

**EXCELÊNCIA EM GESTÃO PÚBLICA: ESTUDO APLICADO NO SETOR DE
ATENDIMENTO DA EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO URBANO
DE PORTO VELHO – EMDUR**

***EXCELLENCE IN PUBLIC MANAGEMENT: STUDY APPLIED IN THE SERVICE
SECTOR OF THE MUNICIPAL COMPANY OF URBAN DEVELOPMENT OF PORTO
VELHO - EMDUR***

**Recebimento: 22/8/2016- Aceite: 14/04/2017- Publicação: 30/06/2017
Processo de Avaliação: Double Blind Review**

Luciane Maria Argenta de Mattes¹

Mestre em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente

Faculdade de Ciências Administrativas e Tecnológicas de Rondônia

Paula, Adriélle Melo Camargo

Bacharel em Administração

Faculdade de Ciências Administrativas e Tecnológicas de Rondônia

Ludmila Nunes Braga

Bacharel em Administração

Faculdade de Ciências Administrativas e Tecnológicas de Rondônia

RESUMO

O tema abordado no presente trabalho enfoca a administração pública a partir do contexto da gestão com ênfase na qualidade do serviço prestado ao cidadão, tomando por base o modelo gerencial aplicado à administração pública a partir da década de 90. Tem como principal objetivo analisar os aspectos envolvidos à Gestão de Excelência na qualidade do atendimento dos serviços prestados pela Empresa Municipal de Desenvolvimento Urbano de Porto Velho – EMDUR, que tem a competência, no âmbito municipal, pela execução de programas de obras e desenvolvimento de áreas urbanas, iluminação pública, fabricação de artefatos de cimentos, elaboração e construção da habitação de interesse social em coordenação com o Banco Nacional de Habitação. Trata-se de uma pesquisa descritiva, com o objetivo de aferir se a EMDUR empreende ações voltadas à gestão e a qualidade no atendimento das suas demandas. Para o levantamento dos dados foi feita uma pesquisa com 100 solicitações de demandas de serviços prestados pela EMDUR. Com a pesquisa foi possível concluir, dentre outros achados, que 48% dos solicitantes avaliam como um bom atendimento prestado pela empresa, e 70,30% dos

¹ Autor para correspondência: Faculdade de Ciências Administrativas e Tecnológicas de Rondônia: Av. Gov. Jorge Teixeira, 3500 - Nova Porto Velho, Porto Velho - RO, Brasil. CEP: 78906-100.

solicitantes consideram que a empresa precisa ser mais eficiente e rápida em relação aos serviços solicitados.

Palavras-Chave: Gestão Pública; Gestão por Excelência; Qualidade no atendimento; EMDUR.

ABSTRACT

The subject of this work focuses on the public administration, having the perspective of management with emphasis on the quality of provided services to the citizens as its background. The base model is the management of public administration that has had being applied since the early 90's. The main goal of this work is the analysis of aspects evolving the Management on Excellency in the quality of the public services offered to the population by EMDUR (Empresa Municipal de Desenvolvimento Urbano de Porto Velho), which has the competence of, in the local sphere, execution of the construction and development works on urban areas, public illumination, the production of derivatives of cement, elaboration and building of social interest dwellings, with the coordination of the Banco Nacional de Habitação. It is a descriptive research, aiming to gauge whether EMDUR implements actions towards the Management of quality in the achievements of its demands. For the data collection, a poll has been made with 100 of possible requests to the services that are provided by EMDUR. With the pool, it was possible to conclude, among other discovers, that 48% of the solicitants rate that the provided services are good, and that 70.30% of solicitants think that the enterprise needs to be more efficient and fast regarding the requested services.

Key Words: Public Management; Excellency Management; Quality in services; EMDUR.

INTRODUÇÃO

O decreto 5.378, de 23 de fevereiro de 2005, em seu art. 1º declarou instituído o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, com a finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do País.

O referido tema tornou-se conhecido após a criação do novo modelo de gestão pública, a Administração Gerencial, a qual tem tido como principal característica ser mais flexível em relação às demais administrações, como a Patrimonialista e a Burocrática. Esse novo modelo se preocupou em orientar a Administração para as necessidades da sociedade e não somente para os interesses intrínsecos da própria administração. Os serviços, prestados aos cidadãos, devem ser feitos para dar uma resposta mais eficiente à sociedade, de forma que atenda ao princípio da confiança e por meio de uma estrutura mais organizada, além de ter delegações aos funcionários para suas respectivas funções. Sendo sempre orientada para os cidadãos, atendendo as suas referidas necessidades.

O atendimento ao público deve ser feito de maneira que traga ao cidadão que o procura, sejam na esfera do estadual ou municipal, qualidade no atendimento às suas dúvidas e solicitações, além da prestação de serviços de diversas competências. Para que sejam obtidos esses objetivos, de forma adequada e qualificada no atendimento à população, foi desenvolvido o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, que tem como principal objetivo uma administração pública mais competente.

Com isso, a Administração Gerencial buscou atender aos cidadãos com mais eficiência nos serviços. Para tal feito, deve-se analisar esse atendimento, no novo modelo de gestão, por meio da avaliação de desempenho juntamente com o controle de resultados.

A presente pesquisa buscou responder a seguinte problemática: A Empresa Municipal de Desenvolvimento Urbano de Porto Velho – EMDUR empreende ações voltadas à gestão e a qualidade no atendimento das suas demandas?

A partir da problemática lançada, o trabalho tem como objetivo analisar os aspectos envolvidos à Gestão de Excelência na qualidade do atendimento dos serviços prestados pela Empresa Municipal de Desenvolvimento Urbano de Porto Velho - EMDUR.

Para a realização da pesquisa, o trabalho se desenvolverá, inicialmente, pela base conceitual da gestão de excelência na Administração Pública a partir do seu contexto histórico, relatando brevemente os modelos existentes, trazendo suas principais características. Após, discutirá o conceito da GESPÚBLICA, juntamente com o seu Modelo de Excelência e a sua Auto Avaliação. Por fim, abordará a qualidade no atendimento e informações relacionadas à Empresa Municipal de Desenvolvimento Urbano – EMDUR, bem como os problemas que mais interferem a fim de verificar se a empresa adota um meio de gestão de qualidade no atendimento aos cidadãos.

1. REFERENCIAL TEÓRICO

1.1. EXCELÊNCIA EM GESTÃO PÚBLICA: CONTEXTO HISTÓRICO

A evolução da Administração Pública no Brasil passou por bastante turbulências a partir de três diferentes modelos: a Administração Patrimonialista, a Administração Burocrática e a Administração Gerencial. Esses modelos foram surgindo sucessivamente ao longo dos anos, não significando, que um substituiu o outro, mas sim coexistiram e coexistem até os dias de hoje.

A Administração Pública Patrimonial foi um modelo típico das monarquias europeias do século XIX, período pré-capitalista, e apresentava as seguintes características segundo

Moreira (2016, p. 56), não há separação, ou não há distinção do patrimônio público e privado; o funcionamento do aparelho do Estado é como uma extensão do poder do soberano; o poder é hereditário e tradicional; os cargos são propriedade do senhor; o provimento dos cargos é baseado nos critérios de pessoalidade, favoritismo, parentesco e lealdade.

