UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL ï
(modalidade à distância)

Léo Fiorio

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DA GUARDA MUNICIPAL DE VACARIA-RS

Porto Alegre
2015

Léo Fiorio

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DA GUARDA MUNICIPAL DE VACARIA-RS

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal- modalidade a distância da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para a obtenção do título de especialista.

Orientador: Prof. Dr. Ivan Antônio Pinheiro

Porto Alegre

2015

Léo Fiorio

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA GUARDA MUNICIPAL DE VACARIA-RS

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal ï modalidade a distância da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para a obtenção do título de especialista.

Aprovado em ____de _____ de 2015.

BANCA EXAMINADORA:

_____

_____

À família.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela boa vida que me oportunizou.
Aos idealizadores do curso, à Universidade Aberta do Brasil, Ministério da Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul e Escola de Administração, que proporcionaram esta oportunidade que acreditam na boa gestão pública.
À minha mãe, Leonice, que sempre foi e sempre será um exemplo de dignidade.
Ao meu pai, Doraci, pelo apoio e incentivo.
À minha esposa, Daniele, pela compreensão e carinho.
Aos meus filhos, Giovanna e Leonardo, pelos momentos que estive ausente.
Ao Município de Vacaria, em especial aos servidores do Departamento de Assuntos de Segurança Pública, pelo incentivo a qualificação.
A todos, muito obrigado.

Não há saber mais ou saber menos:

Há saberes diferentes.

Paulo Freire

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo avaliar a satisfação da prestação do serviço público realizado pela Guarda Municipal de Vacaria. Essa proposta permite vislumbrar a percepção da satisfação dos servidores (público interno) e dos usuários (público externo) a respeito do serviço ofertado pela instituição pública. Para contextualizar o estudo utilizou-se o embasamento legal nas legislações federais, estaduais e municipais existentes a cerca das Guardas Municipais no Brasil, enfocando a sua evolução no cenário da Segurança Pública bem como a percepção da prestação do serviço público através de referencial bibliográfico. Como base de pesquisa realizou-se a confecção de questionários através da aplicação do método de Survey a fim de coletar os dados referente a percepção da satisfação da prestação de serviço público para a comunidade de Vacaria. No estudo abordam-se ainda as sugestões e demandas percebidas com a realização das análises dos resultados sugestionando melhorias ao gestor público para futura implantação.

Palavras-chave: Satisfação, serviço, Guarda Municipal, percepção, Vacaria.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 01 ï Reconhecimento do trabalho 43

Gráfico 02 ï A expectativa da população sobre o trabalho da Guarda Municipal 54

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 - Divisão das áreas de pesquisa dos usuários 37

Tabela 02: Perfil dos servidores entrevistados 41

Tabela 03: A escolha do serviço de Guarda Municipal 42

Tabela 04: Atividade de maior relevância para a comunidade sob a ótica dos servidores 44

Tabela 05: A carência no atendimento a comunidade 45

Tabela 06: A percepção do atendimento para a comunidade 46

Tabela 07: A melhoria a ser alcançada na prestação do serviço 47

Tabela 08: Tabela 11: Perfil dos entrevistados da comunidade 49

Tabela 09: Comparação das formas de atuação do serviço: positiva e negativa 52

Tabela 10: Conceito atribuído ao trabalho prestado 54

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AGAPOMI ï Associação Gaúcha dos produtores de maça

IBGE ï Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ICMS ï Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços

JADA ï Junta de Defesa da Autuação

SENAC ï Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SENASP ï Secretaria Nacional de Segurança Pública

SINARM ï Sistema Nacional de Armas

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 12

1.REFERENCIAL TEÓRICO 14

1.1 A EVOLUÇÃO DA GUARDA MUNICIPAL 14

1.1.2 O Estatuto geral das guardas municipais 18

1.2 A GUARDA MUNICIPAL DE VACARIA 21

1.3 A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO 28

1.3.1 A satisfação do serviço prestado 31

1.3.2 A percepção da prestação dos serviços 33

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS 35

2.1 METÓDOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO 35

2.2 A DEFINIÇÃO DA AMOSTRAGEM 36

2.3 A COLETA DE DADOS 38

3. A ANÁLISE DOS RESULTADOS DE PESQUISA 40

3.1 A ANÁLISE PERCEPTIVA DA PESQUISA COM OS SERVIDORES 40

3.2 A ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA COM OS USUÁRIOS 48

CONSIDERAÇÕES FINAIS 56

REFERÊNCIAS 58

APÊNDICE A 63

APÊNDICE B 66

INTRODUÇÃO

A Segurança Pública tem enfrentado diversas transformações a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988). A determinação de competências instituídas aos três poderes federados realizado com o advento da Constituição impulsionou os municípios para que fomentem programas de políticas públicas voltadas para a realidade de cada localidade. No tocante à segurança pública, ficou a cargo dos municípios a criação de Guardas Municipais para constituírem a segurança dos bens públicos patrimoniais municipais.

No Município de Vacaria foi criado através da lei municipal nº 1.440/93 uma instituição uniformizada denominada Guarda Municipal com a missão de realizar a proteção dos bens, serviços e instalações do Município, bem como colaborar com os órgãos de Segurança Pública quando solicitada (VACARIA, 1993). No ano de 1994, as atividades do cargo de Guarda Municipal se iniciaram com características similar a de um vigilante. As peculiaridades do serviço permitem aos ocupantes do cargo desenvolver suas atividades laborais em horários diferenciados dos demais servidores públicos, incluindo a jornada de trabalho em períodos noturnos, finais de semana e feriados (VACARIA, 1993).

A lei municipal além de vislumbrar a criação da Guarda municipal prevê que a organização atue com o poder de polícia administrativa na aplicação da legislação vigente com os demais órgãos fiscalizadores do Município apoiando principalmente os setores de tributos municipais (VACARIA, 1993). As fiscalizações do ICMS municipal e do código de posturas municipais dão a sustentação legal para o exercício da referida atividade. Não ficou consignado na lei que a instituição faria a utilização de armamento de fogo, porém desde a sua origem os servidores possuem a habilitação para o porte de arma quando em serviço.

A Guarda Municipal ao longo do tempo compreendeu novas atividades respeitando sempre seus princípios constitucionais podendo citar a fiscalização de trânsito, o trabalho preventivo nas escolas, praça e áreas de lazer bem como o constante apoio aos órgãos de segurança pública. A presença preventiva da instituição nas ruas tem sido ofertada a comunidade de acordo com o advento das

legislações. Assim, percebe-se a intenção do poder público em dimensionar as tarefas da Guarda Municipal junto com os munícipes.

A avaliação e a opinião da população, os usuários contemplados com os serviços prestados pela Guarda Municipal, auxiliarão na tomada correta de direção a ser seguida pela organização. Por derradeiro, depois de tanto tempo realizando uma prestação de serviço relevante a comunidade de Vacaria, ainda não foi realizada nenhuma pesquisa de satisfação com vista a corrigir eventuais erros e identificar a possibilidade de melhorias junto às demandas ofertadas. Portanto, o trabalho de pesquisa se revela oportuno.

