

# **SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DO PRÓ-CIDADÃO DO MUNICÍPIO DE LONDRINA**

## **SATISFACTION IN THE SERVICE AND PROVISION OF SERVICE OF THE PRO-CITIZEN OF THE MUNICIPALITY OF LONDRINA**

***Lucinea Cristina Ramazotti***

Especialista em Gestão Pública Municipal.  
Universidade Estadual UNICENTRO.

***Silvio Roberto Stefano.***

Mestre em Administração – UEL/UEM  
Doutor em Administração - USP  
Universidade Estadual UNICENTRO.

***João Francisco Morozini***

Mestre em Ciências Contábeis - FURB  
Doutor em Administração - MACKENZIE  
Universidade Estadual UNICENTRO.

### **RESUMO**

Este estudo foi baseado em uma pesquisa sobre a satisfação dos usuários do pronto atendimento ao cidadão (Pró-Cidadão), ponto de atendimento da prefeitura de Londrina instalado na zona norte da cidade. A pesquisa visou analisar o nível de satisfação dos usuários com relação ao atendimento e serviços disponibilizados. Com intuito de atingir os propósitos do estudo, a metodologia desse trabalho foi exploratória, por meio de levantamentos bibliográficos, seguida pela pesquisa de campo que envolveu a coleta de dados de forma quantitativa por meio da aplicação de questionário estruturado com uma amostra de 183 usuários do Pró-cidadão, durante duas semanas no mês de abril de 2012. As análises dos resultados foram apresentadas em tabelas e gráficos, sendo possível verificar dentre os itens analisados que o principais pontos positivos foram os serviços disponíveis e a cordialidade do atendente, sendo os principais pontos negativos a quantidade de atendentes e infra-estrutura do local. O nível geral de satisfação dos usuários apresentou-se de forma positiva.

**Palavras-chave:** Satisfação do usuário, cliente-cidadão, atendimento, serviços.

### **ABSTRACT**

This study was based on a satisfaction survey of users of emergency care to citizens (Pro-Citizen), a square of attendance from the City of Londrina installed in the northern city. The research aimed to analyze the level of user satisfaction with respect to care and services provided. In order to achieve the purposes of the study, the methodology of this study was exploratory way through literature surveys followed by field research that involved collecting data in a quantitative manner through a structured questionnaire with a sample of 183 users pro-citizen for two weeks in April 2012. The analysis results are presented in tables and graphs, and can verify that among the items discussed were the main strengths of the services available and the warmth of the attendant, the main drawbacks being the number of attendants and infrastructure of the site. The overall of satisfaction of user is presented in a positive way.

**Key words:** People satisfaction, customer-citizen, care, services.

## 1 INTRODUÇÃO

O tema desenvolvido no presente artigo é satisfação no atendimento e prestação de serviços do pronto atendimento ao cidadão (Pró-Cidadão), um projeto da Prefeitura de Londrina que deve funcionar como uma mini-prefeitura. O ponto de atendimento pesquisado está instalado na zona norte de Londrina.

A administração pública no Brasil passa por processos de transformações, buscando modernização e transparência em sua gestão. Observa-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 tem levado a mudanças na esfera pública”.

Percebe-se que a questão da qualidade e satisfação no atendimento e serviços não é assunto exclusivo das empresas privadas, sendo uma preocupação também da administração pública. 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.

O Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado de 1995 introduz formalmente a nova administração pública no Brasil, objetivando aproximar o Estado do cidadão e com isso surge o termo cliente-cidadão apresentado por Pereira (2000).

Portanto, neste contexto o presente estudo tem o intuito de verificar o grau de satisfação dos usuários com relação ao serviço de pronto atendimento ao cidadão, visando salientar a importância da prestação de atendimento com qualidade aos munícipes para o melhoramento no desenvolvimento da cidade.

O estudo traz o seguinte problema de pesquisa: qual a importância da satisfação dos munícipes em relação ao atendimento e serviços prestados pelo pronto atendimento ao cidadão (Pró-cidadão)?

Com base nesse problema de pesquisa o objetivo do artigo foi identificar o grau de satisfação dos munícipes usuários dos serviços do Pró-cidadão, com relação ao atendimento e serviços disponibilizados.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Importância dos Serviços Públicos Municipais**

A administração pública municipal tem como responsabilidades: gerenciar, coordenar, dirigir e desempenhar da melhor forma a prestação dos serviços públicos municipais, onde serviço público vem a ser toda atividade típica do Estado da qual a Administração Pública presta à comunidade, sendo essencial para a população e para o próprio Estado (BERGUE, 2011).

Os serviços públicos devem ser destinados à satisfação da coletividade, conforme afirma Meirelles (1999, p. 297):

Serviço Público é todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado. Fora dessa generalidade não se pode indicar as atividades que constituem serviço público, porque variam de acordo com a exigência de cada povo e de cada época. Nem se pode dizer que são as atividades coletivas vitais que caracterizam os serviços públicos, porque ao lado destas existem outras, sabidamente dispensáveis pela comunidade, que são realizadas pelo Estado como serviço público.

Ainda segundo Araújo (1997, apud SANTOS e OLIVEIRA, 2010, p. 70), o serviço público é “toda atividade exercida pelo Estado através de seus poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, para a realização de suas finalidades seja direta ou indiretamente”. De acordo com os autores, não há critério seguro para a definição de serviço público, a não ser aquele que assim caracteriza as atividades que o Estado considera como a si inerentes para cumprir os seus fins.

Sendo assim, a administração municipal não deverá omitir-se ou deixar de prestar serviços públicos de forma direta ou indireta à população, todos têm direito aos

serviços públicos e alguns deles são essenciais para a vida como: abastecimento e tratamento de água, assistência à saúde, educação, moradia, energia elétrica, transportes coletivos, creches, e assistência social.

