

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

SILVIA ISABEL DA ROCHA

Satisfação da população São Joseense, no atendimento dado pela Prefeitura Municipal, nas solicitações de serviço on-line, para podas de árvores e limpeza de terrenos baldios

São José dos Pinhais

2011

SILVIA ISABEL DA ROCHA

Melhoria da satisfação da população São Joseense, no atendimento dado pela Prefeitura Municipal, nas solicitações de serviço on-line, para podas de árvores e limpeza de terrenos baldios

PROJETO TÉCNICO apresentado à
Universidade Federal do Paraná para
obtenção do título de ***Especialista em***
Gestão Pública Municipal.
Orientador: Prof. José Roberto Frega

São José dos Pinhais
2011

Sumário

01.INTRODUÇÃO.....	04
1.1Apresentação/Problemática.....	04
1.2Objetivo Geral do Trabalho.....	05
1.2.1 Objetivos específicos do trabalho.....	06
1.3Justificativa do Objetivo.....	06
02.Revisão teórico-empírica.....	07
03 Metodologia.....	13
04.Organização Pública – Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais.....	14
4.1Descrição geral.....	14
4.2 diagnóstico da situação problema.....	16
05.Proposta.....	21
5.1 Desenvolvimento da Proposta.....	25
5.2Plano de Implantação.....	26
5.3 Recursos.....	27
5.4 Resultados Esperados.....	27
5.5 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas.....	27
06. Conclusão.....	28
07. Referências Bibliográficas.....	29

Satisfação da população São Joseense, no atendimento dado pela Prefeitura Municipal, nas solicitações de serviço on-line, para podas de árvores e limpeza de terrenos baldios.

1- Introdução:

1.1 Apresentação/Problemática:

Atualmente o nível de satisfação do atendimento dado pelos servidores públicos do Município de São José dos Pinhais à população do Município para solicitações de serviços on-line não é ideal, visto a dificuldade de conhecimento no andamento das referidas solicitações. Muitas desses pedidos ficam aguardando em fila de espera, para então serem providenciados, gerando para a população do Município de São José dos Pinhais um certo descrédito quanto a prestação deste serviço.

No site do Município (<http://www.sjp.pr.gov.br>), no ícone "Fale Conosco", o Munícipe pode solicitar, reclamar, propor idéias, colaborando no desenvolvimento da cidade. Clicando neste item surgirá a opção assunto que poderá ser: elogio, sugestão, solicitação e reclamação. Clicando na opção solicitação aparecerão todas as Secretarias da Prefeitura Municipal quando o Munícipe deverá optar pela pasta responsável pela solicitação. Optando pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente que é a responsável pela poda de árvores e limpeza de terrenos baldios, então descreve-se a solicitação e informa qual o endereço residencial que deverá ser procurado para a efetivação do serviço. Não deixando de informar os dados do cidadão que procurou o serviço.

Observando que atualmente os Munícipes perdem muito tempo em selecionar qual a Secretaria a atender o seu pedido, torna-se indispensável que para os serviços de podas de árvores e limpeza de terrenos baldios, haja uma clareza no momento do pedido, em que irá ser apresentado ao solicitante o número de seu protocolo e a data provável da realização do mesmo. E ainda, caso não seja

possível a realização do serviço na data pré agendada o solicitante receberá em seu email ou por telefone uma informação da justificativa do serviço ainda não ter sido executado, bem como, uma data posterior para a sua realização.

Procurando evitar que o Município tenha que optar por uma Secretaria, apenas pelo serviço a ser realizado, evitaria muito que o mesmo não o faça por desconhecer em qual pasta deverá ter o referido assunto.

Portanto, é fundamental que após a solicitação do serviço *on-line*, seja proporcionado ao contribuinte um aviso com o número da solicitação, para que o mesmo, quando necessário consulte a qualquer momento o andamento deste pedido, tendo conhecimento do tempo em que o mesmo irá demorar para ter o seu atendimento, pois para a população o importante é saber que o mesmo irá ser atendido.

Deste modo o presente projeto visa à melhoria do processo já existente na Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais, buscando alcançar um maior contentamento da população do Município, pois atualmente não há nenhum feedback para o contribuinte, gerando o descrédito da população.

Pretende-se realizar uma pesquisa com a população mapeando as dificuldades apresentadas pelo município que faz uma solicitação *on-line* e que não necessita de meios para fazer uma busca, visto que o mesmo não possui um número de identificação para a solicitação.

1.2 Objetivo Geral do trabalho:

Melhoria no processo de solicitações *on-line* para a Secretaria Municipal de Meio ambiente na prestação de serviços de poda de árvores e limpeza de terrenos baldios, como contribuição para o nível de satisfação dos usuários.

1.2.1 Objetivos específicos do trabalho:

1. Conhecer as condições atuais que se encontram as solicitações on-line da Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais
2. Agilidade e prontidão da solicitação de serviços on-line.
3. Localização rápida pelo Munícipe na solicitação de serviços, podendo acompanhar a sua solicitação e ter conhecimento que o mesmo irá ser atendido.
4. Entrega do serviço dentro do prazo acordado quando do envio da solicitação *on-line*, ou em caso de atraso entrar em contato com o solicitante para justificar e prorrogar o prazo da execução do serviço.
5. Empenho e controle no acesso quando for necessário a consulta do Munícipe em sua solicitação.

1.3 Justificativa do Objetivo:

O Município será beneficiado pela clareza e pela credibilidade em acessar o site da Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais e encontrar imediatamente o acesso para realizar sua solicitação de serviço, obtendo um retorno dentro do prazo específico para cada serviço, ou seja: poda de árvore e limpeza de terrenos baldios.

Haverá economia para a Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais, que não precisará dar informações por email ou por telefone ao Munícipe, pois o mesmo encontrará acesso rápido, claro e imediato no site (<http://www.sjp.pr.gov.br>).

Com o aumento da credibilidade proporcionada pela agilidade do serviço, haverá a melhoria de satisfação do Munícipe nas solicitações de serviços *on line*.

Como a qualidade dos serviços prestados é julgada pelo cliente, torna-se necessário o conhecimento antecipado das necessidades e expectativas com relação ao serviço prestado, então havendo uma melhor conscientização pelo prestador de serviço na melhoria do serviço prestado, haverá maior qualidade e reconhecimento por parte dos Munícipes nas condições apresentadas no site da Prefeitura.

Com a melhoria do serviço prestado o Município passará a utilizar o sistema *on line* com maior incentivo, pois o crédito quanto a utilização do mesmo gerará uma confiabilidade e credibilidade que gerarão uma maior cumplicidade entre Município e Prefeitura.

