

**FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS  
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO - ISE  
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

**EVOLUÇÃO HISTÓRICA DOS MODELOS ADMINISTRATIVOS DA  
GESTÃO PÚBLICA DO BRASIL E O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA  
APLICADO NO SERVIÇO DO RÁPIDO ANÁPOLIS**

**KÁTIA DOS SANTOS SILVA  
SANDRA VALÉRIA PONTES SILVA**

**ANÁPOLIS  
2012**

KÁTIA DOS SANTOS SILVA  
SANDRA VALÉRIA PONTES SILVA

**EVOLUÇÃO HISTÓRICA DOS MODELOS ADMINISTRATIVOS DA  
GESTÃO PÚBLICA DO BRASIL E O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA  
APLICADO NO SERVIÇO DO RÁPIDO ANÁPOLIS**

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Especialização em Gestão Pública, como requisito parcial à aprovação no Curso de Especialização em Gestão Pública, sob orientação do Profº. Esp. Wilton Alves Ferreira Júnior.

ANÁPOLIS  
2012

KÁTIA DOS SANTOS SILVA  
SANDRA VALÉRIA PONTES SILVA

**EVOLUÇÃO HISTÓRICA DOS MODELOS ADMINISTRATIVOS DA GESTÃO  
PÚBLICA DO BRASIL E O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA APLICADO NO SERVIÇO  
DO RÁPIDO ANÁPOLIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à coordenação do Curso de Especialização em Gestão Pública da Faculdade Católica de Anápolis como requisito para obtenção do título de Especialista.

Anápolis-GO, 13 de agosto de 2012.

APROVADA EM: 13/08/2012.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>o</sup>. Esp. Wilton Alves Ferreira Júnior

---

Prof<sup>a</sup>. Esp. Aracelly Loures Rangel

---

Prof<sup>a</sup>. Ms. Marisa Roveda

## RESUMO

A evolução histórica da administração pública no Brasil começou com a influência da colonização portuguesa, com o sistema patrimonialista que perdurou até 1930, passou pelo sistema burocrático de 1930 a 1985 até chegar ao atual modelo: o gerencial. Esta evolução e a busca constante de melhorias por parte da gestão pública trouxeram uma inovação: a inclusão do Princípio da Eficiência nos serviços públicos buscando aumentar a eficiência, eficácia e efetividade da ação governamental. Aos servidores públicos, esta nova mentalidade mostra que o agente público precisa incorporar o verdadeiro espírito de como se deve tratar o bem público. Busca-se neste trabalho, uma melhor percepção sobre o atual atendimento público e o grau de satisfação por parte do cidadão (cliente), através das Unidades do Rápido - Serviços Integrados de Atendimento ao Cidadão – do Município de Anápolis, Estado de Goiás.

**Palavras-Chave:** Administração Pública. Sistema Patrimonialista, Burocrático e Gerencial. Princípio da Eficiência. Rápido.

## ABSTRACT

The historical evolution of public administration in Brazil began with the influence of Portuguese colonization, the patrimonial system that lasted until 1930, went through the bureaucratic system from 1930 to 1985 until the present model: the managerial. With this development and the quest for continuous improvement by the public administration brought an innovation: the inclusion of the principle of efficiency in public services seeking to increase efficiency, and effectiveness of government action and public servants, where with this new mindset shows that the public official needs to incorporate the true spirit of how one should treat the public good. Search in this work, a better insight on the current public service and satisfaction by the citizen (customer) through the units fast - Integrated Services for Citizen Service - the city of Anapolis, State of Goias.

**Keywords:** Public Administration. Patrimonial System, Bureaucratic and Managerial.PrincipleofEfficiency. Fast.

## LISTA DE ABREVIATURA

§- Parágrafo  
AGETOP- Agência Goiana de Transportes e Obras  
Arts.- Artigos  
CAD- Cadastro único  
CBM- Corpo de Bombeiro Militar  
CCIR- Certificado de Cadastro do Imóvel Rural  
CDC- Código de Defesa do Consumidor  
CETTRAN- Conselho Estadual de Trânsito  
CF- Constituição Federal  
CMTT- Companhia Municipal de Trânsito e Transportes  
CNH- Carteira Nacional de Habilitação  
DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito de Goiás  
DNIT-Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes  
DUA- Documento Único de Arrecadação  
FGTS- Fundo de Garantia por Tempo de Serviço  
INCRA- Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária  
INSS- Instituto Nacional do Seguro Social  
IPTU- Imposto Predial e Territorial Urbano  
IPVA- Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores  
IR- Imposto de renda  
ISE- Instituto Superior de educação  
ISS- Imposto sobre serviços  
ISSQN- Imposto sobre serviços de qualquer natureza  
ITBI- Imposto sobre a transmissão de bens imóveis  
ITR- Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural  
ITU- Imposto Territorial Urbano  
JARI- Junta Administrativa de Recursos de Infrações  
JRPS- Junta de Recursos da Previdência Social  
MARE- Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado  
Nº-Número  
PA2- Placa do veículo  
Pág.- página  
PASEP- Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público  
PIS- Programa de Integração Social  
PROCON- Proteção ao Consumidor  
SANEAGO- Saneamento de Goiás  
SMT- Secretaria Municipal dos Transportes

## LISTA DE FIGURAS

<b>Gráfico 1</b> – Satisfação acerca das soluções oferecidas pelos serviços do Rápido ..	34
<b>Gráfico 2</b> –A satisfação acerca do tempo de espera.....	34
<b>Gráfico 3</b> – Satisfação acerca do tempo de atendimento .....	35
<b>Gráfico 4</b> – Resolução do problema no primeiro atendimento.....	35
<b>Gráfico 5</b> – Satisfação a respeito do órgão o qual solicitou o serviço .....	36
<b>Gráfico 6</b> –Satisfação geral com os serviços do Rápido .....	36

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	9
<b>CAPÍTULO 1 – EVOLUÇÃO HISTÓRICA DOS MODELOS ADMINISTRATIVOS</b> ..	11
1.1 - CONCEITOS BÁSICOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	11
1.2 PRINCÍPIOS BÁSICOS DA ADMINISTRAÇÃO .....	12
1.2.1 Princípio da Legalidade.....	13
1.2.2. Princípio da Moralidade.....	13
1.2.3. Princípio da Impessoalidade e Finalidade .....	13
1.2.4 Princípio da Publicidade .....	13
1.2.5 Princípio da eficiência.....	14
1.3 Evolução Administrativa .....	14
<b>1.3.1 Modelo Patrimonialista</b> .....	14
<b>1.3.2 Modelo burocrático</b> .....	15
<b>1.3.3 Modelo Gerencial</b> .....	16
<b>CAPÍTULO 2 – PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA</b> .....	18
2.1 A INFLUÊNCIA DA EFICIÊNCIA NO GESTOR PÚBLICO.....	20
2.2 RÁPIDO – SERVIÇO INTEGRADO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO .....	22
<b>2.2.1 - Serviços Executados pelo Rápido</b> .....	24
<b>CAPÍTULO 3 – ANÁLISE DA EFICIÊNCIA NOS SERVIÇOS DO RÁPIDO – ANÁPOLIS</b> .....	30
3.1 CÁLCULO DO TAMANHO DA AMOSTRA.....	30
3.2 SELEÇÃO DOS SUJEITOS (CRITÉRIOS DE INCLUSÃO) .....	31
3.3 CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO .....	31
3.4 MÉTODO DE COLETA DE DADOS.....	31
3.5 COLETA DE DADOS .....	31
3.6 DIFICULDADES DO MÉTODO .....	31
3.7 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA .....	32
3.8 ANÁLISE E AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS.....	32
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	36
<b>VI REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	37
<b>APÊNDICES</b> .....	41
<b>ANEXOS</b> .....	42



## INTRODUÇÃO

Este trabalho aborda a evolução histórica dos modelos administrativos da Gestão Pública na sociedade, a busca pelo conhecimento e compreensão a respeito das mudanças da administração ocorridas no decorrer da história e a busca de serviços públicos mais eficientes, mostrando a constante evolução dos gestores públicos em atender, com qualidade, os apelos da sociedade. Ainda, a escolha do referido tema justifica-se tendo em vista a relevância para a vida profissional, uma vez que o gestor público trabalha diretamente com o cidadão que busca sempre um padrão de qualidade de atendimento.

Pode-se perceber então, que a Gestão Pública existe para atender as necessidades do cidadão e com a evolução social, e uma sociedade mudando de tempos em tempos a administração pública sofreu também importantes transformações.

