

Qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Santana do Livramento: Um estudo sob a óptica dos presidentes das Associações de Bairros e União das Associações de Bairros (UNAMOS).

Discente: Victor Rogério Rodrigues Alves

Orientador: Luiz Edgar Araújo Lima

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo identificar a percepção dos presidentes de bairros e UNAMOS, quanto à qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Santana do Livramento. Nos procedimentos metodológicos, utilizou-se a pesquisa descritiva; como instrumento de pesquisa foi utilizado entrevistas semi-estruturada e na análise dos dados foi utilizada a análise de conteúdo. Diante disto buscou-se estudar o que é Administração Pública e como foi modificando no decorrer das décadas, também passou pelo entendimento como se dá os serviços prestados pela Administração Pública. Dentre os principais resultados destacam-se: a necessidade do calçamento e asfaltamento das ruas dos bairros; saneamento básico e como fator positivo é a proximidade da Gestão Municipal com os Bairros.

PALAVRAS-CHAVES: Administração Pública, qualidade, bairros

ABSTRACT

This study aims to identify the perception of presidents unite neighborhoods and on the quality of services provided by the Municipality of Santana do Livramento. In methodological procedures, we used the descriptive research; as a research tool used was semi-structured interviews and analysis of the data was used content analysis. In view of this we attempted to study what is public administration and how it was changing over the decades, also it passed by understanding how is the services provided by the Government. Among the key findings stand out: the need of paving and asphaltting the streets of the neighborhoods; sanitation and how positive factor is the proximity of the Municipal Management with Neighborhoods.

Keywords: Public administration, quality, neighborhoods

1 INTRODUÇÃO

É possível inferir que a qualidade no âmbito da Administração Pública ainda está dando os primeiros passos, necessitando ainda de estudos para que seja aplicada, nos parece ao contrário da iniciativa privada que é mais simples do que em instituições públicas.

Ao nos depararmos com diversas dificuldades nos atendimentos dos serviços locais, pode-se perceber que os serviços prestados pela prefeitura municipal, não podem ser considerados como de qualidade. Para ir ao encontro desta abordagem, Falconi (1998) define

que qualidade é todo serviço prestado ao usuário com certa confiabilidade, aceitabilidade, segurança e em prazo hábil.

Este trabalho é importante principalmente para aqueles municípios e gestores que queiram saber o nível de qualidade dos serviços públicos prestados e os gargalos da Gestão Pública municipal.

Neste sentido o escopo, deste constructo permeia em identificar a qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Santana do Livramento, sob a ótica dos Presidentes das associações de bairros em conjunto com a União das Associações de Bairros (UNAMOS), tentando entender como se dá o atendimento dos serviços. Será abordado o que é considerado como um serviço de qualidade e como a referida gestão de qualidade deve ser aplicada para o melhoramento destes serviços, sempre com o objetivo de alcançar a excelência e a eficiência dos mesmos.

Buscando resolver este ponto de interrogação procuraremos ir ao encontro dessa dúvida: qual a percepção dos presidentes das associações de bairros quanto à qualidade dos serviços prestados pela atual gestão municipal de Santana do Livramento.

Para o desenvolvimento, desta pesquisa, buscou-se como objetivo geral identificar a percepção dos Presidentes das Associações de Bairros e UNAMOS, quanto a qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Santana do Livramento, tendo como objetivos específicos: Levantar junto aos presidentes dos bairros quais as principais necessidades e melhorias a serem implementadas em seus bairros, visando a melhoria da Qualidade de Vida da População santanense; analisar a qualidade nos serviços prestados a população de Santana do Livramento pela gestão municipal, sob a ótica dos presidentes de bairros e verificar junto aos presidentes de bairros a necessidade da implantação de programas de qualidade para a melhoria dos serviços prestados a população santanense.

A pesquisa foi de cunho esclarecedor, para que os gestores públicos percebam a necessidade de que um serviço público de qualidade é necessário para que possamos ter ganhado tempo e economia nos gastos de dinheiro público, evitando desperdícios decorrente da má qualidade em tais serviços.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Na elaboração do referencial teórico foram abordados temas que irão elucidar a pesquisa, são eles: Administração Pública, políticas públicas e qualidade.

2.1 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Administração Pública vem sofrendo alterações no decorrer dos anos, e Segundo Castro (2006) o Estado vem buscando uma grande mudança na área, sendo que até a década de 70 era baseado no sistema burocrático de administração e foi sujeitado a vários questionamentos e que puseram em temeridade esse sistema. Dai então que surge um novo modelo de Estado e seu dispositivo administrativo. Surgindo o modelo gerencial de administração pública, que procura separar o modelo burocrático, adotando sistemas que visam alcançar a excelência e o foco no cidadão.

Assim para focar no cidadão, “nasce a idéia de reformar o Estado, sendo que precisava-se estar apoiada na defesa deste enquanto coisa pública, no qual o patrimônio público deve ser de todos e para todos, atendendo as demandas dos cidadãos” (MATIAS-PEREIRA, 2010, p.5).

O Manual do Gestor Público explica que o poder executivo tem que desempenhar preponderantemente a área administrativa, mas de forma atípica, também podendo ser exercida pelos demais poderes. (RIO GRANDE DO SUL, 2011). Ainda segundo o Manual do Gestor Público, a atividade administrativa pode ser executada tanto no formato centralizado, como diretamente pelas entidades políticas, ou seja, União, Estados, Municípios e Distrito Federal. No momento em que essas entidades políticas instituem novos entes políticos, ou seja, entidades com personalidade jurídica própria, elas podem exercer descentralizada mente atividades administrativas (RIO GRANDE DO SUL, 2011).