O Estado e a Administração Pública nasceram patrimonialistas, mas no momento em “que o capitalismo e a democracia tornaram-se dominantes”, essa visão patrimonialista mostrou-se obsoleta e ultrapassada, fazendo-se necessária uma dominação política-racional do estado, própria do modelo burocrático (PDRAE, 1995, p.15).

Segundo Bresser Pereira e Spink (2006) como alternativa superior à Administração Patrimonialista do Estado foi adotada a Administração Pública Burocrática.

Max Weber é considerado o principal porta-voz da ideia de burocracia como forma superior de organização social e de dominação (racional-legal), capaz de levar as organizações a atingirem maiores graus de eficiência. (Moreira, 2016, p.56).

A Administração Pública Burocrática surgiu no Estado Liberal no século XIX nos países desenvolvidos, para defender a coisa pública do patrimonialismo, da corrupção e nepotismo, em razão do capitalismo. Foi implantada a partir de 1930, na crise do mercado e na decadência dos ideais liberais, que levou a desempenhar um papel estratégico desenvolvimentista e intervencionista. Possuía uma diferença fundamental que era a ênfase no controle a priori, no controle rígido de processos e procedimentos (MOREIRA, 2016, p.78).

Bresser Pereira e Spink (2006, p.243) afirmam que “os princípios da administração burocrática clássica foram introduzidas no país através da criação do Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP)”. O DASP foi criado em 1938 com o objetivo de burocratizar a máquina pública.

Características da Burocracia segundo Moreira (2016, p. 62) são pontuadas pelo caráter legal das normas; comunicações formais; divisão do Trabalho; impessoalidade no relacionamento; hierarquização da autoridade; rotinas e procedimentos; competência técnica e mérito; especialização da administração; profissionalização.

Conforme Moreira (2016) a consequência prevista e desejada da burocracia é a previsibilidade do comportamento dos seus membros e a padronização do desempenho. No modelo weberiano, todos os funcionários se comportam de acordo com as normas e regulamentos da organização a fim de que esta atinja a máxima eficiência possível.

Entretanto, como bem pontua Moreira (2016) o excesso de controle provocou inadequações ao modelo, gerando as ‘disfunções da burocracia’, isto é, anomalias e

imperfeições no seu funcionamento. Cada disfunção é o resultado de algum desvio ou exagero em cada uma das características, uma consequência não prevista do modelo burocrático weberiano

Todavia a administração burocrática não foi suficiente, ainda, para levar à administração aquilo que se esperava, veio então anseios para uma administração mais moderna que pudesse dar mais qualidade a Administração Pública. Para isso, surge a Administração Pública Gerencial, com novos métodos de aferir o desempenho, com estratégias para enfrentar a crise fiscal, e a orientação voltada principalmente aos cidadãos.

1.2. ADMINISTRAÇÃO GERENCIAL

Em 1995 surge a Administração Gerencial apoiada na Administração Burocrática, embora mais flexível, conservando a admissão segundo critérios de mérito, carreiras, avaliação constante de desempenho e treinamento sistemático. No gerencialismo, segundo Matias-Pereira (2010) é orientada para o cidadão, voltada para o consumidor, se concentra nas necessidades e perspectivas desse consumidor, o cliente-cidadão. O novo modelo de administração gerencial foi uma resposta à crise do Estado e o modo que este enfrentava sua crise fiscal, com endividamento crescente. Assim, a estratégia para reduzir custos e buscar maior eficiência foi à implantação de um novo modelo de gerenciamento da coisa pública.

Respondendo às estratégias de aumento da própria burocracia, Bresser Pereira e Spink (2006, p. 242) afirmam que:

A necessidade de uma administração pública gerencial, portanto, não decorre apenas de problemas de crescimento, e das decorrentes diferenciação de estruturas e complexidade crescente da pauta de problemas a serem enfrentados, mas também da legitimação da burocracia perante as demandas da cidadania.

Oliveira (s.d) comenta que atualmente o modelo gerencial na Administração Pública vem cada vez mais se consolidando, com a mudança de estruturas organizacionais, o estabelecimento de metas a alcançar, a redução da máquina estatal, a descentralização dos serviços públicos, a criação das agências reguladoras para zelar pela adequada prestação dos serviços, dentre outros.

O modelo gerencial tem como características genéricas uma postura mais flexível, descentralizada, desconcentrada, democrática e transparente (*accountability*²) que o modelo

²Termo da língua inglesa que não há uma tradução exata para o português, mas que remete à obrigação que um órgão possui de prestar contas dos resultados obtidos.

burocrático, permitindo maior participação da sociedade, mas mantendo as funções reguladora, fiscalizadoras e essenciais do Estado (MATIAS-PEREIRA, 2010).

Para que se alcançassem os resultados esperados, se fez necessário a formulação de características para a Administração Gerencial. Destacam-se as principais características segundo Moreira (2016): cidadão como contribuinte de impostos e clientes dos seus serviços; princípio da confiança; formas flexíveis de gestão; horizontalização de estruturas; descentralização de funções; orientada para o cidadão; e obtenção de resultados.

Para que sejam obtidos esses objetivos, de forma adequada e qualificada, no atendimento à população, foi desenvolvido por parte do Governo Federal o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, que tem como principal objetivo uma administração pública mais competente.

1.3. GESPÚBLICA

Para a entrega de serviços públicos, efetivamente de qualidade, é necessário que haja uma gestão capacitada na organização pública. Para tal gestão, o Governo Federal criou então o Programa denominado GESPÚBLICA.

Segundo o sítio eletrônico do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão³ a GESPÚBLICA é um Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, do Governo Federal, onde sua funcionalidade se baseia no apoio ao desenvolvimento e à implantação para soluções permitindo assim um aperfeiçoamento contínuo dos sistemas de gestão em organizações públicas, juntamente com os impactos aos cidadãos.

A GESPÚBLICA tem como um dos maiores objetivos a mobilização da administração pública brasileira para a direção da geração de resultados. O art. 1º do Decreto 5.378 de 23 de fevereiro de 2005, estabelece que a GESPÚBLICA tem “a finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do País”.

A avaliação da eficácia do programa é feita através de três objetivos básicos, que se espera alcançar, segundo Brasil (2004, p.85-86):

Facilitar e ampliar o acesso da população aos serviços públicos; estimular a participação dos cidadãos no monitoramento do setor público e promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado pelo setor público.

³<http://www.planejamento.gov.br/servicos/faq/gestao-publica/gestao-publica-referenciais-de-excelencia-modelos/o-que-e-o-programa-nacional-de-gestao-publica-e>

Com isso, criou-se o Modelo de Excelência em Gestão Pública que tem como objetivo principal a verificação da qualidade no atendimento público.

1.3.1. Modelo de excelência em gestão pública

Quando se fala em excelência, normalmente se aborda o conceito de qualidade, trazendo para esfera pública as mesmas deduções da gestão privada, atentando-se para a participação do cidadão em meio ao processo de gestão pública e controle social. Obtém-se uma visão sistêmica privilegiando uma nova forma de modernização dos métodos, dos processos no trabalho e também no desenvolvimento das pessoas (MOREIRA, 2016).