Com isso, distinguiram-se três modelos administrativos pelos quais a Gestão Pública já passou. São eles: administração patrimonialista, burocrática e gerencial. O primeiro permanece pelo período de 1530 a 1930 e nele, o aparelho do Estado funciona como extensão do poder soberano e os seus auxiliares, servidores, possuem status de nobreza real. Em consequência, a corrupção e o nepotismo são inerentes a este tipo de administração.

O segundo, de 1930 a 1985, engloba o Estado autoritário-burocrático, predominando o militarismo. Na administração pública burocrática, o Estado limitava-se a manter a ordem e administrar a justiça, a garantir os contratos e a propriedade. E, em seguida, inicia-se o terceiro e atual modelo gerencial onde buscava-se melhorar as relações entre o Estado e a sociedade por meio da simplificação dos procedimentos na prestação dos serviços públicos.

O principal marco do modelo gerencial foi a inclusão, através da Emenda Constitucional nº 19 de 04 de junho de 1998, do Princípio da Eficiência no âmbito dos princípios da Administração pública do Brasil. Com isto a Gestão pública passa a ser mais transparente em suas ações, priorizando o interesse da coletividade e resguardando os cofres públicos, vivendo assim um exemplo de democracia.

A eficiência no serviço público é um princípio administrativo cobrado pelo cidadão, uma vez que é a sociedade que lhe custeia mediante o pagamento de impostos e taxas. O retorno deste investimento deve ser demonstrado através dos

serviços públicos de qualidade que sempre deverá procurar atingir a perfeição na eficiência. O princípio da eficiência tem sido colocado em prática na cidade de Anápolis, Estado de Goiás, através das Unidades do Rápido- Serviços Integrados de Atendimento ao Cidadão- que prestam aos cidadãos um alto padrão de atendimento.

Sendo assim, o Projeto de Pesquisa de Campo realizado no decorrer dos anos de 2011 e 2012 nas Unidades do Rápido, através de questionários, trouxe-nos informações sobre o grau de satisfação do cidadão em relação aos serviços ali prestados, dando-nos ideia sobre como o Princípio da Eficiência está sendo observado no Município de Anápolis.

Pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo: utilizamos documentação como fonte de dados tais como: artigos sobre Administração Pública, Monografias correlatas; o histórico da Unidade do Rápido, bem como a planilha de satisfação do atendimento daquela Unidade.

Esta foi uma pesquisa qualitativa, realizada na Unidade do Rápido.

A opção por metodologia qualitativa se justifica porque esta é uma investigação de cunho social na qual há o desejo de analisar certas variáveis, a interação de pessoas e verificar o resultado final diante do problema: a satisfação dos usuários dos serviços do Rápido.

## CAPÍTULO 1 – EVOLUÇÃO HISTÓRICA DOS MODELOS ADMINISTRATIVOS

### 1.1 CONCEITOS BÁSICOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Antes de se estudar a Administração Pública em geral, é necessário partirmos do conceito de Estado que segundo Weber (1967, p.56):

“Estado é uma organização que conta com o monopólio da violência legítima, pelo que dispõe de instituições como as forças armadas, a polícia e os tribunais, pelo fato de assumir as funções de governo, defesa, segurança e justiça, entre outras, num determinado território. O Estado de direito é aquele que enfoca a sua organização na divisão de poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário).”

É importante deixar claro que Estado e governo não é a mesma coisa. Os governantes são aqueles que, temporariamente, exercem cargos nas instituições que administram o Estado, ou seja, eles fazem parte da administração pública. Meirelles (2000, p. 58-60), que em seu conceito afasta a confusão comumente ocorrida entre "Administração" e "Governo":

Governo e Administração são termos que andam juntos e muitas vezes confundidos, embora expressem conceitos diversos nos vários aspectos em que se apresentam. [...] Administração Pública - Em sentido formal, é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade. Numa visão global, a Administração é, pois, todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas. A Administração não pratica *atos de governo*, pratica, tão-somente, *atos de execução*, com maior ou menor autonomia funcional, segundo a competência do órgão e de seus agentes. São os chamados atos administrativos [...]

Podemos conceituar o Estado em vários ângulos: aspecto político é território de homens e constitucionalmente é pessoa jurídica. No Direito Civil é pessoa jurídica de Direito Público, podendo atuar no campo de Direito Público como no Direito Privado.

Os poderes de Estado, na clássica tripartição de Montesquieu, em sua obra “O espírito das leis” (1748) até hoje adotada nos Estados de Direito, são o Legislativo, o Executivo e o Judiciário.

Após a organização do Estado com a instituição dos três poderes e a divisão política do território nacional, segue a organização da Administração com a estruturação de toda a máquina que irá funcionar em benefício da população.

Vejamos agora conceitos de Administração Pública nas visões de autores diferentes.

Segundo Meirelles (2010), Administração Pública é a gestão de bens e interesses qualificados da comunidade no âmbito federal, estadual ou municipal, segundo preceitos do Direito e da Moral, visando o bem comum.

E, ainda, segundo Silva e Amaral (2007):

Administração Pública é o conjunto de meios institucionais, materiais, financeiros e humanos preordenados à execução das decisões políticas. Essa é uma noção simples de Administração Pública que destaca, em primeiro lugar, que é subordinada ao Poder Político; em segundo lugar, que é meio e, portanto, algo que se serve para atingir fins definidos e, em terceiro lugar, denota seus aspectos: um conjunto de órgãos a serviço do Poder Político e as operações, atividades administrativas.

O conceito de Administração Pública é de grande relevância, pois o seu sentido leva a reflexão da importância de se administrar aquilo que não é somente seu, mas da coletividade, levando quem exerce o papel de gerir esse bem em atuar com responsabilidade.

Na Administração Pública, surge a figura do gestor público, sendo aquele que deverá gerir administrar, buscar zelar pelo bem da coletividade. Na verdade, é a pessoa física responsável para preencher os cargos das repartições públicas uma vez que a Lei Administrativa determina a criação de determinadas funções. Nos dizeres de Meirelles (1998, p. 75) traduzem-se em “pessoa humana, real, que infunde vida, vontade e ação a essas abstrações legais”.

Todos os atos da Administração Pública devem seguir os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. (Constituição Federal, artigo 37).

## 1.2 PRINCÍPIOS BÁSICOS DA ADMINISTRAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 dedicou um capítulo sobre os Princípios da Administração Pública, neste caso é o Capítulo VII do Título III, portanto, em seu art. 37 tem-se os princípios que devem ser considerados por toda a Administração,

sem exceção de qualquer ente federativo. Estes princípios irão orientar os procedimentos de toda a Administração Pública, sendo eles:

..

### **1.2.1 Princípio da Legalidade**

Significa que toda ação ou qualquer atividade da Administração Pública está vinculada ao que determina a lei, ou seja, se não houver previsão legal, não pode ser realizado. A legalidade é vinculada a qualquer ato administrativo público. Na Administração Pública, não existe vontade pessoal, somente é permitido aquilo que a lei autorizar, sob pena de ser considerado o ato inválido ou ser o gestor submetido à responsabilidade disciplinar, civil e criminal.

### **1.2.2. Princípio da Moralidade**

A moralidade administrativa constitui, pressuposto de validade de todo ato da Administração Pública, sendo que o ato administrativo não terá que obedecer somente à lei jurídica, mas também à lei ética da própria instituição, pois nem tudo que é legal é honesto; a moral administrativa é imposta ao agente público para sua conduta interna, segundo as exigências da instituição a que serve e a finalidade de sua ação: o bem comum. Além do administrador seguir à determinação da lei, deve do mesmo modo obedecer a esse princípio, pautando sua conduta naquilo que é moral.

### **1.2.3. Princípio da Impessoalidade e Finalidade**

Impõe ao administrador público que não pratique ato de acordo com sua vontade própria, mas buscando o interesse público, que o objetivo do ato seja forma impessoal. Desde que o princípio da finalidade exige que o ato seja praticado sempre com finalidade pública, o administrador fica impedido de buscar outro objetivo ou de praticá-lo no interesse próprio ou de terceiros.

### **1.2.4 Princípio da Publicidade**

A Administração Pública deverá levar ao conhecimento de todos os seus atos. É a divulgação oficial de seus atos para o conhecimento público e início de seus efeitos externos. O princípio da publicidade dos atos e contratos

administrativos, além de assegurar seus efeitos externos, possibilita o controle do povo em geral abrangendo toda a atuação estatal, não só sob o aspecto de divulgação oficial de seus atos como, também, de apropriação de conhecimento da conduta interna de seus agentes. Os atos e contratos administrativos que omitirem ou desatenderem à publicidade necessária não só deixam de produzir seus regulares efeitos como se expõe a invalidação por falta desse requisito de eficácia e moralidade.