“No Brasil é tomado o sistema formal de administração pública, ou seja, apenas é administração pública, juridicamente, o que o nosso direito assim considerar, não implicando a atividade que exerça”. (ALEXANDRINO & PAULO, 2010, P.19)

Para Alexandrino & Paulo (2010) afirmam que não existe nenhum clamor quanto às empresas públicas e sociedades de economia mista, até mesmo as que exploram atividades econômicas, a fazerem parte da administração indireta, que, por sua vez, é parte da administração pública formal. Sendo assim é corretíssimo afirmar que a administração pública, em sentido subjetivo, obedeça à parte do estado proposta ao cumprimento de função administrativa, porque há entes que fazem parte da administração pública formal que exercem atividades econômicas em sentido estrito.

A ideia de reforma primeiramente tem que conceituar Administração pública. Para isso o Manual do Gestor Público ressalta que a administração pública pode ter diferentes conceitos, variando de autor para autor, porém Administração Pública é o conjunto de órgãos e entidades, que desempenham serviços administrativos, incluindo pessoas jurídicas e os órgãos públicos competidos dessas funções, na esfera da administração direta e indireta. Sendo que a palavra administração pública é extensa e abstrata (RIOGRANDE DOSUL, 2011).

Neste sentido o Manual do Gestor Público nos diz que a administração pública poderá oferecer os serviços públicos diretos, indiretamente ou, ainda por delegação. Realizando no primeiro caso por conta própria, ou seja, centralizadamente de maneira conjunta as suas entidades (administração direta), e no segundo caso a administração pública determina que deva descentralizar alguns de seus serviços, e cria entidades específicas que deverão ficar responsáveis por sua realização (administração indireta) (Rio Grande do Sul 2011)

A constituição federal prevê que todos os entes que fazem parte da administração pública, sendo ela direta ou indireta, como nos mostram o Art.37 da referida constituição, obedecem aos seguintes princípios administrativos, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (BRASIL, 1988), como definido a seguir:

“a) Legalidade: estrita obediência à lei; b) Impessoalidade: não fazer acepção de pessoas. O tratamento diferenciado restringe-se apenas aos casos previstos em lei; c) Moralidade: pautar a gestão pública por um código moral; d) Publicidade: ser transparente, dar publicidade aos fatos e dados; e) Eficiência: fazer o que precisa ser feito com o máximo de qualidade ao menor custo possível” (BRASIL. MP/SEGES, 2009, p. 19,20).

Sendo assim os “princípios são as idéias centrais de um sistema, estabelecendo suas diretrizes, e conferindo a ele um sentido lógico, harmonioso e racional, o que possibilita uma adequada compreensão de sua estrutura” (ALEXANDRINO & PAULO, 2010, P.186).

2.1.2 Serviço Público

A percepção sobre serviço público sempre tentou trazer alguma complexidade. Há certamente, duas maneiras de se compreender o conceito. Em significado amplo, pode-se abranger o serviço público todo prestamento estatal. Em sentido restrito, pode-se abranger serviço público como todo prestamento de serviços dotado de fundo econômico, cobertas de especial importância social, cujo monopólio a constituição ou a lei confiam à titularidade a um dos entes da federação como maneira de garantir o seu ingresso a toda população, permanentemente. (NETO, 2005)

Ainda assim Neto (2005) fala que a incumbência da execução de serviços públicos à entes particulares, mediante outorga concessão ou permissão, atribui àquele procedimento de remoção do Estado da intervenção direta na posse da economia, delegando a particulares a tarefa de proporcionar e explorar bens e serviços de relevância pública.

Ao definirmos serviço público, podemos destacar o conceito de Mello (2008), que nos diz que serviços públicos são certas funções designadas a atender a sociedade em geral, sendo consideradas como serviços públicos quando, em certo momento e local, o Estado decide que não deve atribuir meramente à iniciativa privada.

Porém a constituição brasileira de 1988 se refere em seu art.9º,§ 1, “a serviços essenciais (mas não públicos) prestados pela iniciativa privada, em relação aos quais há restrições ao exercício do direito de greve por parte dos trabalhadores” (ARAGÃO, 2008, P.133).

Neste viés a constituição brasileira de 1988 é comprometida em atender todos os segmentos de sociedade, e sua aplicabilidade deve materializar-se no momento da verdade, assim entendido no momento em que usuário entra em contato com a Gestão Pública ou quando a Gestão Pública organiza as suas ações para melhor atender o usuário.

Quanto a Gestão Pública e prestação de serviços, a constituição de 1988 no seu artigo 175, define que a prestação de serviços públicos poderá ser designada pelo poder público, através de licitação, concessão ou permissão terceirizada, que no seu parágrafo única disciplina:

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. (BRASIL, 1988)

Sendo que neste sentido, atualmente as empresas particulares também podem produzir bens e oferecer serviços que atendam as condições do domínio público e não possui a obrigação de ser o aparelho público para fazer (SILVESTRE, 2010).

Ainda que “a delegação de um serviço público nunca transfira a sua titularidade, ou seja, o particular não presta o serviço público por direito próprio, como titular do serviço, mas sim na qualidade de mero delegatário” (ALEXANDRINO & PAULO, 2010, p.620).

Porém Alexandrino & Paulo (2010) relatam que a legislação confere ao “poder público” de um modo generalizado a realização dos serviços públicos. Estatui ainda que o próprio poder público por ele mencionado possa prestar esses serviços públicos diretamente ou indiretamente, nesse último caso, mediante concessão ou permissão.

