



Ministério da Educação - MEC
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB
Diretoria de Educação Aberta e a Distância - DEAAD
Programa Nacional de Administração Pública - PNAP
Curso de Bacharelado em Administração Pública

Albaneide Amaro
Ana Cláudia do Nascimento

Qualidade do Atendimento ao usuário na Administração Pública Municipal
Estudo de caso: Gabinete do Prefeito da Prefeitura Municipal de Piquet Carneiro

PIQUETCARNEIRO-CE
2016



Ministério da Educação - MEC
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira -
UNILAB Diretoria de Educação Aberta e a Distância - DEAAD
Programa Nacional de Administração Pública - PNAP

Curso de Bacharelado em Administração Pública

Qualidade do Atendimento ao usuário na Administração Pública Municipal
Estudo de caso: Gabinete do Prefeito da Prefeitura Municipal de Piquet Carneiro

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado à banca examinadora da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB, para a obtenção do grau de Bacharelado em Administração Pública, sob a orientação do Professor Marcene Venâncio da Silva.

Alunas: Albaneide Amaro
Ana Claudia do Nascimento

Orientador(a): Marcene Venâncio da
Silva

PIQUETCARNEIRO-CE

2016

**Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro- Brasileira
Direção de Sistema Integrado de Bibliotecas da UNILAB (DSIBIUNI)
Biblioteca Setorial Campus Liberdade
Catalogação na fonte**

Bibliotecário: Gleydson Rodrigues Santos – CRB-3 / 1219

A552q Amaro, Albaneide.

Qualidade do Atendimento ao usuário na Administração Pública Municipal Estudo de caso: Gabinete do Prefeito da Prefeitura Municipal de Piquet Carneiro. / Albaneide Amaro; Ana Cláudia do Nascimento. – Piquet Carneiro, 2017.

25 f. ; 30 cm.

Monografia apresentada ao Curso de Administração Pública da Diretoria de Educação Aberta e a Distância – DEAAD da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB.

Orientador: Prof. Marcone Venâncio da Silva

Inclui referências.

1. Gestão pública. I. Título. II. Nascimento, Ana Cláudia do.

CDD 354

FOLHA DE APROVAÇÃO

Qualidade do Atendimento ao usuário na Administração Pública Municipal
Estudo de caso: Gabinete do Prefeito da Prefeitura Municipal de Piquet Carneiro

Albaneide Amaro¹
Ana Claudia do Nascimento²

BANCA EXAMINADORA

Nome do professor:
Titulação do professor:
Universidade de titulação:

Nome do professor:
Titulação do professor:
Universidade de titulação:

Nome do professor:
Titulação do professor:
Universidade de titulação:

¹ Acadêmica do curso de Bacharelado em Administração Pública...

² Acadêmica do curso de Bacharelado em Administração Pública...

AGRADECIMENTOS

- A Deus por ter nos dado saúde e forças para superar as dificuldades.
- Aos nossos pais, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.
- A esta universidade, seu corpo docente, direção, administração, que nos oportunizaram a janela que nos vislumbrará um horizonte superior, e pela confiança no mérito e ética presente.
- A nossa Tutora, Rocileide Maciel, nosso Professor Marcone Venâncio, pelo suporte, pelas suas orientações, correções e incentivos.
- E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da nosso trabalho, o nosso muito obrigado.

RESUMO

O presente trabalho consiste em analisar as preocupações relacionadas com a qualidade e satisfação dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal. O objetivo é procurar entender a gestão relacionada ao período de 2013 a 2016, onde também desejamos analisar o nível de satisfação em relação à qualidade do atendimento oferecido aos usuários pelos funcionários.

Levando em conta a grande procura dos serviços oferecidos pela Administração Pública pelos usuários, sempre será necessário a implementação de métodos que venham a minimizar os descontentamentos vivenciados pelos usuários, que buscam os diversos serviços e desejam o atendimento de qualidade e eficaz. No entanto não podemos esquecer dos funcionários que prestam o atendimento, pois os mesmos devem estar devidamente capacitados com formação técnica de atendimento de qualidade, visto que a qualidade percebida pelos usuários depende, em grande parte, da forma do atendimento.