### **1.2.5 Princípio da eficiência**

Foi o último introduzido na Constituição Federal através da Emenda Constitucional nº 19/98. Posteriormente estudaremos esse princípio profundamente, haja vista ser objeto de nosso estudo.

## **1.3 EVOLUÇÃO ADMINISTRATIVA**

Para entender a atual Administração Pública do Brasil é preciso conhecer seu passado e todo o caminho que percorreu até chegar aos dias e modelos atuais. Para melhor compreensão é necessário rever sua evolução como um todo, buscando encontrar características do seu passado ainda presentes nos dias atuais.

### **1.3.1 Modelo Patrimonialista**

O sistema Patrimonialista se estende, como mostra Faoro (2001, p.185) da época colonial, seguindo o modelo português, até o fim do 2º Reinado, ou seja, entre o início do século XVI até o século XIX, 1530 a 1930.

O patrimonialismo é a característica de um Estado que não possui distinções entre os limites do público e os limites do privado, como apresenta Schwartzman (1988, p.57): “é usado para se referir a formas de dominação política em que não existem divisões nítidas entre as esferas de atividade pública e privada”.

O monarca gastava as rendas pessoais e as rendas obtidas pelo governo de forma indistinta, ora para assuntos que interessassem apenas a seu uso pessoal, ora para assuntos de governo (como a construção de uma estrada). Como o termo sugere, o Estado acaba se tornando um patrimônio de seu governante e este não

deve nada aos seus súditos, como expressa Schwartzman (1988, p.53): “Os governantes não devem satisfação aos governados, e é como não se existisse qualquer resistência da estrutura social ao Príncipe: as únicas limitações à sua vontade são seus próprios caprichos e juízo”. Outra característica do patrimonialismo é que o reino e suas riquezas eram passados de pai para filho.

Um fato bastante importante para citar aqui, é que os cargos públicos no período patrimonialista eram delegados aos homens letrados e armados e deviam obediência total às ordens do rei, como Faoro (2001, p.249) cita:

A luz do absolutismo infundida ao mando caráter despótico, seja na área dos funcionários de carreira, oriundos da corte, não raro filhos de suas intrigas, ou nos delegados locais, investidos de funções públicas, num momento em que o súdito deveria como obrigação primeira, obedecer às ordens e incumbências do rei.

Porém, estes servidores se tornaram corruptos e aproveitavam do cargo para tirar proveito para si próprio.

A corrupção e o nepotismo são características que ainda permanecem no governo desde aquela época.

### **1.3.2 Modelo burocrático**

Esse modelo surgiu na segunda metade do século XIX, nota-se que características do modelo patrimonialista, principalmente a corrupção e o nepotismo patrimonialista, não foram definitivamente abandonados, como expressa Weber (1963, p.261). Nesse modelo, tentou-se combater a corrupção e o nepotismo, iniciando-se também a preocupação com o controle administrativo. O controle tornou-se mais intenso e rígido passando a se observar melhor a contratação de pessoal, compras, contratos e outros atos administrativos.

Ressalta-se que o modelo burocrático causou à máquina administrativa ineficiência nos serviços públicos tendo em vista a lentidão quanto ao andamento dos processos e formalismo excessivo nos procedimentos.

No conceito de Weber (1963, p.264), a burocracia é o meio de transformar uma ‘ação comunitária’ em ‘ação societária’ racionalmente ordenada.

Motta (1986, p.7) define de modo amplo a burocracia, o que remete, sobretudo, ao campo das organizações:

Burocracia é uma estrutura social na qual a direção das atividades coletivas fica a cargo de um aparelho impessoal hierarquicamente organizado, que deve agir segundo critérios impessoais e métodos racionais. Esse aparelho

dirigente, isto é, esse conjunto de burocratas, é economicamente privilegiado e seus membros são recrutados de acordo com regras que o próprio grupo adota e aplica.

Algumas características do modelo burocrático, segundo Hall (1961, p.13):

- Impessoalidade: O funcionário não se envolve pessoalmente com seu cargo. Segundo Samuel e Mannheim (1970) a impessoalidade requerida diz respeito a tudo dentro do modelo burocrático, desde a relação dos funcionários com seus cargos até a relação entre eles e com os clientes.

- Hierarquia: Existe uma hierarquia, onde uma pessoa ordena e outras executam as ordens. Os funcionários executam as ordens de seus superiores.

- Competência técnica: O funcionário do modelo burocrático deverá ser qualificado tecnicamente para o cargo que irá ocupar.

- Qualificação profissional: os funcionários são treinados antes de assumirem suas funções, aperfeiçoamento de pessoal.

- Funções dos servidores definidas pela lei: as funções que serão executadas pelo funcionário estão definidas em regulamentos, estatutos e normas.

No conceito de Weber (1963), o poder, a disciplina e a dominação constituem a base do modelo burocrático. Esta relação é descrita de forma pontual por Motta e Pereira (1986, p.9): "seja como grupo social, seja como forma de organização social, a burocracia é sempre um sistema de dominação ou de poder autoritário, hierárquico, que reivindica para si o monopólio da racionalidade e do conhecimento administrativo".

### **1.3.3 Modelo Gerencial**

O modelo gerencial surge para solucionar a morosidade causada pelo sistema anterior, o modelo burocrático.

A principal característica deste modelo, como nos mostra CHEVALLIER, Jacques (2009. p. 271), é o aumento da qualidade do serviço prestado ao cidadão pela administração pública e a redução de gastos, sem cair o padrão. O cidadão passa a cobrar qualidade, pois passa a se ver como um cliente que deve ser bem tratado e não mais como subordinado do Estado, os cidadãos se tornaram mais reivindicativos.

Com essa cobrança por parte da sociedade cria-se em 1995 o, Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE), com o intuito de promover



o desenvolvimento tecnológico e expandir a economia. Com esses planos e mudanças, em 1998, entra em vigor a Emenda Constitucional nº 19 que vem com o objetivo de melhorar a eficiência da administração pública.

Outra mudança que ocorreu com as novas medidas adotadas nesta época foi a mudança de pensamento do funcionário público, sua atuação agora era cobrada para ser igual ao setor privado com maximização de resultados, redução de custos e satisfação do cliente cidadão. Isso é mostrado por Chiavenato (2006, p.112):

O modelo gerencial, em sua fase inicial, implica em administrar a res publica de forma semelhante ao setor privado, de forma eficiente, com a utilização de ferramentas que consigam maximizar a riqueza acionista, ou a satisfação do usuário (considerando-se a realidade do serviço público). Nesse sentido, buscar-se-á a adoção de uma postura mais empresarial, empreendedora, aberta as novas ideias e voltada para o incremento na geração de receitas e no maior controle dos gastos públicos.

Este novo modelo imprime mudanças culturais, estruturais e de gestão. O interesse público é o interesse da coletividade, o cidadão é o cliente e paga pelos serviços públicos através dos impostos e taxas recolhidos, podendo, assim, cobrar a eficiência e a eficácia no atendimento público.

## **CAPÍTULO 2 – PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

A Emenda Constitucional número nº 19 de quatro de junho de 1998, denominada Reforma Administrativa, inseriu o princípio da eficiência entre os princípios constitucionais da Administração Pública, previstos no caput do artigo 37 da Constituição Federal de 1988.

Entretanto, este princípio já estava presente em nossa legislação no Decreto Lei nº 200/67 Artigos 13 e 25, inciso V:

Art. 13 O controle das atividades da Administração Federal deverá exercer-se em todos os níveis e em todos os órgãos, compreendendo, particularmente:

- a) o controle, pela chefia competente, da execução dos programas e da observância das normas que governam a atividade específica do órgão controlado;
- b) o controle, pelos órgãos próprios de cada sistema, da observância das normas gerais que regulam o exercício das atividades auxiliares;
- c) o controle da aplicação dos dinheiros públicos e da guarda dos bens da União pelos órgãos próprios do sistema de contabilidade e auditoria.

Art . 25. A supervisão ministerial tem por principal objetivo, na área de competência do Ministro de Estado.

V - Avaliar o comportamento administrativo dos órgãos supervisionados e diligenciar no sentido de que estejam confiados a dirigentes capacitados.

Na Lei de Concessões e Permissões – Lei nº 8987 de 1995, artigo 6º, parágrafo 1º, inciso I:

Art. 6o Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1o Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações.