Diante disso, pergunta-se: qual o nível de satisfação de prestação de serviço prestado pela Guarda Municipal de Vacaria de acordo com as expectativas externa (comunidade) e interna (servidores)? Por conseguinte, o objetivo geral do estudo é avaliar a satisfação referente à prestação de serviços ofertados pela Guarda Municipal sob a ótica dos usuários bem como dos servidores.

Assim, foram balizados os seguintes objetivos específicos: (a) descrever as atividades de competência da Guarda Municipal no tocante a prestação do serviço; (b) avaliarr o desempenho da prestação de serviço ofertado para a comunidade e (c) identificar a percepção dos servidores junto à organização no desempenho da prestação do serviço para a comunidade.

O trabalho é composto de três seções. A primeira seção é destinada ao referencial teórico com a realização do estudo das leis de criação, leis específicas municipais, a constituição federal e o estatuto geral das guardas municipais com suas funcionalidades dentro da gestão pública municipal. Nesta seção se enfatiza as atribuições da instituição na satisfação da gestão da prestação do serviço e a importância de qualificar os procedimentos junto à comunidade. Na segunda seção, desenvolve-se a metodologia aplicada ao trabalho com a abordagem quantitativa através do método de pesquisa social de Survey.

Já na terceira secção são apresentados os dados dos questionários coletados junto aos munícipes e aos servidores, aonde são realizadas as coletas de dados e as análises dos resultados referente à prestação do serviço realizado pela Guarda Municipal de Vacaria. Por último, apresentam-se as considerações finais que foram extraídas do estudo.

1. REFERENCIAL TÉORICO

Nesta seção são abordados os conceitos sobre a Guarda Municipal e suas atribuições, a evolução junto à gestão pública e suas peculiaridades retratando a inclusão de novas competências e o papel fundamental da instituição para realizar a segurança preventiva nos municípios. Ademais, esta seção relata a importância da gestão da prestação de serviços visando alcançar a melhoria da satisfação de atendimento junto à comunidade.

1.1 A EVOLUÇÃO DA GUARDA MUNICIPAL

As guardas municipais estão conquistando com o passar dos anos o reconhecimento de suas competências. O trabalho desenvolvido pelas organizações municipais por muitas vezes confundem a população pelas peculiaridades, a fim de se tornar similares as de competências do Estado, como por exemplo, o controle da ordem e zelo nos locais de atuação. Sapori (2007, p.17) salienta o seguinte:

> Os conflitos sociais derivados da disseminação de comportamentos desviantes são manejados, nas sociedades modernas, por organizações públicas, especializadas na efetivação de mecanismos de controle social. Do ponto de vista institucional, os Estados democráticos contemporâneos procuram garantir a manutenção da ordem mediante a obediência a diversos institutos legais que estabelecem os parâmetros de seu poder de atuação.

O marco da especificação dos trabalhos a serem desenvolvidos pelas Guardas Municipais no País ocorreu com a Constituição da República Federativa do Brasil no ano de 1988 (BRASIL, 1988). A definição dos serviços prestados pelas Guardas Municipais bem como a inclusão da instituição no capítulo III que trata

sobre a Segurança Pública na Constituição Federal (BRASIL, 1988), no artigo 144, está assim definida:

> Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos: I - polícia federal; II - polícia rodoviária federal; III - polícia ferroviária federal; IV - polícias civis; V - polícias militares e corpos de bombeiros militares. § 8º - Os Municípios poderão constituir guardas municipais destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei.

Considera-se a inclusão das guardas municipais na Constituição Federal de 1988 como sendo realmente o passo inicial para a evolução do serviço no Brasil, porém faltou um ponto importante na questão de fomentar a sua utilização através de investimentos. Como descreve o artigo 144 da Constituição federal de 1988 que diz que a segurança pública é dever do Estado (BRASIL, 1988), não contempla aos municípios um maior investimento nesta área.

No ano de 1997 foi criado através da lei federal nº 9.503/97 o código de trânsito brasileiro (BRASIL, 1997) que sofreu uma reformulação, o que proporcionou às prefeituras a opção de municipalizar o trânsito com o intuito de desonerar o Estado desta atividade. Esta questão proporcionou que os municípios constituíssem seus agentes fiscalizadores de trânsito. Surgiu desta forma, a oportunidade das guardas municipais poderem assumir o papel de agente fiscalizador de trânsito de acordo com o artigo 24 no inciso V do Código de trânsito brasileiro ñque estabelece, em conjunto com os órgãos de polícia ostensiva de trânsito, as diretrizes para o policiamento ostensivo de trânsitoò(BRASIL, 2007).

As Guardas Municipais foram criadas como instituições uniformizadas e muitas utilizando o armamento letal (arma de fogo) similar a uma instituição de segurança pública, haja vista, que a prestação de serviço possuía peculiaridades de segurança realizando a proteção dos bens públicos municipais . A substituição dos antigos vigias noturnos era uma das concepções dos gestores públicos a fim de se criar uma instituição mais capacitada e de ser mais bem utilizada. A questão do uso do armamento desenfreado pela população brasileira norteou os legisladores a confeccionarem uma lei voltada para o regramento da utilização do armamento no

País e com isso no ano de 2003 foi instituída a lei 10.826 denominada Estatuto do Desarmamento (BRASIL, 2003).

Esta lei fez com que toda a população brasileira observasse uma nova normativa sobre a comercialização e posse do armamento de fogo. No dia 23 de outubro de 2005, o povo brasileiro foi consultado sobre a proibição do comércio de armas de fogo e munições no país através da realização de uma consulta de opinião pública, ou seja, o referendo sobre a proibição da comercialização de armas no Brasil excedendo desta proibição os órgãos de segurança. Ou seja, o referendo propunha a alteração da lei 10.826/03 em seu artigo 35 (BRASIL, 2003) o que não foi aceita pela população.

