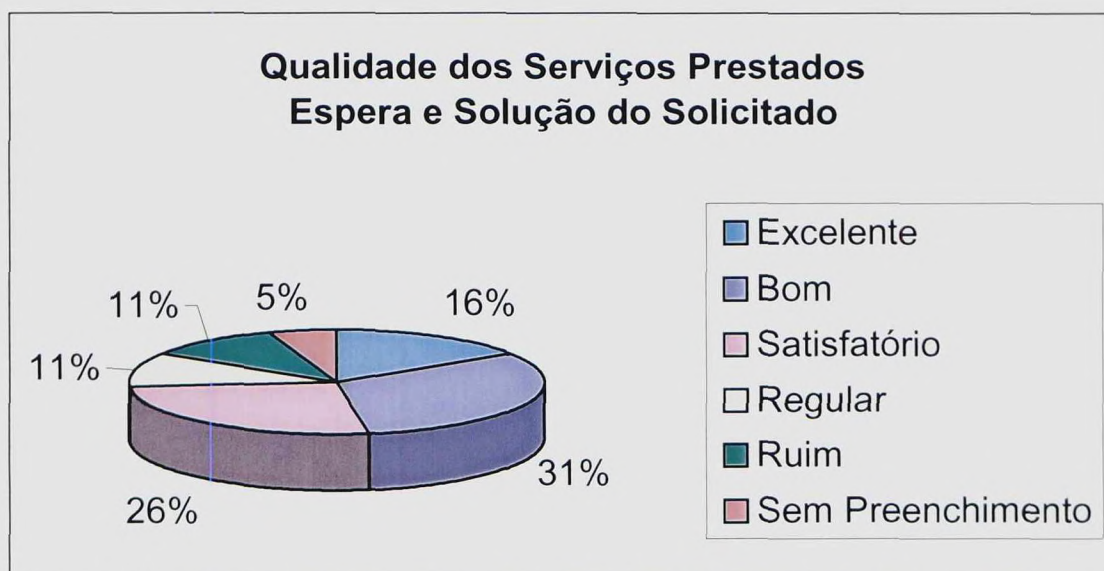


Figura 19: Qualidade dos Serviços Prestados – Espera e Solução do Solicitado

Fonte: Pesquisa realizada com cidadãos atendidos na Prefeitura integrada ao Projeto SACI



Um dos índices de maior porcentagem foi o satisfatório, com 31%. Se somados aos itens regular e ruim, com 11% cada, obtém-se o valor de 48% da população pesquisada, índice de bastante abrangência.

Cabe salientar o depoimento de alguns cidadãos com relação à espera e solução do solicitado:

*Cidadão 9:* “Muita demora nos processos de Consulta de Viabilidade para Instalação”

*Cidadão 10:* Mais agilidade referente aos alvarás e ligação de água e luz.”

Conforme conotado anteriormente, um dos pontos problemáticos existentes no atendimento ao cidadão da Prefeitura Municipal de Florianópolis, é a falta de padronização e a demora e ausência de prazo para conclusão dos serviços solicitados.

O SACI hoje pode ser considerado a “porta de entrada” para o cidadão, mas ainda depara-se com a morosidade e burocracia de algumas secretarias.

Para Ferreira, (1999, p.51),

A qualidade experimentada é por sua vez, constituída de duas dimensões básicas: uma funcional e outra técnica. A dimensão funcional deriva de aspectos comportamentais, vinculados ao encontro de serviço, que pode ser definido como a relação interpessoal entre o cliente e o funcionário de atendimento durante a prestação de um serviço. Tal relação é fundamental, pois dela deriva grande parte das percepções utilizadas pelo usuário para avaliar a qualidade do serviço. Envolve grau de cortesia, presteza, atenção, interesse. A dimensão técnica vincula-se à solução ‘técnica’ encontrada pela empresa para atender a necessidade de seu mercado. Esta solução naturalmente pode influenciar a relação cliente-funcionário.

O desafio hoje para o SIAC – Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão, é estabelecer um único canal de acesso para o cidadão, onde este possa resolver suas situações relacionadas à Prefeitura Municipal em um só local, bem como tenha suas respostas breves no próprio momento de atendimento.

A seguir vão ser abordadas as importâncias da avaliação de programas e projetos sociais para melhor contextualizar a presente pesquisa, bem como vão ser alumiadas as competências do assistente social na prestação de serviços e avaliação de projetos sociais.

