

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CLAUDINÉIA RADUNZ

**PROPOSTA DE ATENDIMENTO EFICAZ NO FORNECIMENTO DE
INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS À POPULAÇÃO NO SETOR DE
TRIBUTAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NEGRO – PR**

RIO NEGRO

2011

CLAUDINÉIA RADUNZ

**PROPOSTA DE ATENDIMENTO EFICAZ NO FORNECIMENTO DE
INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS À POPULAÇÃO NO SETOR DE
TRIBUTAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NEGRO – PR**

Projeto Técnico apresentado como requisito parcial à obtenção do grau de especialista no Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal Departamento de Administração Geral e Aplicada, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof.^a Dra. Danielle Mantovani

RIO NEGRO

2011

"Só quem está plenamente consciente da dificuldade de despertar pode compreender que, para isso, é necessário um trabalho longo e árduo".

Gurdjieff

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	05
1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA.....	05
1.1.1 Objetivo Geral.....	05
1.1.2 Objetivo Específico.....	05
1.2 JUSTIFICATIVA.....	06
2 REVISÃO TEÓRICO – EMPÍRICA.....	07
2.1 SERVIÇO PÚBLICO.....	07
2.2 LOGÍSTICA.....	09
3 METODOLOGIA.....	12
4 A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA.....	13
4.1 DESCRIÇÃO GERAL.....	13
4.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO – PROBLEMA.....	14
5 PROPOSTA.....	16
5.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA.....	16
5.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	16
5.3 RECURSOS.....	17
5.3.1 Recursos Humanos.....	18
5.3.2 Recursos Financeiros.....	18
5.3.3 Recursos Materiais.....	18
5.4 RESULTADOS ESPERADOS.....	18
5.5 RISCOS OU PROBLEMAS E MEDIDAS PREVENTIVO- CORRETIVAS.....	19
CONCLUSÃO.....	20
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO/ PROBLEMÁTICA

Sabe-se que o serviço público é alvo constante de críticas e a população cobra muito e merece atendimento digno, pois é direito de todo cidadão.

O setor de Tributação da Prefeitura Municipal de Rio Negro – PR, é alvo de grande descontentamento da população no que diz respeito à precisão, clareza e coerência das informações prestadas a mesma, bem como o não cumprimento nos prazos estabelecidos de entrega de documentos solicitados.

O presente projeto visa a adoção de novas formas de logística na prestação de serviços no referido setor, traçando-se novas metas e adotando-se estratégias que visem maior satisfação, agilidade, presteza e contentamento da população nos serviços prestados e no atendimento a mesma.

1.1.1 Objetivo Geral

- Propor novas formas de logística visando a melhoria de qualidade da prestação de serviços, informações e documentos à população pelo setor de Tributação da Prefeitura Municipal de Rio Negro – PR.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Verificar o tempo dispensado e a qualidade das informações prestadas a população no setor de Tributação da Prefeitura Municipal de Rio Negro – Pr.

- Analisar a clareza e a precisão das informações prestadas a população pelo referido setor.

- Verificar o cumprimento dos prazos no fornecimento de documentos a população pelo referido setor.

- Identificar os pontos mais fracos no atendimento de qualidade a população no setor.

- Adotar novas formas de atendimento a população no referido setor.

1.2 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO

O serviço público sempre foi alvo de grandes críticas negativas e reclamações em grande escala, de forma a prejudicar seu desenvolvimento.

A falta de comprometimento dos funcionários com a população, com a qualidade de atendimento, com a clareza e coerência nas informações prestadas, são base de reclamações e dúvidas da população.

Nos setores públicos se tem contato com pessoas de todas as idades e de níveis culturais diferentes, o que requer maior prestatividade e atendimento às individualidades dos cidadãos.

O respeito e a prestatividade por parte dos funcionários as diversas necessidades da população é que faz com que o setor tenha uma boa aceitação ou ao contrário gere polêmicas sobre seu atendimento.