A lei federal nº 10.826/03, o estatuto do desarmamento (BRASIL, 2003) fez com que as guardas municipais adaptassem-se a cursos práticos e teóricos a ser desenvolvido com a arma de fogo, limitando o porte de arma de fogo quando em serviço apenas ños integrantes das guardas municipais dos Municípios com mais de 50.000 (cinquenta mil) e menos de 500.000 (quinhentos mil) habitantes, quando em serviçoò (BRASIL, 2003). No ano de 2004, foi regulamenta a lei no 10.826/03, através da criação do decreto nº 5.123/04 (BRASIL, 2004) que ñdispõe sobre o registro, posse e comercialização de armas de fogo e munição, sobre o Sistema Nacional de Armas - SINARM e define crimesò. Neste decreto fica consignado em seu artigo 1º os órgãos e entidades cadastrados no sistema:

> Art. 1º O Sistema Nacional de Armas - SINARM, instituído no Ministério da Justiça, no âmbito da Polícia Federal, com circunscrição em todo o território nacional e competência estabelecida pelo caput e incisos do art. 2o da Lei no 10.826, de 22 de dezembro de 2003, tem por finalidade manter cadastro geral, integrado e permanente das armas de fogo importadas, produzidas e vendidas no país, de competência do SINARM, e o controle dos registros dessas armas.§ 1o Serão cadastradas no SINARM: I - as armas de fogo institucionais, constantes de registros próprios: a) da Polícia Federal; b) da Polícia Rodoviária Federal; c) das Polícias Civis; d) dos órgãos policiais da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, referidos nos arts. 51, inciso IV, e 52, inciso XIII da Constituição; e) dos integrantes do quadro efetivo dos agentes e guardas prisionais, dos integrantes das escoltas de presos e das Guardas Portuárias; f) das Guardas Municipais; e g) dos órgãos públicos não mencionados nas alíneas anteriores, cujos servidores tenham autorização legal para portar arma de fogo em serviço, em razão das atividades que desempenhem nos termos do caput do art. 6o da Lei no 10.826, de 2003.

A fiscalização do cumprimento das exigências para a habilitação ao porte de arma das guardas municipais ficou a cargo da Polícia Federal. Diante disso, foi confeccionada a Portaria 365/06 (BRASIL, 2006) com o intuito de regrar as condições de utilização do armamento pelas instituições conforme o artigo 3º da presente portaria:

> Art. 3º O porte de arma de fogo funcional para integrantes das Guardas Municipais será autorizado: I - em serviço e fora dele, e dentro dos limites territoriais do respectivo Estado, para os integrantes das Guardas Municipais das capitais estaduais e dos municípios com mais de 500.000 (quinhentos mil) habitantes; II - somente em serviço e dentro dos limites territoriais do município, para os integrantes das Guardas Municipais dos municípios com mais de 50.000 (cinquenta mil) e menos de 500.000 (quinhentos mil) habitantes; e III - somente em serviço e dentro dos limites territoriais do respectivo Estado, para os integrantes das Guardas Municipais dos municípios localizados em regiões metropolitanas, quando não se tratar dos municípios referidos no inciso I deste artigo.

Desta forma, para que os municípios optem em armar suas guardas municipais é necessária à realização de convênio juntamente com a Polícia Federal nos termos da Portaria 365/06 (BRASIL, 2006) em seu artigo 5º que estabelece:

> Os convênios de que trata o inciso III do art. 40 do Decreto nº 5.123/04 poderão ser firmados com as Prefeituras diretamente pelas Superintendências Regionais da Polícia Federal e, excepcionalmente, pela Coordenação-Geral de Defesa Institucional da Diretoria Executiva do DPF.

No ano de 2005, foi apresentada pela Secretaria Nacional de Segurança Pública ï SENASP a Matriz Curricular para a formação guardas municipais, com o propósito de capacitar os servidores ocupantes da função no combate preventivo da violência e criminalidade junto aos municípios. (BRASIL, 2005). A presente matriz tem como finalidade padronizar e uniformizar a capacitação dos integrantes das Guardas Municipais. Na visão do autor, esta matriz está voltada para uma capacitação para guardas municipais de cidades consideradas grandes ou então de regiões metropolitanas que possuam receitas orçamentárias aportadas devido ao elevado custo que requer para cumpri-la na íntegra.

1.1.2 O Estatuto geral das guardas municipais

O Estatuto Geral das Guardas Municipais, criado através da lei federal nº 13.022/14 relata as competências da instituição destacadas no artigo 2º: ñincumbe as guardas municipais, instituições de caráter civil, uniformizadas e armadas conforme previsto em lei, a função de proteção municipal preventiva, ressalvadas as competências da união, dos Estados e do Distrito Federalò (BRASIL, 2014). Já a grande mudança de competências das guardas municipais e o acréscimo de responsabilidades da qual o Estatuto Geral foi criado com a finalidade de disciplinar o parágrafo 8º do artigo 144 da Constituição Federal (BRASIL, 1988) está inserido no junto ao artigo 3º da presente lei que define os princípios mínimos de atuação das guardas municipais (BRASIL, 2014):

> Art. 3º São princípios de atuação das guardas municipais: I- proteção dos direitos humanos fundamentais, do exercício da cidadania e das liberdades públicas; II- preservação da vida, redução do sofrimento e diminuição das perdas; III- patrulhamento preventivo; IV- compromisso com a evolução social da comunidade; e V- uso progressivo da força.

A citação acima acerca do artigo 3º da lei 13.022/14 (BRASIL, 2014) deixa transparecer a real mudança de competências das guardas municipais que é a questão da preservação da vida. Anteriormente a presente lei não se tinha a clareza deste fato o que agora passa a ser de real competência da instituição. Outro ponto a ser levado em conta e pode-se dizer que diferencia as guardas municipais dos demais órgãos de segurança, é o fato de a lei permitir a realização do patrulhamento preventivo das vias públicas.

Com relação à atuação da instituição perante a sociedade, as atribuições foram potencializadas e regulamentadas. De acordo com o artigo 5º da lei 13.022/14 (BRASIL, 2014), ficam definidas com competências das guardas municipais respeitando as esferas estaduais e federais, podendo ser citadas as seguintes:

> I - zelar pelos bens, equipamentos e prédios públicos do Município; II - prevenir e inibir, pela presença e vigilância, bem como coibir, infrações penais ou administrativas e atos infracionais que atentem contra os bens, serviços e instalações municipais; III - atuar, preventiva e permanentemente, no território do Município, para a proteção sistêmica da população que utiliza os bens, serviços e instalações municipais; IV - colaborar, de forma integrada com os órgãos de segurança pública, em ações conjuntas que contribuam com a paz social; V- colaborar com a pacificação de conflitos que seus integrantes presenciarem, atentando para o respeito aos direitos fundamentais das pessoas; VI - exercer as competências de trânsito que lhes forem conferidas, nas vias e logradouros municipais, nos termos da Lei no 9.503, de 23 de setembro de 1997 (Código de Trânsito Brasileiro), ou de forma concorrente, mediante convênio celebrado com órgão de trânsito estadual ou municipal; [...]

Muitos são os avanços das guardas municipais, com a regulamentação do Estatuto Geral, mas em particular a prerrogativa contida no parágrafo 3º do artigo 15 da lei 13.022/14 que ñdeverá ser garantida a progressão funcional da carreira em todos os níveisò(BRASIL, 2014). Esta progressão é o ponto de partida a fim de que se discipline e organize internamente as funções a serem realizadas pelos servidores para que a demanda ofertada a comunidade seja devidamente atendida.