## 4 O SERVIÇO SOCIAL E A AVALIAÇÃO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### 4.1 AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS E PROJETOS SOCIAIS

Tendo o presente trabalho caráter de avaliação, e como objetivo geral identificar e descrever a opinião do cidadão sobre o atendimento prestado pela Prefeitura integrada ao Projeto SACI, é necessário, neste momento, conhecer este tema dentro da temática do Serviço Social.

Basicamente, os programas e projetos sociais seguem três critérios básicos que são: planejar, executar e avaliar, sendo este último de suma importância, pois permite ao gestor social uma análise acerca do andamento de um programa ou projeto revendo critérios traçados quando do seu planejamento.

Tomando-se como base que o Serviço Social é prestador de serviços e estes devem comumente ser avaliados, discute-se tal temática dentro de um referencial teórico.

Segundo Nogueira, (2002, p. 142),

A discussão sobre a avaliação de programas e projetos sociais vem obtendo relevância em passado recente, contrariamente às avaliações de políticas econômicas, as quais estão há longo tempo em cena, com produções teórico-metodológicas significativas, tendo alcançado o *status, inclusive*, de disciplina acadêmica. Na área social a preocupação com a avaliação vem se ampliando, fato constatado pelo número crescente de publicações relacionadas ao tema.”

Ainda para Oliveira, (1988), [...] a avaliação é abordada como um processo flexível e dinâmico, pautado na seleção de procedimentos e indicações compatíveis com as necessidades de cada situação. (APUD NOGUEIRA, 2002, p. 142)

Neste sentido, entende-se que hoje a avaliação vem sendo um assunto bastante discutido no Serviço Social e em outras áreas, sendo a mesma importante na correção de atitudes errôneas e não fundamentadas.

Mas afinal, o que é avaliar?



Para Garcia, 2001,

Avaliar compete o julgamento sobre ações, fatos, comportamentos, atitudes ou realizações humanas, tanto no plano individual, como institucional. Sendo assim, há que se associar ao valor uma capacidade de satisfazer alguma necessidade humana. Compete à avaliação analisar o valor de algo em relação a algum anseio ou a um objetivo, não sendo possível avaliar, conseqüentemente, sem se dispor de uma referência precisa. (APUD NOGUEIRA, 2002, p. 142)

Às ações, comportamentos e atitudes tomadas pelo profissional de Serviço Social devem ser avaliadas no sentido da valorização do fazer profissional, tendo como referência o contexto o qual está inserido, bem como a conjuntura estrutural da organização atuante.

Segundo Aguillar e Egg, (1994, p. 17),

Se considerarmos o termo avaliação em sua acepção ampla, deparamos com definições como a da Real Academia Espanhola: avaliar é “assinalar o valor de uma coisa”. E se tomamos a definição genérica de um dos principais autores em matéria de pesquisa avaliativa – Scriven – verificamos que para ele avaliar é um “processo pelo qual estimamos o mérito ou o valor de algo”. Assim pois – e sempre como uma primeira aproximação – podemos dizer que avaliar é uma forma de estimar, apreciar, calcular. Em sentido lato, a palavra avaliação se refere ao termo *valor* e supõe um juízo sobre algo. Em outras palavras, a avaliação é um processo que consiste em emitir um juízo de valor. Trata-se, pois, de um juízo que envolve uma avaliação ou estimação de “algo” (objeto, situação ou processo), de acordo com determinados critérios de valor com que se emite o juízo.

Tomando como referência os conceitos expostos por este autor, salienta-se a importância de estimar algo denotando seu mérito emitindo-se um juízo de valor, juízo de valor este considerado positivo, ao contrário de muitos que tangem opiniões individuais do ser humano.

“Avaliar é fixar o valor de uma coisa; para ser feita se requer um procedimento mediante o qual se compara aquilo a ser avaliado com um critério ou padrão determinado.”

(FRANCO, 1971, p. 3, apud COHEN E FRANCO, 1993, p. 73)

Segundo Arrechte, (1999, p. 29),

“[...]qualquer forma de avaliação envolve necessariamente um julgamento, vale dizer, trata-se precipuamente de atribuir um valor, uma medida e aprovação ou desaprovação a uma política ou programa público particular, de analisa-la a partir de uma certa concepção de justiça (explícita ou implícita).

Tomando como base os conceitos acima expostos, conclui-se que quando um projeto é formalizado, este possui objetivos e metas a serem alcançados, portanto, avaliar, é julgar as ações presentes as confrontando com objetivos e metas definidos anteriormente, é buscar ações corretivas e mudar, dependendo da situação, as estratégias antes definidas.

