

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

LÉA VEIGA GUIMARÃES

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO EM ÓRGÃOS PÚBLICOS
MUNICIPAIS: UMA PROPOSTA DE MELHORIA DAS
INFORMAÇÕES PRESTADAS NO IPPUC**

CURITIBA
2011

LÉA VEIGA GUIMARÃES

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO EM ÓRGÃOS PÚBLICOS
MUNICIPAIS: UMA PROPOSTA DE MELHORIA DAS
INFORMAÇÕES PRESTADAS NO IPPUC**

PROJETO TÉCNICO apresentado à
Universidade Federal do Paraná para
obtenção do título de Especialista em
Gestão Pública Municipal.

Orientador: Prof. Osmar Rocha

CURITIBA
2011

SUMÁRIO

01. INTRODUÇÃO	04
1.1 Apresentação/Problemática	04
1.2 Objetivos	05
1.3 Justificativas do objetivo	05
02. REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA.....	07
03. METODOLOGIA.....	09
04. A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA	10
4.1 Descrição geral	10
4.2 Diagnóstico da situação-problema	13
05. PROPOSTA	25
5.1 Desenvolvimento da proposta.....	25
5.2 Plano de implantação	27
5.3 Resultados esperados.....	27
5.4 Riscos ou problemas esperados, medidas preventivo-corretivas... 27	
06. CONCLUSÃO.....	28
07. REFERÊNCIAS.....	29
08. ANEXO I.....	31
09. ANEXO II.....	32
10. ANEXO III.....	33
11. ANEXO IV	34

1. INTRODUÇÃO

1.1 Apresentação/Problemática:

O Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba ao longo de vários anos ficou conhecido como referência nas questões urbanísticas. No seu quadro de funcionários já passaram técnicos que ficaram conhecidos no Brasil e em outros países por seus trabalhos e experiências em Planejamento e Urbanização.

Por esse conhecimento, o IPPUC está sempre recebendo visitas de técnicos de outras cidades, estados e países com o objetivo de conhecer um pouco das experiências bem sucedidas na área de planejamento e urbanização.

Responsável por uma significativa demanda de atendimento ao público, este Instituto desempenha um importante papel para a sociedade nas questões sobre planejamento, urbanização e efetivação de políticas públicas voltadas para o atendimento das necessidades da sociedade curitibana.

Mesmo com esse êxito, infelizmente ainda ocorrem muitas reclamações de usuário externo e até mesmo, dos usuários internos referente as informações prestadas e a falta de uma central de recepção.

Diante deste contexto, questiona-se: Quais as estratégias que podem contribuir para que o Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba alcance a qualidade no atendimento aos requerentes?

É de fundamental importância compreender que o atendimento ao usuário/cidadão com qualidade não se resume apenas em tratá-lo bem, com cortesia, mas sim, significa acrescentar benefícios aos serviços, objetivando superar as suas expectativas.

O Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba – IPPUC, como qualquer outro órgão público, deve buscar alternativas mais adequadas e eficientes de atender o público, orientando-o como cidadão procurando desenvolver-se dentro do espaço constitucional demarcado pelos princípios norteadores da Administração Pública, dos quais um deles é a eficiência.

1.2 Objetivo Geral do Trabalho

Propor um sistema de melhorias no atendimento aos usuários/cidadão do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba - IPPUC.

1.3 Justificativas do Objetivo

A nova Gestão pública busca sua essência na informação. Desde a forma como a informação de uma ação é transmitida, analisada e armazenada, até a liberação dessa informação para que sirva de base para futuras decisões. (Práticas Profissionais na Gestão Pública, 2007, pg. 36)

Ouvimos sempre dizer que a maioria dos órgãos públicos oferecem um atendimento de má qualidade aos cidadãos. A maioria deles, são classificados como ineficientes, ou seja, não atendem as necessidades dos cidadãos/usuários.

Existe, também, uma cultura disseminada de que “todo serviço público é ruim” e que não seria possível a implantação de uma gestão pela qualidade nos moldes da iniciativa privada.

Acreditamos que essa idéia é equivocada uma vez que a Administração Pública Brasileira vem desenvolvendo ações com o intuito de revolucionar as organizações públicas, visando torná-las menos burocráticas e mais focadas no cidadão/usuário, processo que iniciou a partir de 1991, no seio do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública.

A busca da economia de tempo e esforço ao cidadão, com a oferta de informações corretas, completas, atualizadas e compreensíveis, para que haja a satisfação das necessidades do usuário, traduz a excelência no atendimento.

O serviço de atendimento deve ser considerado de todos os aspectos, mas principalmente, do ponto de vista humanista. De nada adianta um atendimento perfeito no que se refere à competência técnica, o conhecimento teórico e prático, se o relacionamento interpessoal é deixado de lado.

É de vital importância perceber cada pessoa, como um ser único, com suas características próprias, virtudes e defeitos, e assim mesmo, durante cada atendimento, independente do tipo que este atendimento seja executado, fazê-lo de uma forma mais humanista.

Para que seja implantado um serviço de atendimento de qualidade com ênfase ao cidadão é preciso um comprometimento da instituição. E esse comprometimento inicia-se de cima para baixo.

Todos os órgãos públicos têm o dever de atender às necessidades do cidadão. Sendo assim, é necessário saber quais as suas necessidades e expectativas para que a organização pública possa orientar e capacitar seus processos e força de trabalho de forma a satisfazer essas necessidades e atender as expectativas. A premissa é a qualidade das informações prestadas no atendimento ao cidadão.

2. REVISÃO TEORICO-EMPÍRICA

De acordo com RAZZOLINI e ZARPELON (2009), muitos autores conceituam qualidade, sendo que alguns focam os critérios de avaliação; outros, os avaliadores e eventualmente o método de avaliação. Existe uma dependência do método de avaliação, no atendimento às necessidades dos consumidores e na percepção do avaliador em relação à qualidade de um serviço, para encontrar uma definição abrangente.

O conceito de qualidade não é imutável, evoluindo de acordo com os novos conceitos empregados na gestão das organizações. Deve-se observar, também, que a qualidade passa a assumir uma abrangência sistêmica, sendo um conceito relativo, e não absoluto, ao contrário dos conceitos simplistas, que eram empregados nos primeiros estudos em relação ao assunto.

Para que um serviço tenha qualidade, ele deve ser realizado da maneira como foi planejado e desempenhar as funções ou atividades previstas, atingindo os objetivos propostos. (MARQUES, 2007, p. 30).

Segundo o dicionário Larousse Cultural, a “qualidade é cada um dos aspectos positivos de alguma coisa e que a faz corresponder ao que melhor se espera dela”.