Os usuários buscam atendimento desejando que o seu assunto seja resolvido com agilidade de acordo com as suas expectativas. É com esta finalidade que pretendemos desenvolver esse trabalho, tentando entender e buscar as diferenças da qualidade de serviços oferecidos pela Administração Pública Municipal a partir do Estudo de Casos da Qualidade do Atendimento no Gabinete do Prefeito de Piquet Carneiro.

Palavras-Chave: Satisfação do usuário, Qualidade, Atendimento.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	7
	8
	9
2.	JUSTIFICATIVA.....	10
	11
3.	PROBLEMA.....	12
4.	OBJETIVOS.....	13
4.1	OBJETIVOS GERAIS	13
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
5.	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	14
	15
6.	METODOLOGIA.....	16
6.1	TIPO DE PESQUISA	16
	17
6.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	17
6.3	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	17
6.4	PROCESSO DE COLETA DE DADOS	17
7.	RESULTADOS	18
	19
7.1	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	19
7.2	POLITICAS DE PROFISSIONALIZAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO	19
7.3	EFICIÊNCIA E SERVIÇO	20
7.4	TRAJETÓRIA DO GESTOR.....	20
	21
	22
8.	CONCLUSÃO.....	23
	24
	REFERÊNCIAS.....	25

1. INTRODUÇÃO

A importância de saber através desse estudo como está a qualidade do atendimento no gabinete do prefeito do município de Piquet Carneiro na gestão do ano de 2013 a 2016, nos revela que a qualidade do serviço de atendimento ao público dentro da realidade do município, apresenta-se como um desafio que demonstra exigências de transformações. Segundo (CARDOZO, 1999, p.166) na realidade, no setor público existem grandes precariedade nas qualidades da eficiência do serviço prestado, em atender as necessidades da população e de quem se destinam o atendimento ao público.

Neste sentido pretendemos analisar a qualidade do atendimento prestado pela Administração Pública Municipal, abordando a sua importância, os seus objetivos, o processo da qualidade e suas formas de aplicabilidade para melhoria do processo produtivo da ação pública, objetivando a satisfação dos usuários e minimizando as falhas de atendimento, etc.

Um atendimento de qualidade, contendo informações que possam ser de forma clara e objetiva, quanto ao calendário de agendamento ao público, a fim de esclarecer e deixar a população satisfeita com a informação recebida.

Conforme Aurélio Buarque de Holanda (1986), “Atendimento é o ato ou efeito de atender” e que consiste em “dar ou prestar atenção, tomar em consideração, levar em conta, ter em vista, considerar”.

As transformações na estratégia de um bom atendimento, é bem projetada quando se trabalha em equipe, Gestor e funcionários buscando uma boa qualidade no atendimento aos usuários, com esse tipo de trabalho agindo em conjunto o setor terá uma equipe apta a atender bem. De acordo com Barros (1991) o caminho que a organização percorre rumo ao encontro da qualidade é repleto de continuas mudanças, logo busca estar apta para

sobreviver no mercado que se torna cada vez mais competitivo. Garantir a sobrevivência de uma organização é cultivar uma equipe de pessoas que saiba montar e operar um sistema, que seja uma gestão definitivamente estratégica e ampla.

Quando o usuário é bem atendido, a qualidade de serviço no setor passa a ter um diferencial importante, levando a ser reconhecido pelo público como um local com um atendimento eficaz. Delevati (2004, p. 12) reforça que “a satisfação torna-se imprescindível, levando a empresa com ou sem fins lucrativos, serviços públicos ou profissionais liberais a discutirem maneiras de consegui-la para atingir seus objetivos”.

Os desafios da Qualidade do Atendimento na Administração Pública é proporcionar ao setor de trabalho (Gabinete), pessoas capacitadas, motivadas e leais, contribuindo com um atendimento de alto desempenho, além de ter que proporcionar aos seus funcionários condições de trabalhos para que os mesmos possam desempenhar o seu papel com qualidade. O não cumprimento desses desafios, faz com que os funcionários não prestem um bom atendimento.