E também, no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078 de 1990, artigos 4º, inciso VII, 6º, inciso X, e 22, caput:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são

obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Para entender melhor o que vem a ser este princípio e seu reflexo na sociedade, Cretella Júnior (2005, p.222) define o que é princípio:

Princípios de uma ciência são as proposições básicas, fundamentais, típicas que condicionam todas as estruturas subsequentes. Princípios, neste sentido, são os alicerces da ciência.

Princípio deriva do latim *principium*, em sentido vulgar quer exprimir o começo de vida ou o primeiro instante e que as pessoas ou coisas começam a existir. Os princípios funcionam como a base de um sistema, como cita Moreira Neto (2008, p. 101).

Veja, também, o conceito de Eficiência sob diferentes enfoques.

Conforme Idalberto Chiavenato, citado por Renan Baleeiro e, Conselheiro do Tribunal de Contas do Estado da Bahia, a eficiência é:

Um conceito muito importante para a Administração Científica é o conceito de eficiência. A eficiência significa a correta utilização dos recursos (meios de produção) disponíveis. (...) Assim, a eficiência está voltada para a melhor maneira pela qual as coisas devem ser feitas ou executadas (métodos de trabalho) a fim de que os recursos (pessoas, máquinas, matérias primas etc.) sejam aplicados de formas mais racional possível. A eficiência preocupa-se com os meios, com os métodos mais indicados, que precisam ser planejados a fim de assegurar a otimização dos recursos disponíveis [...].

Para Mirshawka e Báez (1993, p.95), autores da obra “Produmetria”:

A Eficiência, o Rendimento e o Aproveitamento são termos que medem de alguma forma o grau de utilização dos recursos, mão de obra, capital e matérias-primas, respectivamente. Não são outra coisa que relações entre produtividades parciais, reais e padrões de mão de obra, capital e matérias primas.

Para o Tribunal de Contas da União, segundo Nascimento, (2001, p.165):

Eficiência: relação entre os produtos (bens e serviços) gerados por uma atividade e os custos dos insumos empregados em um determinado período de tempo. O resultado expressa o custo de uma unidade de produto final em um dado período de tempo.

O Decreto-lei 200, de 1967, já apresentava um conceito de eficiência, quando no artigo 30, § 3º, dizia que é dever dos responsáveis pelos diversos órgãos competentes dos sistemas atuarem de modo a imprimir máximo rendimento e a reduzir os custos operacionais da administração.

Eficiência é a capacidade de aptidão para obter um determinado efeito, força, eficácia, proveniente do latim *efficientia*. Para o conceituado DicionárioAurélio, o termo eficiência significa ação, força virtude de produzir um efeito, eficácia; já a vocábulo eficácia designa aquilo que produz o efeito desejado.

ParaDi Pietro, o princípio da eficiência possui duas interpretações. A primeira está ligada a forma de atuação do agente público, acrescentando que está atuação deve ser de qualidade e com os melhores resultados. Já a segunda interpretação, está relacionada diretamente com a maneira estrutural, organizacional e disciplinar da Administração Pública, também com a finalidade de alcançar os melhores resultados na gestão pública, para que o bem comum seja alcançado da forma mais adequada.

Com essa narrativa fica claro que o Princípio da Eficiência busca garantir que o gestor público antes de qualquer coisa, procure a melhor solução que atenda ao interesse público e que satisfaça seu “cliente,” que é o cidadão, com serviços públicos de qualidade e de uma forma mais simples, mais rápida e mais econômica resguardando sempre os cofres públicos.

Moraes(2002) define o princípio da eficiência como aquele que “impõe à Administração Pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia, e sempre em busca da qualidade, primando pela adoção dos critérios legais e morais necessários para a melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitar desperdícios e garantir-se uma maior rentabilidade social”.

A Administração Pública já sofreu importantes transformações. Mas, o grande desafio, é, realmente, tornar-se mais eficiente e seus agentes exercerem suas atribuições com mais compromisso e a sociedade ter seus anseios atendidos e respeitados a inclusão deste principio nos deixa claro, então, a preocupação dos gestores em realizar uma administração baseada na satisfação do cidadão.

## 2.1 A INFLUENCIA DA EFICIÊNCIA NO GESTOR PÚBLICO

A qualidade, eficiência e eficácia do serviço público é definida realmente por aqueles que mantêm um contato direto com o “cliente”, neste caso, o nosso cliente é o cidadão.

O servidor público, é o termo usado, lato sensu, para designar “as pessoas físicas que prestam serviços ao Estado e às entidades da Administração Pública, com vínculo empregatício e mediante renumeração paga pelos cofres públicos” é quem realmente exerce a atividade estatal. E para que ela siga um padrão de qualidade é necessária uma padronização de ação do agente.

A principal mudança almejada, com a implantação do Princípio da Eficiência ao servidor público, é acabar com a morosidade do serviço público e para isso é necessária uma valorização do recurso humano nos órgãos públicos, criando e incentivando um método que mude a postura do servidor.

Essa ideia é deixada bem claro no texto de Antônio de Jesus Trovão:

Importante a lembrança de que a qualidade é algo que nasce na base do sistema e não vem imposta de cima para baixo a partir de decreto, portaria ou provimento. Desta forma, a Administração Pública deve levar em consideração que cada integrante de seus quadros é um elemento fundamental para obtenção de qualidade, seja através de ideias inovadoras, considerações críticas construtivas e ações voltadas para a busca incessante de um resultado que possa ser efetivamente sentido e mesmo apreciado por todos. Relatórios, dados estatísticos, informações gerenciais são apenas e tão somente recursos disponíveis para aferir o ponto onde se está, bem como mostrar o destino que se deseja alcançar, mas nunca, jamais, poderão ser eles os únicos elementos capazes e suficientes de orientar um processo de obtenção de qualidade, até mesmo porque, a qualidade é algo que deve ser sentido não apenas por quem dela usufrui, mas também por aquele que está envolvido em sua obtenção. Este quadro nos revela de imediato que processos de qualidade devem ser trazidos à base produtiva (servidores e demais envolvidos), para que esta, a partir de sua observação dos meios disponíveis e de interação com os seus consumidores, extraia considerações substanciais relevantes capazes de demonstrar de forma inequívoca que o caminho eleito para obtenção de qualidade é aquele mais adequado aos fins da administração pública: o bem comum e a satisfação do interesse público.

Para atingir este objetivo, de melhora do servidor público, foram necessárias algumas mudanças a fim de não deixar que o agente público se acomode e se distancie do processo produtivo.

O primeiro passo foi distinguir o que leva o agente público a cair neste processo de atraso e de fadiga, e detectou-se que a estabilidade e a falta de acompanhamento e avaliação continua é que leva ao marasmo.

Após esta constatação era necessário uma mudança na mentalidade do servidor, implementando uma atuação idêntica a que é executada no setor privado, de maximização dos resultados, redução dos custos e satisfação do cliente (que nesse caso é a sociedade), tudo isso utilizando os meios de que se dispõe. Sobre o tema, explica Meireles (2010, p. 60):

Dever de eficiência é o que se impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros.

Para se atingir os objetivos do novo modelo de gestão pública a avaliação deve ser preocupação permanente dos dirigentes do governo que devem confrontar o desempenho de todos os funcionários. Com essa continua avaliação o gestor público estará sempre exigindo qualificação do servidor público, profissionalização, produtividade e eficiência, ou seja, exige resultados. O novo servidor público é aquele que, prima pelos direitos e garantias fundamentais, resguardados pela constituição, tenha consciência cidadã de obrigação com a sociedade, de dedicação pelo patrimônio público e do trabalho eficiente e eficaz, com a prestação de serviços qualitativos à população.

## 2.2 RÁPIDO – SERVIÇO INTEGRADO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O Rápido é um serviço de atendimento global, concentrando em um mesmo local, soluções rápidas para inúmeras necessidades do cidadão, em um ambiente agradável, atendimento personalizado e totalmente informatizado, sendo registrado nas pesquisas de satisfação uma média de 99% de aprovação pelos usuários.

A Lei de criação do Rápido é a de nº 3.074, de 22 de junho de 2004 Institui o RÁPIDO – Sistema Municipal de Serviços, e dá outras providências (Secretaria Municipal de Gestão e Planejamento).

O Rápido – Serviços Integrados de Atendimento ao Cidadão, atualmente conta com 03 unidades instaladas no Anashopping, na Vila Jaiara e no Bairro Jundiáí. A Unidade do Anashopping, instalada em agosto de 2004, é a pioneira na cidade.

Considerado como um dos mais modernos e inovadores empreendimentos da Prefeitura assegura aos seus usuários atendimento mais ágil e um horário amplo, facilitando o acesso do cidadão aos serviços públicos.