Qualidade é “fazer certo a coisa certa já na primeira vez, com excelência no atendimento.” (PQSP - Programa de Qualidade no Serviço Público) (Carta de Serviço ao Cidadão, 2008, p. 34)

Na questão da qualidade do serviço prestado ao público nas organizações, existem dois fatores: o Tratamento e o Atendimento. Tratamento refere-se pura e simplesmente a aspectos relacionados ao tratamento gentil e cordial que o cidadão espera receber do servidor, sem exceção, em qualquer órgão público. Atendimento diz respeito ao julgamento do valor como um todo. O cidadão é grato não só por um tratamento cordial, como também pela agilidade desse atendimento, na sua capacidade em solucionar seu problema no tempo e da forma como ele espera a solução. Simplificando, podemos dizer que atendimento refere-se à satisfação das demandas de informação, produtos ou serviços apresentadas pelo cidadão; e tratamento diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido.

De acordo com GARVIN (1992, p. 52), “as definições de qualidade baseadas no usuário partem da premissa de que a qualidade está diante dos olhos de quem observa”.

As organizações voltadas para o cliente devem priorizar as pesquisas dos consumidores. Desse modo é possível conhecer suas necessidades e desejos. (LAS CASAS, 2006, p.73)

Segundo PALADINI (2006, p. 217), “não há nenhum conceito teórico ou prático em qualidade que não ofereça prioridade ao direcionamento da organização para o cliente”.

O serviço público oferece um bom atendimento ao cidadão quando todos os servidores entendem qual a finalidade maior que está por trás de todos os papéis, carimbos, protocolos e procedimentos administrativos. E sabem que o resultado final dependerá do bom funcionamento de cada parte desse conjunto. (ENAP.)

O serviço público não vende produtos, mas disponibiliza serviços para a comunidade.

O nível de qualidade de um serviço pode ser medido pela diferença entre a qualidade esperada e a qualidade experimentada. “É uma felicidade indescritível quando os fatos se sucedem conforme nossas expectativas, mas é uma experiência rara. (GIGLIO, 2002, p.161)”.

Portanto, não basta apenas ser gentil quando você está diante de um cidadão para lhe prestar algum tipo de serviço. Seu papel vai muito além de um sorriso ou uma fala mansa.

Segundo Bond (2007), o servidor público deve estar a favor do público, voltado aos interesses do cidadão. Deve-se analisar que o Estado não possui nada que não seja em benefício do cidadão, é o que define a gestão pública da gestão privada. Portanto, o Poder Público existe para servir o cidadão e, para isso, deve-se colocar o cidadão como ponto de partida na qualidade do serviço público.

A premissa básica que deve-se ter, em qualquer forma de serviço ao Poder Público, que a missão é sempre a mesma: é o atendimento de qualidade ao cidadão, é promover o bem-estar comum e o desenvolvimento sustentável do país.

3. METODOLOGIA

O desenvolvimento deste Projeto Técnico tem por base uma pesquisa bibliográfica mediante o levantamento de obras nas áreas de administração, gestão de pessoas e gestão da qualidade, bem como consulta a “sites” especializados no assunto.

Foi realizada pesquisa de caráter quantitativa que caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto no processo da coleta dos dados quanto na utilização de técnicas estatísticas para o tratamento dos mesmos, conforme Souza *et al.* (2007). Também qualitativa, considerando que há relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. Bem como, de caráter descritiva, com o objetivo de avaliar a percepção do público externo acerca da qualidade dos serviços de atendimento ao público, assim como o perfil dos entrevistados. “Uma de suas características mais significativas esta na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática (GIL, 1995)”.

Por meio de pesquisa de campo foram coletados dados junto ao serviço de Protocolos e o serviço de Vigilância, no período de julho de 2010 a junho de 2011, para amostragem da demanda do atendimento, ratificando a coerência deste projeto.

4. A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA

As organizações públicas se deparam com a necessidade do novo tanto em aspectos administrativos quanto em políticos. Mais que isso, necessitam criativamente integrar aspectos políticos e técnicos, sendo essa junção inerente e fundamental para as ações nesse campo. Essa busca de forças torna-se necessária para se conduzir a uma reflexão, onde se possa obter as melhores estratégias para descrever organizações públicas capazes de atingir seus objetivos, que consistem em serviços eficientes à sociedade.

4.1 Descrição Geral:

O Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba – IPPUC é uma Autarquia Municipal. No âmbito da Prefeitura Municipal de Curitiba é considerado um órgão de porte médio, pois possui em seu quadro funcional 290 funcionários; e o Orçamento Anual é de R\$ 48.570.845,41 (Quarenta e oito milhões, quinhentos e setenta mil, oitocentos e quarenta e cinco reais e quarenta e um centavo).

Situado na Rua Bom Jesus, nº 669, no Bairro Cabral, na cidade de Curitiba, a sede em análise está situada em uma área de 10.326,01m², possuindo uma área construída composta por 13 edificações.

A direção deste Instituto é formada por 1 Presidente, 4 Supervisores e 1 Assessoria, nas áreas de Planejamento, Informações, Implantação, Administração e Projetos.

O IPPUC nasceu da vontade política do prefeito Ivo Arzua Pereira (gestão 1962-1966), que acatou a recomendação da Comissão Julgadora do concurso público realizado em 1964, para que um grupo de técnicos da Prefeitura Municipal acompanhasse todas as etapas de elaboração do Plano Preliminar de Urbanismo para Curitiba.

Venceram o concurso as empresas Sociedade Serete de Estudos e Projetos Ltda. e Jorge Wilhelm Arquitetos Associados.

"De nada adianta encomendarmos um plano a profissionais competentes sem o acompanhamento - tanto na elaboração como na definição das linhas principais - do pessoal que vai executá-lo. Por esta falta é que muitos planos

ficam engavetados. Porque os encarregados de executá-los não os conhecem e não acreditam neles" (IVO ARZUA)

Em junho de 1965, a Prefeitura iniciou uma série de debates para discussão pública do Plano Preliminar de Urbanismo, chamado "Curitiba de Amanhã". O IPPUC foi criado como uma Autarquia Municipal, em 1º de dezembro de 1965, pela Lei Ordinária Municipal nº 2.660/65. Era composto por um Conselho Deliberativo e uma Diretoria Executiva.

MISSÃO

Coordenar o processo de planejamento e monitoramento urbano da cidade, compatibilizando as ações do Município com as da Região Metropolitana, em busca do desenvolvimento sustentável, por meio do desenvolvimento de planos e projetos urbanísticos alinhados ao plano diretor.

As atribuições do IPPUC foram ampliadas em 1991, através da Lei 7671, que tratava da Reforma Administrativa. O IPPUC passa a elaborar os orçamentos Plurianual e Anual de Investimentos da Prefeitura, bem como a acompanhar as metas físico-financeiras dos programas e projetos, articulando e consolidando tais programas, projetos e planos, dentre as várias unidades administrativas do Município.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Ordenar o crescimento da Cidade com a distribuição adequada das atividades urbanas;

-Criar soluções integradas, visando melhores condições sociais e econômicas da população;

-Articular as políticas e diretrizes setoriais que interfiram na estruturação urbana do Município e da Região Metropolitana;

-Captar recursos e atrair investimentos para viabilizar a implantação de planos, programas, projetos e obras do Município.