Nesse contexto surge o seguinte problema de pesquisa:

- Qual a percepção da população sobre a qualidade do atendimento ao público no Gabinete do Prefeito ?

Para que este objetivo seja alcançado, devem ser atingidos os seguintes objetivos:

- Conhecer a estrutura administrativa e quais serviços são oferecidos ao público do ambiente pesquisado;
- Analisar o grau de satisfação da população quanto ao atendimento prestado (deve fazer uma pesquisa qualitativa para entender este grau de satisfação);
- Identificar os motivos e propor melhorias objetivando um atendimento adequado e tempestivo aos usuários.

Outra face desse projeto de pesquisa é a análise da visão do cidadão Piqueense em relação ao atendimento desenvolvido pelo poder executivo do município. Realizamos para efeito de comparação, pesquisa com populares, medindo desta forma o grau de satisfação.

2. JUSTIFICATIVA

A qualidade do serviço de atendimento ao público dentro da realidade do município, apresenta-se como um desafio que demonstra exigências de transformações urgentes.

Segundo (CARDOZO, 1999, p.166) na realidade, no setor público existem grandes precariedade nas qualidades da eficiência do serviço prestado, em atender as necessidades da população e de quem se destinam o atendimento ao público.

Um atendimento de qualidade, contendo informações que possam ser de forma clara e objetiva, quanto ao calendário de agendamento ao público, a fim de esclarecer e deixar a população satisfeita com a informação recebida.

Para prestar um serviço com qualidade, é muito importante e recomendável: ser educado e cortês; sorrir e se portar com naturalidade; falar em tom de voz agradável; falar com o usuário sempre o olhando nos olhos. De acordo com Chiavenato (1999) a capacidade de ouvir o cliente torna-se o primeiro passo para desenvolver uma estratégia de atendimento total ao consumidor. Ouvir é parte integrante do processo de comunicação.

Para Kotler (2005), as empresas precisam estar voltadas para realizar o seu trabalho com eficiência, com um melhor atendimento, superando as expectativas do cliente, atendendo com total qualidade.

Agindo assim a administração terá um atendimento de qualidade, deixando os usuários satisfeitos, tornando um ambiente de trabalho harmonioso entre funcionários e usuários.

Para Lima (2004, p. 66): “As questões de opinião objetivam conhecer valores, visões, impressões, experiência do respondente”. A questão de opinião é importante para que os pesquisados possam abertamente citar pontos positivos e pontos negativos com relação a

qualidade no atendimento no Gabinete do Prefeito. E através dessas opiniões o administrador terá avaliação dos usuários dos serviços públicos, podendo auxiliar no melhor desempenho e nos conhecimentos dos fatores

que influenciam a qualidade dos serviços oferecidos, onde isso tudo pode ser o ponto de partida para as melhorias na qualidade dos serviços prestados aos os usuários.

3. PROBLEMA

O descontentamento da qualidade do atendimento oferecida pelo usuário dos serviços públicos, é um dos fatores que afetam a qualidade, gerando um problema, onde se faz necessário que o administrador seja conhecedor dessa realidade. Por isso é muito importante para a administração pública conhecer a opinião dos seus usuários e também saber como percebem a qualidade dos serviços oferecidos.

Os desafios da Qualidade do Atendimento na Administração Pública é proporcionar ao setor de trabalho (Gabinete), pessoas capacitadas, motivadas e leais, contribuindo com um atendimento de alto desempenho, além de ter que proporcionar aos seus funcionários condições de trabalhos para que os mesmos possam desempenhar o seu papel com qualidade. O não cumprimento desses desafios, faz com que os funcionários não prestem um bom atendimento. Sendo que no cenário de hoje , os cidadãos apresentam constantes exigências as Instituições Públicas, para que coloquem em prática as normas de um sistema de gestão de qualidade, no que se refere ao atendimento, sabendo-se que a interação entre os usuários e os funcionários influenciam positivamente na qualidade do atendimento.