Para que o setor de Tributação da Prefeitura Municipal de Rio Negro – PR recupere sua reputação perante a população rionegrense, se faz necessária a adoção de novas formas e estratégias de logística, pois este é o setor que apresenta maior número de reclamações e de insatisfação da população.

A logística tem um relacionamento forte com o serviço público, sendo que o único diferencial é que o mesmo não visa lucros e sim a satisfação do cliente e no setor citado há necessidade de se desenvolver uma logística de trabalho para uma melhor qualidade de serviço prestado pelo mesmo visando a satisfação da população atendida.

2 REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

No referido capítulo serão descritos e debatidos os conceitos de Serviço Público e de Logística.

2.1 SERVIÇO PÚBLICO

O serviço público tem como objetivo atender as necessidades da população como nos coloca Kohama (2006, p. 32):

É o conjunto de atividades e bens que são exercidos ou colocados à disposição da coletividade, visando abranger e proporcionar o maior grau possível de bem-estar social ou da "prosperidade pública.

Com o Serviço Público voltado ao bom atendimento e satisfação da população a prosperidade política e pública estão asseguradas, sendo que estas atividades são consideradas de utilidade pública com a finalidade de facilitar a existência do indivíduo na sociedade, com o intuito de proporcionar-lhe condições de comodidade, conforto e bem estar.

Segundo Vergara e Branco (1995) estamos vivenciando um cenário de constantes mudanças sociais, econômicas, políticas e tecnológicas. Estas mudanças exigem das organizações públicas e privadas um grau de competitividade e qualidade dos serviços prestados que se estende a nível global.

Para se alcançar os padrões necessários para competitividade global, as organizações precisam ter uma significativa capacidade de atrair, reter e desenvolver talentos profissionais, sendo que as organizações públicas com suas peculiaridades, também precisam seguir estas estratégias para cumprirem seu papel social.

Conforme Ferreira (1996), o desafio para enfrentar o contexto de mudança atual no processo de reforma do aparelho do Estado, sendo que processo de transformação e modernidade do Estado impõe mecanismos de gestão.

Segundo Pereira (1996) a administração pública evoluiu através de três modelos básicos: a administração pública patrimonialista, a burocrática e a

gerencial. Essas três formas de administração se sucederam no tempo, sem que nenhuma tivesse sido abandonada por completo.

O modelo de governo burocrático de Max Weber funcionou durante muitas décadas e serviu para combater o patrimonialismo, mas se aplica mais no ambiente globalizado.

Segundo Ferreira (1996), isso se dá porque, nesse novo cenário, o rigor no cumprimento do ritual burocrático e o apego às rotinas e à formalidade dificultam o alcance dos objetivos organizacionais e contribuem à resistência as mudanças.

As organizações públicas e privadas precisam desenvolver a capacidade de antevisão e necessitam de agilidade e flexibilidade para se adaptarem aos novos desafios e demandas externas para sobreviverem neste novo contexto.

Segundo Menezes (2002), os pressupostos do novo modelo organizacional para o setor público refletem a ênfase na gestão de seus recursos humanos e na adoção de estilos de gestão mais democráticos e participativos que desenvolvam as competências, bem como satisfaçam as necessidades dos funcionários.

Conforme Ferreira (1996), o novo estilo de gestão decorre da necessidade de discutir o papel e as formas de funcionamento do Estado, com o intuito ao atendimento das demandas atuais através da implantação de programas voltados para o aumento da eficiência e melhoria da qualidade dos serviços prestados.

A organização pública sofreu várias mudanças ao longo dos anos em sintonia com as mudanças do mercado e das exigências da sociedade, isso porque a instituição pública, como toda organização, é um sistema social aberto em constante interação com o meio influenciando-o e sendo influenciado por ele (CARVALHO, 1995).

Madureira (2005) define a organização pública como sendo um sistema complexo de estruturas e redes que se interatuam para resolverem problemas públicos.