Em informações extraídas do sítio eletrônico do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão⁴, constata-se que dentre os maiores desafios do setor público brasileiro está o de natureza gerencial. Com isso, se fez necessário que o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA procurasse um modelo de excelência em gestão que fosse conduzido para o cidadão e que enfatizasse os resultados.

Conforme Moreira (2016) a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) é um centro brasileiro de estudo, onde tem como objetivo o debate em relação ao conhecimento envolto a excelência em gestão. Teve origem em 1991, sendo uma instituição sem fins lucrativos, que foi fundada por 39 organizações públicas e privadas. Dessa forma a FNQ é voltada para os que desejam executar um processo de capacitação em gestão empresarial, também àqueles que querem conhecer e compreender melhor os conceitos necessários do MEG. Antes de ser consolidada como MEG, a FNQ aderiu a outras metodologias internacionais.

Figura 1 – Evolução do Modelo de Excelência em Gestão.



Fonte: FNQ – Fundação Nacional de Qualidade.

⁴<http://www.planejamento.gov.br/servicos/faq/gestao-publica/gestao-publica-referenciais-de-excelencia-modelos/o-que-e-o-modelo-de-excelencia-em-gestao-publica>

Ao usar esse Modelo os órgãos e entidades públicas conseguem identificar e atuar na execução dos ciclos de forma contínua para avaliações dos sistemas de gestão, aumentando o conhecimento das práticas, de seus resultados e perfil aos requisitos do MEGP, permitindo assim, que se agregue valor nas oportunidades de melhorias que foram identificadas, desenvolva e inove os pontos fortes observados (FNQ, 2016).

1.3.2. Autoavaliação da Gestão Pública

Uma organização pública é avaliada para verificar o grau de aderência dos processos gerenciais em relação ao Modelo de Excelência em Gestão Pública, referencial do Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA.

Conforme informações disponíveis na página eletrônica da GESPÚBLICA⁵, nessa avaliação se identificam os pontos fortes e também as oportunidades para a melhoria da organização. Ressalta que:

O processo de autoavaliação é complementado pelo planejamento da melhoria da gestão. Quando realizada de forma sistemática, a avaliação da gestão funciona como uma oportunidade de aprendizado sobre a própria organização e também como instrumento de internalização dos princípios e práticas da excelência em gestão pública. (GESPÚBLICA, 2016).

O mesmo sitio eletrônico relata que as próprias organizações conduzem o seu processo de avaliação. O exame é feito por meio de um Instrumento para Avaliação da Gestão Pública (IAGP) de 250 Pontos. A IAGP é avaliada através de requisitos, compostos por critérios. Por meio de uma tabela de pontuação se define a maturidade que a organização atingiu, onde, o grau de pontuação atingido, em cada requisito, é fundamental para definir a pontuação de cada critério. Há uma escala de pontuação, de 0 a 250 pontos, no qual se permite quantificar o grau atingido nos respectivos requisitos, dentre eles: governança, estratégia de planos, cidadão-usuário, interesse público e cidadania, informação e conhecimento, pessoas, processos e resultados.

A avaliação da gestão da organização é realizada com base em duas dimensões: processos gerenciais e resultados. Os critérios de 1 a 7 são respectivos aos denominados processos gerenciais, e o 8 aos resultados. Dessa forma, solicitam que as práticas de gestão

⁵<http://www.gespublica.gov.br/content/autoavaliação-da-gestão-pública>

sejam baseadas no Modelo da Excelência da Gestão Pública e, com isso, poder verificar se os padrões de trabalho solicitados estão sendo cumpridos. (GESPÚBLICA, 2016).

1.4. QUALIDADE NO ATENDIMENTO PÚBLICO

A excelência em gestão pública tem a atenção prioritária ao cidadão e à sociedade, na condição de usuários de serviços públicos e destinatários da ação decorrente do poder de Estado exercido pelas organizações públicas.

Segundo Mascarenhas (2010) as organizações públicas, até mesmo aquelas que prestam serviços exclusivos de Estado, devem submeter-se à avaliação de seus usuários, tendo o conhecimento necessário para gerar produtos e serviços de valor para esses cidadãos e com isso proporcionar-lhes maior satisfação. Este fundamento envolve não apenas o cidadão individualmente, mas todas as formas pelas quais se faça representar: empresas, associações, organizações e representações comunitárias.

2. METODOLOGIA

O desenvolvimento da pesquisa se enquadra como descritiva, pois busca descrever dentro do processo de gestão por excelência na administração pública, qual o grau de satisfação dos solicitantes/clientes, que procuram os serviços prestados pela EMDUR. A pesquisa descritiva segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 127) “expõe as características de uma determinada população ou fenômeno, demandando técnicas padronizadas de coleta de dados”.

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa se enquadra como uma pesquisa de campo. De acordo Gonsalves (2001, p. 67) “é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada”.

Quanto à abordagem da pesquisa, foi feita de forma quali-quantitativa, pois foram utilizados métodos estatísticos para a obtenção e apresentação dos resultados, bem como a interpretação para as respostas de cunho aberto.

Os dados elegidos para a pesquisa foram levantados a partir das solicitações de serviços feitos à EMDUR nos meses de janeiro a maio de 2016, onde, a partir de questionário direcionado aos cidadãos que fizeram solicitações, buscou-se levantar os aspectos necessários à identificar a satisfação dos clientes tomando por base a qualidade no atendimento dos serviços prestados pela Empresa Municipal.

Como amostra, foi obtida a participação de 100 pessoas, de um total de 1.774 (mil setecentos e setenta e quatro) demandas atendidas nos meses de janeiro a maio de 2016, sendo

selecionado aleatoriamente os participantes aos quais não se solicitou a identificação. Segundo Marconi e Lakatos (2006, p. 41) “universo ou população: é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. Já a amostra “é uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”. Neste caso, o universo da pesquisa se representa por uma amostra de 100 pessoas entrevistadas.

3. ANÁLISE DO RESULTADO

A primeira parte da análise tem objetivo de descrever o *locus* de pesquisa, qual seja a Empresa Pública Municipal – EMDUR. A segunda parte tem o fim de visualizar o perfil do entrevistado e a terceira parte, procura responder a problemática levantada para o trabalho que foi saber se a Empresa Municipal de Desenvolvimento Urbano de Porto Velho – EMDUR empreende ações voltadas à gestão e a qualidade no atendimento das suas demandas?

3.1 EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL – EMDUR

Porto Velho é a capital do estado de Rondônia e se localiza na parte Oeste da Região Norte do Brasil. Segundo dados coletados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o município tem uma população de 502.748 mil habitantes, conforme estimativa de 2015. A maior parte da composição econômica do município de Porto Velho é voltada para a área de serviços com 83,8%.

Entre as empresas municipais, a EMDUR se apresenta como uma empresa prestadora de serviço público, que tem como objetivo a execução de programas de obras e desenvolvimento de áreas urbanas, iluminação pública, fabricação de artefatos de cimentos, elaboração e construção da habitação de interesse social em coordenação com o Banco Nacional de Habitação.