Acredita-se na importância de uma gestão pública satisfatória que garanta melhores serviços e a melhoria da qualidade de vida da população. A sociedade aspira por uma administração positiva com propósitos destinados ao atendimento de determinadas necessidades ou utilidades públicas que segundo Torres (2010, p. 4):

[...] ao desejar vê-las prestadas com generalidade, regularidade, eficiência, modicidade de custos e cordialidade, demanda o Estado, por meio da Constituição ou de lei, para a elaboração e o desenvolvimento de normas e controles de direito público, a fim de que sejam prestados os serviços públicos de acordo com seus anseios.

Os serviços públicos estão presentes no cotidiano de cada cidadão, sendo atribuição dos administradores públicos a aplicação de formas de controle e fiscalização para o melhor desempenho das atividades prestadas aos usuários. O cidadão deseja ser respeitado e tem se mostrado cada vez mais preocupado com as questões relativas ao crescimento do município. Segundo Lourenço e, Ferreira (2010, p. 5) “o cidadão é tido como um indivíduo que anseia não apenas pela satisfação de suas necessidades e de seus interesses privados, mas que busca também a construção de um bem comum”.

Percebe-se a importância de uma gestão de qualidade na prestação de serviços públicos municipais, gerando assim, benefícios ao cidadão muito além da satisfação dos usuários, podendo influenciar em sua qualidade de vida e bem-estar, contribuindo também para formação de cidadãos mais conscientes e participativos.

## **2.2 Evolução dos Serviços Públicos Municipais**

A gestão pública municipal depara-se com um grande desafio: a transformação de suas estruturas burocráticas em processos racionalizados, evoluídos e cada vez mais eficientes, rompendo com os tradicionais modelos de administração pública. Nos anos 90, inicia-se no Brasil uma reforma do estado, dando início a uma administração

pública mais eficiente, voltada ao cidadão que segundo Pereira (2001, apud GONÇALVES, ABREU, NOGUEIRA e VINÍCIUS GONÇALVES et al., 2011, p. 3) “esta reforma só fará sentido se realmente lograr atender melhor o cidadão”.

Neste sentido, a evolução dos serviços públicos caminha lado a lado com uma administração pública mais cidadã onde segundo Gonçalves, Abreu, Nogueira e Vinicius Gonçalves et al. (2011, p. 3): “os cidadãos podem ser usuários de serviços específicos, mas eles são parte de toda uma comunidade e, portanto, contribuem e recebem benefícios da administração pública”.

A administração municipal tem suas competências fundamentadas no capítulo IV, artigo 30 da Constituição Federal de 1988, sendo alguns serviços prestados exclusivamente pelos municípios que deverá organizar e prestar serviços públicos de interesse local, de educação, de saúde pública e saneamento básico.

O papel do município é de extrema importância, devendo proporcionar condições para que se atinja o esperado, “objetivando a garantia e a promoção das políticas públicas necessárias para o desenvolvimento sustentável do país” relatam Gonçalves, Abreu, Nogueira e Vinicius Gonçalves et al. (2011, p. 3). Portanto, precisa ser eficiente, eficaz e efetivo. Ainda neste sentido Gomes e Silva (2011, p. 1) afirmam que “o governo por meio de formulação e implementação de políticas públicas, deve estimular a participação da sociedade em todo o processo”.

Para Torres (2010, p. 6) “o controle social e o sucesso da implantação do modelo gerencial de administração. Ambos têm o mesmo objetivo, viabilizar a prestação de serviços de maior qualidade e de forma mais dinâmica e eficiente aos usuários”.

Segundo Delevati (2004, p. 10) “toda esta mudança de cenário vem acompanhada de mudanças no comportamento do consumidor, que se apresenta cada vez mais atento e exigente”. Ainda segundo Gianese e Correa (apud DELEVATI, 2004, p. 10).

[...] citam como fatores para o crescimento dos serviços desejo de melhor qualidade de vida, urbanização, surgimento de novas tecnologias, disponibilidade de mais tempo para o lazer, mudanças demográficas, mudanças socioeconômicas e aumento de sofisticação dos consumidores.

Assim, percebe-se que a evolução dos serviços públicos vem acompanhada da evolução de seus usuários que estão cada vez mais exigentes, atentos e participativos. Conforme exposto por Gomes e Silva (2011, p. 1) “Com o avanço da internet e a tecnologia suficiente, houve o favorecimento da transparência nos portais dos governos por meio das prestações de contas e publicidade dos dados e relatórios”.

Na esfera municipal a questão da transparência é um fator relevante para a evolução dos serviços públicos e para a satisfação dos usuários conforme destacado por Gomes e Silva (2011, p. 1) “Outros requisitos legais como os demonstrativos previstos na Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) levaram a uma maior transparência orçamentária e fiscal”.

### **2.3 Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos**

As organizações têm se preocupado cada vez mais com a questão da satisfação dos clientes, buscando melhorar a qualidade dos produtos e serviços ofertados. Na esfera pública a questão da satisfação dos usuários de serviços públicos começa a sofrer mudanças.

Segundo Trevisan et al., Löbler, Visentini e Bobsin (2009, p. 265), “As organizações públicas mudam o seu comportamento quando se voltam para os seus cidadãos-clientes. Elas se tornam mais eficientes e preocupadas com a qualidade dos serviços prestados, provocando, assim, a satisfação dos cidadãos”.

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 ocorre, pois nem sempre os usuários de serviços públicos possuem a opção por serviços alternativos, insatisfeitos ou não, são obrigados a utilizá-los. Outro fator de grande influência seria a questão da disposição dos funcionários públicos em atender aos usuários de forma cordial e com presteza.

Na esfera municipal, a Lei 15.410/2011, do município de São Paulo, institui boas práticas de atendimento no setor público, e traz em seu art. 3º os objetivos relacionados ao atendimento ao usuário dos serviços públicos:

I. A satisfação dos usuários em suas demandas; II. O aprimoramento da qualidade dos serviços públicos; III. O comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário; IV. A identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos munícipes; V. Acesso aos serviços públicos.

Percebe-se que a satisfação dos usuários apresenta-se em primeiro plano, seguido pelo comprometimento dos agentes públicos em atender aos cidadãos. “A satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto ou (resultado) em relação às expectativas da pessoa” (KOTHER, 1998 apud DÓCOLAS, 2004, p 59).