4. OBJETIVOS

Com o intuito de responder à questão levantada e voltada à Qualidade do Atendimento, particularmente, no Gabinete do Prefeito, na Prefeitura Municipal de Piquet Carneiro/Ce, estabelecemos os seguintes objetivos:

4.1 Objetivo geral

Compreender a qualidade do atendimento ao público no Gabinete do Prefeito, no município de Piquet Carneiro.

4.2 Objetivo específico

- Conceituar o que é um bom atendimento;
- Conhecer a estrutura administrativa e quais serviços são oferecidos ao público do ambiente pesquisado;
- Analisar o grau de satisfação da população quanto ao atendimento prestado (deve fazer uma pesquisa qualitativa para entender este grau de satisfação);
- Identificar os motivos e propor melhorias objetivando um atendimento adequado e tempestivo aos usuários.

Este projeto de pesquisa tem por objetivo analisar o desempenho da qualidade no atendimento do Gabinete do Prefeito, no Município de Piquet Carneiro-CE, no que diz respeito aos critérios e funções que lhe são atribuídos, executando um trabalho de suma importância para o um bom atendimento ao público do município.

Outra face desse projeto de pesquisa é a análise da visão do cidadão em relação ao atendimento desenvolvido pelo poder executivo do município.

5. REFERENCIAL TEÓRICO

O presente trabalho fundamenta-se basicamente nos trabalhos de **Aurélio Buarque de Holanda (1986)**, **Cardoso (1999)**, **FERREIRA (1998)**, **BARROS**, Claudius D`Artagman São Paulo: Nobel, 1991, **CHIAVENATO**, Idalberto 12 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999, **DELEVATI**, Miriam Terezinha da Silva Porto Alegre: UFRGS, 2004, **FERREIRA**, M.C. São Paulo: Cortez, 1998, **KOTLER**, Philip. 2 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005, **LIMA**, Manolita Correia, São Paulo: Saraiva 2004, que fizeram uma análise da aplicabilidade do modelo de Qualidade no Atendimento na administração pública municipal.

A qualidade do serviço de atendimento ao público dentro da realidade brasileira, apresenta-se como um desafio que demonstra a exigência de transformações urgentes. Podemos citar o trabalho de **Aurélio Buarque de Holanda (1986)**, que tem por objetivo ajudar a melhorar a qualidade do atendimento na Administração Pública, e para tal finalidade ele dá exemplo para conseguir atender bem e agradar o cliente.

“Atendimento é o ato ou efeito de atender” e que consiste em dar ou prestar atenção, tomar em consideração, levar em conta, ter em vista, considerar”.

O princípio de uma boa administração indica a obrigação do gestor em propor condições de trabalho para que os funcionários em geral atenda o usuário com eficácia, eficiência e rapidez. Para **CARDOZO, 1999**, Ser eficiente, portanto, exige primeiro da Administração Pública o aproveitamento máximo de tudo aquilo que a coletividade possui, em todos os níveis, ao longo da realização de suas atividades.

Desenvolver um alto nível de qualidade no atendimento, incentiva o indivíduo a se sentir satisfeito diante do seu serviço executado, contribuindo assim com a sua auto-estima. A qualidade do trabalho é de acordo com os padrões que o indivíduo conhece e que de uma certa forma, está ligada diretamente à sua auto-estima. Para **(FERREIRA, 1998, p.18)**, A qualidade de uma pessoa, com relação ao atendimento, significa efetuar o seu trabalho, diariamente, da melhor forma possível.

6. METODOLOGIA

Com a finalidade de alcançar o resultado nos objetivos propostos neste artigo foi necessário a utilização de meios que, conjuntamente, formaram o desenvolvimento da pesquisa. O método de pesquisa utilizado para este estudo de caso, em termos de abordagem metodológica de investigação a nossa atenção, utilizou-se, basicamente, a pesquisa bibliográfica e a pesquisa exploratória. A pesquisa foi indispensáveis para o desenvolvimento dos tópicos, considerando-as de suma importância para a escrita do artigo.