Criada em 24 de abril de 1980, cuja autorização foi concedida pela Lei Municipal nº186/1980, a Empresa recebe em média por semana 59 (cinquenta e nove) solicitações de iluminação pública e 234 (duzentos e trinta e quatro) mensais.

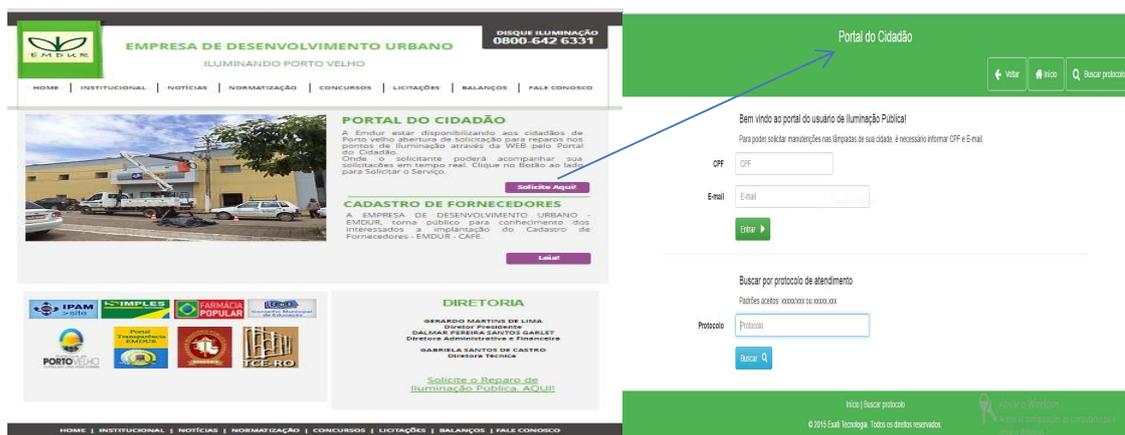
As solicitações de serviço são feitas através de três canais de atendimento: o *call center* que funciona em horário comercial, por meio da recepção em atendimento pessoal, também em horário comercial, e pela página oficial da EMDUR,⁶ onde é possível aos cidadãos de Porto

⁶ www.emdurpvh.com.br

Velho fazer a abertura de solicitação para reparos nos pontos de iluminação através destes canais. Com isso, o solicitante poderá acompanhar sua solicitação em tempo real.

A EMDUR conta atualmente com uma equipe de 21 eletricitistas e 10 caminhões para executarem seus serviços na capital do Estado. A figura 2 apresenta a Home Page da EMDUR:

Figura 2 – Home Page da EMDUR e Página do Call Center

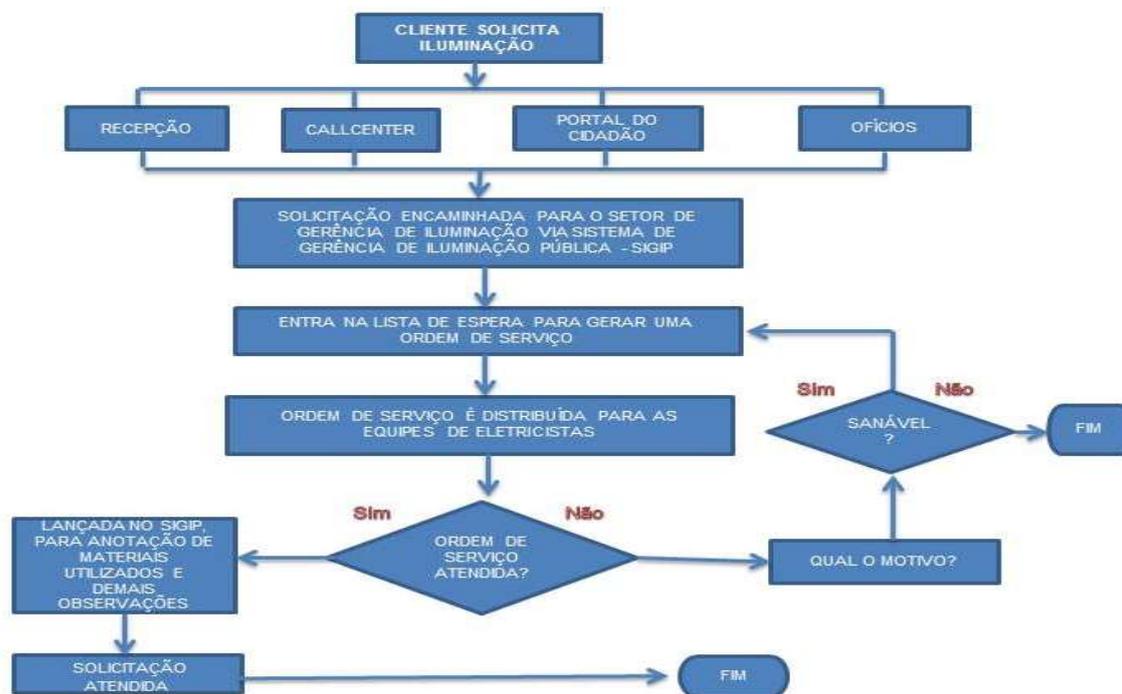


Fonte: Empresa de Desenvolvimento Urbano do Município de Porto Velho, 2016.

Percebe-se que a EMDUR, vem aderindo a métodos que facilitem a comunicação com a sociedade. Ocorrendo por meio de uma visão gerencial, a empresa criou canais que possibilitam o acesso dos cidadãos aos serviços por ela prestados. Adotou-se o Portal do Cidadão, que é um atendimento via WEB, além do *callcenter*, com atendimento em horário comercial. Com isso, os cidadãos têm mais agilidade para a solicitação dos serviços, tendo como resultado a melhor qualidade no atendimento e agilidade em suas solicitações.

Em termos de estrutura organizacional, durante a pesquisa verificou-se que a EMDUR não possui um mapeamento dos canais de solicitações e a forma de tramitação para o atendimento das mesmas. Assim, a partir do levantamento feito junto à gerência de iluminação pública, produziu-se o Fluxograma que se apresenta na Figura 3.

Figura 3 – Fluxograma de uma solicitação de iluminação pública até o atendimento ao cidadão.



Fonte: Elaborado pelas autoras., 2016.

O fluxograma demonstra o caminho dado a uma solicitação de iluminação pública, onde os cidadãos a partir das opções de atendimento fornecidas pela Empresa (recepção, callcenter, portal do cidadão e ofícios), requisitam os reparos de iluminação.