Portanto é imprescindível a realização eficaz pelo Estado desses serviços públicos que se emolduram como direitos constitucionais sociais. Entretanto, a titularidade das atividades que formam objeto desses serviços não é particular do poder público. Os exemplos mais relevantes de serviços emoldurados na condição que se vem de expor são a educação e a saúde (ALEXANDRINO & PAULO, 2010).

Sendo assim no que tange a assistência à saúde, a constituição federal contempla às empresas privadas seu livre acesso, conforme seu art. 199:

§ 1º As instituições privadas poderão participar de forma complementar do sistema único de saúde, segundo diretrizes deste, mediante contrato de direito público ou convênio, tendo preferência às entidades filantrópicas e as sem fins lucrativos. § 2º É vedada a destinação de recursos públicos para auxílios ou subvenções às instituições privadas com fins lucrativos. § 3º É vedada a participação direta ou indireta de empresas ou capitais estrangeiros na assistência à saúde no país, salvo nos casos previstos em lei. § 4º A lei disporá sobre as condições e os requisitos que facilitem a remoção de órgãos, tecidos e substâncias humanas para fins de transplante, pesquisa e tratamento, bem como a coleta, processamento e transfusão de sangue e seus derivados, sendo vedado todo o tipo de comercialização (BRASIL, 1988).

Desta forma reporta-se a competência ao poder público dispor, nas formas da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, como segue descrito no artigo abaixo:

Art 197. São de relevância públicas ações e serviços de saúde, cabendo ao poder público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado (BRASIL, 1988).

E da mesma forma, a constituição federal prevê para a educação em seu artigo 209:

Art. 209. O ensino é livre à iniciativa privada, atendidas as seguintes condições: I – Cumprimento das normas gerais da educação nacional; II- Autorização e avaliação de qualidade pelo poder público (BRASIL, 1988).

Devendo assim haver uma máxima aproximação entre comandantes e comandados para que possamos saber quais reais carências que tem de serem as necessidades que tem de serem supridas (SILVESTRE, 2010).

2.2 POLÍTICAS PÚBLICAS

No Brasil apesar do estouro dos últimos vinte anos, os palcos das observações de políticas públicas, embora de ser muito simples, padecem de uma enorme separação organizacional e temática, e por tanto existindo uma institucionalização muito deficiente

(FARIA, 2003). Ainda o autor nos fala que a falta de estudos “pós-decisão” se faz esclarecida não somente pela carente institucionalização do campo no Brasil, que faz com que a apreciação das políticas públicas prossiga pairando na órbita das demandas indutivas mais tradicionalmente apreciadas pela ciência política, mas também pelo enfraquecimento da área dos estudos da administração pública no Brasil. (FARIA, 2003)

“Sendo que na área do governo propriamente dito, a introdução da política pública como ferramenta das decisões do governo é produto da Guerra Fria e da valorização da tecnocracia como forma de enfrentar suas conseqüências”. (SOUZA, 2006, p.22)

“Tudo isso levou, ao longo dos anos 80, ao fortalecimento progressivo da concepção mais ágil da atividade governamental: a ação baseada no planejamento deslocou-se para a idéia de política pública” (SARAIVA e FERRAREZI, org. 2006, p. 26). Porém o autor nos relata que os procedimentos de políticas públicas despontam de maneira atualizada de trabalhar com as dúvidas decorrentes das rápidas transformações do contexto (SARAIVA E FERRAREZI, 2006).

Segundo Saraiva e Ferrarezi (2006) é notável ressaltar que os procedimentos de políticas públicas não detêm uma racionalidade manifestada. Não é uma classificação pacífica na qual todo ator social conhece e cumpre o papel pretendido.

Mas embora o prestígio que tem em outros direcionamentos, que não os governos, se submergem na formação de políticas públicas, tais como as uniões de interesse e as agitações sociais, cada qual com maior ou menor autoridade, a depender do estilo de política estabelecida e das coligações que agregam a administração, e a despeito de uma acertada literatura ressaltar que a função dos administradores tem sido contraída por acontecimentos como a globalização, a redução da competência dos governos de intervir, estabelecer políticas públicas e de administra não está empiricamente comprovada. (PETERS, 1998, apud, SOUZA, 2006).

Dessa forma Boneti (2011) diz que é relevante afirmar que as políticas públicas são feitas e colocadas em uso segundo certo ponto de vista da coletividade ou de um embasamento teórico.

Além de ser um planejamento de desenvolvimento apontado pelo colapso de identificação e pela crise entre governo e política, é plausível apontar na formação do campo, desde os anos 1950, a presença simples do tópico das políticas públicas e do procedimento de decisão, num primeiro instante mais especialmente na vertente anexada à ciência política (FARAH, 2011).

Porém temos que conceituar e entender o significado de políticas públicas, sendo assim política pública é definido por Secchi (2013) como sendo um procedimento para confrontar um problema público, ou seja, um norte a ser dado a ação ou a omissão de alguém.

2.3 QUALIDADE

“Resultante da interpretação que cada indivíduo dá ao conceito de qualidade, torna-se notório que o mesmo pode assumir vários significados e, concomitantemente, vários modos de operacionalização” (SILVESTRE, 2010, p.211, 212).

Diante disso BILHIM (2014), nos revela que nas suas diversas particularidades, a definição de qualidade se apresenta mais acessível se considerarmos a forma como tem se empregado através dos tempos.

Porém segundo Falconi (2004, p.2) “é aquilo que atente perfeitamente, e de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”.

Também nesse viés Lovelock e Wright (2001) dizem que a qualidade dos serviços, tal como definida pelos usuários, é capital à distinção do produto e para acrescentar a fidelidade do usuário.

Portanto ficou comprovado que o conceito de qualidade determinado pelos sujeitos é duvidoso, porque de certa forma está condicionado a elementos políticos, sociais e técnicos (SILVESTRE, 2010).