O questionário, segundo Sampiere (2006, p. 325), é um conjunto de questões com relação a uma ou mais variáveis a serem medidas. Este método é um dos instrumentos mais utilizados para coleta dos dados. Em termos da tipologia das questões optamos por perguntas fechadas.

6.1 Tipo de pesquisa

Por se tratar de uma pesquisa onde o pesquisador não pode interferir a mesma é considerada pesquisa Qualitativa-Descritiva, segundo Andrade (2006, p. 124) nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador.

Além dos dados coletados com o gestor do Gabinete do Prefeito. A mesma envolve também o conhecimento da qualidade do atendimento aos usuários do município, interagindo de forma direta com gestor, a fim de conhecermos melhor como funciona o trabalho no Gabinete do Prefeito. E compreender toda a estrutura que envolve esse setor.

Será feita uma coleta de dados em grupos distintos e aleatórios de indivíduos em um mesmo espaço de tempo. A coleta de dados da pesquisa será feito por meio de levantamento, que segundo Gil (2010, p. 35) “as

pesquisas deste tipo caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer.”.

A abordagem será realizada mediante entrevistas pessoais onde serão aplicados questionários na cidade de Piquet Carneiro.

6.2 População e amostra

Realizamos pesquisa em diversos bairros da cidade, com usuários de diferentes faixas etária, com o objetivo de saber o grau de satisfação em relação a importância do gabinete, como também a qualidade do atendimento aos usuários da Administração Pública Municipal.

6.3 Instrumentos de coleta de dados

- Entrevista com o Gestor do Gabinete do Prefeito do município;
- Estagio no setor pesquisado.
- Questionário aplicado à população com perguntas técnicas e objetivas.

6.4 Processo de coleta de dados

O primeiro passo realizado a fim de coletar os dados da pesquisa foi uma entrevista com perguntas abertas, direcionadas ao gestor, prefeito da entidade pesquisada no intuito de identificar a qualidade no atendimento no seu setor, além de conhecer as medidas adotadas por ele a fim de promover uma melhor integração entre a população e o gabinete do prefeito.

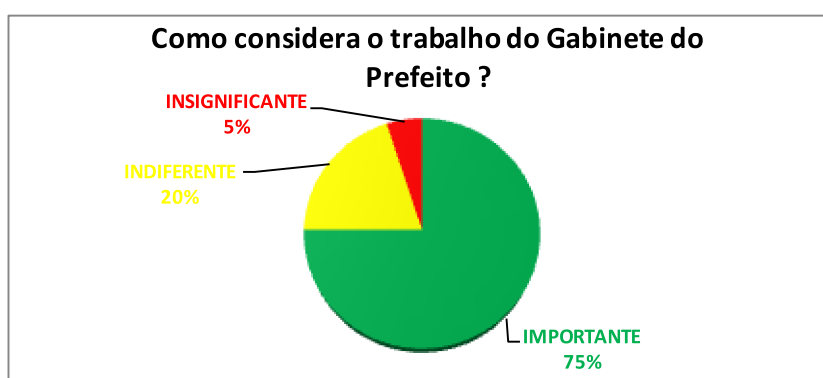
Depois da realização dessa parte preliminar, foram realizadas para efeito de comparação, pesquisa com populares, medindo desta forma o grau de satisfação.

7. RESULTADO

Através de pesquisa realizada em campo conseguimos analisar a opinião, e o grau de participação e satisfação da população em relação ao Gabinete do Prefeito de Piquet Carneiro. E com a realização deste trabalho, sentimos a necessidade de estudar uma forma de efetivar a Qualidade do Atendimento na Administração Pública Municipal, e para que torne-se possível essa efetivação devemos focar na satisfação do funcionário com relação aos seus gestores, ao local de trabalho com conforto e bem estar social, onde os mesmos poderão executar as suas tarefas com muito mais zelo, evidenciando uma melhor eficácia no atendimento ao público. Os funcionários que atuam nos setores públicos é preciso ser mais que atendentes, os mesmos deverão ter uma postura correta, ética e de profundo interesse pelos problemas aos quais os usuários procuram por uma solução. O funcionário público deve ser sempre um interessado pelas causas alheias e de sua cidade, fazendo jus aos seus proventos que são pagos pelos contribuintes, os quais buscam sempre por um atendimento de qualidade.