Assim, a satisfação do cliente-cidadão está diretamente relacionada ao atendimento recebido, desde o momento em que é atendido pelo agente público até a conclusão da prestação dos serviços solicitados. Neste sentido Souza (2009, p. 15) afirma que “Desde os servidores da linha de frente, que lidam diretamente com os clientes, passando pelos servidores que lhe dão suporte, todos contribuem decisivamente para a qualidade”.

Ainda a propósito, Grönroos (1993, apud SOUZA, 2009, p. 16) relata que “todos os servidores integrantes de uma organização possuem importância para a formação da qualidade de sua corporação, sendo cada qual, independentemente de sua posição, responsável por uma cota na geração da qualidade de serviços ao cliente”.

Nota-se a relação direta do agente público com a formação da qualidade e satisfação do cidadão onde Las Casas (2007, apud SOUZA, 2009, p. 17) “aponta que os servidores da linha de frente de uma organização, são os que se encontram em contato direto com os clientes, interagindo com estes e sendo responsáveis por passar uma impressão de qualidade sobre os serviços da sua corporação”.

A satisfação de clientes e usuários é abordada em diversos trabalhos e por diferentes autores, juntamente com a palavra marketing. Faz-se necessário entender o significado de marketing. Theodore Levitt (1960, apud DELEVATI, 2004, p. 26) explica

que “a venda se concentra nas necessidades do vendedor e o marketing nas necessidades do comprador, a sua função básica é se preocupar em satisfazer a necessidade do cliente”. Ikeda e Oliveira (2005, apud ALMEIDA, ALBINO e MARTINO, 2009, p. 2), consideram que “o pressuposto fundamental do marketing reside no princípio da troca – atividade na qual duas ou mais partes dão algo de valor umas às outras para satisfazer suas necessidades”.

Para Delevati (2004, p. 27) “Em serviços uma das funções básicas do marketing é a comunicação com o cliente tanto durante a publicidade como no processo, ou seja, no momento em que o serviço está sendo produzido”.

Nesse sentido, segundo Las Casas (2002, p. 19), entre muitas classificações possíveis, considera o esforço do consumidor na busca por serviços e neste sentido classifica-os da seguinte forma: a) Serviços de Consumo: são serviços prestados diretamente ao consumidor e subdividem-se em conveniência, escolha e especialidade; e b) Serviços Industriais: são aqueles prestados a organizações industriais, comerciais ou institucionais e subdividem-se em equipamentos, facilidade e consultoria.

As organizações têm-se voltado mais para a mercadologia em busca de melhores resultados em venda e satisfação dos clientes. De acordo com Mc Carthy (apud (KOTHER, 1998, p. 97) o conceito base do marketing envolve quatro componentes essenciais: os 4 Ps do Marketing: O Produto, que é oferta tangível da empresa para o mercado incluindo os serviços; o Preço, que envolve a forma de pagamento, parcelamento e precificação; a Praça, localização dos pontos de vendas e canais para chegar ao cliente; e a Promoção que inclui todas as atividades desenvolvidas pela organização para divulgar os produtos e conquistar a confiança dos clientes.

Atualmente, o marketing vem sendo aplicado na esfera pública, podendo contribuir para o aumento da eficiência e resposta dos serviços oferecidos aos usuários. O marketing aplicado ao setor de serviços ou terceiro setor, também é chamado de marketing social, que segundo Delevati (2004, p. 27) “o marketing social define na forma de atuação de outros tipos de marketing, e tem como objetivo procurar influenciar



comportamentos sociais não em benefício de quem faz, mas para beneficiar a audiência-alvo e a sociedade em geral”.

A visão de marketing procura concentrar esforços para desvendar os desejos do público-alvo para a partir daí criar produtos que possam satisfazer aos consumidores ou usuários. Para Kotler e Zaltman (1971, apud FRANCISCONI E RIBEIRO, 2011, p. 2) “Esta visão do marketing parece ser socialmente bem mais aceitável e restaura o papel do consumidor/cidadão na determinação do mix de produtos para a sociedade através do uso de recursos do Estado”.

Segundo Walsh (1994, apud FRANCISCONI E RIBEIRO, 2011, p. 3):

[...] a avaliação que é feita por parte do usuário/consumidor é diferente nos âmbitos de negócios e de serviços públicos [...] assim, a legitimação do Estado depende não apenas da efetiva oferta de serviços, mas também do mútuo comprometimento entre cidadãos e governo.

Sendo assim, o marketing apresenta importante papel na gestão em busca da qualidade e satisfação dos clientes, sendo aplicável na administração pública, contribuindo para eficiência no atendimento dos serviços públicos.

A sociedade tem adotado uma postura mais racional e responsável com relação ao consumo, o cidadão passa a ser visto como cliente e a questão do “consumerismo tem contribuído para a mudança da relação entre o usuário de serviços públicos (cidadão) e os órgãos do governo responsáveis pela prestação destes serviços” (SHETH e GARDNER, 1984 apud FRANCISCONI e RIBEIRO, 2011, p. 3).

Delevati (2004, p. 12) reforça que “a satisfação torna-se imprescindível, levando a empresas com ou sem fins lucrativos, serviços públicos ou profissionais liberais a discutirem maneiras de consegui-la para atingir seus objetivos”.

Diante deste contexto, Francisconi e Ribeiro (2011, p. 4) relatam que “O consumidor também tem tido maior acesso à comunicação com o governo, notadamente através do acesso a ferramentas da web que permitem o contato rápido aos diversos serviços oferecidos pelos órgãos públicos”. Uma maior participação dos usuários por meio de tecnologias da informação, também tem contribuído para que os gestores de serviços públicos os considerem como clientes-cidadãos.

A tecnologia tem contribuído para o desenvolvimento na prestação de serviços públicos municipais, proporcionando maior acompanhamento do processo por parte do cidadão como também agilizando o tempo de resposta dos serviços solicitados.