O controle sobre o funcionamento das guardas municipais também está previsto na lei 13.022/14 (BRASIL, 2014), com a obrigatoriedade de criação de corregedoria para a apuração de das infrações disciplinares impostas aos ocupantes dos cargos e ouvidorias com a finalidade averiguar as questões pertinentes da sociedade:

> Art. 13. O funcionamento das guardas municipais será acompanhado por órgãos próprios, permanentes, autônomos e com atribuições de fiscalização, investigação e auditoria, mediante: I - controle interno, exercido por corregedoria, naquelas com efetivo superior a 50 (cinquenta) servidores da guarda e em todas as que utilizam arma de fogo, para apurar as infrações disciplinares atribuídas aos integrantes de seu quadro; e II - controle externo, exercido por ouvidoria, independente em relação à direção da respectiva guarda, qualquer que seja o número de servidores da guarda municipal, para receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias acerca da conduta de seus dirigentes e integrantes e das atividades do órgão, propor soluções, oferecer recomendações e informar os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta.

Sob o ponto de vista do autor do trabalho, a correta aplicação das leis, em especial do Estatuto Geral das Guardas Municipais atraíra ainda mais a atenção da população para a atuação da instituição na segurança preventiva municipal. Com esta ferramenta, a gestão municipal cria novas oportunidades de aproximar o poder público da comunidade de forma cautelar e não repressora a fim de elaborar uma maneira de realizar a atividade de segurança voltada para a cidadania focando nas vulnerabilidades apresentadas em cada bairro da cidade. A própria presença de órgãos de controle interno vem para qualificar e aprimorar a atuação da instituição. A Corregedoria própria da instituição visa apurar irregularidades de servidores, comandantes, bem como demais excessos que por ventura possam a vir prejudicar a coletividade em geral.

A necessidade da sociedade em se sentir mais segura pode acelerar o processo das Guardas Municipais de estarem mais presentes nas ruas realizando o policiamento ostensivo das vias públicas Com isso, Sapori (2007, p.58) retrata a importância da pressão pública:

> Muitas das políticas, programas e tecnologias que compõem as organizações são basicamente garantidas pela pressão da opinião pública, pela visão de setores de elite social ou mesmo pelo conhecimento legitimado pelo sistema educacional, sem desconsiderar o caráter coercitivo dos estatutos legais.

As demandas apresentadas pela sociedade são por vezes reivindicadas e conquistadas pela força articulada da população. Não diferente ocorre com as questões alusivas à segurança, começando pelas áreas dos arredores das residências, escolas e enfim disseminando por todas as partes do município. É de saber que o autor como gestor da área de segurança municipal possui a preocupação constante de promover encontros de mediação com a comunidade participando de reuniões de associação de moradores bem como em escolas a fim de estabelecer uma parceria com o trabalho preventivo que é o grande viés da Guarda Municipal. Tais reuniões são dotadas de reinvindicações e também formas de pressões que visam estabelecer um meio de atuação conjunta.

Diante disso, existe a preocupação em aproximar os usuários do setor público de modo que estes colaborem elucidando o desempenho do serviço prestado junto às comunidades além de proporcionar sugestões de melhorias de determinada competência da instituição buscando a melhoria da satisfação de atendimento da população. Para isso é de relevância a opinião pública na construção de novas demandas de serviço.

A elaboração de pesquisas sociais voltadas a apurar o processo de satisfação da prestação do serviço público aos usuários é uma alternativa para se buscar novos métodos de trabalho condizente com a demanda apresentada, considerando o acréscimo de competências que a Guarda Municipal vem conquistando.

1.2 A GUARDA MUNICIPAL DE VACARIA

O Município de Vacaria está localizado na região nordeste do estado do Rio Grande do Sul fazendo fronteira com o estado de Santa Catarina sendo limítrofe com o município de Lages e por esse motivo é conhecido como ñA porteira do Rio Grande do Sulò De acordo com o site oficial do Município (VACARIA, 2015):

> Vacaria é a maior cidade dos Campos de Cima da Serra. Conhecida como Porteira do Rio Grande, destaca-se por sediar o Rodeio Crioulo Internacional, maior manifestação artística, cultural e campeira da tradição gaúcha. Mas não é só de tradicionalismo que vive o município. O ecoturismo, a pecuária e a produção de maçãs, pequenas frutas, flores e grãos também se destacam.

A população do Município de acordo com o último censo demográfico realizado no ano de 2010 está em 61.342 mil habitantes e sua área territorial são de 2.124,582 Km² de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística IBGE (BRASIL, 2014). O site oficial do Município de Vacaria (VACARIA, 2015), relata que a principal fonte de renda econômica do Município é a fruticultura sendo que de acordo com os dados da Associação Gaúcha de Produtores de Maça ï AGAPOMI o município é o maior produtor nacional de maçãs, seguido da produção de grãos que

está em segundo lugar. Também são destaques na economia do município a pecuária, a produção de pequenas frutas, o comércio e a prestação de serviços.

No município de Vacaria, a guarda municipal foi implantada através da lei municipal nº 1.440/93, com as seguintes competências expressas em seu artigo 2º: (VACARIA, 1993):

> I - Promover a vigilância dos próprios do Município, colégios, Casa do Povo, Ginásio de Esportes, Cemitério e Garagens; II - Promover a fiscalização da utilização adequada dos Parques, Jardins, Praças e outros bens de domínio público, evitando sua depredação; III - Promover a vigilância das áreas de preservação do Patrimônio Natural e Cultural do Município, bem como, preservar mananciais e a defesa da fauna, flora e meio ambiente; IV - Colaborar com a fiscalização da Prefeitura na aplicação da legislação relativa ao exercício do Poder de Polícia Administrativa do Município.

A guarda municipal de Vacaria foi criada pela administração pública municipal com o intuito de substituir os antigos vigilantes que realizavam a zeladoria dos prédios públicos municipais. Com a sua criação, a população recebeu servidores que utilizavam uniforme de cor azul marinho e um bastão na cintura caminhando pela praça central da cidade e realizando a proteção dos prédios públicos municipais. Meirelles (2009, p. 85) conceitua administração pública como ñ a gestão de bens e interesses qualificados da comunidade no âmbito federal, estadual ou municipal, segundo os preceitos do Direito e da Moral, visando ao bem comumò.

O novo cargo aguça a curiosidade da população que fica de certa forma desconfiada das atividades a ser realizadas pelo serviço público que está sendo oferecido na cidade e desempenhado pelos agentes públicos municipais, chegando a ser comparado apenas como um processo eleitoreiro do gestor municipal.

O conceito de agentes públicos é descrito por Meirelles (2009, p.75) da seguinte maneira:

> Agentes públicos são todas as pessoas físicas incumbidas, definitiva ou transitoriamente, do exercício de alguma função estatal. Os agentes normalmente desempenham funções do órgão distribuídas entre os cargos de que são titulares, mas excepcionalmente podem exercer funções sem cargo.