2. Revisão teórico-empírica

À medida que a tecnologia da informação consome uma parcela crescente de seu tempo e investimentos, os executivos se tornam cada vez mais conscientes de que a questão não pode permanecer sob a responsabilidade exclusiva dos departamentos de PED (processamento eletrônico de dados) ou de SI (sistemas de informação). Ao perceberem que, os rivais estão utilizando a informação para desenvolver a vantagem competitiva, eles reconhecem a necessidade de se desenvolverem diretamente na gestão da nova tecnologia. No entanto, em face da rapidez da mudança, não sabem como participar do processo (Porter, 1999).

Com a integração de recursos de computação e de telecomunicações, surgiu a Tecnologia da Informação, que passou a apresentar capacidades para armazenar, transferir e processar informações. A principal razão foi o fato de que essas empresas utilizaram avançadas tecnologias, para automatizar processos, visando conduzir os negócios rumo à competitividade. As funções administrativas acabam gerando um crescimento no banco de dados, onerando e tornando-as complexas. (Porter, 1999).

A demanda de informações está ocasionando um aumento contínuo de clientes finais (órgãos, clientes, funcionários) que vai desde os órgãos de níveis estratégicos até aos órgãos operacionais, gerando com isso, um número elevado de órgãos responsáveis pela geração e manutenção dos dados. (Melendez, 1990).

De acordo com Yong (1992), nos países do primeiro mundo, a "TI tem sido considerada como um dos fatores responsáveis pelo sucesso das organizações, tanto no âmbito de sobrevivência, quanto no do aumento da competitividade".

Corroborando este pensamento, Zuboff (1994, pág 51) afirma que "a Tecnologia da Informação, baseada nos computadores, está proporcionando uma nova infraestrutura para as várias atividades produtivas e comunicativas, vital para a vida organizacional".

A rapidez com que as informações são trocadas atualmente denotam a vantagem competitiva que umas empresas conseguem com relação a outras de igual ramo, visto o investimento em tecnologia da informação.

A tecnologia da Informação é identificada como a responsável por proporcionar atividades mais rápidas, pois intensifica a resposta dada ao usuário, controla com mais precisão a certeza da resposta e proporciona melhor compreensão das atividades.

Conforme Solomon (1986), uma dada tecnologia não é inerentemente boa ou má para a pequena empresa. Seu resultado dependerá da maneira como esta tecnologia será aplicada. Na verdade, o aumento da precisão organizacional auxiliada por sistemas de informação, trará maior eficiência na administração de seus processos, recursos e atividades e maior eficácia na obtenção de resultados previamente estabelecidos.

A maneira como a tecnologia da informação é usada e adaptada dentro da empresa denotará a porcentagem de obtenção de bons resultados, visto que o seu mau uso também poderá interferir no bom andamento da informação.

Segundo EL-Manaki (1990), a pequena empresa absorve novas tecnologias de informação de forma lenta e limitada nos seus processos administrativos ou de produção.

Estima-se que o uso de computadores em pequenas empresas ao longo dos últimos 5 anos, cresceu 30-80%, dependendo da localização e natureza do negócio (Palvia & Palvia, 1999).

Esta estatística indica que o aumento do uso ocorre principalmente nas funções operacionais e administrativas (Fuller, 1996).

Para Stoner (1999) somente com informações precisas na hora certa os administradores podem monitorar o progresso na direção de seus objetivos e

transformar os planos em realidade.

Assim, para esse autor as informações devem ser avaliadas segundo quatro fatores:

1. qualidade da informação - quanto mais precisa a informação, maior sua qualidade e com mais segurança os administradores podem contar com ela no momento de tomar decisões;
2. oportunidade da informação - para um controle eficaz, a ação corretiva deve ser aplicada antes de ocorrer um desvio muito grande do plano ou do padrão; portanto as informações devem estar disponíveis para a pessoa certa no momento certo;
3. quantidade da informação - dificilmente os administradores podem tomar decisões precisas e oportunas sem informações suficientes; contudo é importante que não haja uma inundação de informações, de modo a esconder as coisas importantes;
4. relevância da informação - de modo semelhante, a informação que os administradores recebem deve ter relevância para suas responsabilidades e tarefas (Stoner, 1999).

Como citado anteriormente a informação de qualidade é o melhor recurso no momento de uma decisão, e esta informação no momento certo e na quantidade ideal, sendo importante a boa informação produzirão efeitos de boa utilização.

O marketing de relacionamento estabelece sólidas ligações econômicas, técnicas e sociais entre as partes. Ele reduz o dinheiro e o tempo investidos nas transações. Nos casos mais bem sucedidos, as transações deixam de ser negociadas de tempos em tempos e se tornam rotineiras. (Kotler, 2000).

O princípio operacional é simples: construa uma rede efetiva de relacionamentos com os principais públicos interessados e os lucros serão uma consequência.(Kotler, 2000), ou seja, se a empresa consegue uma clientela e com esta possui um bom entrosamento durante as suas operações conseguirá almejar a sua finalidade que é a prestação de um bom serviço com rentabilidade desejada.

O controle interno dentro da Prefeitura Municipal conforme o próprio nome

diz é prevenir com ações e regulamentos lícitos os questionamentos e as ações do funcionário público para que ele não resulte em prejuízos ao erário público, tornando assim as atividades com discussão e efetivação moral, o Município não pode e não deve passar por questionamentos em seu papel de administrador dos bens e serviços da sua sociedade.

O controle interno se funda em razões de ordem administrativa, jurídica e mesmo política. Sem controle não há nem poderia haver, em termos realistas, responsabilidade pública. A responsabilidade pública depende de uma fiscalização eficaz dos atos do Estado. Neste contexto o controle interno opera na organização compreendendo o planejamento e a orçamentação dos meios, a execução das atividades planejadas e a avaliação periódica da atuação.

Atualmente a Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais, atende os seus usuários com uma tecnologia ainda longe de ser a ideal para a resolução de seus problemas. Nota-se que o link Fale Conosco, onde o usuário deve fazer a sua solicitação de serviço, não é de fato conhecida, impossibilitando o acesso rápido e coeso das informações. Na página inicial não há explicações suficientes para que o Munícipe perceba que deverá acessar ao link Fale Conosco e que será neste que deverá fazer as suas solicitações de podas de árvores e limpeza de terrenos baldios.

Gastar mais para aumentar a satisfação de clientes pode desviar recursos referentes ao aumento da satisfação dos demais 'parceiros'. Por fim, a empresa deve operar com base na filosofia de que está tentando alcançar um alto nível de satisfação de clientes, assegurando, pelo menos, níveis aceitáveis de satisfação dos demais públicos interessados, considerando as limitações de seus recursos." (Kotler, 2000).

A organização de uma empresa consiste em sua estrutura, suas políticas e sua cultura, que podem se tornar disfuncionais em um ambiente de negócios em rápida transformação. Enquanto a estrutura e as políticas podem ser alteradas (com dificuldade), a cultura da empresa é quase impossível de ser mudada. Entretanto, a mudança da cultura corporativa é freqüentemente a chave para a implementação bem-sucedida de uma estratégia. (Kotler, 2000).