Dessa forma Lovelock e Wright (2001) definem que os fornecedores de serviços também necessitam se comprometer mais para manter a qualidade de seus produtos ao longo do tempo. Isso é mais difícil quando a produção envolve interação direta com os profissionais de serviços, cuja atuação tende a variar a todo o momento.

Mesmo assim Oliveira (2011), no que diz respeito a serviços, salienta que a qualidade aplicada está diretamente incluída com o provimento do produto serviço, com a qualidade maior aos usuários, administradores e servidores. A partir desse embasamento, a análise não deve limitar-se a usuários externos. Imprescindivelmente levaríamos em conta todos que de uma forma ou de outra estiverem atrelados a cadeia administrativa, sempre em busca do objetivo final que nada mais é que a qualidade.

Dáí então é que o novo conceito de qualidade está fundamentado em valores que realçam:

“a) a satisfação do cliente. O cliente, interno ou externo, encontra-se no centro de todas as atividades de uma cultura de qualidade; b) a melhoria contínua. Existe uma postura que leva os grupos e os indivíduos a desejarem e aceitarem, como normal, a melhoria contínua em todos os aspectos organizacionais. Esta postura faz com que cada um participe na identificação e na implementação de soluções, que favorecem a introdução de melhorias graduais na realização das suas atividades; c) a capacitação “empowerment” e o trabalho em equipe. O desenvolvimento de processos de melhoria contínua pressupõe a participação e o envolvimento de todos os colaboradores, pelo que requer a implementação de grupos de trabalho. Deste modo, é colocada grande ênfase na socialização dos colaboradores, e a gestão de recursos humanos tem um papel crítico no sucesso desta característica; d) a liderança e o planejamento estratégico. Sem o envolvimento direto da gestão de topo, não é possível uma cultura de qualidade, nem no momento do seu nascimento, nem ao longo dos momentos de gestão do seu ciclo de vida. Sem profundos programas de mudança cultural, não é possível implementar, com êxito, culturas de qualidade; e) a consolidação de novos valores, normas e crenças. Entre estes são de destacar as situações em que: as pessoas possam trabalhar em equipa; as equipas trabalhem com outras equipas; os erros sejam admitidos sem reclamações; as pessoas se envolvem na atividade da organização através do modo de tomar decisões; as idéias sejam ativamente procuradas por todos; o desenvolvimento do pessoal seja uma prioridade; sejam encontradas soluções sustentáveis para os problemas; não existam fronteiras departamentais entre funções” (BILHIM, 2014, p.284,285).

Sendo que a definição de qualidade tem diferentes formas de ser entendida, tal quais os autores relatam em suas obras e em diversas formatações. Diante disso é que podemos

entender que o produto final que os usuários buscam incessantemente nada mais é que a tão esperada qualidade.

2.3.1 QUALIDADE TOTAL

“Controle de qualidade total é um sistema administrativo aperfeiçoado no Japão, a partir de idéias americanas ali introduzidas logo após a segunda guerra mundial. Este sistema é conhecido no Japão pela sigla TQC” (“Total Quality control”) (FALCONI, 2004, p.13).

“Em outro conceito a qualidade total são todas aquelas dimensões que afetam a satisfação das necessidades das pessoas e, por conseguinte a sobrevivência da empresa”. (FALCONI, 2004, p. 14)

Estas dimensões estão mostradas no quadro abaixo:

Quadro 1: Dimensões

Objeto principal	Pessoas	Meios
Satisfação dos usuários.	Usuários	Qualidade
	Servidores	Crescimento do ser humano
	Stakeholders	Produtividade

Fonte: Adaptado de Falconi (2004)

“Controle total é o controle exercido por todas as pessoas da empresa, de forma harmônica (sistêmica) e metódica (baseado no ciclo PDCA). Qualidade total é o verdadeiro objetivo de qualquer organização humana: Satisfação das necessidades de todas as pessoas”. (FALCONI, 2004, p.15)

“Dessa forma a aplicação da abordagem da qualidade ao setor público é necessária que se atente ao modelo que melhor se enquadre na sua cultura e características. Esta afirmação resulta dos vários modelos de qualidade que, entretanto se foram desenvolvendo no setor privado”. (SILVESTRE, 2010, p.214)

Sendo que para Oliveira (2011), produzir produtos e serviços não é um trabalho simples de ser alcançado. Requerem-se esforços no desenvolvimento e implementação de programas de gestão da qualidade, para que se obtenha o empenho de todos com a meta a ser atingida, ou seja, a excelência nas ações e produtos da organização, permitindo o seu aperfeiçoamento.

Porém para Falconi (2004), é impraticável que cada técnica da empresa tenha afinidade direta com o consumidor final para saber de suas necessidades, as empresas normalmente preparam uma coordenação interna que concretiza o “programa de qualidade”.

No entanto Oliveira (2011) nos diz que passam a existir novas práticas de gestão da qualidade e nas mesmas as que prevalecem é o principal resultado pretendido.

Como o resultado pretendido é um desafio maior que é a necessidade de manter-se atualizado. “Portanto os usuários finais são cada vez mais exigentes”. (OLIVEIRA, 2011)

2.3.2 QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

“Para melhor direcionar as considerações sobre qualidade na gestão pública, é importante refletir sobre as seguintes perguntas: existe uma gestão pública de qualidade? Que gestão é essa? Que qualidade tem?” (LIMA, 2007, p.3) Portanto se diz que:

“É importante ressaltar que o foco na oferta de serviços de qualidade é mais desafiador para o Estado que para as empresas, porque requer a superação de diferenças de prioridades entre as várias áreas e os vários níveis de governo, o que já vem sendo feito em projetos de espaços de serviços integrados ao cidadão” (BRASIL. MP/SEGES 2009, p.8).