Com o passar dos anos, surgiu o Código de Trânsito Brasileiro criado através da lei nº 9.503/97 (BRASIL, 1997) e possibilitou que no ano de 1998 através da lei municipal 1.792/98 a Guarda Municipal de Vacaria atuasse na ïfiscalização de trânsito no âmbito e competência do Municípioò (VACARIA, 1998). Este poder fiscalizador de polícia de trânsito passou a fazer parte das atribuições da instituição. A presente lei foi alterada e substituída no ano de 2002 pela lei nº 2.088/02 aonde foram acrescidos mais dois incisos no artigo 2º (VACARIA, 2002):

> Art. 2º A ï Compete à Guarda Municipal:
> (...)
> V ï fiscalização do transporte escolar; VI ï fiscalização do trânsito e lavratura de autos de infrações, no âmbito de sua competência. (NR)

Desta forma, a partir do ano de 2002 a fiscalização de trânsito de Vacaria ficou por conta integral da Guarda Municipal, exercendo o poder de polícia fiscalizadora de trânsito, com a celebração de convênio de reciprocidade de competências entre o Município e a Secretaria de Segurança Pública do Estado do Rio grande do Sul, o qual é renovável a cada 60 meses. Assim, os autos de infrações de trânsito de competência municipal e estadual passaram a ser confeccionados pelo órgão fiscalizador municipal.

Com a celebração do referido convênio foi criada também a Junta de defesa da autuação municipal ï JADA com o poder verificar preliminarmente a consistência dos autos de infrações de trânsito bem como de receber processos de recursos de autuações. A junta foi regularizada no ano de 2010 com a confecção da lei municipal nº 2.933 (VACARIA, 2010), contendo a seguinte redação em seu artigo 2º:

> Art. 2º Fica instituída a Junta Administrativa de Defesa de Autuação (JADA), órgão colegiado responsável pelo julgamento dos recursos interpostos de defesa da autuação, de acordo com o Código de Trânsito Brasileiro, Lei nº 9.503/97 e de conformidade com as diretrizes do Conselho Nacional de Trânsito - CONTRAN e do Conselho de Trânsito do Rio Grande do Sul - CETRANRS, ficando vinculada a sua funcionalidade à Guarda Municipal. Parágrafo Único - A estruturação e funcionamento do regimento interno e a constituição da Junta Administrativa de Defesa da Autuação - JADA serão regulamentadas através de Decreto Municipal.

Com relação a legalidade da aplicação de autos de infrações de trânsito pelos servidores da Guarda Municipal, cabe salientar a existência de jurisprudências e decisões que apontam a inconstitucionalidade referente a fiscalização de trânsito. Cavalcanti (2013, p. 2) aborda que mesmo que a ñlei municipal outorgue aos guardas municipais a função de fiscalizar infrações de trânsito, esta lei não tem assento na Carta magna, caracterizando o denominado excesso de poderò

A ocorrência do excesso de poder é conceituada por Meirelles (2009, p. 114) da seguinte forma:

> O excesso de poder ocorre quando a autoridade, embora competente para praticar o ato, vai além do permitido e exorbita no uso de suas faculdades administrativas. Excede, portanto, sua competência legal e, com isso, invalida o ato, porque ninguém pode agir em nome da Administração fora do que a lei lhe permite.

O poder de polícia que a Guarda Municipal de Vacaria é investida está presente na proteção dos bens, serviços e instalações do Município bem, como também na fiscalização do trânsito exercida nas vias públicas devidamente definidas pela administração municipal de modo a disciplinar o correto uso da legislação vigente. Meirelles (2009, p. 131) destaca que ñO poder de polícia é a faculdade de que dispõe a Administração Pública para condicionar e restringir o uso e gozo de bens, atividades e direitos individuais, em benefício da coletividade ou do próprio Estado".

Desta forma o poder de polícia administrativa relatado por Meirelles (2009, p. 131) ñé inerente e se difunde por toda a Administração Pública, enquanto a demais são privativas de determinados órgãos (Polícias Civis) ou corporações (Polícias Militares)ò

A regulamentação interna das competências da Guarda Municipal de Vacaria deu-se através da elaboração do Decreto municipal nº 40/05, aonde se estabeleceu o ñregimento interno da Guarda Municipalò (VACARIA, 2005) com o intuito de uniformizar os procedimentos dos servidores da instituição. Neste regimento, além de estarem citadas todas as competências dos guardas municipais, também estão descritas as normas disciplinares diferente dos demais servidores públicos municipais que obedecem apenas o regime jurídico único o que caracteriza uma

diferenciação da categoria. O artigo 8º do Decreto 40/05 (VACARIA, 2005) estabelece as possíveis transgressões funcionais, sendo citadas as seguintes:

> Art. 8º Serão consideradas transgressões funcionais cometidas pelos integrantes da Guarda Municipal, além das previstas na Lei 1.301, de 1990, e demais legislações supervenientes: I - retardar ou prejudicar medidas ou ações de ordem judicial ou policial de que esteja investido ou que deva promover; II - causar ou contribuir para ocorrência de acidentes de serviço por imperícia, imprudência ou negligência; III - portar arma de fogo de propriedade do Município, estando fora do local e horário de trabalho; IV - disparar arma de fogo por imprudência ou negligência; V - danificar ou extraviar material da Prefeitura que esteja sob sua responsabilidade; [...]

A partir das adequações previstas na lei nº 10.826/03 do Estatuto do desarmamento (BRASIL, 2003) para o porte de arma dos servidores em serviço, motivou a criação de Ouvidoria e Corregedoria próprias da instituição. A lei municipal nº 2.458/07 criou os órgãos ouvidores e corregedores da Guarda Municipal de Vacaria com os seguintes objetivos (VACARIA, 2007):

> Art. 1º Ficam criados, como órgãos dotados de autonomia própria, permanentes e independentes, no âmbito do Gabinete do Prefeito, a Ouvidoria e a Corregedoria da Guarda Municipal, objetivando: I - contribuir para elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança nas atividades desenvolvidas pela Guarda Municipal; II - fortalecer a cidadania, em face de supostas irregularidades cometidas pelo efetivo da Corporação; III - apurar, preliminarmente, as infrações disciplinares atribuídas aos servidores integrantes da Guarda Municipal; IV - realizar visitas de inspeção e correições extraordinárias em qualquer unidade da Guarda Municipal; V - apreciar as representações, bem como promover investigação sobre o comportamento ético, social e funcional dos integrantes da Corporação.