Podemos dizer que a empresa fornece qualidade sempre que seu produto ou serviço atende às expectativas dos clientes ou as excede. Uma empresa que satisfaz a maioria das necessidades de seus clientes durante a maior parte do tempo é denominada empresa de qualidade. (Kotler, 2000).

Uma empresa de boa qualidade poderá permanecer no mercado competitivo por muito tempo, alterando-se de acordo com as necessidades de seus consumidores, por isso a importância da informação com os consumidores ser de boa qualidade.

Um negócio precisa ser visto como um processo de satisfação do cliente, não como um processo de produção de mercadorias. Os produtos são transitórios, mas as necessidades básicas e os grupos de clientes são eternos. (Kotler, 2000).

A chave para a saúde organizacional é a disposição para examinar o ambiente em constante alteração e para adotar comportamentos e metas novos e adequados. Empresas de alto desempenho monitoram continuamente o ambiente e procuram, por meio de um planejamento estratégico flexível, manter-se adequadas ao ambiente em evolução.” (Kotler, 2000).

Um Sistema de Informações de Marketing (SIM) é constituído de pessoas, equipamentos e procedimentos para a coleta, classificação, análise, avaliação e distribuição de informações necessárias de maneira precisa e oportuna para os que tomam decisões de marketing.” (Kotler, 2000).

Cada vez mais, segundo Kotler (2000), as empresas se utilizam a informação o mais rápido, somente assim o sistema opera, é preciso acelerar, sistemas tradicionais são vencidos pela tecnologia.

A utilização de informações corretas e rápidas demonstra que o consumidor cada vez mais precisa saciar as suas necessidades de obter conhecimento e conteúdo daquilo que necessita.

As empresas precisam encontrar novas maneiras de recuperar a confiança dos consumidores e de seus funcionários. Precisam se certificar de que estão agindo corretamente e de que estão enviando mensagens honestas aos consumidores. Um número maior de empresas está realizando levantamentos

sociais e fazendo relações públicas, de modo a melhorar sua imagem junto ao público.” (Kotler, 2000).

O conceito de canais de marketing não está limitado à distribuição de mercadorias físicas. Os prestadores de serviços e idéias também enfrentam o problema de fazer com que sua produção esteja disponível e acessível às populações-alvo. (KOTLER 2000).

À medida que a tecnologia da Internet evolui, os setores de serviços, como bancos, seguros, viagens e corretagem de títulos mobiliários passarão a operar através de novos canais. (KOTLER 2000).

O propósito da informação, de acordo com Oliveira (1998), é o de habilitar a empresa a alcançar seus objetivos por meio do uso eficiente dos recursos disponíveis (pessoas, materiais, equipamentos, tecnologia, dinheiro, além da própria informação). Neste sentido, a teoria da informação considera os problemas e as adequações do seu uso efetivo pelos tomadores de decisão.

Conforme Solomon (1986), uma dada tecnologia não é automaticamente boa ou má para a pequena empresa. Seu resultado dependerá da maneira como esta tecnologia será aplicada. Na verdade, o aumento da precisão organizacional, auxiliada por sistemas de informação, trará maior eficiência na administração de seus processos, recursos e atividades e maior eficácia na obtenção de resultados previamente estabelecidos.

Segundo Gonçalves (1993), a tecnologia é o fator individual de mudança de maior importância na transformação das empresas. Tais transformações não se restringem apenas ao modo de produzir bens e serviços, mas induzem novos processos e instrumentos que atingem por completo a estrutura e o comportamento das organizações, repercutindo diretamente em sua gestão.

A relação entre estrutura organizacional e tecnologia tem sido alvo de grande atenção, uma vez que as recentes inovações trazem mudanças radicais nas organizações, já que são capazes de alterar a forma de administrar a empresa ou até mesmo o local de realização do trabalho (Gonçalves, 1993).

O impacto da tecnologia pode provocar a transformação no trabalho das

peessoas, na produção dos grupos, no desenho da própria organização e no desempenho da empresa (Gonçalves, 1998).

O uso de ferramentas de apoio de decisão para as empresas é fator diferencial, pois esta é uma das condições que proporciona a melhoria contínua do processo. Esses sistemas, de acordo com Machado (1996), são itens de primeira necessidade para profissionais, cujas decisões definem os destinos de produtos e serviços e, em consequência, o êxito ou o fracasso das organizações.

O fator tempo é considerado por El-Manaki (1990) como uma das barreiras encontradas pela pequena empresa que dificulta a incorporação de tecnologias informatizadas em seus sistemas administrativos; a outra é o custo. Em virtude do dinamismo da pequena empresa, seu sistema de informação não pode levar muito tempo para ser desenvolvido e implantado. Segundo Penteado (1996), não são apenas as grandes empresas que têm pressa de informatizar seus processos; as pequenas também.

A partir do momento que a pequena empresa se informatiza ela dentre as demais no seu grupo de competitividade torna-se mais avançada e dinâmica no uso de suas informações, destacando-se das demais.

Satisfeitos os quesitos de custo e tempo, a pequena empresa não pode abrir mão do fator qualidade nos seus sistemas de informação. Se qualidade pode ser definida como adequação ao uso (Paladini, 1997), um sistema de informação deve ser adequado às necessidades da pequena empresa. De acordo com Silva (1997), a informática representa para o pequeno empresário os trinômios bons, simples e baratos.

De acordo com o Sebrae (2000), as vantagens que a Tecnologia da Informação traz para a pequena empresa podem ser divididas em três grupos.

a) Menores custos: a informática, quando bem utilizada, reduz os custos da empresa, porque agiliza e possibilita maior segurança e confiabilidade nos processos, rotinas e controles administrativos; simplifica as tarefas burocráticas; reduz os erros e praticamente elimina a repetição do trabalho.

b) Maior produtividade: possibilita que as pessoas produzam mais, em menos tempo, com menor dispêndio de recursos; permite aproveitar melhor a capacidade produtiva da empresa com o planejamento e o controle da produção; armazena e localiza imediatamente informações fundamentais para os negócios; agiliza os processos de tomada de decisões em relação a preços, estoques, compras e vendas, entre outros.

c) Maior qualidade: a qualidade dos produtos e serviços é melhorada, pois as tecnologias de informação ajudam a manter o padrão dos produtos dentro das especificações estabelecidas; proporciona melhores condições de trabalho para os empregados; reduz esforços com a burocracia para concentrá-los nas atividades fins da empresa.

Entre os fatores mais importantes para o êxito da Tecnologia da Informação em pequenas empresas nota-se a percepção da necessidade do uso da Tecnologia da Informação pelos usuários, apoio da cúpula executiva e treinamento para os usuários.

A maior dificuldade encontrada na sua utilização está relacionada à resistência por parte dos funcionários, indicando falta de treinamento e explicação prévia à implantação dos benefícios que seriam trazidos nas atividades rotineiras, levando tais funcionários a pensar que poderiam perder seus postos de trabalho para a Tecnologia da Informação. Além disso, havia a cultura tradicional da empresa em realizar suas tarefas; logicamente a mudança implicava o temor e a percepção de que ocorreriam alterações no modo operacional.