Nota-se que a busca da satisfação dos clientes nunca se encerra, sendo um processo contínuo, conforme destaca Horovitz (1993, apud DÓCOLAS, 2004, p. 60) “a qualidade do serviço e a satisfação do cliente nunca devem ser consideradas como algo alcançado em definitivo, ao contrário, é um processo sem fim. Um dos meios mais eficazes para se avaliar a qualidade dos serviços prestados, é colocar-se no lugar do cliente”.

### **3 METODOLOGIA**

O método de pesquisa utilizado para este estudo caracteriza-se como pesquisa exploratória devido à ausência de conhecimentos sobre o assunto a ser pesquisado e possui caráter descritivo, pois foram realizadas entrevistas com os usuários do pronto atendimento ao cidadão. Segundo Giovinazzo (2001, apud DELEVATI, 2004, p. 14) “A pesquisa qualitativa possui caráter exploratório, descritivo, indutivo e envolve técnicas como análise de dados secundários, estudo de caso, entrevistas individuais, discussão em grupos, grupo focado, entre outros”.

Trata-se de uma pesquisa caracterizada como estudo de caso com uma abordagem quantitativa no tocante aos dados coletados. De acordo com Zanella (2009, p. 86) “[...] estudo de caso é uma forma de pesquisa que aborda com profundidade um ou poucos objetivos de pesquisa, por isso tem grande profundidade e pequena amplitude”.

Realizou-se pesquisa de campo, objetivando mensurar a percepção dos usuários com relação à satisfação no atendimento e serviços prestados pelo Pró-cidadão. Num primeiro momento o trabalho foi estruturado a partir de pesquisa exploratória com levantamento de dados documental (fontes primárias) e dados bibliográficos (fontes secundárias) apresentados no referencial teórico. O autor Lima (2004), explica que a utilização de fontes primárias resulta em informações produzidas diretamente pelas

pessoas envolvidas no evento a ser investigado. De acordo com Lakatos e Marconi (2010, p.143) “A investigação preliminar - estudos exploratórios - deve ser realizada através de dois aspectos: documentos e contatos diretos”.

Na pesquisa de campo, optou-se como técnica de coleta de dados, a aplicação de questionários com perguntas abertas e fechadas. Sendo uma questão de pergunta aberta sobre questão de opinião; uma questão de escala de 0 a 10, sendo (0 - totalmente insatisfeito e 10 - totalmente satisfeito) e sete questões de estimativa ou de avaliação e questões de intenção. Para Lima (2004, p. 66): “As questões de opinião objetivam conhecer valores, visões, impressões, experiência do respondente”. A questão de opinião foi colocada para que os pesquisados pudessem abertamente citar pontos positivos e pontos negativos com relação ao Pró-Cidadão. O texto de cada afirmativa presente no questionário foi devidamente adaptado para a realidade do local investigado.

Para Zanella (2009, p. 88) “Pela dificuldade em conhecer a realidade de todas as pessoas que fazem parte do universo pesquisado é recomendado utilizar os levantamentos por amostragem”.

Utilizou-se amostra probabilística aleatória simples, pois os elementos da amostra são as pessoas que de fato utilizam os serviços do Pró-cidadão. Segundo Lima (2001, p.73) “a prática da pesquisa quantitativa é medida pelo uso do método estatístico”.

Em contato com funcionários da prefeitura, obteve-se a informação da média de atendimentos realizados por dia no pronto atendimento ao cidadão, desta forma buscou-se encontrar o tamanho da amostra através da seguinte fórmula apresentada por Barbetta (2002).

			tamanho da população			
$n_0 \rightarrow$	204					
$E_0 \rightarrow$	7%	erro amostral tolerável (entre 5 e 7 no máximo)				
$N \rightarrow$	1.760,00	tamanho da população				
$n \rightarrow$	183	amostra a ser pesquisada				
		$n_0 = \frac{1}{E_0^2}$	$\Rightarrow$	$n_0 = \frac{1}{0,0049}$	$\Rightarrow$	$n_0 = 204,08$
		$n = \frac{N \times n_0}{N + n_0}$	$\Rightarrow$	$n = \frac{1760 \times 204,08}{1760 + 204,08}$		
		$n =$		<b>183</b>		

**Figura 1 - Cálculo da amostra**

$N$  = Tamanho da amostra

$E_0$  = Erro amostral tolerável

$n_0$  = Primeira aproximação do tamanho da amostra

$n$  = Tamanho da amostra

Obteve-se uma amostra de 183 entrevistados sendo a população de 1760 pessoas com erro amostral tolerável de 7%. A aplicação do questionário foi realizada com munícipes da região norte de Londrina, usuários do pronto atendimento ao cidadão (Pró-Cidadão), durante duas semanas no mês de abril de 2012. As informações foram coletadas utilizando-se o tempo de espera entre o atendimento. Nove pessoas não puderam ou não quiseram responder ao questionário, no entanto o número de 183 entrevistas foi atingido.

#### **4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS**

Os serviços disponibilizados pelo Pró-Cidadão são os mesmos prestados pela Praça de Atendimento na sede administrativa da Prefeitura, sendo os seguintes:

- a) Emissão de Extratos referente ao Cadastro Mobiliário e Imobiliário;
- b) Emissão de guias de IPTU;
- c) Emissão de Taxas;
- d) Emissão de ITBI;
- e) Emissão de Certidão Negativa;
- f) Emissão de Extrato do Valor Venal;
- g) Parcelamento de Débitos em Dívida Ativa;
- h) Atualização do Endereço de Correspondência;
- i) Protocolos :
  - Pedido de alvará de licença;
  - 2ª via de alvará de licença;
  - Alteração de alvará de licença;
  - Baixa de alvará;
  - Reativação de alvará de licença
  - Denúncia espontânea;
  - Análise de viabilidade;
  - Isenção de IPTU, Taxas, ISS, ITBI;
  - Prescrição de débitos;
  - Avaliação de imóvel rural, condomínio, lote integral (ITBI);
  - Certidão negativa;
  - Certidão positiva com efeito de negativa;
  - Certidão narrativa;
  - Devolução de débitos pagos indevidamente;
  - Poda e erradicação de árvores;
  - Cálculo do ISS Habite-se;
  - Reconsideração de processo;
  - Revisão de alíquota (IPTU);
  - Revisão de características da edificação (IPTU);
  - Revisão de área edificada;
  - Redução de valor venal;
  - Suspensão de cobrança referente IPTU e ISS;
  - Transferência de propriedade;
  - Inserção de compromissário comprador;

- Unificação e desmembramento de carnês de IPTU.
- Fonte:** Prefeitura Municipal de Londrina (2012)

A pesquisa foi realizada com 183 munícipes usuários do pronto atendimento ao cidadão da região norte de Londrina, os dados foram coletados no mês de abril de 2012 e serão apresentados em forma de tabelas e gráficos.