Atribuindo-se ao objeto do presente trabalho, a qualidade em serviços públicos, cabe destacar que é de extrema importância para as organizações, sejam elas de caráter público ou privado, conhecer a opinião de seus usuários e como estes vêm avaliando a qualidade dos serviços recebidos.

Para Politt (1994),

[...] a fim de poder dar forma a novos desenvolvimentos, tais cidadãos também devem ter uma forma de poder *participar*. Isto é, em primeiro lugar precisam de boa informação; em segundo, de canais regulares de acesso à tomada de decisões com relação aos serviços públicos; e em terceiro, de direitos sobre os quais apoiar-se quando as coisas não derem certo. As alternativas de “saída” e “voz” não são mutuamente excludentes; são complementares e reforçam-se interativamente. (POLITT, 1994, p. 359)

Na prática da avaliação, o cidadão tem a oportunidade de expressar o que sente e participar na introdução de melhorias nos serviços públicos.

“É importante ressaltar que há um esforço institucional em adotar novas formas de gerenciamento na prestação de serviços públicos, por meio da construção de novas estratégias e ações para atender com eficiência, eficácia e efetividade as demandas emergentes na sociedade”.(MENEZES, 2000, p. 2).

Segundo Figueiredo & Figueiredo, (1986, p. 13),

Os critérios de eficiência estão relacionados à otimização dos recursos disponíveis, à avaliação da “relação entre o esforço empregado na implementação de uma dada política e os resultados alcançados [...] custo mínimo possível para o máximo de benefício possível. (apud NOGUEIRA, 2002, p. 145)



A redução de custos e o emprego adequado dos mesmos deve ser meta primordial no poder público, ou seja, que os impostos recolhidos revertam-se em benefício à população munícipe.

Para Nogueira, (2002, p. 145), “os critérios de eficácia dizem respeito à avaliação de processos, isto é, se o programa ou projeto está sendo implementado de forma adequada para atingir os objetivos propostos e o grau de alcance dos mesmos”.

Em poucas palavras, eficácia é avaliar se o programa ou projeto está alcançando as metas propostas e empregando os instrumentos previamente previstos.

Nogueira, (2002, p. 146), aponta que:

Os critérios de efetividade contêm um juízo de valor, estabelecido a partir da relação entre a execução de um programa e o impacto provocado entre ou sobre o segmento a que se destina. Não se referem apenas à consecução das metas, mas o *plus*, o diferencial, que se alcançou com a implantação do programa ou projeto, com sua capacidade de construir alterações significativas em uma dada situação.

A efetividade resume-se nos resultados alcançados com a implantação de determinado programa ou projeto, seu produto final/impacto estabelecido ao segmento o qual é destinado.

[...] seu sucesso ou fracasso em termos de uma efetiva mudança nas condições sociais prévias da vida das populações atingidas pelo programa sob avaliação (FIGUEIREDO & FIGUEIREDO, 1986, apud ARRECHTE, 1999, p. 32)

Outro critério adotado para avaliação em torno do momento de sua realização e dos objetivos esperados, são as avaliações ex-ante e ex-post.

A avaliação ex-ante precede a implantação, é a realizada ao começar o projeto, antecipando fatores considerados no processo decisório [...]. A segunda ocorre quando o projeto já está em execução ou já está concluído e as decisões são adotadas tendo como base os resultados efetivamente alcançados. (COHEN E FRANCO, 1993, P. 108)

Comumente, significa, avaliar antes e depois. Avaliar antes permite ordenar as idéias para o alcance dos objetivos. Avaliar depois permite uma análise qualitativa e/ou quantitativa dos resultados alcançados.

Dentro da temática do presente trabalho, para Laraich, (2002, p. 18),

A avaliação dos serviços públicos, a partir da percepção dos usuários, permitirá a definição de um sistema de avaliação da qualidade, auxiliará na definição dos padrões do desempenho e no conhecimento dos fatores que influenciam a qualidade oferecida, podendo ser o ponto de partida para implementar melhorias nesses serviços.

Segundo Menegasso, (2002), as ferramentas utilizadas para avaliar a qualidade dos serviços devem ter como objetivo:

1) Identificar os diferentes grupos de pessoas as quais as organizações dirigem os seus serviços ou atividades e refletir sobre elas a fim de dar a cada grupo tratamento específico;

2) Estruturar os serviços, pensando em quatro elementos fundamentais:

a) a pessoa que está em contato com o público;

b) os elementos físicos que ajudam na prestação dos serviços;

c) os usuários do serviço;

3) calcular o custo real de cada uma das atividades e estabelecer um preço segundo as necessidades da organização;

4) avaliar a qualidade dos serviços que oferece e melhora-los.