Outro desafio salientado por Saraiva (2008), e que carece de uma lembrança, é de quando foram instaurados nos serviços públicos os programas de qualidade, esses programas provocaram diversas transformações de regras consolidadas, a de maior relevância era que o serviço público possuía uma péssima qualidade, pela mera circunstância de ser o referido serviço gerido por burocratas.

De maneira que o Estado pode ser aceito como um lócus no qual o cidadão exerce a cidadania. Dessa forma, todo e qualquer esforço de reforma deve ter como objetivos melhorar a qualidade da prestação do serviço público na perspectiva de quem o usa e possibilitar o aprendizado social da cidadania (MATIAS-PEREIRA, 2010). Para que isso venha acontecer:

“O programa da qualidade no serviço público se apresente como poderoso instrumento da cidadania, conduzindo cidadãos e agentes públicos ao exercício prático de uma administração pública participativa, transparente, orientada para resultados e preparada para responder às demandas sociais”. (LIMA, 2007, p.45)

Diante disso Lima (2007) destaca que ao colocar em movimento Estado e governos, num desafio de natureza gerencial, salienta-se que com o aumento das necessidades sociais e menores forem os fundos para atendê-las, trás por resultado, uma maior exigência de competência de gestão a ser ordenada de forma a reduzir os impactos aos usuários que almejam por serviços públicos de maior qualidade.

Dessa forma que apenas não se satisfaz ofertar serviços de qualidade, é necessário ressaltar a cidadania das mais diversificadas grandezas: o desempenho das garantias sociais e individuais; a autonomia; a segurança; o conforto; o progresso; a uniformidade e a justiça (BRASIL. MP/SEGES 2009).

Dando essa relevância as dimensões de cidadania é que surgem várias características aos atributos das organizações públicas, que as diferenciam das organizações de iniciativa privada. Algumas delas merecem destaque por sua relevância:

“a) enquanto as organizações do mercado são conduzidas pela autonomia da vontade privada, as organizações públicas são regidas pela supremacia do interesse público e pela obrigação da continuidade da prestação do serviço público; b) o controle social é requisito essencial para a administração pública contemporânea em regimes democráticos, o que implica garantia de transparência de suas ações e atos; e institucionalização de canais de participação social, enquanto as organizações privadas estão fortemente orientadas para a preservação e proteção dos interesses corporativos (dirigentes e acionistas); c) a administração pública não pode fazer distinção de pessoas, que devem ser tratadas igualmente e com qualidade. O tratamento diferenciado restringe-se apenas aos casos previstos em lei. Por outro

lado, as organizações privadas utilizam estratégias de segmentação de mercado, estabelecendo diferenciais de tratamento para clientes preferenciais; d) as organizações privadas buscam o lucro financeiro e formas de garantir a sustentabilidade do negócio. A administração pública busca gerar valor para a sociedade e formas de garantir o desenvolvimento sustentável, sem perder de vista a obrigação de utilizar os recursos de modo eficiente; e) a atividade pública é financiada com recursos públicos, oriundos de contribuições compulsórias de cidadãos e empresas, os quais devem ser direcionados para a prestação de serviços públicos e a produção do bem comum. A atividade privada é financiada com recursos de particulares que têm legítimos interesses capitalistas; f) a administração pública tem como destinatários de suas ações os cidadãos, sujeitos de direitos, e a sociedade, demandante da produção do bem comum e do desenvolvimento sustentável. A iniciativa privada tem como destinatários de suas ações os clientes atuais e os potenciais; g) o conceito de partes interessadas no âmbito da administração pública é ampliado em relação ao utilizado pela iniciativa privada, pois as decisões públicas devem considerar não apenas os interesses dos grupos mais diretamente afetados, como, também, o valor final agregado para a sociedade; h) a administração pública tem o poder de regular e gerar obrigações e deveres para a sociedade, assim, as suas decisões e ações normalmente geram efeitos em larga escala para a sociedade e em áreas sensíveis. O Estado é a única organização que, de forma legítima, detém este poder de constituir unilateralmente obrigações em relação a terceiros; i) a administração pública só pode fazer o que a lei permite, enquanto a iniciativa privada pode fazer tudo que não estiver proibido por lei. A legalidade fixa os parâmetros de controle da administração e do administrador, para evitar desvios de conduta”. (BRASIL. MP/SEGES 2009, p. 16e17)

Nesse sentido, que o foco no cidadão e na sociedade, dá a direção das ações públicas, para que sejam cumpridas as exigências da população e da comunidade, seja na qualidade dos detentores de direitos e também os favorecidos dos serviços públicos(SILVA, ZANINI e NAZARENO, 2012).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo trata das metodologias que serão empregadas para que os objetivos planejados para este trabalho sejam alcançados. Segundo Gil (2002 p.8), “pode-se definir método como o caminho para se atingir a um fim resoluto. Desta maneira observaram-se os escopos do estudo e através deles definiram-se o esboço da pesquisa e as técnicas de coleta e análise de dados que foram aplicadas”.

3.1 Classificação da pesquisa:

A referida pesquisa será de caráter descritivo, pois já existem muitos estudos sobre o assunto, sendo que uma pesquisa descritiva para Gil (2002) é aquela em que o objetivo principal é a definição das particularidades de uma determinada população ou fenômeno, e também as particularidades de um determinado grupo e os níveis de atendimento de órgãos públicos. “São incluídas neste grupo as pesquisas que têm por objetivo levantar opiniões, atitudes e crenças de uma população” (GIL, 2008, p.28).