Ao usuário do sistema é fornecida senha assegurando maior organização e agilidade no atendimento, bem como é entregue formulário para coleta de pesquisa de opinião do cidadão em relação ao serviço prestado.

Os servidores que prestam serviços nas Unidades do Rápido são recrutados, selecionados e capacitados pela Secretaria Municipal de Gestão e Planejamento.

MISSÃO: “Facilitar o acesso dos clientes cidadãos aos serviços de interesse público com qualidade, rapidez e efetividade.”

VISÃO: “Ser reconhecido nacionalmente, pela excelência e qualidade do serviço prestado, alcançando a satisfação do cliente cidadão.”

OBJETIVOS:

- Modernizar a administração para ampliar o acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos;

- Concentrar, em um único espaço físico, a prestação de diversos serviços públicos e da utilidade pública;

- Prestar atendimento, proporcionando diminuição de tempo e de custo para o cidadão;

- Propiciar ao cidadão alto padrão de atendimento com qualidade e eficiência;

- Orientar a população e mantê-la informada sobre os procedimentos necessários para o acesso aos serviços disponíveis. (Secretaria Municipal de Gestão e Planejamento).

Através do Rápido, o cidadão poderá acessar os seguintes atendimentos:

- Banco do Povo
- Caixa Econômica Federal
- Companhia Municipal de Trânsito e Transporte (CMTT)
- Corpo de Bombeiros
- DETRAN-GO
- Diretoria de Habitação
- Gestão de Assistência Social
- Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária(INCRA)
- Instituto Nacional de Seguro Social(INSS)
- Junta de Alistamento Militar
- Serviço de Proteção ao Consumidor (PROCON)
- Protocolo
- Companhia de Saneamento de Goiás (Saneago)
- Secretaria Municipal da Fazenda

Junto ao Rápido encontra-se instalado o Teleatendimento, cuja principal função é divulgar e explicar as informações sobre a administração para o cidadão.

### **2.2.1 Serviços Executados pelo Rápido**

#### RECEPÇÃO

- Verificação do serviço que o cidadão deseja usufruir;
- Verificação dos documentos necessários para usufruir do serviço que necessita;
- Fornecimento da senha e do formulário para coleta de pesquisa de opinião do cidadão;
- Encaminhar o cidadão ao atendimento do serviço que ele procura, ou à sala de espera.

#### TELEATENDIMENTO

- Atende telefone via ramal;
- Esclarece dúvidas de contribuinte via telefone.

#### PROTOCOLO

- Protocola processos de órgãos públicos municipais (construção, cadastro de atividade econômica, fazenda, fiscalização de obras, engenharia, divisão de postura, meio ambiente, uso do solo, numeração e solicitações diversas);
- Consulta de andamento de processo;
- Encaminhamento do processo (remessa) para todos os órgãos.

#### HABITAÇÃO

Emissão:

- Habite-se ou ocupação;
- Desmembramento de alvará;
- Alvará de licença para construção de muro de 2,20mts a 3,00 mts;
- Alvará de licença para ampliação;
- Certidão de tempo;
- Demolição;



- Membramento e desmembramento;
- Alvará de licença para construção e legalização até 70.000m sem laje;
- Alvará de licença para reforma;
- Alvará de licença para construção e legalização;
- Uso de solo;
- Certidão de numeração;

#### PROCON

- Atendimento ao consumidor (reclamação);
- Montagem de processo mediante o código do consumidor CDC;
- Atendimento via telefone.

#### COMPANHIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO E TRANSPORTES

- Entrada de processos;
- Autentica documentos (com o original);
- Protocola multa ( CETRAM, SMT, AGETOP, DNIT e outros);
- Envia relatório JARI e CMTT;
- Ocorrência de barreira;
- Envia relatório para engenharia;
- Recebe ofício com solicitação para eventos, sinalização, mudança e pedido de ponto de ônibus;
- Visualização de PA2 (placa do veículo).

#### GESTÃO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

- Recebimento e conferência de notas fiscais do Programa Renda Cidadã;
- Organização das listagens com as notas fiscais;
- Atendimento a outras solicitações:
  - Preenchimento de boletim informativo quando perda ou roubo.
- 2ª via cartão;
  - Bolsa Família:
- Cadastramento: Inclusão da família no CAD (Cadastro Único).
- Recadastramento: Atualização de dados.

## JUNTA DE ALISTAMENTO MILITAR

- Alistamento dentro do prazo;
- Alistamento fora do prazo;
- Solicitação de 1ª via de certificado de dispensa de incorporação ou reservista;
- Solicitação de 2ª via de certificado de dispensa de incorporação;
- Solicitação de 2ª via de certificado de reservista;
- Solicitação de 2ª via de certificado de alistamento militar (casos de extravio ou inutilização da 1ª via);
- Transferência de residência e de alistamento militar (cidadão que se alista em outra cidade e transfere sua residência para Anápolis-Go).
- Solicitação de retificação de dados pessoais (erro na emissão do alistamento militar);

## INCRA

- Análise de declaração;
- Digitação;
- Pesquisa de ITR nível rural;
- Emissão 2ª via CCIR;
- Informações sobre declaração de enquadramento sindical para aposentadoria;
- Atendimento aos Municípios de: Abadiânia, Alexânia, Corumbá, Cocalzinho e Silvânia.

## BOMBEIRO

- Protocolar taxa para vistoria em comércio, indústria, firma prestadora de serviço, etc.
- Complemento de taxa;
- Taxa de aprovação de projetos;
- Receber projetos de arquitetura e incêndio, para fins de aprovação;
- Taxa para credenciamento e recredenciamento de empresas de vendas de extintores;
- Recebimento de denúncia de comércio irregular.

## INSS

- Fornecer orientações e informações sobre direitos e deveres perante a Previdência;
- Agendamento eletrônico de benefício;
- Andamento de processos de revisão de benefícios e decisões das Câmaras e JRPS;
- Atualização de endereço;
- Carta de concessão e memória de cálculos;
- Certidões para saques de PIS, PASEP e FGTS;
- Comunicação de acidente de trabalho;
- Distribuição de formulários e materiais informativos e educacionais à clientela previdenciária;
- Extratos de pagamentos e IR;
- Salário maternidade para empregada doméstica e contribuinte individual;
- Simulação de cálculos de aposentadoria;
- Simulação de tempo de contribuição;
- Inscrição de contribuinte junto à Previdência;
- Requerimentos de: Auxílio Doença, Pedido de Prorrogação, Pedido de Reconsideração, Pensão por morte precedida (recebimento de benefício pelo segurado falecido) e Salário Maternidade para empregada doméstica e contribuinte individual.
- Preenchimento de Guia de Recolhimento (ou carnê) para recolhimento.

## SECRETARIA DA FAZENDA

- Emissão de guias, IPTU, ITU, ISS, taxa de licença, auto de infração e extrato imobiliário/econômico.
- Emissão de certidão negativa pessoa física e jurídica.
- Consulta de débitos de IPTU, ISS, taxa de licença.
- Parcelamento de auto de infração.
- Preenchimento da taxa de licença.
- Cálculo de ITBI e reavaliação – Imposto de transição de bens imóveis - Imobiliário e rural.
- Requerimento de compensação, devolução de IPTU, ITU e ISS.

- Requerimento de baixa, IPTU, ITU, ISS e Taxa de licença.
- Requerimento de revisão de IPTU.
- Parcelamento de débitos.
- Pedido de fiscalização.
- Emissão de ISSQN retido.
- Emissão de taxa da vigilância sanitária.

#### BANCO DO POVO

- O Programa Banco do Povo é um programa social de geração de emprego e renda do Governo do Estado de Goiás, destinado a oferecer oportunidade de crédito a pequenos empreendedores de baixa renda que tenham habilidades e experiência de trabalho, e queiram iniciar ou ampliar o seu negócio.

#### SANEAGO(somente na Unidade da Jaiara )

- Ligação de água;
- Parcelamento de débito;
- Religação;
- Consulta de débitos;
- 2ª via de débito;
- Consulta em geral;
- Reclamação sobre fatura;
- Reclamação sobre falta de água;
- Denúncia de irregularidade.

#### DETRAN-GO (somente na unidade da Jaiara)

- Licenciamento anual/IPVA;
- Parcelamento de Multas;
- Comunicado de venda;
- Impedimento de licenciamento;
- Remissão de DUA (Documento Único de Arrecadação);
- Vistoria (Veículos Locais de Pequeno porte MUTAN);
- Revalidação de CNH;
- Consulta de débitos;

- Emissão de multas;
- Transferência de veículos de pequeno porte/motocicletas.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL(somente na unidade da Jaiara)

- Tele atendimento;
- Atende telefone via ramal;
- Esclarece dúvidas de contribuinte via telefone.