Para Laraich, (2002, p. 43):

Além de avaliar os fatores chaves ou determinantes dos serviços, as pesquisas devem oferecer pistas a respeito das áreas onde devem ser priorizadas as melhorias. Nem sempre os serviços melhor avaliados pelos usuários são os mais importantes. [...] Não devem ser criadas, através da comunicação institucional, falsas expectativas em relação à prestação dos serviços, sob pena de frustrar a satisfação do usuário, ao esperar o atendimento de suas necessidades acima da capacidade instalada.

Avaliar a opinião dos cidadãos fornece subsídios para possíveis programas de avaliação do poder público, pois são por meio do resultado obtido destas pesquisas que se



evidenciam os pontos problemáticos existentes na prestação dos serviços, bem como fatores que exercem influência na qualidade dos mesmos.

Tendo-se realizado a fundamentação teórica de avaliação de programas e projetos sociais, parte-se a seguir para as competências do assistente social na prestação dos serviços e avaliação de projetos.

#### 4.1.1 Competências do Assistente Social na Prestação dos Serviços e Avaliação de Projetos

Atualmente, com as novas mudanças da sociedade civil, a prática do assistente social vem tomando novos rumos para adequar-se a estas mudanças.

Serra, (2000, p. 162) consigna que,

[...] já é notório que as demandas do capital não estão mais centradas somente na prestação ou gerência de benefícios, mas estão também voltadas para programas de formação e de qualificação de mão-de-obra ou de qualidade total, exigências essas decorrentes da implantação da reestruturação produtiva no Brasil.

Pode-se concluir que o assistente social deu um salto para a qualidade no que tange os serviços sociais, visto que sua prática tornou-se visível à sociedade com o Novo Código de Ética, com as alterações no ensino universitário desta profissão e com as mudanças ocorridas na sociedade.

Sarmiento (2002), afirma,

Os profissionais de Serviço Social vêm reconstruindo sua prática profissional, no sentido de imputar-lhes uma outra direção social e conseqüentemente, o redimensionamento de suas funções socioinstitucionais e sócio-ocupacionais. É, portanto, fundamental, compreender que esta direção social pretendida se realiza através de um projeto ético-político profissional que está ligado à crise capitalista e às metamorfoses da questão social.” (SARMENTO, 2002, p. 116)

A prática do profissional de Serviço Social vem tomando novos redimensionamentos, haja vista que o mundo está passando por inúmeras transformações no que tange a tecnologia, as conseqüências da globalização e as transformações da questão

social, conseqüentemente, são exercidas novas exigências para o desenvolvimento de seu exercício profissional.

Nesta perspectiva, se a sociedade vem sofrendo alterações no seu modo de organização, a própria profissão e as práticas desempenhadas também se alteram.

Importante destacar que as mudanças que ocorrem não se dão apenas por vontade política do profissional, mas também pelo contexto no qual o profissional encontra-se inserido, que visa a democratização da sociedade, a descentralização do Estado e a participação efetiva de novos sujeitos e movimentos sociais na busca da construção de políticas públicas.

Com relação à competência ético-política, busca-se defender e estender os direitos humanos e sociais dos cidadãos usuários. Entretanto, estão se formulando propostas e novos caminhos aos usuários que visam a dignidade e a efetivação de seus direitos.

Para alumiar tal afirmação, expõe-se Sarmiento (2002), ao denotar que nos últimos tempos, com base nas críticas a esta tradicional forma de explicar a profissão e das novas demandas surgidas, o Serviço Social firmou uma outra idéia, que vem legando à profissão uma construção teórico-metodológica e ético-política que transpõe seus fundamentos científicos por meio de uma postura crítica e uma perspectiva histórica e de totalidade.

O assistente social ao deparar-se com as mudanças da atualidade, torna-se mais crítico a estas transformações, passando a adotar uma visão sistêmica, ou seja, de totalidade, não se fundamentando apenas ao problema em si, e sim nas mais diversas expressões da questão social.

Ainda para Sarmiento (2002), isto possibilitou à profissão concretizar novas conquistas, rompendo com a fundamentação conservadora, caracterizando um outro perfil, no qual substitui o agente subalterno, para um profissional competente, teórica, técnica e politicamente.