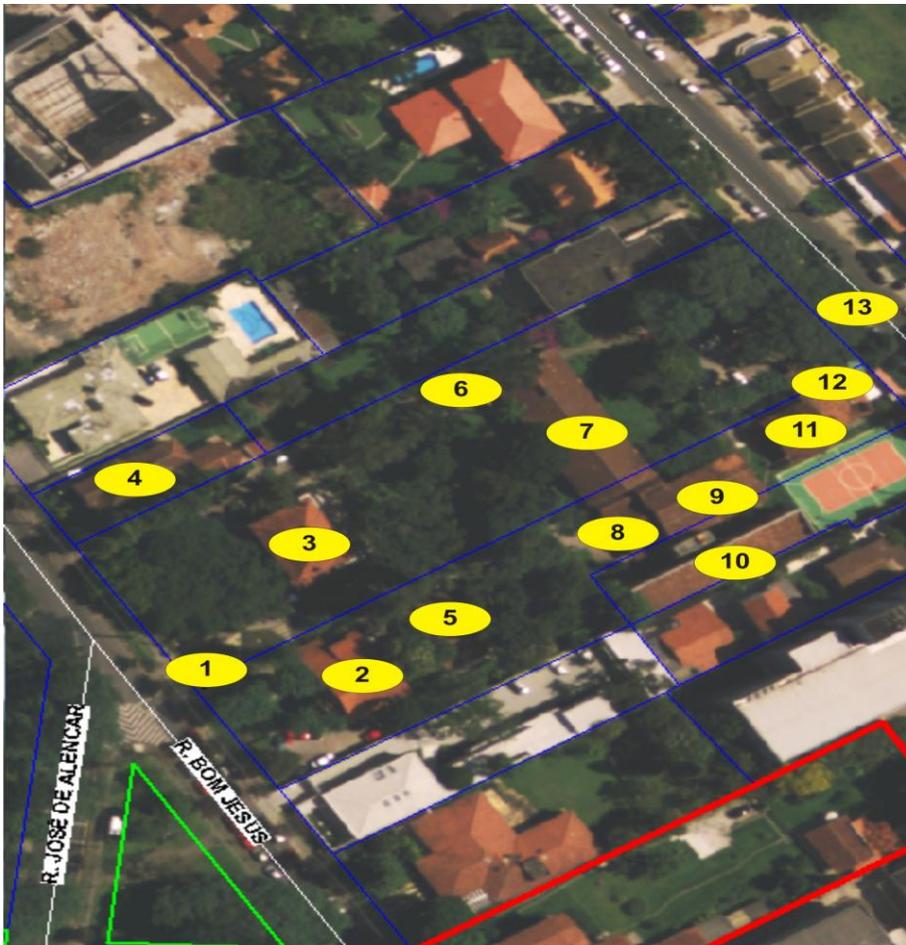
FUNÇÕES

Além da função básica de Pesquisa e Planejamento, o IPPUC é responsável por:

- coordenar as ações do Plano de Governo Municipal;
- coordenar a elaboração e acompanhar a implantação do Plano de Obras;
- produzir, agregar e analisar informações relativas a indicadores sociais;
- produzir e coordenar a execução de projetos de arquitetura, comunicação visual e mobiliário urbano;
- coordenar a integração das diretrizes locais de planejamento às diretrizes metropolitanas;
- disseminar as práticas desenvolvidas em Curitiba, através da participação em eventos nacionais e internacionais e através de visitas e cooperação técnica com instituições, cidades e países de todo o mundo.

4.2 Diagnóstico da Situação Problema

Foto 1 - Foto aérea IPPUC



Fonte: Setor de Geoprocessamento - IPPUC

LEGENDA

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------|
| 1 - Guarita - Rua Bom Jesus | 8 - Hall |
| 2 - Biblioteca | 9 - Auditório |
| 3 - Diretoria | 10 - Área técnica |
| 4 - Secretaria Geral, Protocolo, RH | 11 - Cantina |
| 5 - Assessoria da Copa | 12 - Transporte |
| 6 - Sala Cidade | 13 - Guarita - Rua São Pedro |
| 7 - Área técnica | |

Foto 2 - Lay-out – Planta baixa da área e das edificações do IPPUC



Fonte: Setor de Projetos - IPPUC

LEGENDA

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------|
| 1 - Guarita - Rua Bom Jesus | 8 - Hall |
| 2 - Biblioteca | 9 - Auditório |
| 3 - Diretoria | 10 - Área técnica |
| 4 - Secretaria Geral, Protocolo, RH | 11 - Cantina |
| 5 - Assessoria da Copa | 12 - Transporte |
| 6 - Sala Cidade | 13 - Guarita - Rua São Pedro |
| 7 - Área técnica | |

O Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba - IPPUC atende mensalmente uma média de 450 pessoas, incluindo usuários, visitantes, estudantes e autoridades, sem dispor de uma central de recepção.

Fisicamente está localizado em uma grande área, com frente para duas ruas diferentes, possui 2 entradas com uma guarita em cada portão de acesso; onde fica os vigilantes de uma empresa de segurança terceirizada, os quais trabalham por escalas e rodízio de profissionais. (Fotos 3 e 4).

O primeiro atendimento prestado aos cidadãos que vem até este Instituto é feito por esses profissionais da área de segurança que tem pouco conhecimento das atividades desenvolvidas em cada setor. Esse desconhecimento se dá pela característica do sistema de trabalho da empresa citada.