Durante o processo de informatização de um local de trabalho é necessário que todos os funcionários estejam informados dos benefícios trazidos pela informatização e não terem a visão de que é algo ruim que os tirarão de seus postos de trabalho, pois assim haverá o desestímulo dos funcionários indicando apenas a tentativa de mudança.

3. Metodologia

O projeto será realizado na Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais, e a metodologia de levantamento será através de questionários, entrevistas, pesquisas on-line, coleta de dados e livros. Haverá um menor volume de documentos e uma rapidez maior para a execução do serviço.

Este trabalho consiste numa pesquisa qualitativa, com a utilização a ser pesquisada da Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais. Segundo Godoy (1995), a pesquisa qualitativa não parte de hipóteses estabelecidas *a priori*, mas, sim, de questões ou focos de interesse amplos. Neste caso, o foco consiste na observação de abordagens distintas de implantação de sistemas, com relação à transformação organizacional. No decorrer desta pesquisa foi utilizado um roteiro de entrevistas, ou protocolo, para orientar as conversas com os entrevistados. Segundo Donaire (1997), “a utilização de um protocolo para o estudo de casos constitui uma peça fundamental que transcende seu papel de coleta dos dados”.

Na realidade, a pesquisa é participante pois serão feitas pesquisas com os Municípios através do próprio site da Prefeitura, mas também porque haverá espaço para a sociedade participar de um processo onde aprendam a descobrir, compreender e analisar a realidade e repassar a frente o conhecimento adquirido. Esta pesquisa ação tornou-se atualmente um termo utilizado para a tentativa de melhoria ou de investigação da prática de planejar e implementar mudanças, para a melhoria da prática, aprendendo mais no decorrer do processo, tanto a respeito da prática quanto da própria investigação.

Pretende-se com a pesquisa *on-line* obter maiores informações sobre as dificuldades dos Municípios em solicitar serviços de podas de árvores e limpezas de terrenos baldios, colocando em prática as soluções para este fim.

4. A Organização Pública – Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais

4.1 Descrição geral:

No dia 16 de julho de 1852, foi sancionada a Lei nº 10 da Província de São Paulo, criando o Município de São José dos Pinhais. A sua instalação e a posse solene dos primeiros vereadores ocorreu no dia 08 de janeiro de 1853. A mesma lei definia que a sede do novo Município ficaria na então também criada “Villa de São José dos Pinhais”. Em 27 de dezembro de 1897, esta vila recebeu a categoria de cidade. Assim, a sede do Município passou a ser a Cidade de São José dos Pinhais.

O Poder Municipal durante o Império estava nas mãos de elites que disputavam entre si interesses particulares, tanto que nessa época não houve prefeito, somente vereadores. A Câmara Municipal aglutinava poderes Executivo e Legislativo numa espécie de Parlamentarismo regional.

Os primeiros vereadores eleitos para o quadriênio de 1853-1856, disputavam o poder num clima político de luta acirrada, resultando inclusive em tiroteio e morte do vitorioso Manoel Alves Pereira, eleito com 295 votos. Assumiu em seu lugar Joaquim Pereira do Vale o qual renunciou, sendo substituído pelo reverendo Francisco de Paula Prestes.

Os primeiros prefeitos de São José dos Pinhais foram nomeados (1892 a 1900), somente em 1900 é que ocorreu a 1ª eleição municipal para escolha de prefeito.

Em 1930, a Câmara Municipal foi dissolvida em consequência da revolução, os prefeitos passaram a ser nomeados pelo Governador.

Com a volta do Regime Constitucional voltamos a ter eleições para prefeito.

Novo golpe na política nacional (1937) interfere novamente na política do município, voltam a ser nomeados os prefeitos.

Com a volta do Regime Constitucional em 1947 ocorreram novas eleições para prefeito.

Pode-se concluir que de 1853 à 1993, São José dos Pinhais teve poucos prefeitos eleitos; na 1ª etapa (1900 a 1920) apenas dois foram eleitos, demonstrando que o voto não era o critério de legitimidade do poder, predominando a influência de lideranças políticas adversárias – os chamados chefes políticos locais.

No período após a Revolução de Trinta, quatorze diferentes prefeitos foram nomeados pelo interventor Manoel Ribas (Maneco Facão) administram numa instabilidade total, apenas dois ficaram mais de um ano no cargo. Esse quadro, além de refletir a impossibilidade de ação administrativa sistemática, evidencia uma total desconexão entre governantes e governados.

O advento da redemocratização do país marcou uma conjuntura favorável para que a política começasse a traduzir-se no ato de administrar um território, esta mudança teve reflexos também em nosso município, administrar o município com infra-estrutura básica preocupando-se com o bem estar do cidadão (educação, saúde, segurança, etc).

São José ficou um longo tempo a margem do plano de obras do governo estadual, sem ter condição de auto sustentar-se, dada a incipiente arrecadação.

Nesse sentido, o processo de legitimidade do poder através do voto e a representação política que o município alcançou, na esfera municipal e estadual, foi vital para a implantação da infra-estrutura básica em nosso município.

Construída em 1910 na Rua XV de Novembro, 1660, serviu de residência para Família Ordine até 1920 e então abrigou simultaneamente o Poder Legislativo, Executivo e Judiciário e a partir de 1981 o Museu Municipal e, temporariamente a Associação Comercial de São José dos Pinhais. Em 1980, tombado como Patrimônio Histórico Municipal.

Em 1920 foi construída a residência da família Massaneiro. Posteriormente, Chácara das Irmãs da Congregação de São José. Serviu de retiro às freiras idosas, que mantiveram o imóvel até 1980. Passou para a municipalidade em 1981 e hoje é referência histórica, abrigando atualmente a sede da Prefeitura, na rua Passos de Oliveira, 1101, centro. Informações retiradas do site da Prefeitura de São José dos Pinhais www.sjp.pr.gov.br

4.2 Diagnóstico da situação problema:

O foco da ação estratégica é tornar possível, no futuro, o que hoje parece

impossível e manter atenção sobre o que é mais importante fazer para atingir objetivos traçados. Nossa concepção de gestão implica, portanto em planejar para construir viabilidade.

Conduzir um processo de diagnóstico segundo Silva (2000), não é meramente seguir um conjunto de passos predeterminados, mas reconhecer que existem perguntas que estão sem respostas, estudar alguns conceitos, apropriar-se deles, reconhecê-los na própria atuação e chegar a uma conclusão e a um plano sobre como colocá-los em prática.

Atualmente as organizações encontram-se em constante processo de transformação. Qualquer mudança que ocorra no ambiente da empresa afetará diretamente o capital humano que de alguma forma promoverá mudança de comportamento, a qual poderá ser maior ou menor, lenta ou rápida, superficial ou profunda. O comportamento humano não é previsível, pessoas são complexas, manifestam atitudes, valores, sentimentos e experiências diferentes.