No que tange o atendimento ao cidadão, objeto este observado na prática da autora, deve-se, conforme Iamamoto (1997), transitar da bagagem teórica acumulada para a prática de atendimento e retorno ao cidadão, dando especial atenção a suas particularidades e especificidades.

Atenção especial deve ser dada ao pensamento de que só o domínio das bases teórico-metodológicas, não é suficiente para desvendar novos caminhos na intervenção profissional, assim como o engajamento político do profissional, ou o privilégio da eficiência técnica, se tomados isoladamente, são insuficientes para uma atuação profissional crítica e relacionada à herança teórica herdada. Pode-se concluir desta forma que tais elementos estão imbricados, de forma a darem consistência à prática.

“[...] articular a profissão e realidade é um dos maiores desafios, pois se entende que o Serviço Social não atua apenas sobre a realidade, mas atua na realidade”.(IAMAMOTO, 1997, p. 37)

Os meios de trabalho, ou seja, o instrumental técnico operativo utilizado, dá-se em torno da capacidade de socialização de informações acerca da organização, e a habilidade de dialogar com o cidadão entendendo sua situação para esclarecer suas dúvidas, orientando-o adequadamente. Importante salientar que hoje na prática do assistente social, o conhecimento aparece como um meio de trabalho de importância no exercício da profissão. As bases teórico-metodológicas permitem o entendimento de algumas situações particulares, dando novos rumos à ação de maneira interventiva. Este conhecimento permite também a formação de subsídios teóricos para a abertura de novos espaços profissionais ao assistente social.

Quanto ao produto do trabalho, este é construído pelo profissional e na prestação dos serviços com qualidade na busca pela satisfação do cidadão atendido.

Cada situação induz a uma análise particular, ou seja, luta-se pela efetivação dos direitos, e a prática do “como fazer” e “o que fazer” é analisada particularmente, devido a situações que permeiam o atendimento e a situação.

Para Costa, (1998, p. 98),

Na realidade atual, as atividades de serviços passam a ser parte da dinâmica de acumulação, vindo a se configurar como uma das questões que assume relevância no conjunto das recentes transformações societárias, aí incluídos o processo de reestruturação produtiva e a globalização da economia.

Hoje o Serviço Social em sua prestação de serviços adequa-se a nova realidade marcada pelo capitalismo e pelos novos segmentos da globalização, ou seja, a realidade vem remontada em sua prática. Importante conotar que o cidadão está mais ciente de seus direitos como indivíduo e continuamente vem lutando por sua efetivação.

Para adequar a prática do atendimento ao cidadão, cabe ao Serviço Social, segundo esta autora, atender com qualidade, bem como avaliar continuamente a prestação de serviços inerentes à organização a qual o profissional está inserido, seja esta de caráter público ou privado. Esta deve ser prática inerente à profissão.

O Serviço Social gira em torno das mais diferentes questões sociais e muitos profissionais não vêm se questionando de como estão atendendo a rede deficitária, ou seja, não avaliam as suas práticas, para com isso, introduzir melhorias.

Sarmiento (2002) traz a idéia de que todas estas situações têm exigido do profissional de Serviço Social, novas dimensões, como a totalização dos serviços sociais, a descentralização participativa, a qualificação dos serviços prestados pelas diferentes organizações públicas, privadas ou não governamentais e novas exigências de qualificação aos próprios profissionais de Serviço Social. O autor ainda conota a questão de que administrar pessoas, recursos e serviços não é algo novo dentro do Serviço Social, ser um profissional da gestão social sempre foi objeto principal de atuação, mas hoje este tem sido



critério exigido no fazer profissional do Serviço Social, ultrapassando a execução de políticas sociais.

Cesar (1998) coloca que, dentre estas novas exigências, o perfil comportamental exigido ao assistente social fundamenta-se em cinco requisitos básicos:

a) *Conhecimento*: o profissional tem que estar apto a responder a perguntas, tirar dúvidas e resolver problemas. Para isso, é preciso conhecer bem as rotinas de seu trabalho e de todos os setores afins e as políticas da empresa;

b) *Competência*: significa que o profissional deve ter agilidade, organização e exatidão na execução de suas atividades, procurando fazer sempre o melhor possível;

c) *Atmosfera positiva*: o profissional deve manter um ambiente agradável, receptivo, organizado, limpo e confortável para que o cliente se sinta tranqüilo e acolhido. A aparência deve refletir a imagem que o profissional deseja passar ao cliente. É preciso comunicar-se com fluência e expressar-se com clareza;