**Tabela 1 - Perfil dos entrevistados**

<b>Variável</b>	<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>(%)</b>
Sexo	Masculino	107	58
	Feminino	76	42
Faixa Etária	Até 20 anos	23	12
	21 a 30 anos	31	17
	31 a 40 anos	67	37
	Acima de 40 anos	62	34
Escolaridade	Fundamental	24	13
	Médio completo	76	42
	Superior completo	31	17
	Superior incompleto	43	23
Reside em Londrina	Pós-graduação	9	5
	Sim	183	100
Estado Civil	Não	0	0
	Casado	98	54
	Divorciado	21	11
	Solteiro	56	31
	Outros	8	4

**Fonte:** Dados coletados pelos autores em abril de 2012.

Conforme a tabela 1, verificou-se que a maioria dos entrevistados é do sexo masculino, onde 37% têm entre 31 a 40 anos, sendo 54% dos entrevistados casados, dos quais 42% estão entre os que concluíram o ensino médio e 17% entre os que concluíram o ensino superior, sendo em sua totalidade residentes em Londrina.

**Tabela 2 - Aspectos positivos e negativos do atendimento pró-cidadão**

<b>Variável</b>	<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>(%)</b>
03 Aspectos Positivos	Cordialidade Atendente	67	37
	Eficiência no Atendimento	46	25
	Serviços Oferecidos	70	38
03 Aspectos Negativos	Acomodações	54	29
	Quantidade Atendentes	91	50
	Tempo de Espera	38	21

**Fonte:** Dados coletados pelos autores em abril de 2012.

Conforme a tabela 2, dentre os 03 aspectos positivos os mais citados, 38% dos entrevistados apontaram os serviços oferecidos, seguido pela cordialidade do atendente com 37% e a eficiência no atendimento com 25%. Entre os aspectos negativos 50% apontaram à questão da quantidade de atendentes, 29% acham as acomodações um ponto negativo e 21 % consideram negativo o tempo de espera.

Para melhor entendimento e análise dos resultados, a Tabela 2 foi distribuída em dois gráficos: O Gráfico 1 – Aspectos Positivos do Atendimento Pró-Cidadão e Gráfico 2 - Aspectos Negativos do Atendimento Pró-Cidadão.

**Tabela 3 - Avaliação do atendimento de 0 a 10 ( zero a dez ), sendo 0 – totalmente Insatisfeito até 10 – totalmente Satisfeito**

Variáveis	Quantidade	(%)
5	8	5
7	26	14
8	61	33
9	81	44
10	7	4

**Fonte:** Dados coletados pelos autores em abril de 2012.

Solicitou-se que o usuário entrevistado avaliasse de 0 a 10 o atendimento do Pró-Cidadão. Conforme tabela 3, mais de 70% dos pesquisados avaliou de forma satisfatória o atendimento, enquanto 5% avaliam o atendimento como pouco satisfeito e nenhum entrevistado apontou total insatisfação. Com base na análise dos dados é possível notar que a maioria dos usuários entrevistados está satisfeito com o atendimento, visto que as notas acima de 8 somaram mais de 70%. Tal resultado demonstra que a satisfação do cliente-cidadão está diretamente ligada ao atendimento recebido e os atendentes deste projeto tem-se mostrado dispostos em desempenhar esse primeiro contato de forma cordial.

**Tabela 4 - Referente ao atendimento prestado pelos atendentes**

Variáveis	Excelente		Bom		Regular		Ruim	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Cortesia	63	34	72	40	42	23	6	3
Receptividade	61	33	63	35	52	28	7	4
Qualidade	74	40	62	34	42	23	5	3
Cordialidade	83	45	65	36	33	18	2	1
Presteza	72	39	76	42	32	17	3	2

**Fonte:** Dados coletados pelos autores em abril de 2012.

Observa-se na tabela 4, que a maioria dos usuários avalia de forma positiva o atendimento prestado pelos atendentes, sendo que 34% avaliam como Excelente e 40% avaliam como Bom a questão da Cortesia do atendente, 33% avaliam como Excelente e 35% avaliam como Bom a questão da Receptividade, 40% avaliam a Qualidade como Excelente e 34% como Bom, 45% avaliam a Cordialidade Excelente e 36% como Bom, e 39% avaliam a Presteza como Excelente e 42% como Bom. A questão da Cordialidade apresentou avaliação de apenas 1% como ruim.

Nota-se que o comprometimento dos agentes públicos no atendimento aos usuários tem se modificado na esfera pública, pois é possível perceber como a cordialidade a qualidade e a presteza do atendente foram avaliadas como excelentes. De fato, conforme relatado por Souza (2009) todos os envolvidos no processo de atendimento, contribuem de forma decisiva para a qualidade, colaborando para o bom atendimento e para a satisfação do cliente-cidadão.

**Tabela 5 - Satisfação com relação aos serviços disponibilizados**

Variável	Muito Satisfeito		Satisfeito		Pouco Satisfeito		Insatisfeito	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfação quanto aos serviços disponibilizados	36	19	130	71	14	8	3	2

**Fonte:** Dados coletados pela autora em abril de 2012.



Observa-se na tabela 5 que a maioria dos usuários avalia de forma satisfatória os serviços disponibilizados sendo 71% dos entrevistados satisfeitos e apenas 2% insatisfeitos. Para melhor entendimento e análise dos resultados a Tabela 5 apresenta-se no Gráfico 3 – Satisfação com relação aos serviços disponibilizados.