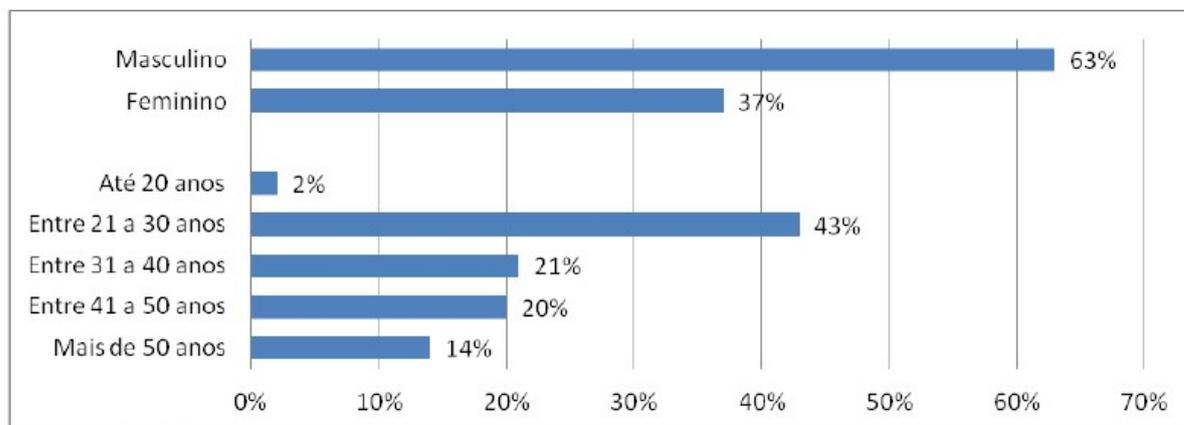
Depois de geradas, as solicitações são encaminhadas para o setor de Gerência de Iluminação via Sistema de Gerência de Iluminação Pública-SIGIP, os quais entram em uma lista de espera para gerar uma Ordem de Serviço – O.S. Depois de gerada a O.S é feita a distribuição para as equipes de eletricitas, se a O.S por algum motivo não for atendida a Gerência de Iluminação procura saber qual é o motivo, para verificar se é possível sanar o problema, se não for possível, é informado ao cidadão, entretanto se O.S não apresentar nenhum problema ela é lançada no SIGIP, para anotações de materiais utilizados e algumas observações e a O.S é atendida.

3.2 PERFIL DO ENTREVISTADO

Por meio do gráfico 1, se demonstra o gênero e a faixa etária dos entrevistados.

:

Gráfico 1 – Gênero/Faixa Etária



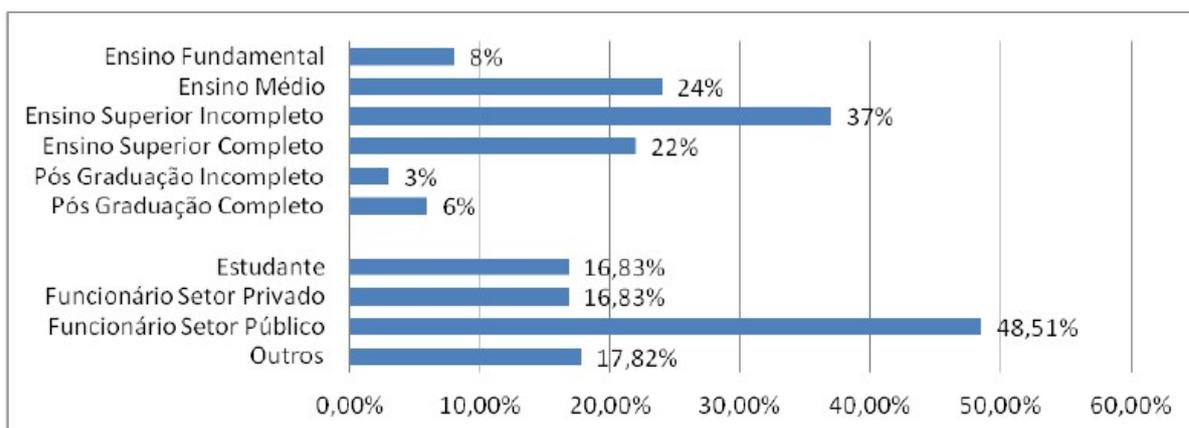
Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

No gráfico 1, apurou-se que 66% dos solicitantes que responderam o questionário são do gênero masculino contra 37% do gênero feminino,

Quanto à faixa etária, conforme apresentado, constatou-se que, a maioria dos solicitantes, 43%, possuem idades entre 21 a 30 anos. O segundo maior índice, com 21%, são pessoas de 31 a 40 anos, seguidos de 20% que possuem entre 41 a 50 anos.

O Gráfico 2, que refere-se ao nível de escolaridade dos solicitantes, indica que 59% possuem nível superior incompleto/completo, 24% com nível médio, fator que indica um índice de escolaridade e esclarecimento da maioria dos solicitantes. Quanto à profissão a maior parte dos solicitantes, com 48,51%, são funcionários públicos. O segundo maior índice com 17,58% são outros (aposentados, autônomos, do lar, empresários, etc.), seguidos de 16,38% por estudantes e funcionários do setor privado.

Gráfico 2 – Escolaridade/Profissão

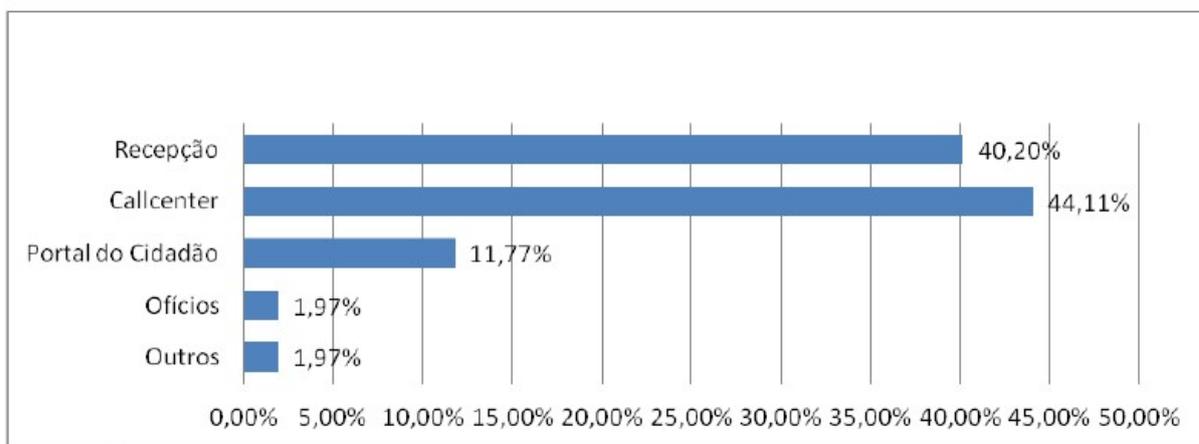


Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

3.3 EXCELÊNCIA DO ATENDIMENTO VIA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

No Gráfico 3 é possível observar que os solicitantes, questionados acerca de qual meio utilizaram para requisitar os serviços da EMDUR, 44,11% responderam ser o *callcenter*. O segundo maior índice de solicitação, com 40,20%, foi via recepção, seguido de 11,77% que afirmaram ter utilizado o portal do cidadão e 1,97% por meio de ofício e outros.

Gráfico 3 – Ao solicitar os serviços prestados pela EMDUR, qual o meio utilizado?