A abordagem adotada nesta pesquisa será uma abordagem qualitativa, pois a referida abordagem depende do tamanho da população a ser estudada e que pode ser assim definida:

“Dessa forma pesquisa qualitativa é aquela que considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números, e o pesquisador é o instrumento chave”. (KAUARK, MANHÃES E MEDEIROS, 2010, p.26)

Porém para Gonsalves (2007, p. 69) “a pesquisa qualitativa preocupa-se com a compreensão, com a interpretação do fenômeno considerando o significado que os outros dão às suas práticas, o que impõe ao pesquisador uma abordagem hermenêutica”.

Portanto a “pesquisa qualitativa é de particular relevância ao estudo das relações sociais devido à pluralização das esferas de vida” (FLICK, 2009, p.20).

O método escolhido será por meio de um estudo de campo, pois será estudado um único grupo, isto é, diretamente com o grupo a ser pesquisado. Estudo de campo para Gil (2008) está relacionado a um levantamento, pois exibem várias similaridades. Porém diferenciam-se em dois aspectos, os levantamentos tem um universo determinado e se fundamentam em dispor de resultados estatísticos. Mesmo assim o estudo de campo pode ser apresentado com maior elasticidade podendo incidir mesmo que seus objetivos sejam trocados no transcorrer da pesquisa.

Porém Gonsalves (2007) estudo de campo é aquele que demanda do pesquisador uma incidência mais direta com o grupo, nesse episódio o pesquisador precisa ir ao ambiente onde o fenômeno acontece.

3.2 Técnica para coletas de dados:

Os instrumentos de coleta de dados se darão através de entrevistas, onde serão efetuadas entrevistas semi-estruturadas, com questões abertas, aplicadas nos presidentes das associações de bairros e no presidente da UNAMOS.

“Entrevistar um grupo de pessoas é uma sugestão como forma de amplificar a situação de entrevista”. (FLICK, 2009, p. 181)

Sendo que Gil (2008, pg. 109) define que a entrevista é “a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formulam perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação”. Ainda para Gil (2008) a entrevista é uma das técnicas mais empregadas no campo das ciências sociais.

As entrevistas foram do tipo semi - estruturadas, sendo que esse tipo de entrevistas é muito flexível e é grande a viabilidade em adaptar as respostas das pessoas que serão entrevistadas, onde se permite uma melhor análise.

Sendo que foram entrevistados onze presidentes das associações de bairros, juntamente com a presidente da Unamos. As referidas entrevistas no seu total tiveram uma duração de duas horas e trinta minutos e foram transcritas individualmente para ser analisadas para serem utilizadas no presente estudo.

3.3 Análises do conteúdo:

A análise dos dados desta pesquisa se dará através da técnica denominada de análise de conteúdo. Onde que, para melhor entendimento do significado do referido processo, Bardin (1977, p. 38), define análise de conteúdo como um “conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”.

Dessa forma a análise que praticou-se foi dividida em dois momentos, no primeiro momentos uma análise horizontal das entrevistas, onde apresentou-se as constâncias, as semelhanças e as regularidades das falas e divididas por temas . E no segundo momento foi feito o processo de análise transversal sintética, onde foi observada a relação entre as respostas, interpretando-as e correlacionado-as com o intento do estudo. Foram reunidas as informações levantadas, depois foram dispostas segundo a frequência dos resultados, o escopo foi procurar afinidades entre as respostas, interpretando-as e correlacionando com o finalidade do estudo.

4 RESULTADOS E ANÁLISES DO CONTEÚDO

A partir da entrevistas realizadas com os presidentes das associações de bairros, no presente estudo classificamos como b1, b2, b3, b4, b5, b6, b7, b8, b9, ben10, b11 e sendo a letra P como a presidentes da unamos. Foi possível verificar a percepção dos mesmos sobre a qualidade dos serviços oferecidos pela administração pública de Santana do Livramento.

4.1 Qualidade dos serviços públicos

Ao analisar por similaridade, procedimento este que é mencionado por Bardin, as falas de gravadas dos presidentes de bairros b1, b2, b3 e b4, foram assim agrupadas:

Os serviços públicos oferecidos pela prefeitura municipal, estão abaixo do que eles consideram como de extrema necessidade. Pois segundo os entrevistados a administração pública está deixando a desejar em vários aspectos. Dessa forma os relatam que muitos dos serviços oferecidos estão sendo muito mal executados, necessitando uma melhora e também uma remodelagem e requalificação dos funcionários.

Neste viés é que o entrevistado b1 relata que:

“a qualidade digo hoje está aquém das necessidades, está abaixo do que a população precisa, é muitos serviços que estão sendo oferecidos, teriam que os funcionários passarem por uma requalificação no atendimento com as pessoas, no trato e na praticidade. Hoje o serviço público, ele tem que passar por uma remodelagem, por que o povo exige mais qualidade e aqui em livramento não está tendo”.

Para os entrevistados P, b5, b6, b7, b8 e b9, as percepções sobre os serviços públicos oferecidos foram assim agrupada:

Os serviços apresentados estão sendo de boa qualidade. Pois de acordo com os entrevistados os referidos serviços melhoraram muito, sendo assim, de acordo com os os mesmos, o motivo é a proximidade do governo municipal com a comunidade. Mas , porém ainda em muitos casos a comunidade tem que ir de encontro com a gestão municipal para conseguir que sejam atendidos em seus pedidos.

Assim sendo que o entrevistado b5 relata:

“Olha acho que o serviço é bom, na realidade é sempre bom melhorar o trabalho (entendeu), acho que na realidade pelo que eu posso observar hoje como pres. de bairro né o serviço é bom em vários aspectos, acho que na realidade o serviço é bom pela proximidade dos gestores com a comunidade”.