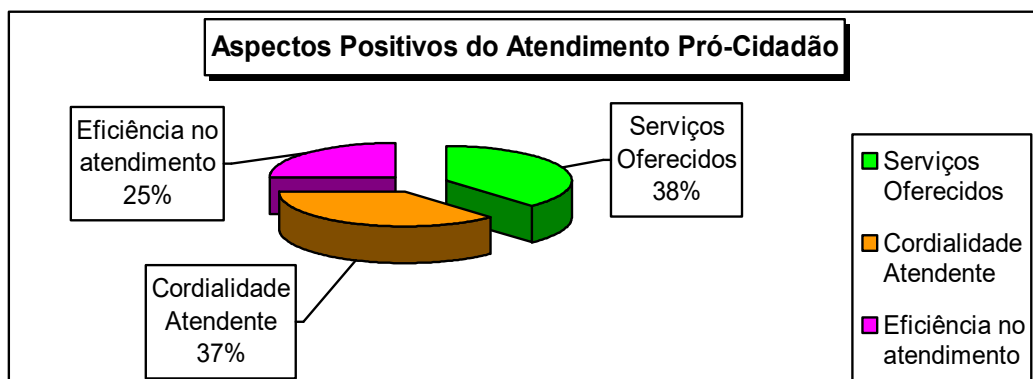
**Tabela 6 - Opinião dos usuários com relação ao que poderia ser melhorado**

Infra-estrutura do local de atendimento		Quantidade de atendentes		Horário de atendimento		Quantidade de serviços disponíveis		Outros, Quais ?
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
68	37	81	45	32	17	2	1	

**Fonte:** Dados coletados pela autora em abril de 2012.

Na tabela 6 apresenta-se a opinião dos entrevistados com relação ao que poderia ser melhorado no pronto atendimento ao cidadão, pode-se observar que a maior parte dos pesquisados aponta a melhora na quantidade de atendentes, somando 45% tirar vírgula , enquanto 37% acreditam que deve ser melhorada a infra-estrutura do local, 17% apontaram que deve ser melhorado o horário de atendimento e apenas 1 % afirmam que deve melhorar a quantidade de serviços disponíveis.

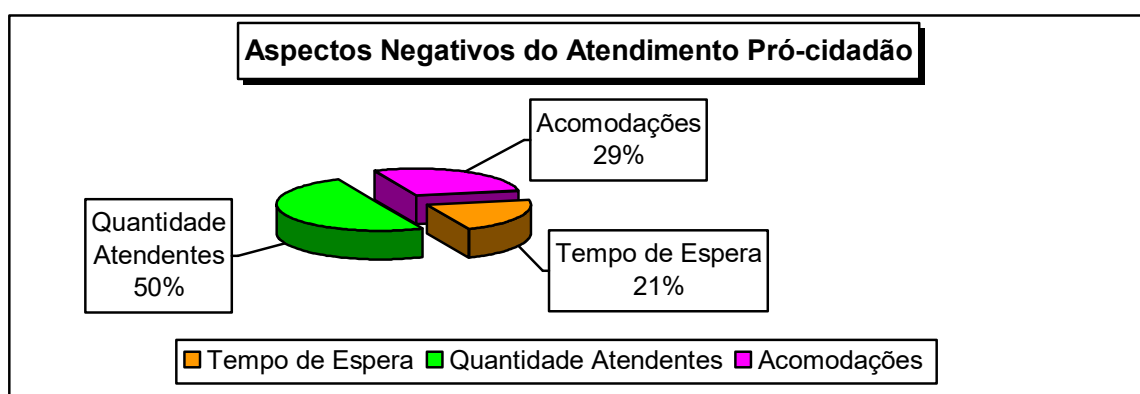
A opinião dos pesquisados com relação ao que poderia ser melhorado aproxima-se muito com os aspectos negativos apontados pelos pesquisados. Os usuários acreditam que, mais atendentes e a melhora da infra-estrutura do local com a ampliação da sala e mais acomodações são os principais fatores que devem sofrer mudanças. A opinião dos usuários que, de fato utilizam os serviços do Pró-cidadão pode contribuir muito para a evolução e melhoramento desse projeto e de outros que possam vir a ser disponibilizados aos cidadãos.



**Gráfico 1 – Aspectos Positivos do Atendimento Pró-Cidadão**

**Fonte:** Dados coletados pelos autores em abril de 2012.

Analisando o gráfico 1, constatou-se que 38% dos entrevistados citaram como aspectos positivos os serviços oferecidos, enquanto 37% apontaram como positivo a cordialidade do atendente e 25% a eficiência no atendimento. Percebe-se que a gestão municipal por meio de projetos como o Pró-cidadão tem buscado uma administração mais cidadã, disponibilizando os mesmos serviços prestados na sede da prefeitura de Londrina, os munícipes da região norte da cidade demonstraram ter suas expectativas atendidas de forma positiva com relação aos serviços oferecidos e a cordialidade do atendente, o bom atendimento e a eficiência são fatores fundamentais para a satisfação do cliente-cidadão.