O Serviço Público não pode ficar estagnado no tempo, com a globalização e a era da informática esse trabalho precisa ser aprimorado e mais que tudo nesse tipo de serviço há o contato pessoal que deve ser cordial, pois atualmente nenhum indivíduo aceita ser mal tratado e não ter acesso as

informações coerentes de que necessita e nem grande espera no fornecimento de documentos, como coloca Ballou (1993, p.45)

Atualmente, o conceito da cidadania envolve atitudes ativas de participação e de responsabilização (accountability). O cidadão sai da condição passiva de reclamar quando acha que algo não está bom, para o exercício do direito de participar da formulação de políticas e na implementação e gestão dos serviços públicos.

Conforme Corrêa (1993) a organização pública tem como papel fundamental a prestação de serviço com qualidade, responsabilidade pelo atendimento ao público e a economia de seus recursos sem esquecer de princípios como a legalidade, a impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

A tecnologia da informação tem sido largamente utilizada como ferramenta para um melhor desempenho logístico, pois as informações fluem de forma rápida e é possível trabalhar muito estreitamente com clientes e parceiros podendo atender as demandas com mais rapidez diminuindo custos, prazos de espera, atendendo de forma mais efetiva os consumidores, no caso, a população.

O setor público não foge da perspectiva da logística empresarial, exceto a respeito dos fins lucrativos que são específicos das empresas, mas busca a satisfação final do cliente externo, o cidadão, quanto a do cliente interno, o servidor e apresentam a necessidade de se avaliar o efetivo gerenciamento da cadeia logística como área de apoio para o desenvolvimento das atividades envolvidas nesse processo.

2.2 LOGÍSTICA

A logística existe desde os tempos mais antigos, desde a preparação das guerras militares e dos tempos bíblicos.

A palavra logística vem do grego *Logistikos*, que em latim é *Logisticus*, mas ambas as palavras significam o raciocínio matemático relativo a lógica como se conhece hoje.

Segundo Siqueira (2003), o logos, para Aristóteles, é uma enunciação, uma fórmula, uma explicação, um discurso explicativo ou um conceito. Lógica torna-se sinônimo de conceito, de significação, de regras de verdade.

Souza (2003) afirma que o verbo francês *Loger*, significa alojar ou acomodar, deu origem a palavra logística no século XVIII, sendo que a partir daí a mesma começou a ser estudada e explicada como uma parte ou área de estudo da Arte da Guerra, mas somente no século XX, com a evolução da mesma é que a logística aprimorou-se.

Um resumo interessante sobre logística é feito por Ballou (1993,) que a considera muito rudimentar antes de 1950 só ganhando força no pós-guerra.

A logística, nos dias atuais, é tratada como um ponto de atuação e pode ser item fundamental para gerar competitividade entre empresas e serviços, sejam eles públicos ou privados.

Pode se considerá-la como fator determinante no sucesso ou no fracasso dessas organizações devido a função de responder pela movimentação de materiais, no ambiente interno e externo das mesmas até a satisfação do cliente final, no caso do serviço público a população.

Barbieri e Machline (apud Neto, Silva e Luiza, 2010, p. 15) definem logística como:

O processo de planejamento, implementação e controle de fluxo eficiente economicamente eficaz de matérias-primas, materiais em processo, produtos acabados e informações relacionadas com essas atividades, desde que seu ponto de origem até o seu ponto de consumo, com o objetivo de atender as exigências dos clientes

Para atender as exigências do cliente, ou seja, a população do município de Rio Negro – Pr o serviço público deve adotar esses conceitos para melhorar seu atendimento e a satisfação do cliente, pois esse cliente não é mais os de tempos atrás que se contentava com qualquer tipo de informação, de tratamento e até aguardava pacientemente o fornecimento de documentos.

Através da logística deve-se agir de maneira estratégica na tomada de decisões, melhorando-se os processos na forma de atender o cliente mantendo um estreito relacionamento com os mesmos a fim de se atingir bons resultados.