O diagnóstico organizacional envolve diversos aspectos, mas não pode deixar de lado a questão das relações humanas. Vários são os fatores que podem levar à geração de conflitos dentro de uma empresa, como por exemplo, a necessidade individual não atendida, idéias não aceita, falta de segurança emocional e social, o apoio do capital humano envolvido para que se possam examinar os problemas e as situações em detalhes é muito importante e necessário. As pessoas constituem portanto, a base para compreensão dos fenômenos organizacionais, e é através delas que poderemos ter informações para propiciar o delineamento de ações capazes de gerar as mudanças identificadas como necessárias

Pode-se definir modelo de gestão pública como sendo: “(...) o conjunto de práticas administrativas postas em execução pela direção de uma organização para atingir seus objetivos”. (VENDRAMINI, 2007, p. 2)

A administração é profissional e descentralizada, primando pelo uso racional e responsável dos recursos públicos. Verifica-se, também, a presença da avaliação de desempenho e o controle de resultados.

Os gestores públicos devem ter em mente a responsabilidade de se

preocupar constantemente com os produtos, bens e serviços, que oferecem para os cidadãos aos quais devem prestar contas permanentemente. Para atender a essa premissa devem estar estruturados de maneira que possam demonstrar de forma coesa e eficiente os resultados esperados pela população do Município de São José dos Pinhais.

Para muitos autores, a Internet representa, uma mudança de paradigma comparável à invenção da imprensa por Gutemberg. Esta mudança de paradigma se faz sentir também no aspecto da comunicação científica. A Internet é um mecanismo de comunicação de alcance mundial, instantâneo, interativo e multidirecional: qualquer um pode publicar nela, o que foi publicado é imediatamente acessível, o autor pode receber um retorno e avaliação imediatos sobre o que publicou, de qualquer lugar.

A tecnologia é o fator individual de mudança de maior importância na transformação das empresas(Gonçalves, 1998). Transformações que não só se restringem ao modo de produzir bens e serviços, mas induzem novos processos e instrumentos que atingem por completo a estrutura e o comportamento das organizações, refletindo diretamente em sua gestão.

A relação entre estrutura organizacional e tecnologia tem sido alvo de grande atenção, uma vez que as recentes inovações trazem mudanças radicais nas organizações, já que são capazes de alterar a forma de administrar a empresa ou até mesmo o local de realização do trabalho (Gonçalves, 1993).

Certamente, se nada mudar em relação à maneira pela qual o trabalho é feito e se o papel da Tecnologia da Informação for meramente o de automatizar um processo já existente, as vantagens econômicas serão mínimas. Os impactos sobre a produtividade e a forma geral de organização das empresas podem ser muito significativos “porque a TI é diferente de outras formas de tecnologia afetando as tarefas de produção e coordenação, bem como expandindo a memória organizacional” (Oliveira, 1996). O impacto da tecnologia pode provocar a transformação no trabalho das pessoas, na produção dos grupos, no desenho da própria organização e no desempenho da empresa (Gonçalves, 1998).

Os estudos sobre a satisfação do consumidor absorveram esforços

significativos dos pesquisadores em marketing, uma vez que o reconhecimento desse princípio básico de gestão possibilita um melhor monitoramento da satisfação do consumidor e, do desempenho da organização. De um modo geral, verifica-se que as pesquisas realizadas no âmbito nacional e internacional vêm analisando de forma significativa a importância crescente da qualidade dos serviços e, de quais posturas devem ser adotadas pelas empresas que visam alcançar excelência na qualidade de serviços, (Farias e Santos 2000; Marchete e Prado 2001; Cardozo 1965; Yi 1991 e Oliver 1997).

Compreender cada vez mais o consumidor é segundo Dubois (1998), uma necessidade imprescindível não apenas para as empresas, mas principalmente para as organizações que se assumem como orientadas para o mercado consumidor. Figueiredo; Ozório e Arkader (2002, p.57), afirmam que “quando o serviço prestado não atinge o nível de expectativas do cliente, há um problema de qualidade ou uma falha na prestação de serviço. Daí decorre que a compreensão da origem e da natureza das falhas é fundamental para a gestão da qualidade em empresas de serviço”. Neste sentido, Marchetti & Prado (2001, p.57) complementam essa linha de pensamento, ao afirmarem “(...) atualmente, é lugar-comum reconhecer que satisfazer as necessidades do consumidor é um dos objetivos centrais das organizações. O desse princípio básico de gestão vem tornando cada vez mais importante o monitoramento da satisfação do consumidor como forma de avaliar o desempenho global das organizações (...)”.As pesquisas de Grönroos (1995); Parasuraman; Zeithaml e Berry (1985; 1990), apontam que o nível de qualidade de serviço percebido pelo cliente é determinado pela diferença entre a qualidade esperada e a qualidade recebida ao longo de sua prestação. Para esses autores a qualidade de serviços consiste na discrepância entre as expectativas e as percepções dos clientes em relação a um serviço experimentado. Defendem a idéia de que a chave que assegura uma boa qualidade em serviço é obtida quando as percepções dos clientes excedem suas expectativas.

O Fale Conosco, possui o intuito de aproximar e interagir com o cidadão São-joseense, por meio de sugestões, idéias, solicitações e reclamações, colaborando em prol do desenvolvimento da cidade. Efetivamente a idéia é muito boa, mas a forma como esta identificado hoje, confunde o Município que não tem um

respaldo correto da maneira de solicitar as suas atividades de poda de árvores e limpeza de terrenos baldios.

Correto seria ter um ícone com solicitações e neste os Munícipes poderiam solicitar os serviços pretendidos, proporcionando uma clareza de informações da Prefeitura Municipal, para com os acessos realizados, colaborando para a satisfação daqueles que pretendem solicitar os respectivos serviços junto à Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais.

Para a implantação da mudança pretendida neste trabalho é necessário a efetiva mudança no ícone Fale Conosco, adotando um ícone com Solicitações e então neste o Múncipe poder realizar o seu pedido, devendo após a concretização do mesmo, o aparecer o número do protocolo para possível consulta se necessário e o tempo em dias que demora-rá para tal pedido ser executado. Será necessário na efetivação do serviço pretendido ser completado o nome da rua, número, bairro, email e CEP, sendo possível a fácil localização do mesmo.

O número do protocolo será necessário quando no prazo previsto da realização do serviço de poda de árvores e limpeza de terrenos baldios, não acontecer, então o Múncipe poderá consultar para ter conhecimento da atual situação do seu pedido, pois o mesmo poderá ter sido prorrogado para outra data. Sendo também enviado para o email de contato do Múncipe um aviso explicando as condições da Prefeitura ainda não ter executado o referido serviço e apontando uma data posterior. Caso a data de execução do serviço pretendido seja prorrogado o Múncipe poderá consultar pelo número de seu protocolo e então saberá o motivo do atraso de seu pedido.