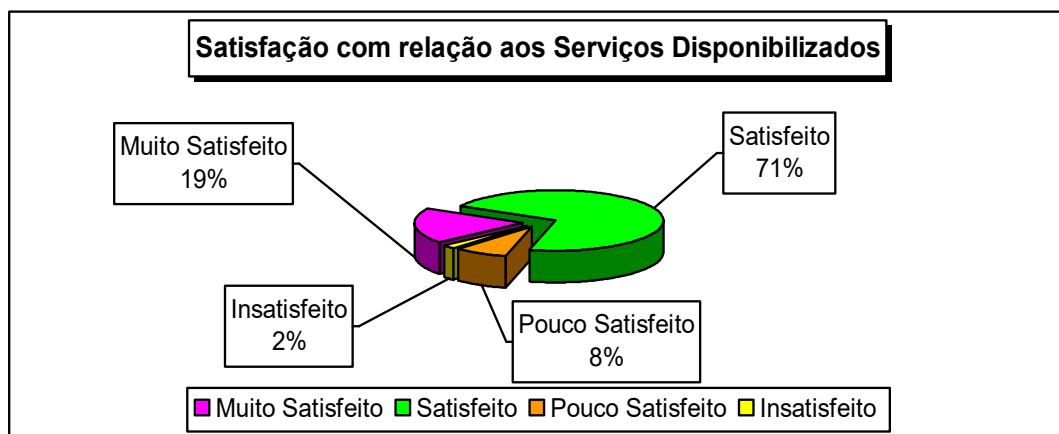


**Gráfico 2 – Aspectos Negativos do Atendimento Pró-Cidadão**

**Fonte:** Dados coletados pelos autores em abril de 2012.

Analisando o gráfico 2, nota-se que a metade dos pesquisados (50%), apontaram como aspecto negativo do atendimento do Pró-cidadão a quantidade de atendentes, 29% disseram ser um aspecto negativo as acomodações o 21% o tempo de espera.

Embora a maioria dos pesquisados tenha avaliado de forma satisfatória o atendimento, na opinião da maioria dos pesquisados o número de atendentes é insuficiente. Conforme relatado por Delevati (2004) as organizações e as empresas públicas ou privadas, devem buscar maneiras para proporcionar a satisfação dos seus usuários. Ao aplicar o questionário, muitos usuários comentaram a respeito da necessidade de ampliação da sala de atendimento para que as pessoas sintam-se melhor acomodadas enquanto aguardam pelo atendimento, assim como o aumento do número de atendentes. Com mais atendentes, conseqüentemente o tempo de espera será menor, melhorando a percepção da qualidade do atendimento e da prestação de serviços.



**Gráfico 3 – Satisfação com relação aos Serviços Disponibilizados pelo Pró-Cidadão**

**Fonte:** Dados coletados pelos autores em abril de 2012.

Analisando o gráfico 3, nota-se que 19% dos usuários estão muito satisfeitos, mais de 70% dos entrevistados estão satisfeitos com os serviços disponíveis e apenas 10% estão pouco satisfeitos ou insatisfeitos com os serviços prestados pelo pronto atendimento ao cidadão.

De modo geral a maioria dos pesquisados mostrou-se satisfeitos com os serviços disponibilizados pelo Pró-cidadão. Conforme relatado no referencial teórico, a qualidade na prestação de serviços públicos torna-se mais difícil de ser atingida, pois alguns serviços são prestados exclusivamente pelo município e a população não possui uma opção de escolha por outros prestadores de serviços e esse fator influencia na satisfação do cliente-cidadão. Entretanto, a gestão municipal deve buscar o aprimoramento na qualidade da prestação dos serviços, disponibilizando recursos e condições para que a satisfação do usuário seja atingida em sua totalidade.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Nas três últimas décadas o setor público tem vivenciado uma reforma com o objetivo de mudar o seu modus operandi. Nessa reforma o setor público é cada vez mais um ambiente orientado pelas práticas gerenciais. Isto significa que, em certa medida, o setor público tem incorporado práticas do setor privado (LADEIRA, SONZA E BERTE, 2011; BERGUE, 2011). Essa transição do modelo burocrático para o modelo administrativo participativo demonstra a consciência crítica dos cidadãos, decorrente de seu maior grau de educação, de cidadania e de uma atitude cada vez mais assumida de defesa de seus direitos, enquanto consumidores/contribuintes, apresentando assim novos desafios à administração pública (CARDOSO, CARDOSO, 2011).

O aprimoramento na prestação de serviços públicos à comunidade tem sido uma das mais recentes transformações da administração pública. O objetivo do presente estudo foi o de promover uma análise com relação ao atendimento e serviços prestados pelo pronto atendimento ao cidadão (Pró-Cidadão), ponto de atendimento da prefeitura de Londrina instalado na zona norte da cidade.

Ao longo deste trabalho, foram apresentados diversos aspectos que reforçam a importância do estudo ora desenvolvido. A coleta e análise de dados demonstraram que os objetivos foram atingidos, uma vez que, foram apontados os aspectos que influenciaram a satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo pronto atendimento ao cidadão.

Sendo assim, o propósito de investigar os fatores que afetam a satisfação dos cidadãos com relação ao atendimento e serviços disponibilizados pelo Pró-Cidadão foi cumprido.

A questão que envolveu o problema da pesquisa pode ser respondida ao longo do trabalho. De fato é de extrema importância para desenvolvimento do município, a satisfação dos munícipes em relação ao atendimento e serviços prestados pelo pronto atendimento ao cidadão (Pró-cidadão). Observa-se que os clientes-cidadãos estão cada vez mais conscientes e participativos, envolvidos com sua comunidade, buscando o melhoramento local, contribuindo desta forma, para o desenvolvimento do município.

Constatou-se que a maioria dos usuários está satisfeita com os serviços oferecidos e com o atendimento prestados pelos atendentes, destacando a cordialidade do atendente como principal fator seguido pela eficiência no atendimento. Os usuários estão satisfeitos com os atendentes que demonstram além da cordialidade, cortesia e presteza para com o cliente-cidadão.

Sendo assim, verificou-se de forma positiva o grau de satisfação dos usuários com relação aos serviços disponibilizados pelo Pró-cidadão.

Entretanto, alguns aspectos negativos foram apontados pelos usuários como a quantidade de atendentes, o tempo de espera e as acomodações. O ponto de atendimento funciona em uma sala pequena, há poucos bancos disponíveis e poucos atendentes. Devido a este fato, em alguns momentos ocorre a formação de filas e os usuários precisam aguardar pelo atendimento no corredor.

As reivindicações dos usuários no que se refere ao que pode ser melhorado foram: maior número de atendentes; redução no tempo de espera e melhoramento da infra-estrutura do local de atendimento, portanto sugere-se ampliação do local de atendimento com mais acomodações e mais atendentes, oferecendo assim, um

atendimento mais ágil, diminuindo o tempo de espera e proporcionado mais conforto aos usuários, bem como a capacitação constante dos atendentes.