O Serviço Público não pode ficar estagnado no tempo, com a globalização e a era da informática esse trabalho precisa ser aprimorado e mais que tudo nesse tipo de serviço há o contato pessoal que deve ser cordial, pois atualmente nenhum indivíduo aceita ser mal tratado e não ter acesso as informações coerentes de que necessita e nem grande espera no fornecimento de documentos, como coloca Ballou (1993, p.45)

Atualmente, o conceito da cidadania envolve atitudes ativas de participação e de responsabilização (accountability). O cidadão sai da condição passiva de reclamar quando acha que algo não está bom, para o exercício do direito de participar da formulação de políticas e na implementação e gestão dos serviços públicos.

A tecnologia da informação tem sido largamente utilizada como ferramenta para um melhor desempenho logístico, pois as informações fluem de forma rápida e é possível trabalhar muito estreitamente com clientes e parceiros podendo atender as demandas com mais rapidez diminuindo custos, prazos de espera, atendendo de forma mais efetiva os consumidores, no caso, a população.

O setor público não foge da perspectiva da logística empresarial, exceto a respeito dos fins lucrativos que são específicos das empresas, mas busca a satisfação final do cliente externo, o cidadão, quanto a do cliente interno, o servidor e apresentam a necessidade de se avaliar o efetivo gerenciamento da cadeia logística como área de apoio para o desenvolvimento das atividades envolvidas nesse processo.

Conforme Ballou (2006, p. 68),

A logística não é um processo inteiro, como um todo, e sim faz parte de um processo mais complexo. É um estudo que trata de uma gestão mais integrada com as áreas de produção, finanças e marketing. O marketing coopera para determinar as necessidades, desejos e a satisfação dos clientes quanto ao serviço.

É através da necessidade do cliente que surge a logística, pois sem essa necessidade não há movimentação de produção, de informação, nem de entrega de produto, visando sua satisfação, que no serviço público só não visa os lucros, mas a satisfação da população atendida pelo setor citado no projeto.

3 METODOLOGIA

Com a utilização da metodologia qualitativa e exploratória, primeiramente foi realizado um diagnóstico onde se verificou a necessidade de maior aproximação entre a população e os funcionários do setor de tributação da Prefeitura Municipal de Rio Negro – PR.

A metodologia a ser utilizada se dará em dois momentos, sendo que no primeiro foi realizada a revisão bibliográfica com pesquisa a autores renomados sobre o tema abordado.

No segundo momento será feita a implantação da proposta de trabalho propriamente dita com a realização de treinamento específico aos funcionários do setor de Tributação da Prefeitura Municipal de Rio Negro – PR por pessoas capacitadas para tal procedimento em parceria com SESI local com duração de dezesseis horas, com palestra e dinâmicas de motivação aos mesmos com duração de duas horas e trinta minutos, pois com funcionários treinados e motivados assegura-se a melhoria da qualidade na prestação de serviços pelo setor.

4 A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA

4.1 DESCRIÇÃO GERAL

O referido projeto técnico será desenvolvido no setor de Tributação da Prefeitura Municipal de Rio Negro – PR.

A Prefeitura Municipal de Rio Negro se localiza a Rua Juvenal Ferreira Pinto, 2070, no Bairro Seminário.

A mesma se encontra instalada no Parque Ecoturístico Municipal Seminário Seráfico São Luís de Tolosa.

O “Seminário” tem suas origens em Blumenau (SC). Lá no antigo Seminário Seráfico funcionava o “Collegio Seraphico Santo Antonio”, em atuação até os dias de hoje, fundado por padres franciscanos vindos da Alemanha, da região da Saxônia.

O espaço da edificação em Blumenau, considerado acanhado, a temperatura elevada da cidade bem como a dificuldade de instalar um instituto mais moderno foram causas apontadas para a busca de outra cidade que abrigasse a grande procura pelos estudos primários e secundários do “Collegio Seraphico”.

Por apresentar cruzamento de linhas férreas, facilitando a comunicação pretendida com vários pontos do país, além da amenidade do clima, a cidade de Rio Negro (PR) foi escolhida para a instalação de outro estabelecimento, maior e mais moderno que o de Blumenau.

No ano de 1918 teve início a construção da edificação com aproximadamente dez mil metros quadrados, com duas alas, quatro pavimentos e três torres que passou a abrigar o Collegio Seraphico administrado pela congregação.