### **CAPÍTULO 3 – ANÁLISE DA EFICIÊNCIA NOS SERVIÇOS DO RÁPIDO – ANÁPOLIS**

Nesta pesquisa, o universo o qual se buscou analisar foi o de usuários do Rápido, que por sua vez é composto por mais ou menos 140 usuários por dia.

Para obtenção de informações mais precisas, a pesquisa contou com a participação da Diretora geral da Unidade do Rápido do Anashoping.

#### **3.1 CÁLCULO DO TAMANHO DA AMOSTRA**

Para calcular uma quantidade amostral significativa será considerada as seguintes fórmulas, baseadas em Gil, 2002 com erro amostral de 10%:

$$n_0 = 1 / E_0^2$$

ou

$$n = N \cdot n_0 / N + n_0$$

Onde:

N = Tamanho do universo;

n = Tamanho da amostra;

$n_0$  = Uma primeira aproximação para o tamanho da amostra;

$E_0$  = Erro amostra tolerável.

1 – A primeira maneira de se calcular a população amostral pode ser feita mesmo sem conhecer o universo, da seguinte maneira:

$$n_0 = 1 / E_0^2$$

$$n_0 = 1 / (0,10)^2$$

$$n_0 = 100$$

2 – A segunda é a que se utiliza para calcular a população amostral, uma vez que se tem o conhecimento do tamanho N da população, que é dada por:

$$n = N \cdot n_0 / N + n_0$$

$$n = 140 \cdot 100 / 140 + 100$$

$$n = 14000 / 240$$

$$n = 58,33$$

Portanto, o número mínimo de sujeitos que terão que responder ao questionário será de 60 (sessenta)usuários.

### 3.2 SELEÇÃO DOS SUJEITOS (CRITÉRIOS DE INCLUSÃO)

Para a obtenção de informações precisas, a pesquisa contou com a participação de 60 (sessenta) usuários, escolhidos aleatoriamente que concordassem com a pesquisa e não tivessem nenhum vínculo com nenhum dos funcionários da instituição pesquisada.

### 3.3 CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO

Serão excluídos da amostra todos os sujeitos que não se enquadrarem nos critérios abaixo:

- Por quaisquer motivos sentirem constrangidos em participarem desta pesquisa;
- Tenham parentesco até terceiro grau com funcionários da empresa concedente da pesquisa (Rápido), visto que podem influenciar ou tendenciar os resultados da pesquisa.

### 3.4 MÉTODO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados será realizada da seguinte forma:

- Aplicação de questionário será composto de questões fechadas aos usuários da unidade do Rápido.

### 3.5 COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados através de um questionário contendo 07 (sete) questões que será aplicado aos 60 usuários da Unidade do Rápido.

### 3.6 DIFICULDADES DO MÉTODO

Quanto à aplicabilidade do método quantitativo encontrou-se dificuldades no que se refere à participação dos usuários aos serem questionados, pois nem todos dispunham de tempo.

Quanto à aplicabilidade dos métodos qualitativo e de confiabilidade o que se observou é que os entrevistados podem ter oferecido respostas falsas ou que não traduziam suas opiniões reais.

### 3.7 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

Os sujeitos da pesquisa foram abordados após terem realizado algum atendimento na Unidade do Rápido, o qual o pesquisador explicou detalhadamente os riscos e benefícios em participar desta pesquisa acadêmica, entregando, um “Consentimento de participação da pessoa como sujeito” e um “Termo de Consentimento livre e esclarecido”.

### 3.8 ANÁLISE E AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

O resultado da pesquisa realizada na Unidade do Rápido do Anashoping – Anápolis, sobre o grau de satisfação dos usuários foi iniciado levando-se em conta o percentual de respostas em cada questão para apurar-se a incidência de cada uma delas. A seguir vislumbram-se os resultados das perguntas dos sessenta entrevistados.

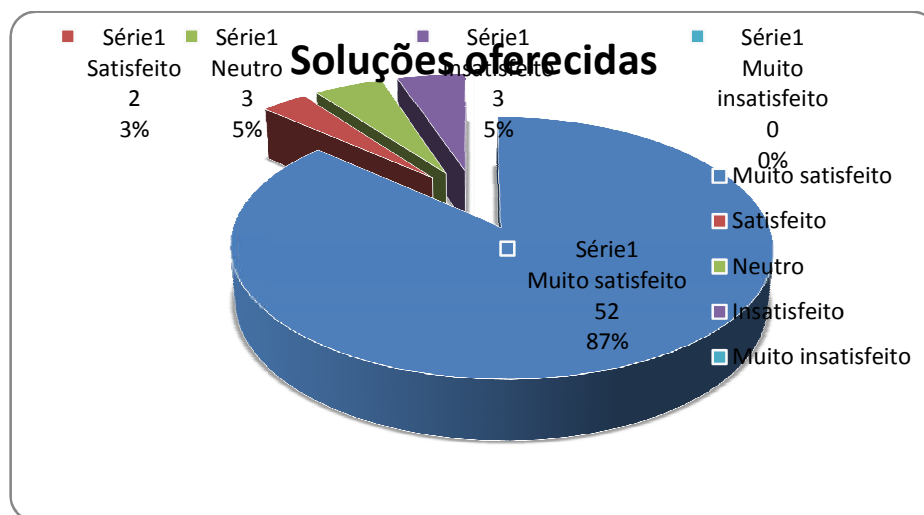
É importante ressaltar que o questionário somente foi aplicado após a orientação aos usuários a respeito da importância desta pesquisa. A primeira questão foi para identificar qual órgão, dentre os 14 (quatorzes) existentes na unidade do Rápido, foi utilizado naquele momento. Cabe destacar os seguintes órgãos:

- Banco do povo
- Companhia Municipal de trânsito e Transporte (CMTT)
- Corpo de Bombeiro Militar (CBM)
- Gestão de Assistência Social
- Instituto Nacional de Seguro Social (INSS)
- Junta de Alistamento Militar
- PROCON
- Protocolo
- Secretaria Municipal da Fazenda



**Gráfico 1 - Satisfação acerca das soluções oferecidas pelos serviços do Rápido.**

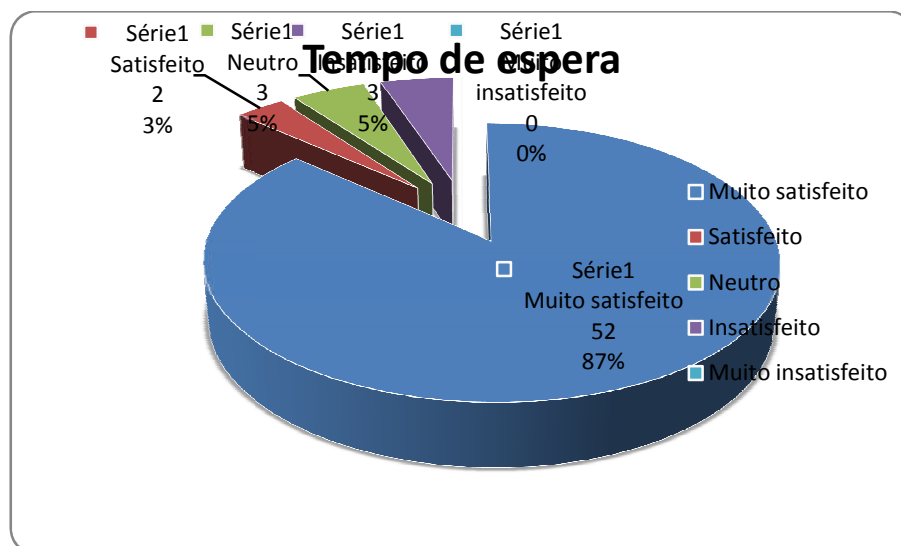
Em relação ao grau de satisfação sobre as soluções que o Rápido auxiliou encontramos 87% de aprovação dos usuários.