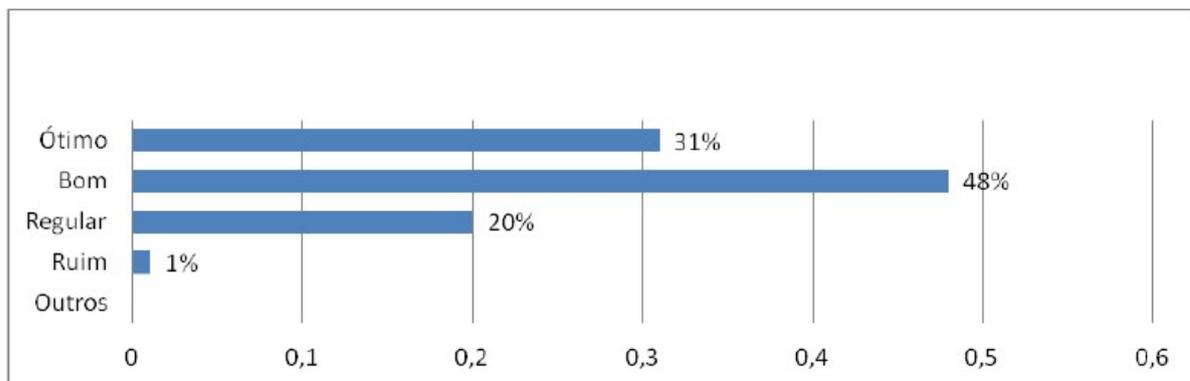


Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Pode-se perceber ainda, que o meio mais ágil e de menor custo para a Empresa é o Portal do Cidadão, entretanto é ainda pouco utilizado pelos clientes, o que pode sugerir que a empresa empreenda esforços na divulgação para melhor aproveitamento desta ferramenta.

Observa-se no Gráfico 4 os solicitantes da EMDUR avaliaram como bom o atendimento prestado pela empresa. Para os que avaliam o atendimento sendo ótimo o percentual é de 31%, seguido de 20% como regular e 1% ruim.

Gráfico 4 – Ao solicitar os serviços da EMDUR como você avalia o atendimento prestado pela empresa?

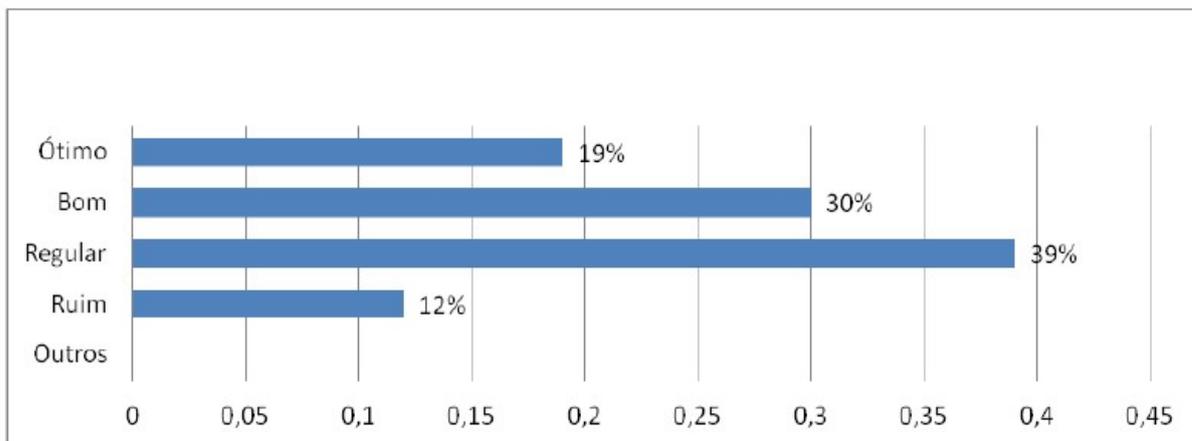


Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Verifica-se que 79% dos entrevistados apresenta grau satisfatório de atendimento. A Administração Pública no Brasil passa por constantes transformações, procurando ser uma administração moderna e transparente. Nota-se uma maior conscientização dos cidadãos, que segundo Lourenço e Ferreira (2010, p.1) “estão cada vez mais insatisfeitos com os serviços públicos que lhes são oferecidos. Somada a essa insatisfação, a maior conscientização dos cidadãos têm levado a mudanças na esfera pública”.

Para 39% dos solicitantes da EMDUR, conforme pode ser observado no gráfico 5, eles avaliam o prazo de espera da empresa como regular. Já 30% dos solicitantes avaliam sendo um prazo bom, seguido de 19% dos solicitantes considerarem sendo um prazo ótimo e 12% como prazo ruim. Tal resultado denota que a Empresa deve envidar maiores esforços no processo logístico de atendimento, visando dar maior agilidade no tempo de atendimento, pois 51% dos entrevistados considerou regular ou ruim o prazo de espera, o que afeta diretamente os fatores da gestão de qualidade.

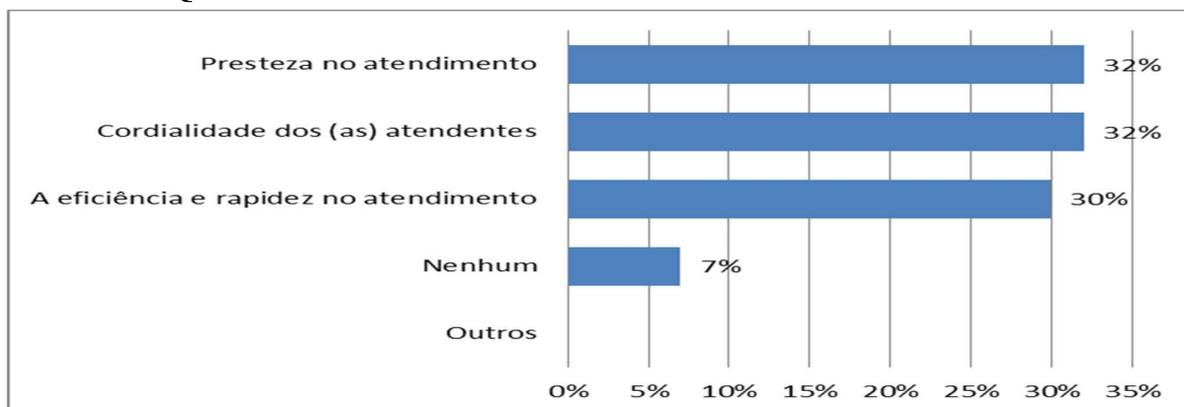
Gráfico 5 – Como você avalia o prazo de espera para atendimento?



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

O Gráfico 6, demonstra que 64% dos solicitantes da EMDUR sentem-se satisfeitos com a presteza no atendimento proporcionado pela empresa e com a cordialidade dos (as) atendentes, seguido de 30% dos entrevistados que apontaram satisfação com a eficiência e rapidez no atendimento.

Gráfico 6 – Quais fatores lhe deixam satisfeitos com o atendimento da EMDUR?