d) *Cooperação*: a postura de colaborador exige que o profissional contribua para o êxito de sua equipe de trabalho, assumindo a responsabilidade em relação às metas e resultados e tomando a iniciativa de melhorar a produtividade e a qualidade;

e) *Esforço extra*: significa que é preciso sair da rotina e fazer algo mais, colocando a satisfação do cliente acima de tudo. Para isso, é necessário ser flexível e usar o “bom senso”, fornecendo alternativas e soluções adequadas para satisfazer suas necessidades e também demonstrar que se interessa sinceramente por ele, para que possa envolvê-lo e surpreendê-lo. Por isso, não basta apenas satisfazer suas necessidades, é preciso “encantar” o cliente. (CESAR, 1998, p. 134)

Conclui-se afirmando que hoje o profissional de Serviço Social, não atua apenas como executor de políticas sociais, e sim passa a atuar como um gestor social para adequar-se

as transformações societárias. Ilustra-se tal afirmação com a citação de Serra (2000), que denota,

As habilitações devem ser um requisito imprescindível hoje a compor o tecido de formação profissional em todos os níveis, porque, inclusive, elas ultrapassam o terreno da profissão, são exigências para respostas mais eficazes e efetivas às necessidades atuais, em todas as áreas profissionais. Necessidades essas que requisitam um profissional propositor, formulador, articulador, gestor, implementador, negociador e equacionador, em face dos processos de alterações na ossatura do Estado e das exigências do mercado por conta das mudanças no mundo do trabalho e, particularmente, para instrumentalizar os profissionais frente às requisições mais recentes [...] (SERRA, 2000, p. 171-172)

O perfil profissional mudou seus moldes, haja vista que o mesmo era proposto como de caráter assistencialista e imediatista. Hoje o profissional passa a ser um gestor social, abarcado nas mais diversas áreas, tornando-se um articulador e propositor de políticas que circundam a profissão.

Fazer a diferença, eis a questão primordial na prática de um assistente social onde quer que atue como profissional.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES

Atualmente, a administração pública brasileira é marcada por muitas críticas ao atendimento prestado aos cidadãos. Muitos dos questionamentos se referem à qualidade dos serviços públicos que fica comprometida pela falta de eficácia e efetividade dos serviços prestados, criando-se para os cidadãos uma imagem negativa acerca das organizações de caráter público.

Ao término deste trabalho de conclusão de curso, considera-se que o tema, qualidade nos serviços públicos, é complexo e ainda exige maiores aprofundamentos teóricos e metodológicos pelo fato da mesma caracterizar-se pela junção de muitos elementos que a integram. No entanto, evidencia-se que o atendimento ao cidadão atual no contexto da sociedade, requer mudanças de culturas e hábitos na prestação dos serviços, expressos nas disfunções geradas pela burocracia, morosidade e mau atendimento.

O assunto abordado ainda possui poucas bibliografias dentro da temática do Serviço Social, portanto, recorreu-se a livros da Administração e em dissertações de mestrado e doutorado em Engenharia de Produção, enriquecendo a discussão e alimentando a idéia de que o assistente social deve adequar-se às mudanças no âmbito e na atuação profissional, no que rege a gestão social.

Conforme exposto, o objetivo deste estudo foi, sobretudo, identificar e descrever a opinião do cidadão sobre o atendimento prestado pela Prefeitura integrada ao Projeto SACI, visando avaliar os serviços prestados, identificando as necessidades expostas pelos cidadãos pesquisados, tornando o resultado alcançado, instrumento para introdução de melhorias na qualidade do atendimento do poder municipal e futura implantação do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão da capital.

O objetivo proposto para este trabalho foi alcançado, uma vez que se realizou a pesquisa sobre o atendimento prestado pela Prefeitura integrada ao Projeto SACI. Os dados

foram identificados e avaliados de forma quali-quantitativa, o que enriqueceu a obtenção dos mesmos. Os relatos de muitos cidadãos aprimoraram o presente estudo, pois por meio destes foi possível analisar as necessidades dos cidadãos, bem como, enumerar fatores necessários à sua satisfação. Por meio deste estudo, foi possível identificar fatores relevantes na prática do atendimento ao cidadão, bem como expressar os pontos problemáticos existentes na Prefeitura Municipal de Florianópolis.

A discussão acerca de tal temática foi bastante válida, mas deve ter continuidade, pois, conforme conotado anteriormente, a busca pela excelência dos serviços públicos se dá de maneira lenta, mas é bastante inovadora no que permeia as gestões municipais, pois a organização que coloca como foco principal o cidadão e avalia constantemente os serviços prestados, valoriza o munícipe.