O serviço desenvolvido pela Guarda Municipal possui peculiaridades diferenciadas dos demais serviços públicos municipais. A segurança patrimonial bem como a fiscalização de trânsito requer um dispêndio ininterrupto das jornadas laborais dos servidores. Desta forma desde a sua criação até os dias atuais, a prestação do serviço é realizada em regime de escalas de revezamento incluindo a

prestação de serviço nos sábados, domingos e feriados bem como durante as 24 horas do dia. Para tanto, apenas no ano de 2013 foi criada a lei complementar municipal n° 23/13 com vistas a regulamentar a carga horária diferenciada da categoria, bem como as condições de trabalho (VACARIA, 2013):

> a) Jornada de trabalho dos servidores da Guarda Municipal deverá ser cumprida em regime de escala, com observância do abaixo: I - Escala Administrativa - cumprida de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados, de acordo com os horários seguidos pelo Setor Administrativo da Prefeitura Municipal de Vacaria, não podendo exceder a carga horária semanal de 40 horas; II - Escala de Serviço Padrão - (12x36) cumprida em Jornadas de turno único de 12 (doze) horas diárias de trabalho ininterrupto seguidas de 36 (trinta e seis) horas subsequentes de descanso, assegurado intervalos de descanso que somados não ultrapassem uma hora por turno, para a realização de lanches e necessidades fisiológicas, e um repouso remunerado a cada duas semanas, não podendo exceder a carga horária semanal de 36 (trinta e seis) horas; [...]

A jornada laboral que os servidores da Guarda Municipal desenvolvem apenas foi ajustada no ano de 2013 passados 20 anos de atuação da instituição junto à população. Fato este que requer especial atenção pela carga horária de trabalho diferenciada que é cumprida em forma de plantão durante as 24 horas do dia, pois a qualidade do serviço ofertada aos munícipes requer que os servidores estejam em plenas condições de exercerem suas atividades atinentes às funções determinadas.

As leis que foram criadas ao longo dos anos de prestação de serviço da Guarda Municipal juntamente com suas normativas internas de atuação corroboram e entram em contato direto com as peculiaridades encontradas junto à lei 13.022/14 que estabelece o Estatuto Geral das Guardas Municipais (BRASIL, 2014). Em relação à referida lei, o autor aborda que ela visa contemplar as instituições presentes nos grandes centros e até em cidades de médios portes. Cidades de pequeno porte possuem uma realidade diferente e, portanto a aplicabilidade do estatuto na sua íntegra fica inviabilizada pelas particularidades do Município principalmente quanto à questão orçamentária, que sob a ótica do autor, deveria ter sido prevista para não obter um engessamento dos municípios acerca das ofertas de treinamentos e práticas de valorização profissional aos servidores.

No desempenho de suas atividades, de acordo com o autor, a Guarda Municipal de Vacaria atua em 45 postos de trabalho distribuídos em todo o perímetro urbano do município de Vacaria. O efetivo da instituição é de 99 de servidores concursados sendo todos já estabilizados. Para a realização da prestação de serviços nas escolas de ensino fundamental foi criado no ano de 2009 pelo atual gestor e autor o projeto comunitário intitulado Ronda Escolar, o qual possui por finalidade prestar a segurança dos alunos, professores, funcionários de escolas e pais que frequentam o ambiente escolar e os arredores dos locais. Para isso é disponibilizado um veículo que percorrem todas as escolas em horários diferentes todos os dias da semana regados através de um planejamento de rotas.

Para a demanda das áreas de lazer, parques e praças, a Guarda Municipal possui uma viatura que atua preventivamente sendo que as rondas periódicas são orientadas por uma programação de itinerários definidos semanalmente pelo comando da instituição. Já na fiscalização de trânsito é realizada na jurisdição municipal por duas viaturas e uma motocicleta que atendem a demanda fiscalizatória. Todas as viaturas trabalham 24 horas por dia em regime de escala de revezamento.

Os mecanismos de oferta de serviços da Guarda Municipal de Vacaria demandam a necessidade de se avaliar o grau de desenvolvimento de suas atividades. A comunidade bem como os servidores está em constante relação pelas peculiaridades dos atendimentos prestados pela instituição. Com isso, conhecer o ambiente de trabalho e as competências são fundamentais para que os funcionários desempenhem o trabalho proposto.

Os serviços prestados pelas Guardas Municipais são muito similares nos municípios e para isso os gestores devem estar atentos às mudanças e adequações aplicáveis com a realidade de cada localidade. Nem sempre esta percepção é possível que seja realizada sem uma ferramenta de levantamento de informações sobre o que está sendo ofertado para a comunidade. A busca contínua pela satisfação ao atendimento do serviço tem muito haver com a qualidade da prestação de serviço e o grau de comprometimento que os servidores demonstram.

1.3 A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

As atividades de prestação de serviço do órgão público Guarda Municipal de Vacaria estão voltadas para diversos segmentos de acordo com as suas ações desempenhadas. Meirelles (2009, p. 68) destaca que ñórgãos públicos são centros de competência instituídos para o desempenho de funções estatais, através de seus agentes, cuja atuação é imputada à pessoa jurídica a que pertencemò

Os pontos de maior demanda apresentado junto à comunidade são os serviços de segurança junto aos patrimônios municipais aplicando ações de caráter preventivas e a fiscalização de trânsito. Estes serviços são os que requerem maior atenção, dedicação e esclarecimentos junto à população, fato este que requer a realização de avaliar as condições em que são ofertados os atendimentos.

A prestação do serviço público para a comunidade sempre é um ponto de debates a ser levado em conta no momento de avaliar uma instituição. Melo (2011, p. 678) define o conceito de serviço público da seguinte forma:

> Sabe-se que certas atividades (conscientes na prestação de utilidade ou comodidade *material*) destinadas a satisfazer a *coletividade em geral*, são qualificadas como serviços públicos quando, em dado tempo e lugar, o Estado reputa que *não convém relega-las simplesmente à livre iniciativa, ou seja, que não é socialmente desejável fiquem tão só assujeitadas à fiscalização e controles que exerce sobre a generalidade das atividades privadas* (fiscalização e controles este que se constituem no chamado ñpoder de polícia ò)

Já a prestação de serviço de acordo com o SENAC (2001, p. 16) ñdepende muito da pessoa que está em contato direto com o cliente, mas a retaguarda (conhecida também como bastidores ou suporte, isto é, aqueles que dão apoio à prestação de serviços) é determinante para a qualidadeò No caso do setor público, os bastidores podem ser caracterizados pelos gestores que devem buscar as alternativas para dar sustentabilidade ao atendimento dos servidores e estes, por sua vez, escalados diariamente para o desempenho de suas atividades devem estar preparados para desenvolver suas atividades em prol da coletividade.

O gerenciamento da prestação do serviço em uma instituição pública municipal que possui os governantes próximos com a população é uma tarefa difícil, haja vista toda a influência política e de acessibilidade de interesses que existe. Isso deixa a valorização da qualidade da satisfação coletiva em segundo plano. De acordo com Gilbert, Nicholls e Roslow (2000, p. 28) apontam a questão da promoção do bem comum pelos agentes políticos:

> A fim de promover o bem comum, as agências públicas são orientadas por opções políticas e sociais que muitas vezes têm mais peso que as preferências pessoais de seus usuários. Consequentemente, o governo normalmente lida com pessoas e condições sociais que foram desconsideradas, esquecidas ou descartadas, assumindo assim desafios que não são enfrentados por empresas.