Em 1923 fazia-se a mudança com o início das aulas para os 118 seminaristas vindos de Blumenau. O Collegio Seraphico escreveu sua história enquanto seminário franciscano até a década de setenta, quando encerrou as atividades, tendo sido seus alunos absorvidos pelos outros seminários da Província Franciscana.

Foi tombado como Patrimônio Histórico e Cultural do Município em 1978. Em 12 de novembro de 1995 cria-se o Parque Ecoturístico Municipal São Luís

de Tolosa, oferecendo vários atrativos turísticos, tanto históricos culturais quanto ambientais. O prédio, restaurado em 1999, passou a abrigar oficialmente a Prefeitura Municipal de Rio Negro.

4.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO- PROBLEMA

O setor de Tributação da Prefeitura Municipal de Rio Negro – PR, é um dos setores dessa instituição que apresenta grande descontentamento da população pela demora na expedição de documentação solicitada, pela falta de clareza nas informações e esclarecimentos prestados, entre outros.

A maioria das pessoas que procura esse setor são pessoas com pouco esclarecimento, não tendo muito estudo ou então pessoas idosas que muitas vezes nem sequer entendem o vocabulário utilizado pelo funcionário que o atende.

Esse setor, por funcionar dentro do prédio da prefeitura e os funcionários estarem atrelados ao quadro de funcionários da prefeitura é alvo de grande rotatividade de funcionários.

Tal rotatividade contribui e muito para a morosidade na expedição de documentos e para a falta de conhecimento dos funcionários sobre o funcionamento do setor. Assim a população encontra dificuldades para sanar suas dúvidas.

Muitas vezes, o cidadão inicia o atendimento com um determinado funcionário e ao retornar em busca de solução o funcionário já foi remanejado para outro setor. O novo atendente entretanto, não tem conhecimento dos fatos tendo-se que se iniciar todo o processo novamente.

Muitas reclamações referentes ao setor decorrem da marcação de uma determinada data para entrega de documentos solicitados e o mesmo não ocorre.

Outro fator é a falta de determinação de funcionários para atuar efetivamente no Setor e a falta de treinamento específico aos mesmos, bem como a realização de palestras motivacionais e de Relações Humanas para assegurar um atendimento cortês e eficiente à população.

A falta de conscientização por parte da população mais desinformada quanto ao pagamento do IPTU que gera resistência quanto ao seu pagamento,

uma vez que os mesmos não percebem que os valores pagos retornam à própria população em obras de melhorias no município como um todo, uma vez que o município está sendo bem assistido de obras (asfalto, saneamento básico, entre outros) e investimentos em educação e saúde.

Esses foram os fatores observados e apontados como fatores de descontentamento da população quanto ao referido setor.

Para que o setor tenha êxito no exercício de suas funções se faz necessário o desenvolvimento de uma logística de trabalho que leve a ter uma população satisfeita com os serviços prestados pelo mesmo.

5 PROPOSTA

5.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA

A presente proposta para ser implantada precisará contar com parcerias com o próprio poder público, de instituições como o SESI (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial) e SENAC (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial) para se alcançar os objetivos propostos.

Essas parcerias serão necessárias para a contenção de gastos com a implementação da proposta de melhoria na qualidade de atendimento no setor de Tributação da Prefeitura Municipal de Rio Negro – PR.

Para que isso aconteça é de extrema importância que o poder público, na pessoa do Prefeito Municipal, demonstre interesse em que o atendimento ofertado pelo setor de Tributação da Prefeitura Municipal de Rio Negro –PR seja de qualidade e que busque a satisfação do cliente, no caso, a população.

A referida proposta consiste na designação de três a quatro funcionários para atuarem no setor de forma contínua, pois a rotatividade de funcionários no setor é grande o que dificulta o bom desenvolvimento das funções do setor e a satisfação da população.

Após a designação dos funcionários será realizado um treinamento aos mesmos para que se interessem de suas atribuições e de tudo o que compete ao setor resolver.