Pesquisador

**Gráfico 2 – Satisfação acerca do tempo de espera**

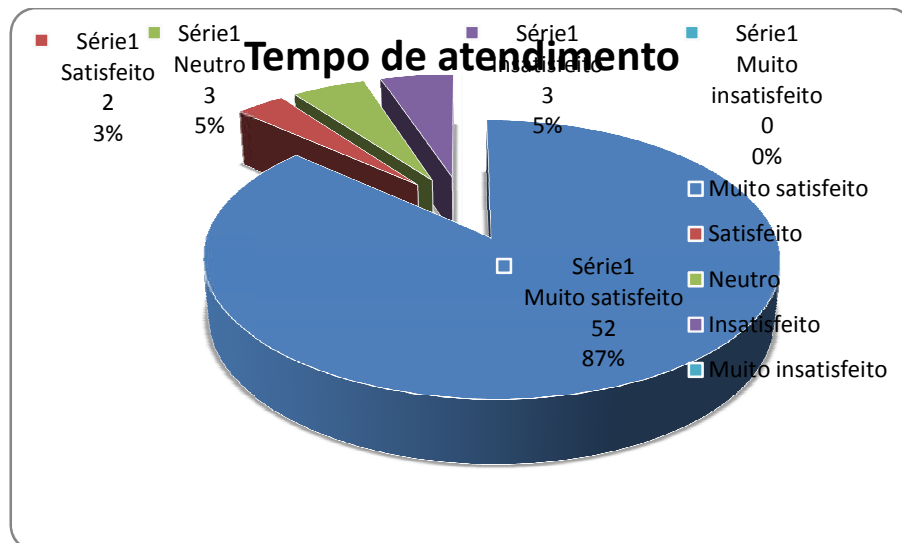
O Gráfico 2 mostra que em relação ao tempo de espera a satisfação do cliente também é maioria esmagadora. Através do questionário aplicado aos usuários do Rápido ficou mais uma vez comprovado que o Princípio da Eficiência está sendo respeitado neste órgão.



Pesquisador

### Gráfico 3 – Satisfação acerca do tempo de atendimento

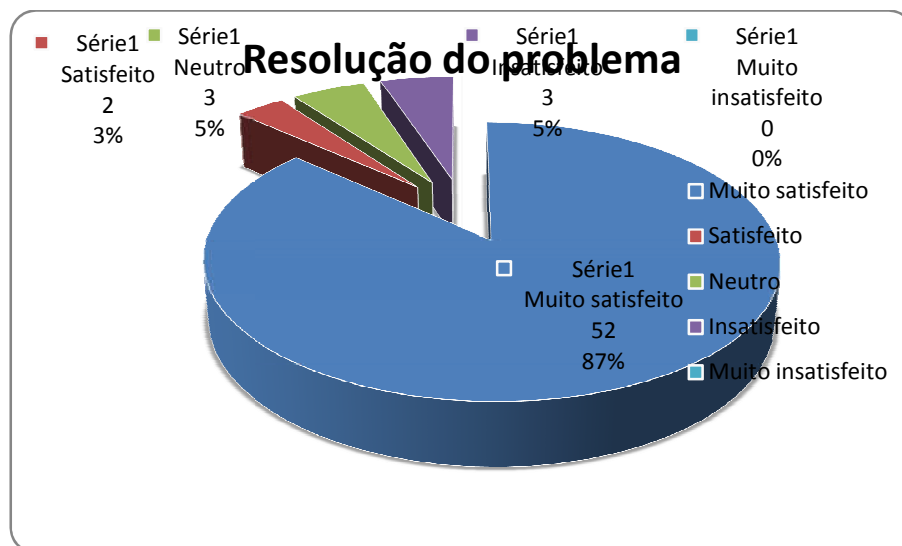
O Gráfico3 mostra que nas unidades do Rápido o tempo de atendimento individual nos guichês também possui um alto grau de satisfação pelos usuários.



Pesquisador

### Gráfico 4 – Resolução do problema no primeiro atendimento

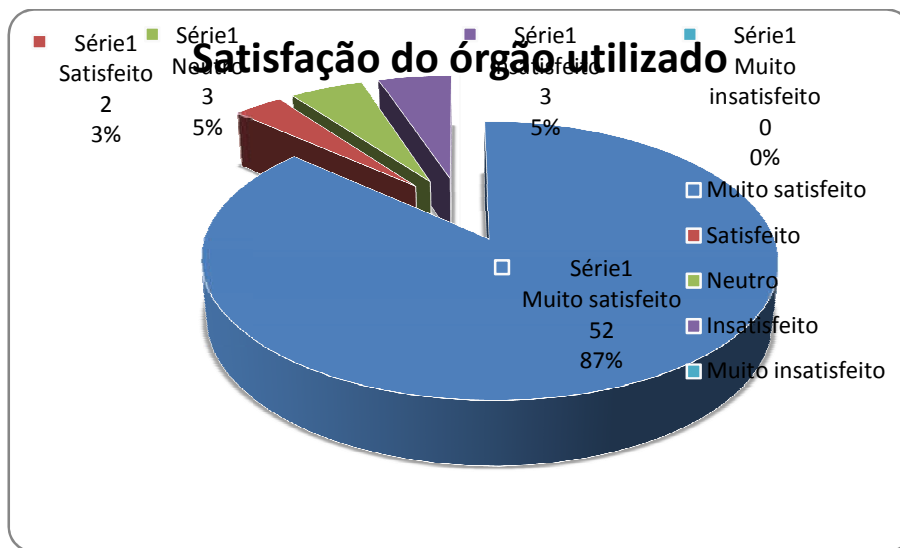
Com a solução do problema de 87% dos usuários sendo resolvida no primeiro atendimento acaba-se com a burocracia e a demora em solucionar o problema em questão.



Pesquisador

**Gráfico 5 – Satisfação a respeito do órgão o qual solicitou o serviço**

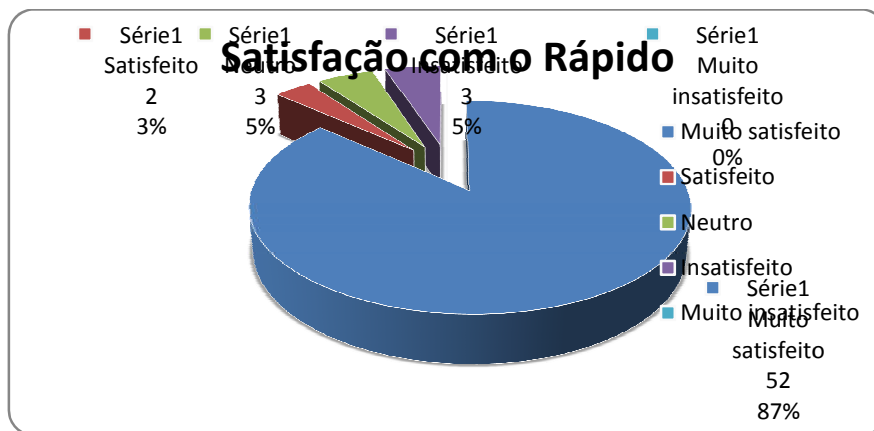
Com este gráfico fica demonstrado que todos os órgãos estão fazendo sendo trabalho de forma eficiente e eficaz.



Pesquisador

**Gráfico 6 – Satisfação geral com os serviços do Rápido**

A aprovação dos usuários em relação a este sistema é maioria.



Pesquisador

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da pesquisa qualitativa foi possível analisar o quanto o Serviço do Rápido é bem visto pela sociedade que o utiliza e o quanto ele prioriza por atender seus clientes, pautado no Princípio da Eficiência.

A elaboração deste projeto oportunizou identificar e confirmar uma ação da Gestão Pública eficiente e eficaz que prioriza na qualidade e na satisfação do cidadão.

Nos três modelos da administração estudados neste trabalho pode - se notar que algumas características entre eles ainda são comuns, sendo que nenhum foi totalmente abandonado.

O modelo de administração burocrática combateu a corrupção e o nepotismo existente no modelo patrimonialista e nessa preocupação notamos que o trâmite dos processos tornou-se mais lento, retardando os seus procedimentos, tendo em vista o controle rígido das demandas. Através dos estudos acerca desse modelo, percebem - se que o Estado deixou de lado o objetivo de servir ao cidadão, voltando-se para si mesmo, tornando-se um ponto negativo.

Ao contrário do modelo burocrático, o modelo gerencial volta-se para o cidadão e para a sociedade como um todo. Os valores e princípios da eficiência e da eficácia na qualidade da prestação de serviços tornou-se o foco da Administração Pública.

Pensando em mostrar esse princípio de eficiência, optou-se em fazer a pesquisa de campo no Rápido aplicando um questionário, em quessenta pessoas avaliaram esse serviço. Os gráficos demonstraram que houve aproximadamente 100% de aprovação.

Não se deve descartar completamente algumas características do modelo burocrático como, por exemplo, na admissão de pessoal, carreira pública, avaliações de desempenho, qualificação profissional e remuneração estruturada.