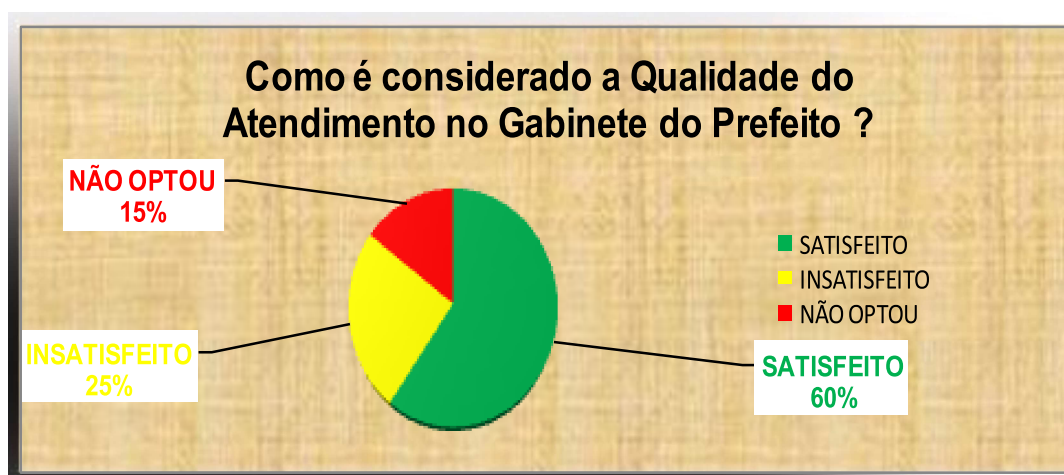
SOBRE A IMPORTÂNCIA DO GABINETE DO PREFEITO

A pesquisa mostrou que a maioria da população tem consciência da importância do trabalho desenvolvido pelo Gabinete do Prefeito de Piquet Carneiro – CE. Dos entrevistados, 75% consideram o trabalho do Gabinete do Prefeito como sendo importante, enquanto 25% foram indiferentes e ainda 5% classificaram o trabalho como insignificante.



SOBRE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO GABINETE DO PREFEITO PARTICIPAÇÃO POPULAR

A pesquisa foi realizada com um grupo de 50 pessoas com faixas etárias que variam de 18 a 60 anos. Abaixo pode ser conferido o gráfico com as porcentagens referentes ao resultado da pesquisa.



7.1 Caracterização da organização

O Gabinete do Prefeito, é responsável em promover o intercâmbio entre o Prefeito, as secretarias municipais, associações de classe, entidades públicas e privadas e órgãos das esferas estadual e federal.

7.2 Políticas de profissionalização na organização

A organização pesquisada utiliza uma política de profissionalização onde se busca descobrir e trabalhar a qualidade no atendimento, e promover resultados positivos com objetivo de manter um contato direto com a população para saber quais são os anseios e ao mesmo tempo fazer com que tenham uma participação mais efetiva com a administração.

7.3 Eficiência e serviços

Nas questões referente à eficiência dos profissionais o gestor destaca a criação de qualificar a sua equipe com metas e objetivos de promover a eficiência no trabalho.

7.4 A trajetória do gestor

Quanto à trajetória do gestor, foi feita uma entrevista na qual foi enfatizada a sua vida profissional e a sua atuação com o intuito de analisar os valores por ele defendidos em relação à administração e ao profissionalismo no serviço público.