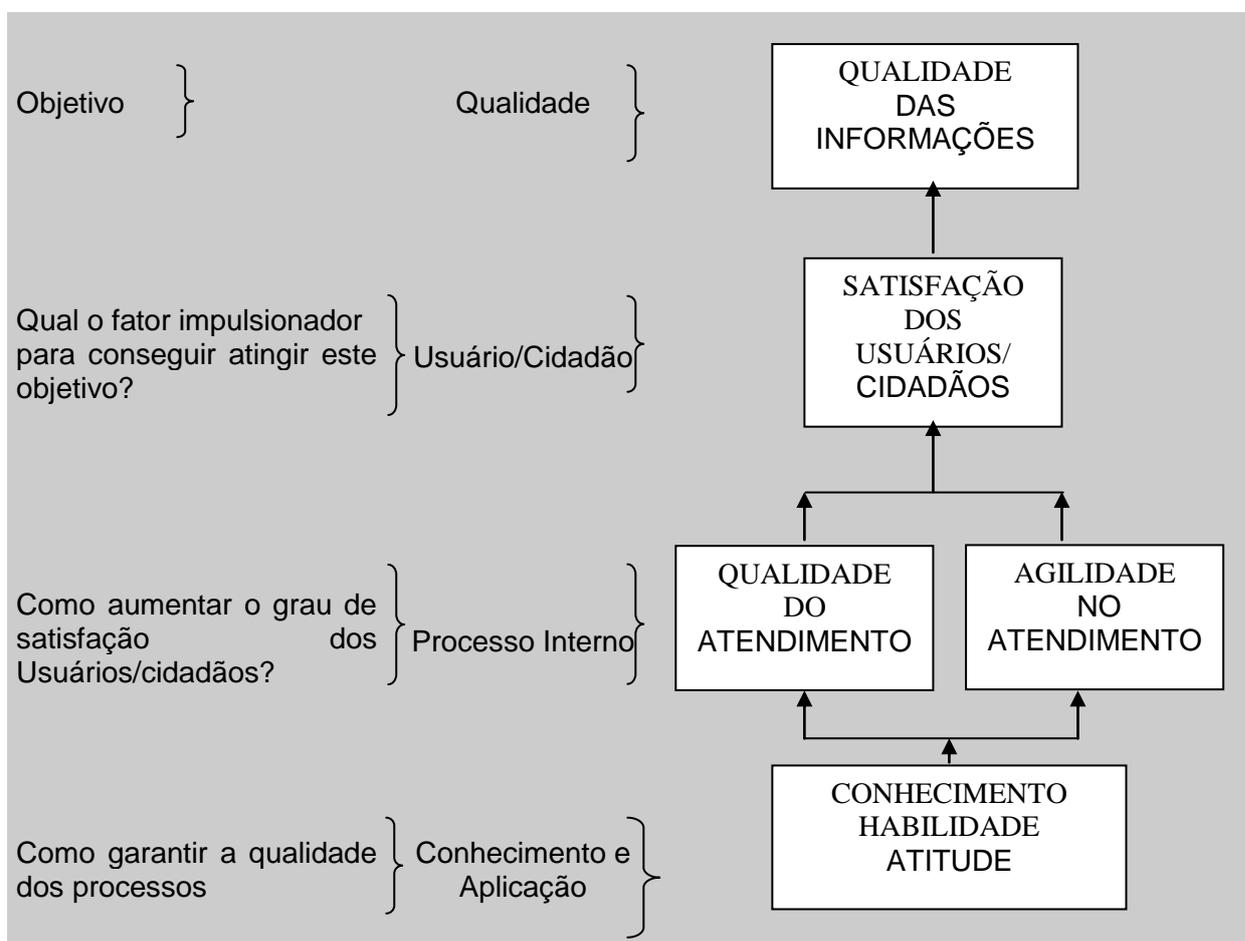
Como podemos constatar, de acordo com a ilustração da foto aérea (foto 1) o Instituto possui 13 (treze) edificações contando com as duas guaritas. Em cada edifício funciona um setor distinto; sendo assim, para as pessoas que vem até este local pela primeira vez fica difícil chegar até o setor e/ou pessoa desejado.

Analisando o lay-out da área física e das edificações que compõe este Instituto (foto 2), podemos ver o percurso que o cidadão precisa fazer ao chegar na guarita localizada na Rua Bom Jesus até as áreas técnicas ou ao serviço de protocolo por exemplo; que segundo os dados da pesquisa realizada junto ao público externo, são os setores que recebem maior número de usuários.

Nesse contexto, faz-se necessário tomar providências no sentido de promover mudanças para garantia de um atendimento de qualidade, dotado de pessoal capacitado, dispendo de uma estrutura física adequada.

Para alcançar esse objetivo, venho propor o estudo para implantar uma central de recepção com pessoal qualificado com o intuito de oferecer um atendimento de qualidade às pessoas que vem a este Instituto.

Quadro 1 - Diagnóstico



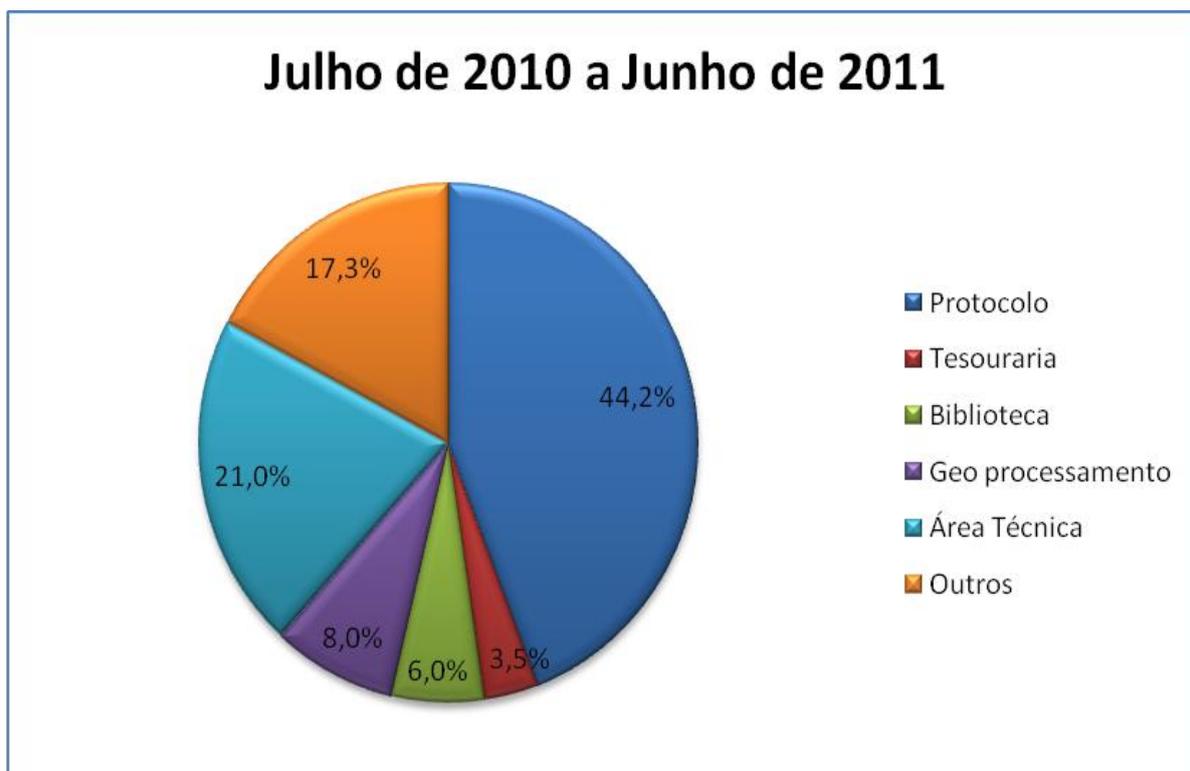
Fonte: Consultoria Conceito - Reginaldo Dal'Bó e Patrícia Dal'Bó