As solicitações obedecerão um número de protocolo de acordo com a data das solicitações e deverão ser executadas de acordo com as mesmas. Ou seja, de acordo com uma ordem cronológica de solicitações.

5 Proposta:

Neste capítulo serão apresentadas propostas de melhoria, referenciando-se

ao embasamento teórico apresentado e utilizando a metodologia mais adequada para este trabalho. A primeira proposta seria a criação dos prazos diferenciados dentro de um mesmo projeto. A tabela 01 faz uma comparação entre a situação atual e a situação proposta por este trabalho.

Prazos de entrega do serviço para os Municípios	
Situação atual	Situação proposta
Os itens que poda de árvores e limpeza de terrenos baldios fazem parte de um mesmo projeto possuem uma mesma data de necessidade, gerando altos picos de trabalho.	Criar prazos diferenciados dentro de um mesmo projeto conforme a seqüência de prioridades tornando o cumprimento dos prazos de entrega dos serviços mais confiáveis.

Dentre as inúmeras vantagens de se criar prazos diferenciados dentro de um mesmo projeto podemos destacar as seguintes:

- reduzir picos de trabalho;
- produzir aquele que realmente é prioridade;
- reduzir atrasos de entregas do serviço;
- aumento da qualidade do serviço;

Para a implementação dos prazos diferenciados seria necessário um trabalho em conjunto entre a Secretaria Municipal de Meio ambiente e a Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Econômico/Departamento de Tecnologia da Informação.

A proposta dos prazos diferenciados tem uma fundamental importância para que a implantação de um projeto obtenha os resultados esperados. Ou seja, a redução de picos de trabalho, a solicitação chegando até a Secretaria Municipal de Meio Ambiente e de imediato seja colocada para realização.

O título desse artigo já revela as preocupações básicas que fundamentaram a proposição de um trabalho de pesquisa para o curso de Gestão Pública Municipal. Por isso, têm-se, de uma parte, os objetivos da pesquisa no curso e, de outro, os objetivos relativos à formação de um comportamento preliminar científico.

A proposta deste trabalho é garantir a acessibilidade fácil e rápida ao Munícipe com relação a solicitações de podas de árvores e limpeza de terrenos baldios. Acessando o site do Município de São José dos Pinhais (<http://www.sjp.pr.gov.br>), e indo no ícone "Solicitações", onde realizará a sua solicitação, tendo o número do protocolo disponível após a conclusão do pedido e a provável data para a execução do pedido, tornando assim a credibilidade da Prefeitura constante e incentivando os Munícipes a fazer os seus pedidos visto que os mesmos serão atendidos dentro dos prazos previstos.

Assim como os formulários em papel, os formulários virtuais são documentos estruturados com espaços reservados para a inserção de informações. Os formulários foram criados para serem preenchidos por outras pessoas e podem conter campos de texto com questões abertas ou fechadas. Em relação ao questionário elaborado em formulário em papel, o formulário virtual apresenta a facilidade de compilação e processamento automáticos dos dados coletados.

Os formulários virtuais podem ser utilizados para coleta de diversos tipos de informações e, a cada dia, contam com os aperfeiçoamentos da telemática. Atualmente, além da possibilidade de elaboração de questionários fazendo uso de hipertextos com interface gráfica bem elaborada e contando com diversos tipos de entrada de dados, podemos direcionar os dados do formulário preenchido para um banco de dados pré-elaborado para armazenar os dados ou organizar as informações fornecidas pela pessoa ao preencher o formulário e encaminhá-las por meio de uma mensagem de *e-mail*. Nesse segundo caso, havendo interesse em fazer uso estatístico das informações, seria necessário reunir todos os dados das mensagens encaminhadas numa só base, o que significa maior esforço, maior dispêndio de tempo e aumento da margem de erros na manipulação dos dados.

Dentro da proposta pretendida existe a necessidade de realizar a mudança dos prazos dos serviços a serem executados ou seja, poda de árvores e limpeza de terrenos baldios, visto que a poda de árvores será em um período mais curto e a limpeza de terrenos baldios dependerá de um período maior. Ou seja, terão duas atividades a fins separadas por períodos de execução diferenciados.

Atualmente as solicitações estão na pasta Fale Conosco, não distinguindo

muito bem para os Municípios onde fazer as solicitações, ou seja, existe muita confusão. Também não é fornecido um protocolo de consulta e tampouco é apresentada a data para a execução do serviço pretendido. Então a intenção do trabalho apresentado é deixar mais claro e eficiente o ícone onde realiza-se as solicitações, um número de protocolo para possível consulta e uma data provável para a realização do mesmo.

A segunda proposta será a de proporcionar ao Município acesso fácil e rápido para a realização de sua solicitação. A melhor maneira é deixando um ícone apenas para as solicitações de podas de árvores e limpeza de terrenos baldios, pois são as necessidades de grande demanda dentro do Município de São José dos Pinhais. Quanto maior for a acessibilidade maior será a credibilidade com relação a serviços proporcionados pelo Município.

A terceira proposta será a de estar disponível para o Município o número do protocolo da solicitação, bem como, a data possível da execução do serviço, tornando a solicitação séria e coesa por parte da Prefeitura Municipal, vindo a aproximar contribuinte dos trabalhos executados pelos funcionários públicos.

Observa-se ao longo da história que as organizações públicas, de um modo geral, buscaram, e ainda buscam constantemente reformas administrativas para modernizarem-se e melhorarem a eficiência e a qualidade dos serviços prestados e ao mesmo tempo oferecem melhores condições de trabalho e qualidade de vida aos seus servidores.

Verifica-se ainda a preocupação da organização com a eficácia no sentido de atender aos objetivos da organização pública e do atendimento ao cidadão e com a efetividade fazer a coisa certa com responsabilidade social, e ainda com a criação de mecanismos de inclusão do cidadão, garantindo assim uma maior participação da sociedade. Dessa forma, orienta a tomada de decisões, possibilitando o direcionamento adequado dos recursos que viabilizarão ações de impacto positivo.

Ressalta-se que foram fundamentais para a implementação do planejamento estratégico institucional a participação efetiva dos dirigentes e o envolvimento de todos os servidores. O processo foi desenvolvido conforme sugere

o modelo de gestão gerencialista de forma sistêmica e participativa a fim de que fosse possível se chegar ao diagnóstico da instituição e as definições estratégicas.

Em virtude de tudo que vem sendo realizado e implementado e com base em todas as características apresentadas no presente trabalho a tendência mostra uma aproximação do modelo da nova administração pública com o intuito de se adaptar às novas exigências globais, buscando oferecer aos seus colaboradores oportunidades de qualificarem-se, bem como otimizar suas condições de trabalho e dessa forma, a prestação jurisdicional, a eficiência e a qualidade do serviço público.