Enquanto para os entrevistados b10 e b11, os serviços públicos estão sendo de ótima qualidade, pois eles estão conseguindo ser atendidos em questões que em anos anteriores não tinham nem expectativa de alcançarem essas questões.

Quadro1

Qualidade	Quantidade	Porcentagem %
Regular	04	33
Boa	06	50
Muito boa	02	17

Fonte: Dados primários da pesquisa

De acordo com a tabela acima 50% (cinquenta por cento) dos entrevistados estão considerando a qualidade dos serviços oferecidos pela prefeitura municipal como boa. Mas 33% (trinta e três por cento) estão considerando como sendo regulares os serviços oferecidos. Ainda 17% (dezessete por cento) consideram como muito boa a qualidade dos referidos serviços.

Observa-se que os serviços podem serem considerados como bons, o serviço de qualidade segundo Falconi (2004, p.2) é aquilo que atente perfeitamente, e de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente.

4.2 Como se alcançar a qualidade

Entre os principais aspectos considerados para se alcançar a qualidade nos serviços públicos, os entrevistados b10 e b11, consideram a atenção com os usuários como de alta relevância. Mas, no entanto, os entrevistados b1, b2, b3, b4, consideram que a fiscalização é o aspecto relevante. Ainda dentre a fala dos entrevistados, P, b5, b6, b7, b8, b9, consideram que a aproximação da gestão municipal com os usuários é o que eles consideram como de alta relevância para se alcançar a qualidade nos serviços públicos. Mas também os entrevistados b10 e b11 consideram diálogo e a cordialidade como principais aspectos para se alcançar a qualidade.

Mas ainda também são citados pelos entrevistados a transparência, a idoneidade, a desburocratização dos serviços, a vontade política de fazer acontecer, responsabilidade e comprometimento como aspectos relevantes na obtenção da qualidade.

4.3 Programa de qualidade

Na implementação de um programa de qualidade do modelo PBQP (Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade) para medir e certificar os serviços, ficou unânime entre os entrevistados a importância de tal programa. Pois segundo todos entrevistados, os funcionários teriam que sofrer uma requalificação e serem realocados em suas respectivas funções. Dessa forma teriam que colocar em setores específicos funcionários capacitados para a realização dos serviços. Mas, no entanto isso iria necessitar de muito trabalho e tempo para o poder público municipal poder implementar tal programa, ainda também relatam que para isso acontecer precisaria de muitos estudos.

Sendo assim Oliveira (2011) nos diz que produzir produtos e serviços não é um trabalho simples de ser alcançado. Requerem-se esforços no desenvolvimento e implementação de programas de gestão da qualidade, para que se obtenha o empenho de todos com a meta a ser atingida, ou seja, a excelência nas ações e produtos da organização, permitindo o seu aperfeiçoamento.

4.4 Desafios para se alcançar a qualidade

Dentre os desafios citados para se alcançar a qualidade pelos entrevistados a atenção maior com os bairros foi referido pelos entrevistados b3, b6, b8 e b9 nas suas falas, a interferência dos partidos foi mencionado pelos entrevistados b1 e b2 em suas falas. Ainda políticas públicas, justiça social, boa vontade, treinamento, fiscalização, organização, planejamento e trabalhar a psicologia com os funcionários foram também alegados pelos demais entrevistados. Para isso acontecer:

Segundo os entrevistados tem que haver uma mudança na mentalidade dos gestores públicos, buscando sempre o bem comum e deixando de lado a individualidade e dessa forma buscando alcançar seus objetivos na obtenção da tão almejada qualidade que os usuários desejam.

4.5 Principais necessidades e melhorias para os bairros

Nesse item os entrevistados citaram em sua unanimidade que o calçamento e asfaltamento das ruas dos bairros seriam de vital importância para melhorar a qualidade de vida dos moradores das comunidades. Também citaram que o saneamento básico seria de grande valia para a saúde dos moradores, praças onde pudessem ter momentos de lazer com suas famílias, UBSs (Unidade Básica de Saúde) onde os moradores dos bairros pudessem ser atendidos sem se locomoverem por grandes distâncias, linhas de ônibus diretamente para os bairros e paradas com abrigos onde a população pudesse se abrigar do sol e das chuvas.

Também comentaram a falta de iluminação, canalização dos córregos, escolas infantis dentro dos bairros e por último a limpeza das ruas foram listados pelos entrevistados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa baseou-se em um estudo de campo realizada com 11 (onze) presidentes das associações de bairros e presidente da Unamos de Santana do Livramento, sobre a qualidade dos serviços prestados pela prefeitura municipal. Esta pesquisa teve por objetivo identificar a percepção dos presidentes das associações de bairros e Unamos sobre a qualidade dos serviços públicos prestados pela prefeitura municipal de Santana do Livramento.

Através das análises dos resultados e respondendo o objetivo geral, desta pesquisa, pode-se identificar que as qualidades dos serviços públicos são consideradas como de boa qualidade, onde 50% (cinquenta por cento) dos entrevistados mencionaram.

Para 33% (trinta e três por cento), consideram que os serviços como regular, necessitando ainda de muitas modificações principalmente nos serviços prestados juntamente aos bairros mais afastados do centro da cidade. Mas, no entanto 17% (dezessete por cento) consideram que a qualidade nos serviços públicos oferecidos pela prefeitura municipal é de muito boa qualidade, pois os gestores públicos que estão governando o município têm uma visão qualificada das necessidades da população.