Tabela 1 – Referente ao número de Atendimentos realizados no IPPUC

MESES	SERVIÇO PROTOCOLO	%	TESOURARIA	%	BIBLIOTECA	%	GEO	%	ÁREA TÉCNICA	%	OUTROS	%	TOTAL	%
Julho/10	194	50,4%	13	3,4%	25	6,5%	32	8,3%	71	18,4%	50	13,0%	385	100%
Agosto/10	174	39,8%	11	2,5%	40	9,2%	60	13,7%	91	20,8%	61	14,0%	437	100%
Setembro/10	164	36,4%	18	4,0%	39	8,6%	30	6,7%	114	25,3%	86	19,1%	451	100%
Outubro/10	186	41,0%	15	3,3%	28	6,2%	39	8,6%	107	23,6%	79	17,4%	454	100%
Novembro/10	242	43,0%	8	1,4%	39	6,9%	44	7,8%	100	17,8%	130	23,1%	563	100%
Dezembro/10	252	47,6%	10	1,9%	23	4,3%	30	5,7%	107	20,2%	107	20,2%	529	100%
Janeiro/11	145	36,2%	21	5,2%	16	4,0%	27	6,7%	99	24,7%	93	23,2%	401	100%
Fevereiro/11	158	41,3%	16	4,2%	14	3,7%	29	7,6%	91	23,8%	75	19,6%	383	100%
Março/11	190	49,7%	16	4,2%	20	5,2%	26	6,8%	81	21,2%	49	12,8%	382	100%
Abril/11	202	52,7%	15	3,9%	21	5,5%	30	7,8%	64	16,7%	51	13,3%	383	100%
Mai/11	190	46,5%	17	4,2%	22	5,4%	36	8,8%	87	21,3%	57	13,9%	409	100%
Junho/11	197	47,2%	20	4,8%	25	6,0%	35	8,4%	79	18,9%	61	14,6%	417	100%
TOTAL	2.294	44,4 %	180	3,5%	312	5,9%	418	8,1 %	1.091	21,1 %	899	17,1%	5.194	100 %

Fonte: elaborado pela autora

Gráfico 1



Fonte: Elaborado pela autora

Os dados foram coletados junto à Administração, mais precisamente, no Serviço de Protocolo e nos livros de registros de visitantes e usuários, os quais ficam sob a responsabilidade dos profissionais da empresa de Segurança que presta serviço neste Instituto. A contagem foi feita a partir da análise dos números de documentos recebidos e cadastrados no SUP – Sistema Único de Protocolos que deram entrada no IPPUC e de todos os atendimentos (quantitativos) ocorridos nas guaritas das ruas Bom Jesus e São Pedro, no período de julho de 2010 a junho de 2011 (doze meses). Dados estes, constantes dos livros de registros de atendimento aos visitantes e usuários, a fim de mensurar, dentre esse universo, o número de atendimentos efetuados nesse período. Após análise desses dados, foram obtidos os valores da Tabela 1 e representação do Gráfico 1, acima.

Analisando a Tabela 1, constata-se que os meses com maior número de atendimentos foram novembro e dezembro de 2010.

Conforme ilustra o Gráfico 1, o Serviço de Protocolo recebe o maior número de usuários/visitantes, sendo 44,2%, a área técnica 21%, o Setor de

Geoprocessamento 8 %, a Biblioteca 6%, o Serviço de Tesouraria 3,5% e os demais setores 17,3%.

Tabela 2 - Mapa de Diagnóstico

SITUAÇÃO ATUAL	ANÁLISE	PROBLEMAS	SOLUÇÕES
Não existe uma central de recepção;	A recepção dos visitantes e usuários é feita pelo pessoal de segurança que presta serviços neste IPPUC	Os vigilantes que prestam o atendimento ao público não conhecem as atribuições do IPPUC.	Implantar uma central de Recepção
A área física é grande: 10.326,01m ² , com treze (13) edificações;	Existem duas entradas para as dependências deste Instituto: uma na R. Bom Jesus e a outra na R. São Pedro	Os visitantes/usuários tem dificuldades para localizar os setores e as pessoas com quem desejam falar	Designar um funcionário ou estagiário capacitado para acompanhar os usuários até o local desejado
Não existe mapa indicando a localização dos setores.	Em virtude da dimensão da área, os usuários falam com várias pessoas até obter a informação desejada	Perda de tempo e insatisfação	Criar um Mapa indicativo, contendo indicações e orientações facilitando a localização dos setores

Fonte: elaborada pela autora

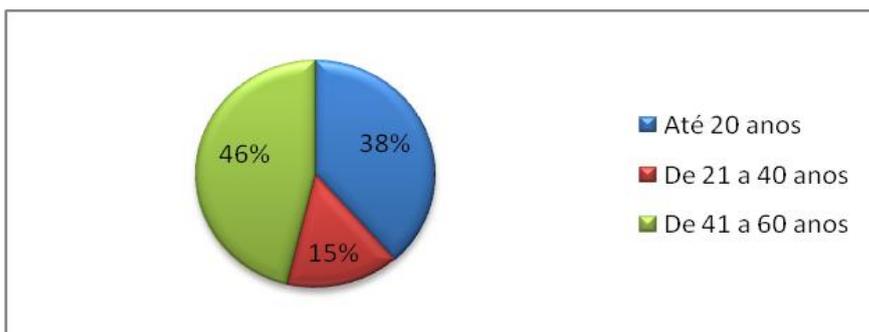
A população pesquisada foi de requerentes que vieram até este Instituto, em diferentes setores, a fim de obter informações. A seleção dos sujeitos da entrevista foi de maneira intencional, não probabilística. O objetivo foi conhecer as opiniões sobre o acesso a estas informações.

Os questionários foram aplicados nos dias 24, 25, 26, 29, 30 e 31 de agosto de 2011, para 26 visitantes/usuários.

Os resultados obtidos serão descritos em números absolutos e seus percentuais apresentados em forma de gráficos.

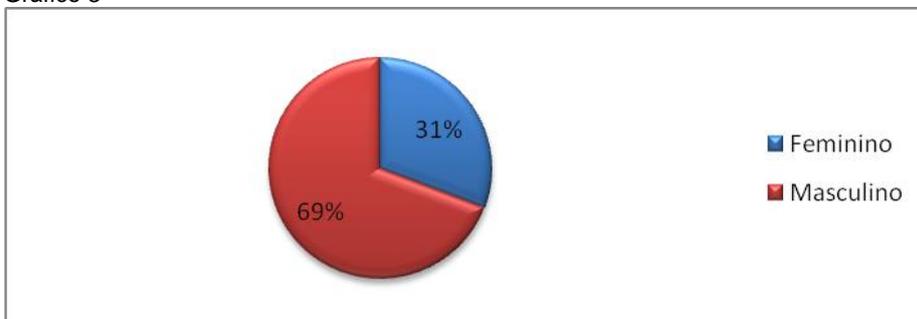
A amostra foi dividida em três grupos: até 20 anos 38% dos entrevistados, de 21 a 40 anos 15% dos entrevistados, de 41 a 60 anos 46% dos entrevistados. Analisando o resultado do item 1 do questionário, chega-se a conclusão de que a maioria dos atendimentos (46%) são feitos por pessoas que estão entre 41 a 60 anos.