Com relação às vantagens de melhoria de solicitações de serviços de poda de árvores e limpeza de terrenos baldios, pode ser verificada uma melhoria acentuada no aumento de satisfação dos Munícipes, o que ocorre devido à sensação do aumento na capacidade de executar tarefas com mais eficiência e eficácia e seguida por melhoria no processo de planejamento e direção na organização e aumento na capacidade de correlação entre as diversas áreas da empresa.

Pode-se salientar que para onde quer o olhar se volte, percebe-se mudanças. Ocorrem mudanças nas tecnologias, nas teorias científicas, nos costumes sociais, nos valores, nas estruturas organizacionais e até nas pessoas. É comum ouvir dizer, a respeito dos tempos modernos, que a “única certeza é a mudança”. Esta porém, não tem nada de novo. Ela é intrínseca à própria vida no Universo. Não é a mudança que constitui a novidade, mas sim a velocidade em que ela ocorre. Nunca antes na história da humanidade nossa compreensão, nossas tecnologias, nossos costumes, nossos valores, nossas organizações e as próprias pessoas mudaram com tanta rapidez.

5.1 – Desenvolvimento da proposta:

Para resolver o problema descrito no item 4.2 propõe-se fazer uma estruturação na maneira como é hoje o Fale Conosco no Município de São José dos Pinhais, é necessário que para os serviços de podas de árvores e limpeza de

terrenos baldios, existam um ícone específico dentro da Secretaria Municipal de Meio Ambiente, onde o usuário possa ter livre e fácil acesso para fazer a sua solicitação de serviço.

O usuário irá acessar o ícone e descrever o seu pedido, informando o nome da rua e o número do imóvel onde será necessário a efetivação do serviço. Também deverá deixar o seu nome, número de telefone e caso possua um email para contato. Através do email do usuário será informado um prazo prorrogando o agendamento caso a Secretaria Municipal de Meio Ambiente, não tenha tido tempo hábil para a realização dos serviços.

O número do protocolo que será demonstrado na tela do computador logo o usuário termine de efetivar o seu pedido será necessário para consulta, pois o munícipe poderá a qualquer tempo consultar para seu conhecimento a situação do seu pedido.

As solicitações obedecerão um número de protocolo de acordo com a data das solicitações e deverão ser executadas de acordo com as mesmas. Ou seja, de acordo com uma ordem cronológica de solicitações.

Com relação às vantagens de Melhoria de compreensão das funções produtivas, pode ser verificada uma melhoria acentuada no aumento de satisfação dos usuários, o que ocorre devido à sensação do aumento na capacidade de executar tarefas com mais eficiência e eficácia por parte dos funcionários da Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais, que identificarão e executarão as tarefas de podas de árvores e limpezas de terrenos baldios com maior agilidade. Em seguida haverá a melhoria no processo de planejamento e direção na organização e aumento na capacidade de correlação entre as diversas áreas. Por meio de sistemas de informação, os diretores e gerentes podem visualizar a empresa e suas áreas como um todo, ao longo do processo produtivo, determinando as áreas deficientes.

5.2 – Plano de implantação:

A maneira de fazer a mudança esperada é construindo um ícone próprio para as solicitações de podas de árvores e limpeza de terrenos baldios, onde na primeira página da Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais, ela esteja bem clara e visível para os Munícipes poderem acessar. Será necessário que o Suporte de Informática seja alertado para fazer as modificações necessárias, em que os técnicos atendam as solicitações para que os serviços sejam solicitados e efetivados com maior clareza e rapidez.

Também será necessário que cada solicitação possua um número de inscrição que será necessário para o caso de consulta do usuário e conhecimento do tempo estimado de demora para a realização do seu pedido. Fatos todos que são de essencial necessidade para a melhor resolução das referidas solicitações.

A Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Econômico, através do Departamento de Tecnologia da Informação deverá agilizar o processo de montagem de um ícone próprio para a Secretaria Municipal de Meio Ambiente para os serviços de podas de árvores e limpeza de terrenos baldios, onde o envio destas solicitações sejam diretamente à Secretaria competente para que a mesma sem perda de tempo possa efetuar o agendamento dos trabalhos.

Depois do agendamento o usuário poderá a qualquer momento fazer uma consulta , podendo controlar o período que foi solicitado e assim prever a sua presença durante a execução do trabalho se esta se fizer necessária.

5.3 – Recursos:

Serão necessários para a mudança os técnicos do Suporte de Informática da Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais, que atuarão nas modificações necessárias no site, ou seja, os servidores serão de primordial necessidade para a execução e fiscalização das modificações resultantes do respectivo processo. Também é de suma importância no momento da implantação servidores disponibilizados para sanar dúvidas dos usuários, que serão mínimas, mas que deverão ser sanadas no momento da utilização das solicitações on-line pelo

municípe.

Acima de todos os recursos dispensados para efetivação da mudança é de extrema necessidade a conscientização primeiramente dos funcionários públicos de que o serviço prestado será de maior utilidade com a mudança, pois não se faz uma boa modificação se o pessoal que deve efetivar esta mudança esteja realmente consciente da condução das atividades.

5.4 – Resultados esperados:

Pretende-se alcançar uma maior agilidade e confiança dos Munícipes com os serviços solicitados à Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais.

Todos os esforços disponibilizados nesta mudança serão para que ocorra a confiabilidade dos Munícipes na solicitação de seus serviços, visto que ter conhecimento do número de seu protocolo para poder fazer consultas e o email para receber comunicados caso seja necessário um prazo maior para a efetivação do serviços, são de grande sustentabilidade no bom entrosamento da Prefeitura com seus Munícipes. A credibilidade do Município para com os funcionários públicos na real efetivação de uma solicitação garante o sucesso do administrador, pois demonstrará confiança e competência em seus atos administrativos.

A agilidade esperada é na efetivação da solicitação dos serviços, bem como, na execução que deve ser prontamente atendida no prazo estipulado, visto que o Município será conduzido como o maior interessado na construção da melhoria no Município.

5.5 – Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas:

Vergara (1997, p.59) afirma que “todo método tem possibilidades e limitações”. Sendo assim, é conveniente antecipar-se a possíveis críticas dos leitores, informando quais as limitações sofridas pela pesquisa que, todavia, não invalidaram sua realização. As limitações desta pesquisa residem nos seguintes

aspectos: - por se tratar de dificuldades encontradas especificamente na Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais, as soluções podem ser reduzidas ao Município. Assim sendo, os resultados não podem ser generalizados às demais Administrações Municipais, visto a Prefeitura apresentar especificidades próprias que deverão ser administradas e estudadas para o sucesso da respectiva mudança.

Assim como em toda introdução de tecnologia ocorrem obstáculos, podendo ser internos e externos, como resistências para os internos e mudança de cenário financeiro para os externos. Em relação à implantação da Tecnologia da Informação modificada para atender o público do Município de São José dos Pinhais, as principais barreiras enfrentadas são a resistência por parte dos funcionários sem conhecimento prévio de informática de serem substituídos por computadores.