A autora entende que muitos fatores influenciam a qualidade do serviço público, dentre eles, os fatores motivacionais concernentes ao trabalho, a gestão de pessoas, onde o coordenador pode ser considerado um “caça-talentos”, ou seja, propondo tarefas que identificam-se com cada funcionário, a aceitação à mudanças, haja vista que vive-se em um mundo marcado por muitas metamorfoses diárias, o trabalho em equipe, onde todos visam o mesmo objetivo dentro da organização e a participação coletiva nas decisões, onde todos sintam-se responsáveis por seu trabalho e pelo objetivo geral da organização.

Todos estes fatores imbricados a outros que não foram citados, repercutem no atendimento, ou seja, precisa-se estar bem, para atender bem.

Com base neste estudo, sugere-se que a pesquisa seja realizada por um período maior de tempo, proporcionando uma maior abrangência de dados. Para implantação do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão, o presente estudo propõe que a avaliação constante das atividades baseados em critérios de qualidade, conforme exibidos neste



trabalho, seja uma prática constante, pois só avaliando os serviços prestados, haverá a introdução de melhorias.

A autora também expõe para o Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão, a relevância da perspectiva de pronta-resposta, ou seja, do feedback proporcionado, expressando a importância de se ter como centro da organização o cidadão requerente.

Propõe-se também que se realize uma pesquisa com os atendentes SACI, bem como com os funcionários da Prefeitura Municipal de Florianópolis para que com os resultados obtidos, se consiga elucidar a visão da satisfação do funcionário e a relação com o atendimento prestado ao cidadão.

Na Coordenação Estadual do Projeto SACI, bem como na Coordenação Municipal do mesmo, não há a atuação de nenhum assistente social, portanto, com a finalização deste estudo, a autora busca demonstrar que o profissional de Serviço Social pode e deve contribuir no contexto das organizações diretamente ligadas ao atendimento, atuando como avaliador, executor e propositor de melhorias no que rege o atendimento ao cidadão.

A autora espera que com a conclusão deste trabalho acadêmico de conclusão de curso, venha dar uma pálida contribuição para o estabelecimento de parâmetros de qualidade no atendimento para a prestação de serviços públicos e que este sirva para atender as necessidades dos cidadãos que querem e precisam ser atendidos com qualidade.

Neste sentido, destaca-se que o Serviço Social, área que atua diretamente com o usuário, não basta atender às necessidades de sua demanda, e sim, atender seu público-alvo com qualidade, para que haja um resgate de sua cidadania.

Ao finalizar este trabalho de conclusão de curso, entendemos que apenas estamos iniciando o debate sobre a qualidade dos serviços públicos, tema este que exige, acima de tudo, conscientização por parte de seus governantes, bem como dos profissionais que atuam diretamente com o cidadão, dentre estes, o profissional de Serviço Social.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUILAR, Maria José & EGG, Ezequiel-Ander, **Avaliação de Programas e Serviços Sociais**. Petrópolis: Vozes, 1994.

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos Serviços**. São Paulo: Pioneira, 1998.

ALMEIDA, Sérgio. **Ah! Eu não Acredito! Como cativar o cliente através de um fantástico atendimento**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

AMBONI, Narcisa de Fátima. **Qualidade em Serviços: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras**. Florianópolis, 2002. (Tese de Doutorado – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina.

ARRECHTE, Marta. T. Tendências no Estudo Sobre Avaliação. *In*: RICO, Elizabeth Melo (org.). **Avaliação de Políticas Sociais: uma questão em debate**. São Paulo. Cortez, 1999, p. 29-39.

BARBALHO, Jackson Paé. **Gestão pela Excelência em Agências Bancárias: um estudo de caso no Banco do Brasil**. Florianópolis, 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Brasil: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 1998.

CESAR, Mônica de Jesus. Serviço Social e Reestruturação Industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. *In*: MOTA, Ana Elizabete (org.). **A Nova Fábrica de Consensos**. São Paulo: Cortez, 1998, p. 115-148.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. São Paulo: Cortez, 1995.

COBRA, M. **Administração de Marketing**. São Paulo: Atlas, 1992.

COHEN, Ernesto & FRANCO, Rolando. **Avaliação de Projetos Sociais**. Petrópolis, Editora Vozes, 1993.