Gráfico 2



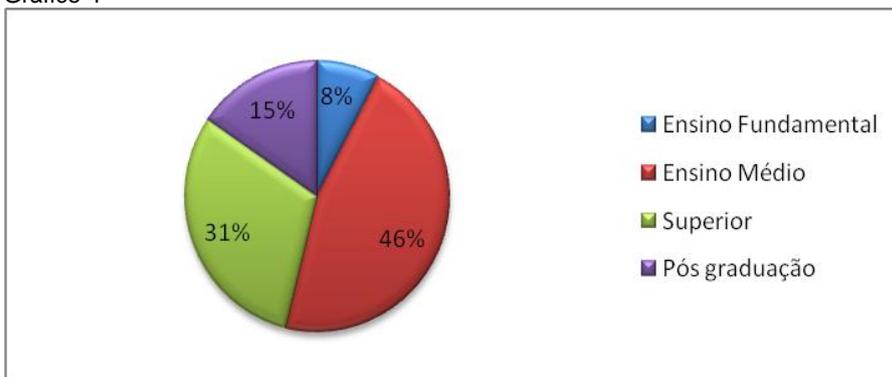
O Gráfico 3 mostra que a maioria dos pesquisados (69%) são do sexo masculino.

Gráfico 3



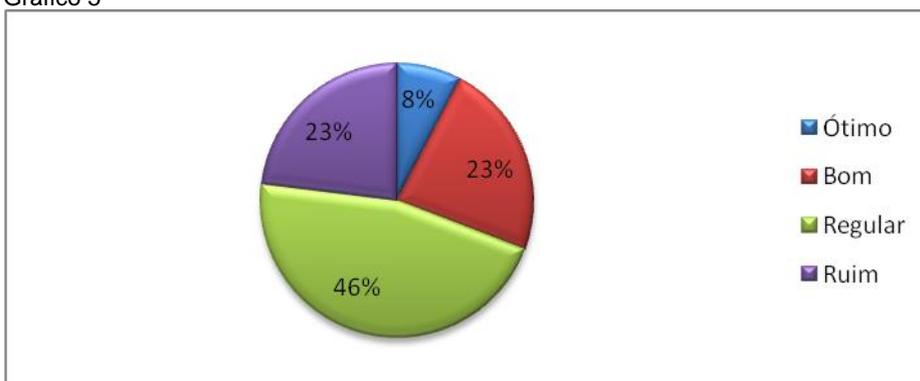
O Gráfico 4, deixa claro o perfil do Grau de escolaridade do público que procurou atendimento junto ao IPPUC. Praticamente metade dos atendimentos (46%) foi de pessoas com ensino médio e 31% de ensino superior, fruto da presença constante de estudantes.

Gráfico 4



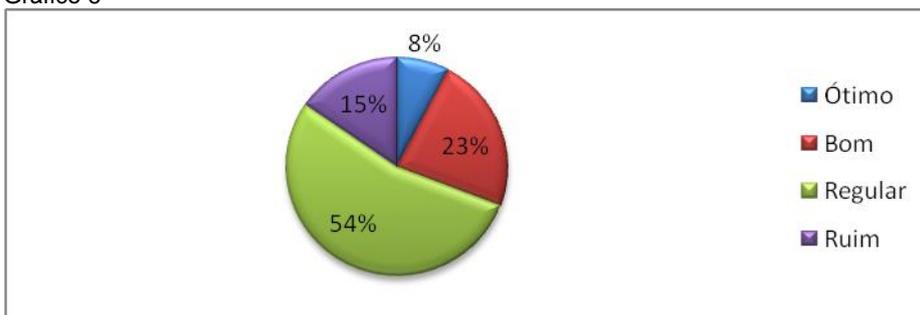
O item 5 do questionário procurou avaliar junto aos cidadãos, por meio de quatro opções sugeridas (Ótimo, Bom, Regular e Ruim), como eles avaliam a recepção e o acesso aos Setores do IPPUC. O Gráfico 4 mostra que a maioria dos pesquisados (46%) classificaram como Regular quando avaliaram a recepção; ficando a classificação Boa e Ruim (23%) das respostas. Apenas (8%) do total a consideraram como Ótima.

Gráfico 5



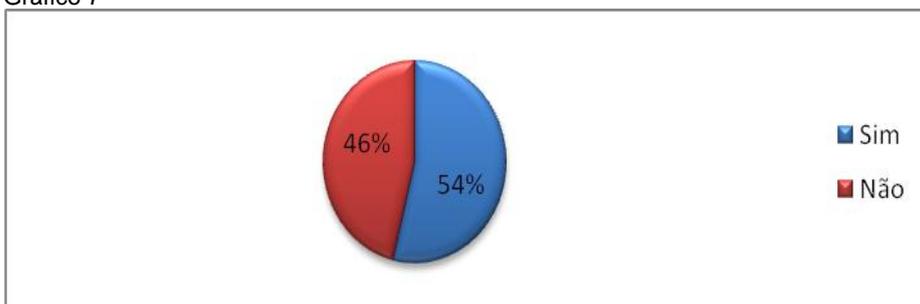
Conforme ilustra o gráfico 6, a avaliação dos usuários em relação aos acessos aos setores deste Instituto, mostrou-se, também, desfavorável, já que (54%) dos pesquisados a consideraram Regular, (23%) consideraram Boa. Entretanto, cabe observar que somente (8%) consideraram Ótima.

Gráfico 6



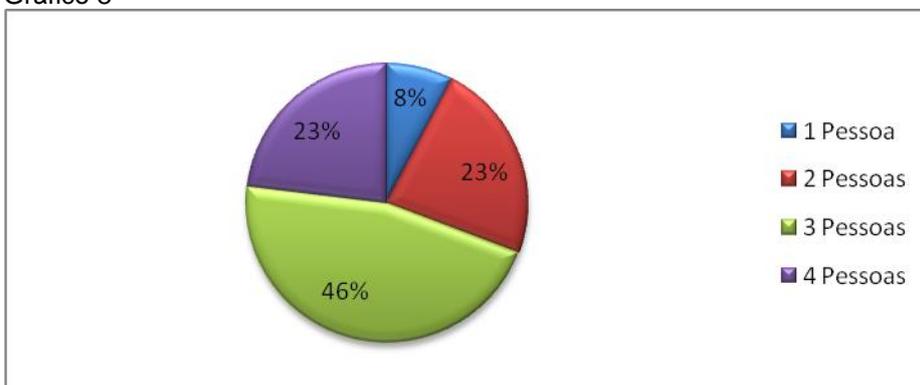
Quando perguntamos se os entrevistados ficaram satisfeitos com o encaminhamento da sua solicitação, o Gráfico 7 mostra que (54%) dos entrevistados responderam que sim e (46%) dos entrevistados ficaram insatisfeitos.

Gráfico 7



Com relação ao item 6 do questionário, que consiste na verificação da quantidade de pessoas que se fala até chegar às informações corretas, constata-se a partir do Gráfico 8 que (46%) dos envolvidos na pesquisa afirmaram que falaram com 3 pessoas até conseguir a informação desejada; dado este que indica o desconhecimento do pessoal do atendimento em relação às atribuições dos setores deste IPPUC.