O gestor do município de Piquet Carneiro Expedito José do Nascimento, nasceu no sítio Canabravinha, município de Mauriti, no Cariri cearense, em 19 de Outubro de 1951. Filho de uma família de onze irmãos. Sua carreira profissional, teve início com a conclusão do curso Técnico em Agropecuária no ano de 1.975, na escola integrada e colégio Agrícola de Mombaça/Ce. Ainda em 1.975, Expedito prestou concursos para a ANCAR, atualmente Ematerce, onde obteve o segundo lugar. No início de 1976 a 1979, começou sua vida profissional trabalhando na implantação do Projeto de Irrigação Curu-Ibiapaba, sob a coordenação da Missão Técnico Israelita. No final de 1979, foi transferido para o projeto de Irrigação de Morada Nova, onde com as experiências acumuladas, contribuiu decisivamente para as atividades técnicas do projeto. Em janeiro, por força da extinção do convênio EMATERCE/DNOCS, transferiu-se para a cidade de Piquet Carneiro, onde permanece até hoje. Foi nesse município, onde aconteceu o maior êxito profissional de sua vida, com o knowhall técnico adquirido, Expedito contribuiu para o planejamento estratégico visando o desenvolvimento agropecuário do município. Foi extensionista e coordenador local da Ematerce, onde coordenou várias emergências, além do CMDS (Conselho Municipal de

desenvolvimento Sustentável) e a COMDEC (Comissão Municipal de Desenvolvimento Sustentável), chegando a presidente do Sindicato Rural de Piquet Carneiro. Em 1.988, ingressou na vida pública, sendo eleito vereador de Piquet Carneiro e presidente do poder legislativo no ano de 1990, mesmo ano em que se reelegeu vereador e novamente presidente da casa. No ano de 2001, com muita competência, conhecimento e acima de tudo com brilhantismo as ações planejadas, Expedito assumiu a secretária municipal da Agricultura de Piquet Carneiro, onde revolucionou o setor agropecuário municipal, com destaque para a agricultura familiar. Ações de incentivo e assistência técnica como: bovinocultura de leite, ovinocaprinocultura, avicultura, plantio de mamona para produção de biodiesel, ações de crédito através do Pronaf e apoio as Associações Comunitárias, consolidaram-se com a realização 12 feiras de agronegócios , onde mais de 2 milhões de reais foram investidos na agricultura familiar. Toda essa trajetória de vitórias, serviu de incentivo para Expedito aprimorar seus conhecimentos, não se contendo com o nível médio, fez bacharelado em Teologia pelo Instituto de Tecnologia Aplicada e recentemente concluiu também bacharelado em Administração pelo Instituto de Educação Superior do Brasil – IESB. Toda essa trajetória, gerou o reconhecimento popular, e ouvindo a voz das ruas e do campo, Em 2008, Expedito foi eleito prefeito de Piquet Carneiro, implementando um modelo de gestão diferenciado e descentralizado. A idéia deu certo, e em 2010, Expedito foi novamente conduzido a chefia do executivo municipal. Durante as duas gestões, destacam-se a conquista do selo UNICEF município aprovado, prêmio gestor eficiente da merenda escolar, ficando entre os 28 municípios brasileiros com melhor qualidade na merenda segundo o MEC, duas vezes premiado com o selo município Verde, prêmio ecoeficiência pela política de meio ambiente implementada no município. Em 2012 foi reeleito, e ainda no início de seu segundo governo, foi aclamado por consenso pelos prefeitos da região, como presidente do Consórcio de Desenvolvimento do Sertão Central Sul – CODESSUL e eleito vice presidente da Associação dos Prefeitos do Ceará – APRECE, e atualmente exercendo a

Presidência da Associação dos Prefeitos do Ceará – Aprece.

FONTE: Assessoria de Comunicação do município de Piquet Carneiro/CE.

VALORES IMPORTANTES PARA O GESTOR

No decorrer da entrevista o gestor cita a importância de cultivar uma união entre os funcionários e os usuários, com a finalidade de promover uma boa qualidade no atendimento, o mesmo diz buscar sempre ter humildade para honrar o cargo que lhe foi dado pelo povo.

Em relação à capacitação dos funcionários do gabinete o gestor cita a importância, de envolver os funcionários em curso de qualidade no atendimento para que os mesmo atenda bem os usuários e assim poder prestar uma boa qualidade de atendimento a população.