A busca pela qualidade na prestação do serviço e a consequente satisfação da comunidade requer por parte dos gestores da guarda municipal a adoção de procedimentos e normas que visem a padronizar o máximo possível as atividades dos servidores. Spiller (2011, p.21) destaca as dificuldades de se padronizar um serviço:

> Os serviços são baseados em pessoas e equipamentos. Mas é o componente humano que prevalece e, por essa razão, é muito difícil padronizá-los. Todo conjunto interno e externo de circunstâncias que o afetam diretamente resulta uma diversidade de performances cada vez que é repetido. Entretanto, variáveis como normas, treinamento e seleção correta de pessoal possibilitam a padronização eficiente de um serviço.

Com isso, a qualidade na prestação dos serviços é o ponto a ser desenvolvido pelas organizações que desejam crescer e se desenvolver gradativamente. De acordo com o SENAC (2001, p.12), ñ a qualidade de um produto ou serviço é medida pelo conjunto de características capazes de atender às necessidades implícitas e explícitas do clienteò. O trabalho desenvolvido pelos servidores da Guarda Municipal é realizado em contato direto com a comunidade, seja na aplicação de medidas de mediação preventivas de conflitos ou na

repressividade pelo exercício do poder de polícia de trânsito. Isso requer desenvoltura, conhecimento e bom trato com as pessoas.

No artigo de Gilbert, Nicholls e Roslow (2000, p. 33) estão descrita a importância da satisfação com o atendimento pessoal, característico da linha de atuação da Guarda Municipal:

> A maneira pela qual um prestador de serviço trata um usuário é a base de satisfação do mesmo. Esse aspecto da satisfação é muitas vezes uma função do serviço face a face. Poderia ser demonstrado por um recepcionista, seja numa agência penitenciária federal, seja no consultório de um médico particular, que saúda o visitante com um sorriso, estabelece contato visual positivo e responde às perguntas dele com competência.

O trabalho com a comunidade requer que o interesse coletivo da instituição prevaleça sobrea as individualidades localizadas no grupo de trabalho. SENAC (2001, P.41) relata que ñsó existe equipe quando todos os profissionais conhecem os próprios objetivos e as metas da empresa e desenvolvem uma visão crítica a respeito do desempenho de cada um e do grupoò O desempenho das pessoas dentro de uma organização prestadora de serviço público tem um papel fundamental para o desenvolvimento cultural da organização e o modo como às pessoas são tratadas pelos gestores pode fazer a diferenciação.

O SENAC (2001, P. 43) tem uma versão interessante sobre o trabalho em equipe para o bom andamento da prestação do serviço:

> Em geral, o trabalho em equipe visa ao ajustamento de interesses entre o que pretendemos e o que os outros pretendem. Quando conseguimos estabelecer acordo, podemos ter certeza de que estamos melhorando nossa capacidade de relacionamento humano e, portanto, nossa competência de trabalhar em equipe. Mas não podemos esquecer que os resultados do trabalho em equipe só serão positivos se todos do grupo tiverem um objetivo comum.

Uma instituição pública como a Guarda Municipal que atua na fiscalização de trânsito que na ótica da maioria das pessoas, o servidor está trabalhando para arrecadar dinheiro para o governo, requer o aperfeiçoamento contínuo dos

servidores. A elaboração normas de condutas, o diálogo e o bom relacionamento entre comando e comandados pode fazer a simples prestação do serviço a ser uma variável favorável para a instituição. A cultura de cada pessoa pode representar o referencial para o bom desempenho do serviço organizacional. Cultura organizacional é conceituada por Chiavenato (2010, p. 172) como ñO conjunto de hábitos e crenças, estabelecidos por normas, valores, atitudes e expectativas, compartilhado por todos os membros da organizaçãoò.

A Guarda Municipal de Vacaria adquiriu uma cultura voltada para atender demandas de caráter preventivo e de cunho social e não se limitou em realizar os trabalhos voltados para a questão da segurança patrimonial e da fiscalização de trânsito. Não fugindo de suas atribuições, os trabalhos de cunho comunitário acabam por se tornar propulsores da prevenção nos diversos locais de atuação da instituição colaborando com o aumento da sensação e segurança dos munícipes.

Para que o bom desenvolvimento das atividades de prestação de serviço alcance a comunidade é necessário obter um parâmetro de atuação regrado por normas de ações bem como a padronização ao máximo das atividades ofertadas de acordo com a satisfação da comunidade. A diferenciação no atendimento ao público depende das pessoas que compõe as organizações, em seus procedimentos e técnicas adotadas. Spiller (2011, p. 20) destaca que é impossível proteger os serviços e que eles ñsão facilmente copiados e não podem ser protegidos por patentes. Por isso, é importante que desfrutem de uma boa imagem de marca, diferenciando-se estrategicamente dos similaresò.

1.3.1 A satisfação do serviço prestado

A busca por uma oferta de serviço a contento do solicitante, requer na instituição da Guarda Municipal um comprometimento da equipe diária de trabalho na busca pela satisfação do serviço realizado. Pode-se dizer que a satisfação deve estar presente tanto no prestador de serviço como no usuário que irá se beneficiar. A correta observância das normas de ação das atividades por parte dos funcionários públicos pode ocasionar o grau de satisfação da demanda oferecida. Segundo Kotler

(2000, p.58) ñsatisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultantes da comparação de desempenho (ou resultado) percebido de um produto em relação às expectativas dos consumidoresò

Ainda Kotler (2000, p.58) destaca a expectativa do cliente em relação à satisfação do serviço demandado:

> Fica claro por essa definição o que a satisfação é função de desempenho e expectativas percebidos. Se o desempenho não alcançar as expectativas, o cliente ficará insatisfeito. Se o desempenho alcançar as expectativas, o cliente ficará satisfeito, se o desempenho for além das expectativas, o cliente ficará altamente satisfeito ou encantado.

A satisfação tem haver de forma concreta com o trabalho do setor público que é desenvolvido, em especial pela Guarda Municipal que oferta diferentes serviços entre os quais a fiscalização de trânsito que quando ela vem possui viés de orientação e não com o intuito de punibilidade passa a deixar o usuário muito satisfeito. Porém, quando o trabalho passa ser com a aplicação de penalidades, o trabalho sofre contestações. A importância de se descobrir a percepção do trabalho desenvolvido pela população junto à sociedade é um fator para se buscar uma auto avaliação e alternativas para alavancar o setor público de serviços que é muito contestado.

As realizações de pesquisas de avaliação junto à comunidade visam apontar os avanços e os pontos a serem melhorados pela instituição e desta forma valoriza a opinião pública que pode apresentar novas ideias e formas de realizar o serviço a contento. Afinal, do que seria o setor público se não existisse os usuários para receberem as demandas de serviços.