Sabe -se que a evolução foi grande, porém a cada dia que passa é mais notório o que tem de fazer, porém o importante é que o Estado e o gestor público continue construindo e buscando, a cada dia, o modelo ideal para Administração Pública.

## V. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALEEIRO, Renan. **O princípio da Eficiência e os Tribunais de Contas**. Texto capturado da Internet, em maio de 2012.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. de 05 de outubro de 1988.

CRETELLA JUNIOR, J. **Primeiras lições de direito**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2005.

CHEVALLIER, Jacques. **O Estado Pós-moderno**. Tradução de Marçal Justen Filho. Belo Horizonte: Fórum, 2009. p. 271.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração Geral e Pública**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

DA SILVA, José Afonso. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. São Paulo: Editora Malheiros, 2007.

**Decreto Lei nº 1.171, de 22 de junho de 1994**. Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

**Decreto Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967**. Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994. p. 67.

DI PIETRO, Maria Zylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 8. ed., São Paulo: Atlas, 1997.

**Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998**-Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes públicos,

controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências.

FAORO, Raymundo. **Os donos do poder: Formação do patronato brasileiro**. 3. ed. São Paulo: Globo, 2001.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisas**. 4. ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2002.

HALL, Richard Hammond. An empirical study of bureaucratic dimensions and their relation to other organizational characteristics. 1961. 147 f. **Tese (Doutorado)**, The Ohio State University, Columbus, 1961.

**Lei nº 3.074, de 22 de junho de 2004**-Dispõe sobre a criação do Rápido.

**Lei Nº 8.078, De 11 De Setembro De 1990-Cdc**-Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

**Lei Nº 8.987, De 13 De Fevereiro De 1995**. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

**Manual da qualidade do Programa VaptVupt-** Sistema de Gestão do Programa VaptVupt- Revisado em 18/04/2012.

MARQUES, Marcelo. **Administração Pública: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro:Ferreira,2008.

MOREIRA NETO, Diogo de Figueiredo. **Quatro Paradigmas do Direito Administrativo pós moderno: legitimidade: finalidade: eficiência: resultados**. Belo Horizonte: Fórum, 2008.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 16. ed., Revista dos Tribunais, 1991.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 23. ed. São Paulo; Malheiros, 1998.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 30. ed. São Paulo: Malheiros, 2010.

MIRSSHAWKA, Victor; BÁES. Victor Eduardo. **Produmetria: Idéias para Aumentar a Produtividade**. São Paulo, Makron Books, 1993.

MONTESQUIEU. **O espírito das leis**. São Paulo. Saraiva. 1748.

MORAES, Alexandre de. **Agências Reguladoras**. São Paulo: Atlas, 2002.

MOTTA, Fernando C. Prestes; PEREIRA, Luiz C. Bresser. **Introdução à organização burocrática**. 5. ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 1986.

NALINI, José Renato. **Ética geral e profissional**. São Paulo: RT, 2006.

NASCIMENTO, José Olavo. **A Despesa Pública: Alguns enfoques preambulares**. Porto Alegre. Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul, 2001.

SCHWARTZMAN, S. **Bases do autoritarismo brasileiro**. 3º ed. Rio de Janeiro: Campu, 1988.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário Jurídico**. Rio de Janeiro: Forense, 1999, p. 328.

SAMUEL, Yitzhak; MANNHEIM, Bilha F. A Multidimensional Approach Toward a Typology of Bureaucracy. **Administrative Science Quarterly**, v. 15, n. 2, p. 216-228, jun. 1970. Disponível em: <[http://links.jstor.org/sici?sici=0001-8392\(197006\)15%3A2%3C216%3AAMATAT%3E2.0.CO%3B2-X](http://links.jstor.org/sici?sici=0001-8392(197006)15%3A2%3C216%3AAMATAT%3E2.0.CO%3B2-X)>. Acesso em 23 de março de 2012.

SILVA, Paulo Bernardo; AMARAL, Helena Kerr. Perspectivas da gestão pública no Brasil contemporâneo. **Revista do Serviço Público**, Brasília, ed. Especial, 2007.

TROVÃO, Antônio de Jesus. **O Princípio da Eficiência e o Serviço Público**. Disponível em: <<http://jusvi.com/artigos/32491>>. Acesso em: 21 abr. 2012.

VALLS, Álvaro. **Ética**. São Paulo, Editora Brasiliense ,1994,p. 07.

VÁZQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

WEBER, Max. **Ensaio de sociologia**. Rio de Janeiro: Zahar editores, 1963.

WEBER, Max. **Ciência e Política duas vocações**. São Paulo: Cultrix, 1967.



## VII APÊNDICES

### APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA DE CAMPO – EFICIÊNCIA NAS UNIDADES DO RÁPIDO

\*Por favor, dê o seu nível de satisfação com uma das seguintes opções:

1= muito satisfeito 2 = satisfeito 3 = neutro 4 = insatisfeito 5 = muito insatisfeito

1 – Qual o serviço utilizado:

- Banco do Povo
- Caixa Econômica Federal
- Companhia Municipal de Trânsito e Transporte (CMTT)
- Corpo de Bombeiros
- Detran-GO
- Diretoria de Habitação
- Gestão de Assistência Social
- INCRA
- INSS
- Junta de Alistamento Militar
- PROCON
- Protocolo
- Saneago
- Secretaria Municipal da Fazenda

2- Qual a sua satisfação acerca das soluções oferecidas pelos serviços do Rápido? ( )

3- Qual a sua satisfação acerca do tempo de espera? ( )

4- Qual a sua satisfação acerca do tempo de atendimento? ( )

5- O seu problema foi resolvido no primeiro atendimento? ( )

6- Qual a sua satisfação a respeito do órgão que solicitou serviço? ( )

7- Qual a sua satisfação geral em relação ao serviço do Rápido? ( )

## **ANEXOS**

### **ANEXO A – Consentimento de participação da pessoa como sujeito**

#### **CONSENTIMENTO DE PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO**

Eu, \_\_\_\_\_, declaro que li as informações contidas nesse documento, fui devidamente informado(a) pelos pesquisadores Sandra Valéria Pontes Silva e Kátia dos Santos Silva dos procedimentos que serão utilizados, riscos e desconfortos, benefícios, custo/reembolso dos participantes, confidencialidade da pesquisa, concordando ainda em participar da pesquisa. Foi-me garantido que posso retirar o consentimento a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade. Declaro ainda que recebi uma cópia desse Termo de Consentimento.

**Anápolis, de março de 2012.**

**NOME E ASSINATURA DO PARTICIPANTE:**

\_\_\_\_\_  
(Nome por extenso)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura)

**ANEXO B – Termo de consentimento livre e esclarecido**  
**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa - Evolução Histórica dos Modelos Administrativos da Gestão Pública e a Inclusão do Princípio da Eficiência aos Serviços Públicos - no caso de você concordar em participar, favor assinar ao final do documento. Sua participação não é obrigatória, e, a qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador(a) ou com a instituição.

Você receberá uma cópia deste termo onde consta o telefone e e-mail dos pesquisadores, podendo tirar dúvidas do projeto e de sua participação.

**NOME DA PESQUISA:** \_\_\_\_\_

**PESQUISADORES PARTICIPANTES:** \_\_\_\_\_

**E-MAIL:** \_\_\_\_\_

**TELEFONE:** \_\_\_\_\_

**PATROCINADOR:** \_\_\_\_\_

**OBJETIVOS:** O objetivo dessa pesquisa é identificar e conhecer um órgão da Gestão Pública do Município de Anápolis que presta um serviço público eficiente e de qualidade ao cidadão anapolino.

**PROCEDIMENTOS DO ESTUDO:** Sua participação nesta pesquisa consistirá apenas no preenchimento deste questionário, respondendo às perguntas formuladas.

**RISCOS E DESCONFORTOS:** O preenchimento deste questionário não representará qualquer risco de ordem física ou psicológica para você.

**BENEFÍCIOS:** Esta pesquisa trará maior conhecimento sobre o tema abordado, sem benefício direto para você.

**CUSTO/REEMBOLSO PARA O PARTICIPANTE:** Sua participação nessa pesquisa será pela sua própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou qualquer ônus, tendo a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa, não havendo despesas pessoais em qualquer fase do estudo. Também não há compensação financeira relacionada à sua participação.

**CONFIDENCIALIDADE DA PESQUISA:** As informações fornecidas por você serão confidenciais e de conhecimento apenas dos pesquisadores responsáveis. Os sujeitos da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados desta pesquisa forem divulgados em qualquer forma.

**Assinatura dos pesquisadores:**

---

---