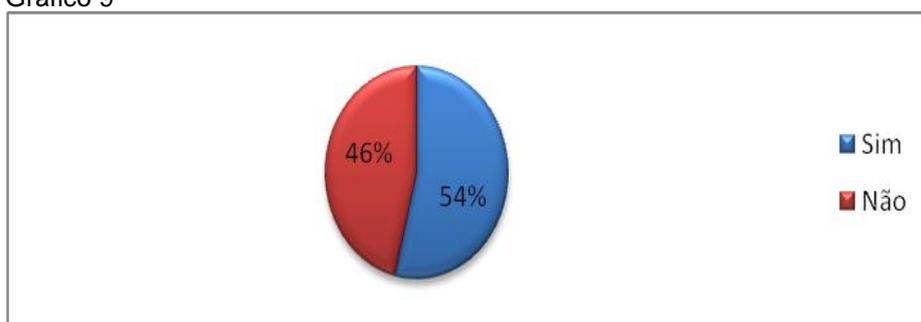
Gráfico 8



Na questão 7 do questionário, referente a avaliação quanto a obtenção das informações, todos os entrevistados (100%) disseram que sim, que conseguiram as informações que buscavam. Demonstrando assim, um aspecto positivo.

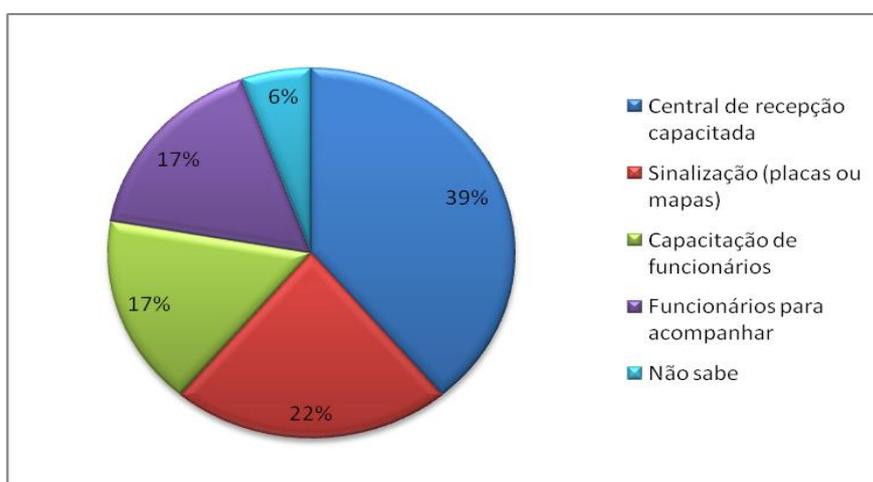
Com relação ao item 8 do questionário que versa sobre a satisfação com as informações obtidas, (54%) dos entrevistados responderam que sim, conforme mostra o Gráfico 9, porém podemos constatar que quase a metade (46%) das pessoas que responderam a pesquisa ficaram insatisfeitas.

Gráfico 9



Finalmente, o item 9 do questionário propôs que os entrevistados dessem sugestões para melhoria do atendimento. O item mais sugerido foi a implantação de uma Central de Recepção que obteve (39%) do total de sugestões, seguido da sinalização (placas e mapas) com (22%). A Capacitação de Funcionários e um Funcionário para acompanhar ficaram em terceiro lugar, com (17%) das intenções; por último (6%) não opinaram.

Gráfico 10



5. PROPOSTAS

Este projeto propõe iniciativas que orientem a ação deste Instituto, tendo como foco as ações direcionadas ao cidadão/usuário; buscando elevar o padrão dos serviços prestados, almejando sempre um atendimento de qualidade.

Uma alternativa seria utilizar a qualidade no atendimento ao usuário/cidadão como uma ferramenta em constante aprimoramento e a busca diária na prestação de serviço de qualidade.

Implantar a ferramenta de endomarketing, cuja finalidade é “vender” a firma para o empregado, procurando elevar a sua motivação, para com isso desenvolver uma equipe de trabalho dinâmica e orientada ao consumidor. (LAS CASAS, 2006, p. 121)

A prática do endomarketing deve propiciar aos colaboradores o conhecimento e entendimento da missão, visão e valores pelos quais a organização prima. O ponto em comum para a implantação do Marketing interno nas organizações é rever as atividades, valores e envolver e comprometer os funcionários. (BEKIN, 2003, p. 07).

5.1 Desenvolvimento da proposta:

De acordo com análise dos dados coletados por meio de pesquisa realizada junto ao público externo, verificou-se a necessidade de propor um novo modelo de atendimento ao público na sede deste Instituto, consistente no estudo para implantação de uma central de atendimento ao público, sendo a contratação de pessoal, capacitação e treinamento contínuo das pessoas, sensibilização dos servidores e informatização.

A necessidade de implantar essa central de atendimento foi apontada na pesquisa de campo junto ao público externo como a primeira opção, obtendo 39% das respostas.

Ficou evidente, portanto, que essa proposta deve ser considerada de relevância.

Pode-se constatar, analisando a foto aérea e o lay-out do IPPUC, que a instalação desse setor pode ser no prédio da Biblioteca, por ficar próximo a entrada principal, ou seja, a guarita da Rua Bom Jesus (foto 5). No andar térreo desse prédio existe um espaço onde pode funcionar a central de recepção (foto

6). Esse ambiente já possui sala de espera, máquina de café expresso, bebedouro e banheiros, inclusive para pessoas com deficiência.

A administração desse setor, levando em consideração o Organograma deste Instituto, deverá ficar a cargo da Supervisão de Informações.

Essa proposta com relação à central de atendimento pretende proporcionar uma recepção de qualidade, com vistas à satisfação do usuário, agregando valor ao atendimento prestado por esse setor. Sendo assim sugerimos:

Quadro 2 - Propostas

	PROPOSTAS
1.	Sala para recepção com instalações adequadas
2.	Contratação de pessoal especializado para realizar esse trabalho
3.	Sinalização indicativa da localização dos setores
4.	Trabalho com os servidores com ênfase na integração das informações

Fonte: elaborada pela Autora

5.2 Plano de implantação –

Quadro 3 - Plano

- Ator que Planeja:	Instituto de Pesquisa e planejamento Urbano de Curitiba
- Situação problema:	Falta de uma Central de Recepção
- Problemas precisos a enfrentar:	Implantar uma Central de Recepção
- Objetivos bem definidos:	Melhoria das informações prestadas aos usuários
- Interessados:	Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba – Prefeitura Municipal
- Beneficiários:	Usuários/cidadão
- Principais Ações:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apresentação do Projeto para Diretoria 2. Aprovação do Projeto 3. Execução do Projeto Arquitetônico da Central de Atendimento 4. Concurso / Contratação de Pessoal 5. Treinamento dos funcionários contratados 6. Cursos para os Servidores
- Responsáveis:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diretoria do IPPUC 2. Técnicos do Setor de Projetos 3. Secretaria Municipal de Recursos Humanos 4. Instituto Municipal de Administração Pública – IMAP 5. Administração Municipal
- Recursos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Políticos 2. Financeiros 3. Organizacionais 4. Humanos
- Cronograma:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prazo: 11 meses 2. Início: 01/02/2012 3. Final: 31/12/2012
- Indicadores:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nível de satisfação dos usuários do IPPUC 2. Realizar pesquisa periódicas qualitativa para avaliar o grau de satisfação dos usuários 3. Realizar encontros com os servidores do IPPUC que prestam serviços na Central de Recepção 4. Acompanhar a rotina das tarefas diárias na Central de Recepção 5. Rever procedimentos que precisam ser ajustados e/ou melhorados