COSTA, Maria Dalva Horácio da. Os serviços na contemporaneidade: notas sobre o trabalho nos serviços. *In*: MOTA, Ana Elizabete (org.). **A Nova Fábrica de Consensos**. São Paulo: Cortez, 1998, p. 97-113.

CRUZ, Scheila da. **Fidelização e Captação de Investidores Institucionais: um protótipo para o relacionamento do front-office de instituições financeiras privadas com fundos de pensão**. Florianópolis, 2000. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.



DANILEVICZ, Ângela de Moura Ferreira. **Curso de Especialização em Gestão Empresarial**. Disc: Sistemas de Gestão da Qualidade. Porto Alegre: MAXXI Consultoria Empresarial, 2000.

DOCUMENTOS institucionais – Prefeitura integrada ao Projeto SACI.

DOMINGUES, Simone. **Satisfação e Motivação no Trabalho e a Relação com o Atendimento Prestado**: um estudo de caso. Florianópolis, 2000. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

FERREIRA, Fernanda Gomes. **Desenvolvimento e Aplicação de um Modelo de Programa da Qualidade para o Serviço Público**. Florianópolis, 1999. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

GRONROOS, Christian. **Marketing, Gerenciamento e Serviços**: a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

IAMAMOTO, M. **O Serviço Social na Contemporaneidade**: Dimensões históricas, teóricas e ético-políticas. Fortaleza, debate CRESS-CE, n°6, 1997.

JURAN, J. M. **Juran na Liderança pela Qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1993.

\_\_\_\_\_. **A Qualidade Desde o Projeto**: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. São Paulo: Pioneira, 1997.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. São Paulo: Atlas, 1998.

LARAICH, Ovídio Alberto Rodriguez. **Qualidade no Atendimento da Administração Pública do Estado de Goiás**: Análise Comparativa da Eficiência da Central Integrada de Atendimento ao Cidadão. Florianópolis, 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total em Serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. São Paulo: Atlas, 1994.

MANDELL, Myrna. Gerência Intergovernamental: uma perspectiva revisada. *In: Pobreza: uma questão inadiável: novas respostas a nível mundial*. Brasília: ENAP, 1994, p. 227-247.

MELLO, Celso Antonio Bandeira de. **Prestação de Serviços Públicos e Administração Indireta**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1979.

MENEGASSO, Maria Éster. **Critérios de Qualidade**. Florianópolis, UFSC, CSE/DSS, 2p. 2002, (Texto Digitado)



MENEZES, Carla. **Gerenciamento de Projetos Sociais:** uma prática do Serviço Social. Florianópolis, 2000. Trabalho de Conclusão de Curso – Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina.

MUJALLI, Walter Brasil. **Administração Pública:** servidor público, serviço público, comentários e noções gerais. Campinas: Bookseller, 1997.

NOGUEIRA, Oracy. **Pesquisa Social:** introdução as suas técnicas. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1977.

NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. **Avaliação e Monitoramento de Políticas e Programas Sociais – revendo conceitos básicos.** In: *Katálysis* v.5 n.2. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2002, p. 141-152.

POLITT, Christopher. Que é qualidade dos Serviços Públicos. In: **Pobreza:** uma questão inadiável: novas respostas a nível mundial. Brasília: ENAP, 1994, p. 347-362.

SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. **Serviço Social, das Funções Tradicionais aos Desafios Diante das Novas Formas de Regulação SócioPolítica.** In: *Katálysis*, v.5 n.2. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2002, p. 115-124.

SENAC. DN. **Qualidade em Prestação de Serviços.** Francisco Flávio de A Rodrigues; Maria Leonor de M. S. Leal; Lourdes Hargreaves. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1996.

SERRA, Rose M. **Crise de Materialidade no Serviço Social:** repercussões no mercado profissional. São Paulo: Cortez, 2000.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – SACI. Visão e Missão. Disponível em <http://www.sds.sc.gov.br/saci/>. Acesso em 15 de maio de 2003. 24:30 hs.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – SACI. Falacidão. Disponível em <http://www.pmf.sc.gov.br/saci/>. Acesso em 12 de maio de 2003. 24:40hs.

TEBOUL, James. **Gerenciando a Dinâmica da Qualidade.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1991.

TRIVIÑOS, Augusto N. Silva. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VIEIRA, Shirley Piccolo & MARTINS, Fabiane Silveira. **Qualidade no Atendimento (ou, a qualidade está em você).** Florianópolis, 2002. Prefeitura Municipal de Florianópolis – Curso Qualidade no Atendimento.



**ANEXO**