Também será realizada uma palestra de Relacionamento Humano para que esses funcionários se sintam motivados e tenham boa vontade ao tratar os assuntos do setor junto a população.

Será pleiteado junto ao Poder Público e a Empresa de Ônibus Santa Clara a ampliação de horários de ônibus até a Prefeitura Municipal, uma vez que a mesma é retirada do centro da cidade.

5.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

A proposta será desenvolvida através do diálogo com o Prefeito Municipal para a designação de funcionários que permaneçam prestando serviço no Setor de Tributação da Prefeitura Municipal de Rio Negro – PR evitando-se a rotatividade de funcionários no local para que se possa iniciar e dar continuidade a um trabalho com eficiência no setor.

Após a designação e posse dos funcionários no referido setor e o reconhecimento dos serviços e funções do mesmo, será ofertado um treinamento aos mesmos sobre como agir e como desenvolver o trabalho do setor.

Esse treinamento será ofertado em parceria com o SESI, após data marcada previamente com tal instituição para que a mesma faça a designação de um profissional competente e capacitado para treinar os funcionários e atendê-los sanando suas dúvidas.

O treinamento será realizado com base nas funções a serem desempenhadas pelos funcionários no Setor de Tributação como preenchimento de guias, cálculo de impostos, entre outros.

Para o bom atendimento e bom relacionamento dos funcionários designados para o setor será proporcionado uma palestra de relações humanas buscando-se parceria do SENAC, que dispõe de funcionários capacitados para a realização de tal atividade.

Como forma de conscientizar a população sobre a importância do pagamento dos impostos será realizada a divulgação, com apoio do próprio poder público, das obras realizadas na cidade, como forma de sensibilizá-los e perceberem que o dinheiro arrecadado com os impostos o mesmo está voltando à população através das obras realizadas (asfalto, saneamento básico, ampliação de escolas e creches, entre outros).

Quanto aos horários de ônibus disponíveis para o acesso da população a Prefeitura, será mantido diálogo com o Prefeito Municipal e com a Empresa de Ônibus Santa Clara para que se ampliem os horários já existentes.

Com os funcionários treinados conseqüentemente o fornecimento de informações e de documentação serão fortalecidos, bem como o sanar de dúvidas.

Como a logística surge da necessidade do cliente e no caso do setor, a população, se faz necessário a realização dessas mudanças para que o

mesmo atenda seus clientes com maior rapidez, presteza e qualidade visando sua satisfação.

5.3 RECURSOS

Para a implantação da proposta de melhoria na qualidade de atendimento no setor de tributação da Prefeitura Municipal de Rio Negro – PR serão necessários alguns investimentos como:

5.3.1 Recursos Humanos

Será necessária a designação de três funcionários que atuem de forma permanente no referido setor; de um profissional capacitado para a realização do treinamento dos mesmos; de um palestrante para ministrar a palestra de Relacionamento intra e interpessoal; do Prefeito Municipal e dos gerentes da empresa de ônibus Santa Clara.

5.3.2 Recursos Financeiros

Os recursos financeiros necessários serão os para a elaboração da divulgação das obras realizadas com os recursos arrecadados com a cobrança de impostos, mas tanto essa etapa quanto as outras serão realizadas através de parcerias.

5.3.3 Recursos Materiais

Papéis; livros para aprofundamento teórico; computadores com acesso a internet, impressora.

5.4 RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se que com a implementação da proposta o setor de tributação da Prefeitura Municipal de Rio Negro – PR deixe de ser alvo de tantas críticas

negativas quanto ao atendimento no setor e que o mesmo passe ofertar um trabalho a população de melhor qualidade, com profissionais treinados e capacitados para desenvolverem suas funções com conhecimento, presteza, gentileza e dedicação demonstrando satisfação de trabalhar em tal setor.

Os resultados a curto prazo serão obtidos pela designação dos funcionários para atuarem no referido setor para que se possa dar início ao treinamento com os mesmos e a realização da palestra.

Já a longo prazo espera-se que esses funcionários permaneçam no setor, que cumpram suas funções com comprometimento e qualidade. Também a ampliação dos horários de ônibus até a Prefeitura onde funciona o setor.