Fonte: elaborado pela autora

5.3 Recursos

- Políticos
- Financeiros
- Organizacionais
- Humanos

5.4 Resultados esperados

- Atendimento às necessidades reais dos visitantes/usuários;
- Adequação dos recursos humanos;
- Integração da equipe e orientação para resultados;
- Transparência na gestão;
- Prestar um atendimento de qualidade.

5.5 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas

Problemas, infelizmente podem ocorrer, e nesse caso, para que esse projeto seja posto em prática precisa da aceitação e aprovação da Diretoria deste Instituto.

6. CONCLUSÃO

O presente projeto permitiu uma abordagem dos conceitos de qualidade do atendimento ao público, com vistas a proporcionar um atendimento focado na satisfação dos usuários/cidadãos, levando em consideração os conceitos de eficiência e qualidade.

A pesquisa de campo junto ao público externo, por meio de questionário próprio, veio confirmar o que já era notório quanto a necessidade de uma Central de Recepção neste Instituto, para prática de um atendimento eficiente e de qualidade.

No levantamento feito nos dias 24, 25, 26, 29, 30 e 31 de agosto de 2011, ficou constatado pelos cidadãos que participaram da pesquisa que no atendimento neste órgão necessita de melhoria. A análise dos dados mostra que 39% sugeriram a necessidade de implantar uma central de recepção com pessoal capacitado para o atendimento e 22% apontaram a necessidade de que sejam fixadas placas indicativas mostrando a localização dos setores.

Finalmente, este projeto, constituído de pesquisa bibliográfica e de campo, com posterior análise dos dados, propõe sugestões para melhoria no atendimento ao público e que possa causar impacto no resultado de um atendimento de qualidade aos visitantes/usuários que busca algum tipo de serviço nas dependências deste Instituto de Pesquisa e Planejamento de Curitiba – IPPUC.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços:** como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. São Paulo: Pioneira, 1992.

BEKIN, Saul F. **Endomarketing: como praticá-lo com sucesso.** São Paulo: Prentice Hall, 2003.

BOND, M. **Práticas profissionais na gestão pública.** Curitiba: Editora IBPEX, 2007, p. 45.

ENAP – **Escola Nacional de Administração Pública.** Curso Atendimento ao Cidadão, 2010.

GARVIN, DAVID A. **Gerenciando a Qualidade:** A visão estratégica e competitiva, tradução de João Ferreira Bezerra de Souza – Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1992.

GesPública – **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização** que foi instituído pelo Decreto nº 5.378 de 23 de fevereiro de 2005.

GIGLIO, ERNESTO. **O Comportamento do Consumidor.** 2ª Ed. Revista e ampliada – São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002, p. 161.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1995.

Grande Dicionário Larousse **Cultural da Língua portuguesa.** São Paulo: Nova Cultural. p. 753.

<http://ippucweb.ippuc.org.br/ippucweb/sasi/home/default.php>

IMAP/PMC. **Humanização no Atendimento ao Cidadão.** Instituto Municipal de Administração Pública. Prefeitura Municipal de Curitiba, 2009.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total em Serviço**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARQUES, Fabio, **Guia Prático da excelência em serviços: Como conquistar clientes, aumentar os lucros e viver melhor** – São Paulo: Nobel 2006.

NETO, A; SILVA H, **Qualidade no atendimento ao público: uma proposta de adequação da recepção da sede das promotorias de justiça da capital** – edifício promotor de justiça Paulo Cavalcanti, Recife, 2007, Projeto Institucional http://www.mp.pe.gov.br/uploads/e-4kDqyMrNX-87TRG72C_g/Adalberto_e_Hamilton.pdf acesso em 19 julho 2011.

PALADINI, EDSON P. **Gestão da Qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2006.

(PQSP - **Programa de Qualidade no Serviço Público**) (Carta de Serviço ao Cidadão, 2008, p. 34)

RAZZOLINI FILHO, E; ZARPELON, M. **Dicionário de Administração de A a Z**. Curitiba: Editor Juruá, 2009.

Revista de Administração Pública vol. 40 nº.1 - Rio de Janeiro - Jan./Feb. 2006 - Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil

<http://www.scielo.br/> - not

<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122006000100005>

SOUZA, A.C. **TCC: Métodos e técnicas**. Florianópolis: Visual Books, 2007.

www.slideshare.net/conceito/planejamento-estrategico-1989337 - Consultoria

Conceito - Reginaldo Dal`Bó e Patrícia Dal`Bó - Acessado em 23/08/11

8. ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO

PESQUISA DE OPINIÃO SOBRE O ACESSO ÀS INFORMAÇÕES NO IPPUC

1. Em qual faixa etária o Sr.(a) se encaixa?

- 1.1 – Até 20 anos
 1.2 – De 21 anos a 40 anos
 1.3 – De 41 anos a 60 anos
 1.4 – Mais de 60 anos

2. Sexo:

- 2.1 – Masculino
 2.2 – Feminino

3. Qual seu grau de escolaridade?

- 3.1 – Ensino Fundamental
 3.2 – Ensino Médio
 3.3 – Ensino Superior
 3.4 – Especialização/Pós graduação
 3.5 – Mestrado/Doutorado

4. Como o Sr.(a) avalia os itens abaixo:

- | | Ótimo | Bom | Regular | Ruim |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4.1 – A recepção do IPPUC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.2 - Os acessos aos setores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. O Sr. (a) ficou satisfeito com o encaminhamento feito para a sua solicitação?

- 5.1 – Sim
 5.2 – Não

6. Com quantas pessoas o Sr.(a) falou até chegar a informação que procurava?

7. O Sr.(a) conseguiu a informação?

- 7.1 – Sim
 7.2 – Não

8. O Sr.(a) ficou satisfeito com a informação?

- 8.1 – Sim
 8.2 – Não

9. O Sr.(a) pode nos dar uma sugestão para melhorar o atendimento?

ANEXO 2

Foto 3 - Guarita localizada na Rua Bom Jesus



ANEXO 3

Foto 4 – Guarita localizada na Rua São Pedro



ANEXO 4

Foto 5 – Prédio da Biblioteca



ANEXO 5

Foto 6 – Balcão e Espaço existente no andar térreo da Biblioteca