Para finalizar, ao tratarmos do assunto dos valores que o administrador deve ter, o gestor da organização falou:

Se a gente tocar o mandato durante os quatro anos que nos competem pensando sempre que os usuários precisam ser atendidos com atenção e carinho e ter sempre respostas agradáveis que busque resolver o que eles precisam, eu acho que a nossa missão estará cumprida.

8. CONCLUSÃO

A partir da análise da entrevista com o prefeito e usuários, podemos concluir que o atendimento no gabinete do prefeito apesar de não ser cem por cento excelente, apresenta claramente a eficiência e um grande trabalho do prefeito na luta de se obter uma boa qualidade no atendimento ao público, para isso o gestor adotou o modelo de ouvir a opinião do povo em relação ao atendimento no gabinete do prefeito, e assim poder buscar um bom resultado. Esse modelo de gestão valoriza a participação do cidadão, e ajuda o gestor a saber como está a satisfação do usuário no atendimento ao público. Ficou claro também pelo gestor, que para se obter uma boa administração, primeiro tem que valorizar a participação dos usuários, pois através disso terá uma boa qualidade no atendimento deixando os mesmos satisfeitos.

O gabinete do prefeito, por se tratar de um setor administrativo que praticamente lida diretamente com um público alvo específico, e tem que estar diretamente em contato com esse público, foi capaz de criar um modelo de trabalho, no qual busca saber dos usuários se estão satisfeitos com o atendimento, esse trabalho pode ser considerado uma política de profissionalização voltada para o atendimento a este público.

O gabinete do prefeito mantém um quadro de profissionais que são preparados para concretizar as metas e os objetivos que lhe são requisitados. Podemos comparar no que se refere à eficiência, a qualidade do profissional citada por **(FERREIRA, 1998, p.18)**, A qualidade de uma pessoa com relação ao atendimento, significa efetuar o seu trabalho diariamente, da melhor forma possível.

A partir de uma rápida comparação dos resultados obtidos na entrevista com gestor, onde ficou claro que o mesmo tem a preocupação de dar condições de trabalhos aos funcionários do gabinete, para que atenda o usuário com eficácia, eficiência e rapidez. Esse modelo de trabalho pode ser comparado com o pensamento de **CARDOZO, 1999**, Ser eficiente, portanto, exige primeiro da Administração Pública o aproveitamento máximo de tudo

aquilo que a coletividade possui, em todos os níveis, ao longo da realização de suas atividades.

Podemos citar uma ferramenta importante para se obter um resultado satisfatório no atendimento, essa ferramenta é o pensamento de **Aurélio Buarque de Holanda (1986)**, que tem por objetivo ajudar a melhorar a qualidade do atendimento na Administração Pública, e para tal finalidade ele dá exemplo para conseguir atender bem e agradar o cliente.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARROS, Claudius D'Artagman C. de. Qualidade & participação: o caminho para o êxito. São Paulo: Nobel, 1991.

CARDOZO, J. E. M. Princípios Constitucionais da Administração Pública (de acordo com a Emenda Constitucional n.º 19/98): Os 10 anos da Constituição Federal. São Paulo: Atlas, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas; o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 12 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DELEVATI, Miriam Terezinha da Silva. Satisfação de Clientes em Instituições sem Fins Lucrativos: Um Estudo de Caso – Avaliando as Percepções dos Públicos Envolvidos. Porto Alegre: UFRGS, 2004. Disponível em: WWW.lume.ufrgs.br/handle/10183/4782 Acesso em 08/11/2011.

FERREIRA, M.C. Ergonomia de um serviço de atendimento. São Paulo: Cortez, 1998.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Novo Dicionário da Língua Portuguesa, 2ª Edição revista e ampliada, Nova Fronteira, 1986. 11

KOTLER, Philip. **Marketing essencial**: conceitos, estratégias e casos. 2 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

LIMA, Manolita Correia. Monografia: a engenharia da produção acadêmica. São Paulo: Saraiva, 2004.

SAMPIERI, H. Roberto (2006). Metodologia de Pesquisa. 3 Ed. São Paulo: Mc Graw-Hell.