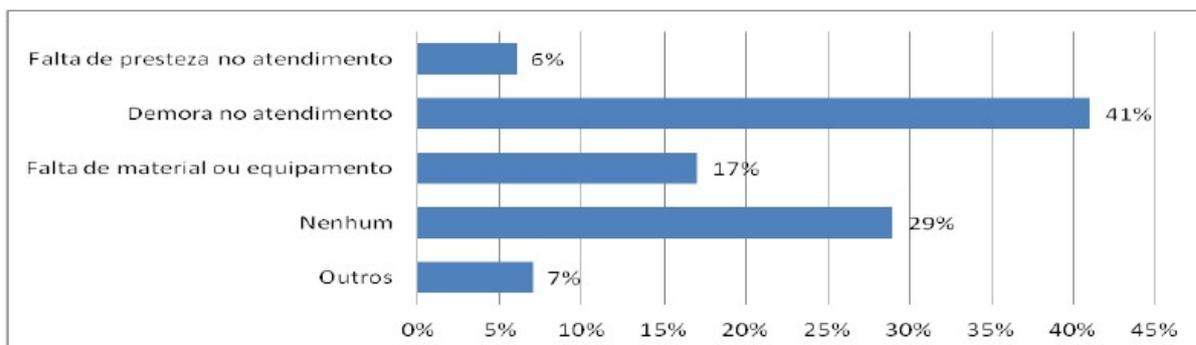
Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Percebe-se que a qualidade e satisfação dos clientes não é um assunto exclusivo das empresas privadas, preocupação também da administração pública imbuída da busca de uma gestão eficiente, voltada ao cidadão. Segundo Pereira (1998), “olhar o cidadão como cliente significa dar-lhe a devida atenção, dedicando-lhe o respeito que ele não recebia nas práticas da administração burocrática”.

Com o fim de buscar outro olhar dos clientes, com foco nos possíveis aspectos negativos na prestação dos serviços, apurou-se, conforme dados do Gráfico 7, que 41% apontaram a

demora para atender suas solicitações, resultado esse que se alinha com os dados do Gráfico 5 em que 39% dos solicitantes apontou o prazo de espera como regular.

Gráfico 7 – Quais fatores lhe deixam insatisfeitos com o atendimento da EMDUR?



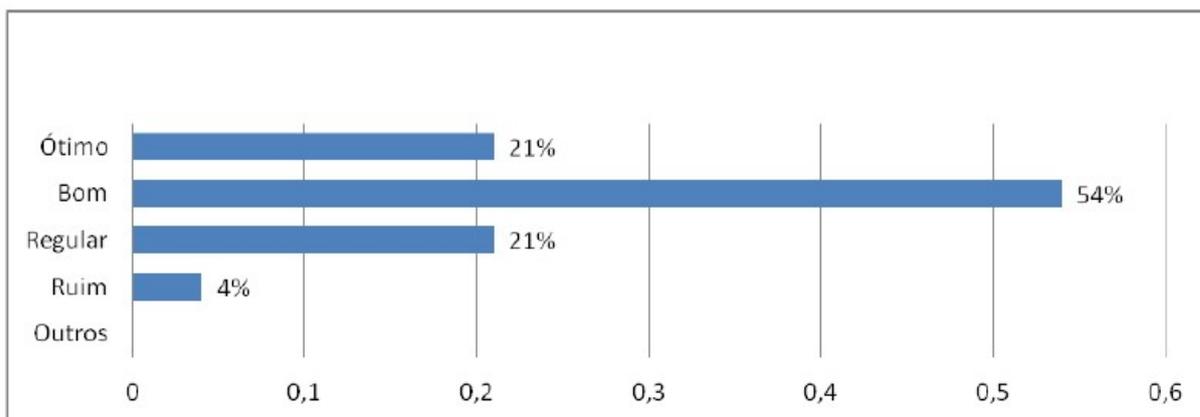
Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Um dado positivo foi que 29% dos solicitantes disseram não ter tido qualquer insatisfação com o atendimento prestado pela empresa. Em resultado menos relevante, com 7%, foi apontado insatisfação com a falta de presteza no atendimento.

Coutinho (2000, apud TREVISAN et al., LÖBLER, VISENTINI e BOBSIN, 2009, p. 265) observam que “a prestação de serviço de alta qualidade no setor público é muito mais difícil de ser alcançada do que nas organizações privadas”. Isto acontece, porque nem sempre os usuários de serviços públicos possuem a opção por serviços alternativos, insatisfeitos ou não, são obrigados a utilizá-los.

Diante do Gráfico 8, demonstra-se que a maioria dos solicitantes da EMDUR considera o material utilizado pela empresa bom, sendo representado por 54% dos solicitantes entrevistados. Para os que avaliam o material sendo ótimo o percentual é de 21%, seguido de 21% que acham regulares e 4% consideram um material ruim.

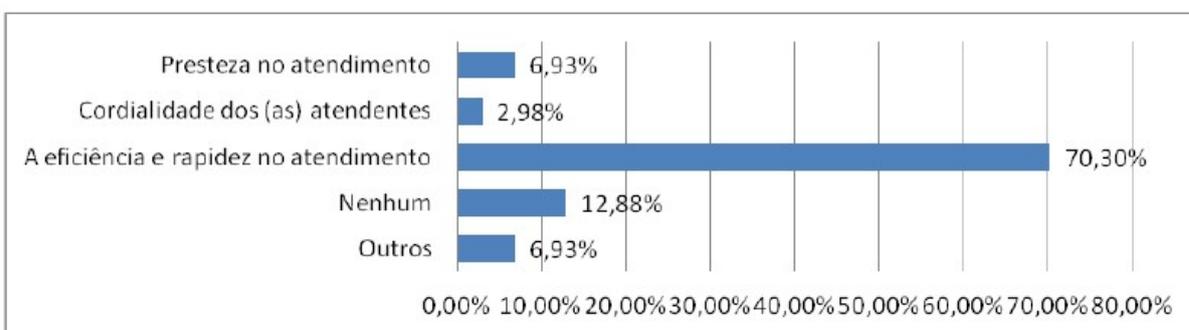
Gráfico 8 – Como você avalia a qualidade dos materiais utilizados pela EMDUR?



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Os dados Gráfico 9, demonstram quais os aspectos os solicitantes da EMDUR consideram necessários para que a Empresa possa melhorar na prestação dos seus serviços. Como resposta, obteve-se que 70,30% dos solicitantes consideram que a empresa precisa ser mais eficiente e rápida em relação aos serviços solicitados.

Gráfico 9 – Como usuário dos serviços prestados pela EMDUR quais aspectos considera necessário para a empresa melhorar?



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Observa-se que 12,88% consideram que a empresa não precisa melhorar nada, pois a forma a qual tem prestado os seus serviços atendem as suas expectativas. Por sua vez, 6,93% consideram que a empresa precisa ter mais presteza em seu atendimento e cordialidade.

CONCLUSÕES

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, implementado pelo decreto 5.378, de 23 de fevereiro de 2009, teve como principal finalidade contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o

aumento da competitividade do País. A GESPÚBLICA está inserida no novo modelo de gestão pública, a Administração Gerencial, que surgiu na década de 90 com o intuito de reduzir custos e buscar maior eficiência na administração pública.