A conscientização de que é uma maneira melhor de tratar as solicitações de serviços de podas de árvores e limpeza de terrenos baldios, deverá ser entendida primeiramente pelos servidores públicos, que são os que primeiramente deverão entender as regras e adotar as mudanças como fundamentais e imprescindíveis para o melhor desenvolvimento das ações dentro da Prefeitura, por isso deverão estar totalmente conscientes de que participarão das mudanças pretendidas, sugerindo melhorias no decorrer da aplicação.

No decorrer do processo poderão haver correções que serão analisadas e efetivadas se assim for melhor para o desenvolvimento das ações. Sempre que necessário poderão haver mudanças visto que o intuito do processo é priorizar a agilidade e eficiência das atividades da Secretaria Municipal de Meio Ambiente, promovendo a satisfação das atividades desenvolvidas aos Municípios pelos funcionários públicos.

Também poderão haver problemas na hora de efetivar a consulta das solicitações, pois o sistema poderá apresentar falta de recursos materiais e humanos que deverão ser sanados através dos técnicos de informática da Prefeitura Municipal que estarão a disposição para adequar se necessário as mudanças decorrentes do processo.

6. Conclusão:

A mudança adotada nas solicitações de serviços *on-line* pela Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais – Secretaria Municipal de Meio Ambiente serão de grande valia e credibilidade para o serviço público, proporcionando comodidade e rapidez, visto que o Munícipe terá certeza do atendimento solicitado no momento em que necessitar fazer uma solicitação de serviço junto ao órgão público.

Através da adoção de um ícone próprio para a solicitação de podas de árvores limpeza de terrenos baldios o usuário poderá acessar com maior rapidez, e ao final da solicitação anotar o número da mesma para fazer as consultas diárias que permitirão acesso a data provável de execução do serviço.

A respeito da mudança adotada os usuários perceberão que o aspecto credibilidade, ou seja, a confiança, idoneidade e honestidade do serviço prestado pela Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais – Secretaria Municipal de Meio Ambiente, bem como a garantia de que o serviço prestado pelos funcionários estão em sintonia com aquilo que se acredita ser mais importante para os Municípes. Vindo de encontro ao que os Municípes querem e precisam, encontrar em um órgão público, clareza nas ações do seu administrador e demais funcionários, utilizando de seus recursos humanos e tecnológicos.

Por outro lado o aspecto cortesia no atendimento, onde serão informados caso o serviço não possa ser prestado na data acordada, apontará a responsabilidade dos funcionários em prestar o melhor serviço no tempo estipulado. Se o Munícipe tiver a informação de que a demanda é muito extensa e que a Prefeitura não está medindo esforços de que os trabalhos aconteçam no menor espaço de tempo possível a credibilidade não será afetada.

Contudo a efetivação dos serviços deverão ser de boa qualidade e sempre no tempo acordado com o solicitante, levando em conta os possíveis prazos de dilatação dos serviços, pois o Munícipe é o principal objeto da prestação do serviço e ele deverá ter um serviço de boa qualidade.

A aplicabilidade deste serviço na Prefeitura Municipal de São José dos

Pinhais demonstrará uma maior eficácia e eficiência dos atos administrativos provocando na população do Município um questionamento positivo nas ações de seu administrador.

7. Referências Bibliográficas:

BIOGRAFIA - Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais –
(<http://www.sjp.pr.gov.br>).

DONAIRE, Denis. **Gestão Ambiental na Empresa**. São Paulo: Atlas, 1997

EL-NAMAKI, M. S. S. Small Business: the myths and the reality. Long Range Planning. Great Britain, v.23, n.4, p.78-87, 1990

FULLER, T. Fulfilling IT needs in small businesses; a recursive learning model. International Small Business Journal. 14(4): 25-44. 1996.

GODOY, A. S. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.

GONÇALVES, J. E. L. **Os impactos das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviço**. Revista Administração de Empresas, São Paulo, v. 34, n. 1, P.63-81, jan/fev, 1998.

GONÇALVES, J. E. L.. **Os impactos das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviço**. Revista Administração de Empresas, São Paulo, v. 34, n. 1, P.63-81, jan/fev, 1993.

YONG, C. S. **Tecnologia de informação**. Revista Administração de Empresas, São Paulo, v. 32(1), p.78-87, jan/mar, 1992.

KOTLER, Philip – **Administração de Marketing** – 10ª Edição, 7ª reimpressão – Tradução Bazán Tecnologia e Lingüística; revisão técnica Arão Sapiro. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias de inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993. 208p.

MACHADO, C. **Como dar o tiro certo na hora de decidir**. Informática Exame. São Paulo: Editor Abril, ano 11, n.120, p.49-55, mar. 1996.

MELENDEZ, R. F, **Prototipação de Sistemas de Informação fundamentos técnicos e metodologia**, São Paulo: Livros técnicos e científicos, 1990

OLIVEIRA, A. C. **Tecnologia de informação: competitividade e políticas públicas**. Revista de Administração de Empresas, v. 36, n. 2, p. 34-43, 1998. [Links]

OLIVEIRA, A.C. **Tecnologia de informação: competitividade e políticas públicas**. Revista Administração de Empresas, São Paulo, v. 36, n. 2, p. 34-43, abr/jun, 1996.

PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade no Processo: a Qualidade na Produção de Bens e Serviços** São Paulo, Atlas, 1997.

PALVIA, P.C. & PALVIA, S.C. An examination of the IT satisfaction of small business users. Information & Management (35), 127-137. 1999.

PENTEADO, S **Chegou a vez das pequenas**. Informática Exame. São Paulo: Editor Abril, ano 11, n.119, p.52- 57, fev. 1996.

PORTER, M. E. **Vantagem competitiva: criando e sustentando um desempenho superior**. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1999.

SEBRAE. **Informática: solução para a pequena empresa**. Brasília: SEBRAE, 1994. SILVA, Marco, *Sala de Aula Interativa*. Rio de Janeiro: Quartet, 2000.

SILVA, V. L. **O grande salto das pequenas. Pequenas empresas, grandes negócios**, São Paulo: Editora Globo, v.IX, n.104, p.86-88, 1997. Links]

SOLOMON, S. **A grande importância da pequena empresa: a pequena empresa nos Estados Unidos no Brasil e no mundo**. Rio de Janeiro: Editorial Nórdica, 1986.

STONER, J. A. F. **Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.[Links]

VENDRAMINI, C.R. **Pesquisa e movimentos sociais**. Educação & Sociedade, Campinas, v. 28, n. 101, p. 1395-1409, set./dez. 2007.

ZUBOFF, S. **Automatizar/informatizar as duas faces da tecnologia inteligente**. Revista Administração de Empresas, São Paulo, v. 34, n. 6, p. 80-91, nov/dez, 1994.