Deve-se atentar para que haja mudanças principalmente no que se refere aos atendimentos aos usuários nas solicitações de serviços junto às organizações públicas, necessitando em qualificar e especializar os servidores. No que tange aos serviços nos bairros os presidentes citam que precisam de melhorias, principalmente em saneamento básico e calçamento.

Os entrevistados apontam aspectos de importante relevância na obtenção de uma qualidade considerada satisfatória, para isso acontecer são considerados como principal a aproximação dos gestores com a comunidade. Ainda também apontam que a implementação de um programa de qualidade para a medir os serviços seria de vital importância na prefeitura municipal e para vir de encontro aos anseios da comunidade. Respondendo assim o objetivo que foi definido como seria a implementação de ferramentas de qualidade nos serviços públicos. No contexto desta entrevista, dando resposta para quais as principais necessidades e melhorias desejadas para os bairros, os entrevistados enfatizam que almejam para a obtenção de uma qualidade de vida mais adequada a população o seguinte: o calçamento, o saneamento básico e a implementação de Unidade Básicas de Saúde nos bairros.

E para finalizarmos ainda referenciamos que os estudos aqui apresentados não estão esgotados, deixando ainda espaços para novas pesquisas sobre o tema qualidade nos serviços públicos que é muito amplo. E sendo assim esperando mudanças e melhorias na Administração Pública. E ainda deixando como sugestões para a Administração Pública municipal a implementação de programas de qualidade para medir e certificar os serviços, e também a qualificação e especializações dos servidores no que se refere a atendimento e as prestações de serviços nos bairros de Santana do Livramento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALEXANDRINO, Marcelo; PAULO, Vicente. **Direito Administrativo descomplicado**. 18. Ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método. 2010.

ARAGÃO, Alexandre Santos de. **Direito dos serviços públicos**. 2.ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

BARDIN, Laurence (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

BILHIM, João Abreu de Faria. **Ciência da Administração**. 3.ed. Lisboa: Universidade Aberta, 2014.

BONETI, Lindomar Wessler. **Políticas públicas por dentro**. 3. ed. Ijuí: Unijuí, 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal. 1988.

_____. Decreto-Lei 200/67, de 25 de fevereiro de 1967, Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. 27 de Fevereiro de 1967. <Disponível em: http://www12.senado.gov.br/orcamento/documentos/legislacao/decreto-lei_200/view>. Acesso em: 10 de julho de 2014.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA**: Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Documento de Referência; Fórum Nacional 2008/2009 / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão. - Brasília: MP, SEGES, 2009.

CASTRO, Rodrigo Batista de. **Eficácia, eficiência e efetividade na administração Pública**. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-apsa-1840.pdf>. Acesso em: 11 de Junho de 2014.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 12. ed. São Paulo: Ed Atlas. 2000.

FALCONI, Vicente. **Gerenciamento de rotina do trabalho do dia-a-dia**. 5. ed. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial. 1998

_____, Vicente. **TQC**-controle da qualidade total (no estilo japonês). 8. ed. Nova Lima-MG: INDG **Tecnologia** e serviços ltda, 2004.

FARAH, Marta Ferreira Santos. **Administração pública e políticas públicas**. Revista de administração Pública. — Rio de Janeiro 45(3):813-36, Maio/jun, 2011.

FARIA, Carlos Aurélio Pimenta de. **IDÉIAS, CONHECIMENTO E POLÍTICAS PÚBLICAS. Um inventário sucinto das principais vertentes analíticas recentes**. Revista Brasileira de Ciências Sociais - VOL. 18 N°. 51.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

KAUARK, Fabiana; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da pesquisa: guia prático**. Itabuna: Via litterarum, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversas sobre à iniciação á pesquisa científica**. 4. ed. Campinas: Editora Alínea, 2007.

LIMA, Paulo Daniel Barreto. **Excelência em gestão pública: a trajetória e a estratégia do GESPÚBLICA**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de administração pública: Foco nas instituições e ações governamentais**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MAZZA, Alexandre. **Manual de direito administrativo**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. 26. ed. São Paulo: Malheiros editores, 2008.

NETO, Floriano de Azevedo Marques. A nova regulamentação dos Serviços Públicos. **Revista Eletrônica de Direito Administrativo Econômico**. Salvador, Instituto de Direito Público da Bahia, n°. 1, Fevereiro de 2005. Disponível em: <http://www.direitodoestado.com.br>. Acesso em: 10 de julho de 2014.

OLIVEIRA, Otavio J.(Org). **Gestão de qualidade: Tópicos avançados**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria da Fazenda. **Manual do Gestor Público: Um guia de orientação ao gestor público**. 2. ed. Porto Alegre: Companhia Riograndense de Artes Gráficas (CORAG), 2011.

SARAIVA, João Carlos P. **Max Weber e o Gespública**. Revista Brasileira de Hematologia e Hemoterapia. p. 85, 2008

SARAIVA, Enrique; FERRAREZI, Elizabete. Políticas públicas; coletânea. Brasília: ENAP, 2006. 1v.

_____, Enrique; FERRAREZI, Elizabete. Políticas públicas; coletânea. Brasília: ENAP, 2006. 2v.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

SILVESTRE, Hugo Consciência. **Gestão Pública**: modelos de prestação no serviço público. Lisboa: Escolar, 2010.

SILVA, E. A.; ZANINI, D. S. e NAZARENO, E. PROGRAMA NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA E DESBUROCRATIZAÇÃO - GESPÚBLICA: COMPARAÇÕES PERTINENTES, POSSIBILIDADES DE APLICAÇÃO. Anais do VIII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 2012.

SOUZA, Celina. Políticas Públicas: Uma revisão da literatura. Sociologia, a 8, nº 16, julho e dezembro 2006, p. 20-45.