A criação desse novo modelo teve como principal benefício uma administração mais flexível e voltada para as necessidades da sociedade. Diferentemente da Administração Patrimonialista e Burocrática, onde, ambos, tinham interesses voltados internamente à própria administração, com foco em processos e procedimentos ao invés de atendimento às demandas da sociedade. Com o novo modelo pôde-se perceber um esforço do Poder Público para oferecer maior excelência no atendimento aos cidadãos, dando uma resposta mais eficiente, melhor organizada, e conseqüentemente atender ao princípio da confiança.

Neste contexto o presente trabalho teve como objetivo analisar os aspectos envolvidos à Gestão de Excelência na qualidade do atendimento dos serviços prestados pela EMDUR, Empresa pública municipal que tem por objetivo trazer a iluminação pública aos centros urbanos da cidade de Porto Velho.

Com a pesquisa pode-se observar que, 48% dos solicitantes entrevistados avalia o atendimento prestado pela EMDUR como bom e 31% como ótimo, ou seja, a grande maioria demonstra satisfação nos serviços prestados.

Os resultados da pesquisa revelaram ainda, que o problema levantado para o presente trabalho foi respondido na medida em que se demonstrou, que a EMDUR, vem aderindo a métodos que facilitem a comunicação com a sociedade. Ocorrendo por meio de uma visão gerencial, a empresa criou canais que possibilitam o acesso dos cidadãos aos serviços por ela prestados. Adotou-se o Portal do Cidadão, que é um atendimento via WEB, além do *callcenter*, com atendimento em horário comercial. Com isso, os cidadãos têm mais agilidade para a solicitação dos serviços, tendo como resultado a melhor qualidade no atendimento e agilidade em suas solicitações.

A pesquisa que fundamentou a elaboração deste artigo revelou, ainda, que a maioria das solicitações de iluminação pública são feitas via *call center*, e uma outra parte dos solicitantes utilizam a recepção para solicitarem reparos de iluminação.

Outra grande parte dos entrevistados avalia que a EMDUR presta um bom atendimento aos cidadãos, utiliza-se de bons materiais. Já 32% dos entrevistados se dizem satisfeitos com a equipe prestadora de serviços da EMDUR, por apresentar presteza e cordialidade no atendimento. De acordo 41% dos entrevistados, o que os deixam mais insatisfeitos em relação aos serviços da empresa, é a demora no tempo de espera, ou seja, a realização do serviço

solicitado. Sendo assim, eles sugerem como ponto relevante que a empresa reduza o tempo de espera e, com isso, a empresa será mais eficiente e eficaz.

Diante disto, observa-se que o atendimento realizado pela EMDUR, condiz com novo modelo de gestão pública, pois, a forma com que os cidadãos são atendidos é, pela maioria dos entrevistados, satisfatória. Porém a demora no tempo de espera foi o ponto levantado na pesquisa como negativo na prestação dos serviços prestados, devendo assim, a Empresa Municipal procurar meios de agilizar essa parte do atendimento, e como consequência disso terá usuários mais satisfeitos com o serviço prestado.

REFERÊNCIAS

ADMINISTRAÇÃO Pública Gerencial no Brasil. Disponível em: <<http://www.portal-administracao.com/2014/05/administracao-publica-gerencial.html>>. Acesso em: 31 mar. 2016.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. **Avaliação Continuada da Gestão Pública: Repertório/Secretaria de Gestão.** Brasília: MP, SEGES, 2004.

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos; SPINK, Peter. **Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial.** 7 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. **Reforma do estado para a cidadania: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional.** Brasília, DF: ENAP; São Paulo: ed. 34, 1998

EMDUR - Empresa Municipal de Desenvolvimento Urbano. Disponível em: <www.emdurpvh.com.br>. Acesso em: 10 de mar. 2016.

FNQ - Fundação Nacional de Qualidade. **Excelência em Gestão.** Disponível em: <<http://www.fnq.org.br/sobre-a-fnq>>. Acesso em: 03 abr. 2016.

_____. **Modelo de Excelência da Gestão.** Disponível em: <http://fnq.org.br/e-book_MEG.pdf>. Acesso em: 03 abr. 2016.

GESPÚBLICA. **Apresentação da GESPÚBLICA.** Disponível em: <<http://www.gespublica.gov.br/content/apresentação>>. Acesso em: 11 de abr. 2016.

_____. **Autoavaliação da Gestão Pública.** Disponível em: <<http://www.gespublica.gov.br/content/autoavaliação-da-gestão-pública>>. Acesso em: 26 de mai. 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** São Paulo: Atlas, 1999.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Iniciação à pesquisa científica.** 2ª. ed. Campinas, SP: Alínea, 2001.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. **Rondônia**. Disponível em <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=110020>> Acesso em: 22 de jun. de 2016.

LOURENÇO, Cléria Donizete da Silva; FERREIRA, Patrícia Aparecida. **Cidadão-consumidor**: em busca de um conceito. Lavras –MG: Enapeg, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, Sergio Pinto. **Instituições de Direito Público e Privado**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MASCARENHAS, Marcos. **Fundamentos da excelência em gestão pública**. Disponível em <<http://expertisegestaopublica.blogspot.com.br/2010/06/fundamentos-da-excelencia-em-gestao.html>> Acesso em: 24 de mai. 2016.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de Administração Pública**. Foco nas Instituições e Ações governamentais. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **O que é o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização Gespública?** Disponível em: <<http://www.planejamento.gov.br/servicos/faq/gestao-publica/gestao-publica-referenciais-de-excelencia-modelos/o-que-e-o-programa-nacional-de-gestao-publica-e>> Acesso em: 23 de mai. 2016.

_____. **O que é o Modelo de Excelência em Gestão Pública - MEGP?** Disponível em: <<http://www.planejamento.gov.br/servicos/faq/gestao-publica/gestao-publica-referenciais-de-excelencia-modelos/o-que-e-o-modelo-de-excelencia-em-gestao-publica>> Acesso em: 23 de mai. 2016.

MOREIRA, Elisabete de Abreu e Lima. **Administração Geral e Pública**. 1ª ed. Bahia: JusPODIVM, 2016.

OLIVEIRA, Luciano. **Evolução da administração Pública no Brasil**. (s.d). Disponível em: <http://www.editoraferreira.com.br/publique/media/luciano_toq27.pdf>. Acesso em: 10 de mar. 2016.

PETERS, Alano. **Poder Municipal**. (s.d). Disponível em: <<http://www.alanopeters.com.br/blog/index.php/archives/41>>. Acesso em: 26 de mai. 2016.

PDRAE - Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado –. Brasília. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado - MARE, 1995.

Presidência da República. **Decreto nº 5.378, 23 de fevereiro de 2005**. <Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm> Acesso em: 29 abr. 2016.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2ª ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

Sistema de Autoavaliação da Gestão Pública. **SAGP 250 Pontos**. Disponível em:
<https://drive.google.com/folderview?id=0B2r2GcXn_lZmb0tlblpyVTdkN3M&usp=sharing>
>Acesso em: 24 mai. 2016.

TREVISAN, Ronieet al. **Satisfação do Usuários de Serviços Públicos Municipais: Construção e Validação de um Instrumento**. Revista de. Ciências Administrativas. Fortaleza, v. 15, n. 1, p. 262-28, jan/jun.2009.