Acredita-se que a expansão do pronto atendimento ao cidadão para outros pontos da cidade como zona leste, oeste e sul, faz-se necessário, desta forma mais cidadãos serão beneficiados com os serviços prestados pelo Pró-cidadão instalados na região em que residem.

Em relação às limitações do estudo, pode ser apontado como uma limitação o fato dos resultados obtidos serem aplicados somente ao local de atendimento instalado na zona norte, sendo que podem ser realizadas novas pesquisas e análises em outros setores da Prefeitura de Londrina, podendo desta forma ser analisada de maneira mais ampla a satisfação dos cidadãos quanto ao atendimento e serviços disponibilizados aos munícipes.

A satisfação do usuário é requisito muito importante para a qualidade do atendimento em serviços públicos e a caminhada em busca da satisfação do cliente-cidadão nunca chega ao fim, sendo um processo contínuo. Espera-se com esse trabalho, contribuir para o melhoramento do pronto atendimento ao cidadão, por meio das percepções dos usuários que puderam ser constatadas através desta pesquisa.

## 6 REFERÊNCIAS

AGOSTINHO A., AGOSTINHO A. Qualidade e satisfação na administração local: avaliação da satisfação dos munícipes da Amave NUTIII/AVE. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro 45(4):1003-30, jul./ago. 2011.

BERGUE, S. T. **Modelos de gestão em organizações públicas**: teorias e tecnologias gerenciais para análise e transformação organizacional. Caxias do Sul, RS, Educus, 2011.

**BRASIL**. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística Aplicada às Ciências Sociais**. 5. ed. Santa Catarina: UFSC, 2002.

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](http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/4782) Acesso em 08/11/2011.

DÓCOLAS, Evangelia Nicolau. **Satisfação do Clientes de Terceira Idade com o Auto-atendimento em uma Agência do Banco do Brasil.** Porto Alegre: UFRGS, 2004. Disponível em : [www.lume.ufrgs.br/handle/10183/4755](http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/4755) Acesso em 12/11/2011.

FRANCISCONI, K; RIBEIRO, E. S. R. **Marketing e serviços públicos: investigando a resistência ao marketing a partir de uma análise histórica e institucional.** Universidade Federal do Paraná – UFPR .  
[http://www.aedb.br/seget/artigos07/1378\\_MARKETING%20E%20SERVICOS%20PUBLICOS.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos07/1378_MARKETING%20E%20SERVICOS%20PUBLICOS.pdf) Acesso em 08/03/2012

GOMES, M.C.O; SILVA, W.A.C. **EVOLUÇÃO DA ACCOUNTABILITY NO BRASIL: análise dos achados de 1999 a 2008.** XIV Semead, Outubro de 2011.

GONÇALVES, J.C.B ; ABREU, J.A.P; NOGUEIRA, J.G; VINICIUS, M. **Fatores relevantes na formação da satisfação global do cidadão no relacionamento com os serviços públicos municipais - O caso da prefeitura municipal de Juiz de Fora.**  
<http://www.aedb.br/seget/artigos07/1208> Acesso em 22/11/2011

KOTLER, Philip. **Administração de marketing.** 5° ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LADEIRA, W. Jr.; SONZA, I. B.; BERTE, R. S. Antecedentes da satisfação no setor público: um estudo de caso na prefeitura de Santa Maria (RS). **Revista de Administração Pública.** Rio de Janeiro 46(1): 71-91, jan./fev. 2012.

LAKATOS, E. M, MARCONI, M.A. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAS CASAS, Alexandre L. **Marketing de Serviços.** 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

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

LOURENÇO, C.D.S; FERREIRA, P.A. **Cidadão-consumidor: em Busca de um Conceito.** Lavras-MG: Enapeg, 2010.

MEIRELLES, H. L. **Direito administrativo brasileiro.** 25. ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

PEREIRA, L. C .B. **A reforma gerencial do Estado de 1995.** Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, v.34, n.4, p.-7-26, jul/ago, 2000,

PEREIRA, L. C. B. **Reforma do estado para a cidadania: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional**. Brasília, DF: ENAP; São Paulo: Ed. 34, 1998.

**PREFEITURA MUNICIPAL DE LONDRINA**. Disponível em: [www.londrina.pr.gov.br](http://www.londrina.pr.gov.br)

SANTOS, J. C; OLIVEIRA, S.S. **A importância da administração pública indireta para a prestação do serviço público**. ReFAE – Revista da Faculdade de Administração e Economia, v. 1, n. 2,p. 64-89, 2010.

SÃO PAULO (Estado). LEI nº 15.410, de 11 de julho de 2011. Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo e dá outras providências. **Diário Oficial da Republica Federativa do Brasil**, DF, Nº. 128 - DOM de 12/07/11 - p.1.

SOUZA, Antonio Augusto Gentil Santos. **O papel da Competência Individual do Servidor da Linha de Frete na Percepção da Qualidade em Serviços Públicos – Estudo de Caso de Uma Organização Pública**. Brasília, 2009. Programa de Pós-Graduação em Administração UNB - Universidade de Brasília. Disponível em: [www.bdm.bce.unb.br/.../2009\\_AntonioAugustoGentilSantosdeSouza.pdf](http://www.bdm.bce.unb.br/.../2009_AntonioAugustoGentilSantosdeSouza.pdf). Acesso em 17.11.2011.

TREVISAN,R.; LÖBLER, M.L; VISENTINI,M.S.; BOBSIN, D. Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos Municipais: Construção e Validação de um Instrumento. **Rev. Ciênc. Admin.**, Fortaleza, v. 15, n. 1, p. 262-281, jan./jun. 2009.

TORRES, E. M. R. **A importância do controle social da prestação dos serviços públicos concedidos aos particulares**. Jus.com.br/revista/texto/15011. Publicado em 06/2010.

ZANELLA, L. C. H, **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração** : Florianópolis/ SC - Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2009. 164p.