No decorrer do tempo espera-se que a população se conscientize da importância do pagamento dos impostos ao município, uma vez que o mesmo gera benefícios a mesma.

5.5 RISCOS OU PROBLEMAS E MEDIDAS PREVENTIVO – CORRETIVAS

Os principais problemas que podem surgir são:

- Os funcionários designados não quererem permanecer no setor. Como medida preventiva será solicitado a designação de um funcionário a mais para se evitar que o setor fique descoberto.
- As instituições parceiras no treinamento e palestra não disporem de profissionais qualificados e com tempo disponível para a realização de tais atividades. Nesse caso se buscará firmar parcerias com outras instituições existentes na cidade (SENAI, CDL, entre outras).

CONCLUSÃO

Uma das maiores dificuldades no serviço público é a aproximação dos funcionários com a população, o que com a implementação da proposta espera-se que, se não completamente, mas em partes esse problema seja resolvido.

Com profissionais treinados, competentes e com boa vontade em atender a população acredita-se que será ofertado um trabalho de qualidade, baixando-se assim o número de críticas negativas conquistando-se a satisfação do cliente, ou seja, da população em geral e onde se tem funcionários motivados para o trabalho a qualidade é uma consequência.

O objetivo do trabalho que é propor novas formas de logística visando a melhoria de qualidade da prestação de serviços, informações e documentos à população pelo setor de Tributação da Prefeitura Municipal de Rio Negro – PR será plenamente atingido se vencidas todas as etapas.

A proposta de trabalho foi feita em virtude das grandes dificuldades encontradas no desenvolvimento das funções do referido setor e espera-se que o Poder Público faça a designação dos funcionários necessários e que determine suas permanências para que se possa dar continuidade a um trabalho de qualidade após o treinamento e a palestra com os mesmos.

Um dos entraves da realização da proposta é justamente ligada ao Poder Público na designação dos funcionários necessários para o setor.

Sugere-se que se façam estudos e proposta de melhoria na qualidade do atendimento a população em outros setores da Prefeitura.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALLOU, R. H. **Logística Empresarial**. 1 .ed. São Paulo: Atlas, 1993.

CARVALHO, Maria do Socorro Macedo de Carvalho. **Desenvolvimento gerencial do setor público: velhas questões e novos desafios**. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, v. 29, n. 4, p. 27-37, out/dez, 1995.

CORRÊA, R. A. A. **Qualidade de vida, Qualidade do trabalho Qualidade do Atendimento Público e Competitividade**. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, jan/mar, 1993.

FERREIRA, Sônia Maria Moraes. **Liderança no século XXI**. Revista do Programa Gestão Participativa. Centro de Estudos Interdisciplinares para o Setor Público - ISP. Salvador, v. 1, n. 1, set/dez. 1996.

MADUREIRA, César. **A formação contínua no novo contexto da administração pública: possibilidades e limitações**. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, v. 39, n. 5, p. 1109 -1135, set/out. 2005.

MENEZES, Maria José. **Estilo democrático de gestão no contexto organizacional: Perspectivas**. Administração de Empresas em Revista/ Faculdades Integradas Curitiba. Curitiba, ano 1, n. 1. 2002.

SIQUEIRA, Moema Miranda de. **Cultura e organizações públicas**. Revista do Servidor Público. Rio de Janeiro, ano 47, v. 120, n. 2, maio/ago. 1996.

PEREIRA, Luis Carlos Bresser. Da Administração pública burocrática à gerencial. **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. Rio de Janeiro: Ed FGV, 1999.

SOUZA, Eda Castro Lucas de. **A Capacitação administrativa e a formação de gestores governamentais**. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, v. 36, n. 1, p. 73- 88, jan/fev. 2003

VERGARA, Sylvia Constant.; BRANCO, P. D.. **Competências gerenciais requeridas em ambiente de mudança**. Revista de Administração Contemporânea/ANPAD. Rio de Janeiro, v. 1, n. 1. 1995.