Buscar a satisfação do usuário junto à prestação do serviço público requer que seja apurada através de técnica de pesquisa a real percepção do trabalho que está sendo ofertado. O artigo de Gilbert, Nicholls e Roslow (2000, p. 33) destacam a satisfação do usuário com o ambiente do serviço que ñpor mais satisfeito que o usuário possa estar com o elemento pessoal do serviço, essa satisfação pode ser diminuída pelo ambiente no qual o serviço é prestadoò Esta ideia realmente pode estar presente dentro da instituição pública e desta forma a importância de se alevantar os índices de satisfação da prestação de serviço junto ao meio interno

(servidores) e da comunidade em geral através da busca de dados que facilitem a aplicação dos métodos de trabalho

1.3.2 A percepção da prestação dos serviços

O estudo sobre a prestação dos serviços públicos ofertados pela guarda municipal tem relação com a forma perceptiva com que os servidores e os usuários identificam como satisfatório a demanda atendida. O artigo de Fadel e Regis Filho (2009, p. 7) relata:

> Conhecer a percepção dos clientes internos (funcionários) e externos (usuários), a respeito da qualidade do serviço público, pode ser um primeiro passo para o desenvolvimento das ações que levarão a melhorias, tanto por parte do gestor do sistema, que precisa conhecer o entendimento de ambos os clientes para poder melhorar direcionar suas estratégias e ações, como por parte dos próprios profissionais que, entendendo a percepção da qualidade sob a perspectiva de seus clientes, estarão mais preparados para atender suas expectativas.

A percepção de cada servidor público bem como da comunidade é vista de forma diferente e cada um espera receber a resposta da prestação ofertada da melhor maneira possível. Fadel e Regis Filho (2009, p. 11) destacam em seu artigo que ña chave para assegurar uma boa qualidade de serviço é obtida quando as percepções dos clientes excedem suas expectativas.ò A satisfação dos clientes dentro de suas expectativas podem muitas vezes ser atribuídas à qualidade da prestação do serviço realizada pela instituição ou então por seus próprios sentidos.

O grau da percepção favorável em relação a satisfação da prestação de determinado serviço é momentânea e passível de mudanças de acordo com a qualidade em que foi atendida a solicitação do usuário. Portanto o monitoramento deste fator deve ser realizado de forma contínua para que o resultado seja produtivo. De acordo com Fadel e Regis Filho (2009, p. 11) em seu artigo da Revista da Administração Pública relata que: ñé preciso que haja um processo contínuo de monitoramento das percepções dos clientes sobre a qualidade do serviço,

identificação das causas das discrepâncias encontradas e adoção de mecanismos adequados para a melhoraò

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, será abordada a importância da avaliação da satisfação social da prestação de serviço da Guarda Municipal de Vacaria. A abordagem quantitativa através do método de pesquisa *Survey* contendo sua estrutura e os meios para alcançar os dados coletados.

2.1 METÓDOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A avaliação da satisfação do serviço prestado pela Guarda Municipal de Vacaria foi realizada através de uma abordagem quantitativa com a finalidade de mesurar os resultados referentes ao grau de atendimento que a instituição possui junto aos funcionários (interno) e usuários (externo). A aplicabilidade da pesquisa quantitativa pode ser definida por Zanella (2009, p. 77) como:

> É apropriada para medir tanto opiniões, atitudes e preferências como comportamentos. Se você quer saber quantas pessoas usam um serviço ou têm interesse em saber a opinião dos usuários sobre um tipo de serviço, a pesquisa quantitativa é a opção mais acertada. Assim, as pesquisas quantitativas utilizam uma amostra representativa da população para mensurar qualidades.

O método de pesquisa escolhido para a realização do levantamento de dados é o survey, haja vista possuir contato direto com as pessoas. Zanella (2009, p. 88) destaca que o survey ñé um método de levantamento e análise de dados sociais econômicos e demográficos que se caracteriza pelo contato direto com as pessoas.ò Babbie (1999, p. 96) relata que ñSurveys são frequentemente realizados para permitir enunciados descritivos sobre alguma população, isto é, descobrir a distribuição de certos traços e atributos. Nestes, o pesquisador não se preocupa com o porquê da distribuição observada existir, mas com o que ela éò

O trabalho foi elaborado com o propósito de pesquisa descritiva buscando a manifestação das opiniões da população e que segundo Zanella (2009, p. 80) ñé um tipo de estudo muito utilizado em Administração pública, já que se presta a descrever as características de um determinado fato ou fenômenoò

2.2 A DEFINIÇÃO DA AMOSTRAGEM

Os questionários aplicados utilizou-se de amostragens definidas pelo autor do trabalho. De acordo com Gil (2011, p. 89) ñas pesquisas sociais abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considerá-los em sua totalidade. Por essa razão, nas pesquisas sociais é muito frequente trabalhar com uma amostra, ou seja, com uma pequena parte dos elementos que compõe o universoò

A pesquisa dos usuários foi elaborada com a amostragem definida pelo autor do trabalho, sendo que em cada área delimitada foram realizadas 10 entrevistas. A respeito da amostragem. Para a aplicação do questionário junto ao público interno (servidores) o material foi distribuído nos locais de desempenho das atividades dos mesmos e solicitado que fosse devolvido ao final do turno de serviço. Com isso, foram realizadas 63 (sessenta e três) entrevistas das 99 (noventa e nove) possíveis. Não foi possível realizar a pesquisa na integralidade dos servidores, haja vista, que 9 (nove) se encontram em licença saúde, 5 (cinco) estão de licença a prêmio, 4 (quatro) estão de férias e 18 (dezoito) não responderam o questionário por não demonstrarem interesse em colaborar com a pesquisa. Os servidores foram orientados a responder apenas uma das alternativas propostas bem como qual a finalidade da coleta das respostas.

O público externo (usuários) foi levado em conta o número de bairros do município de Vacaria e as regiões que os mesmos estão alocados. A Guarda Municipal desempenha suas atividades em todos os bairros da cidade. Com isso, os 55 (cinquenta e cinco) bairros da cidade foram divididos em 10 grandes áreas de atuação sendo considerados que em cada região foram obtidos 10 questionários devidamente preenchidos considerando assim a representatividade da população de

Vacaria. Assim está se estabelecendo um apanhado geral de toda a cidade e uma forma mais simplificada devido ao curto espaço de tempo para a realização dos questionários e posterior coleta de dados.

As áreas de realização das entrevistas foram numeradas de 01 até 10 e os bairros foram agrupados por proximidades de acordo com a tabela 01, a qual contém a população estimada total de cada área. A tabela 01 considerou a população estimada dos bairros que compõe a zona urbana do Município que são os locais em que a Guarda Municipal desempenha as suas atividades de acordo com o censo demográfico de 2010 considerando a população total de Vacaria em 61.342 habitantes. Na tabela abaixo, não estão relacionadas a população residente da zona rural do Município.

Tabela 01 - Divisão das áreas de pesquisa dos usuários

ÁREAS	BAIRROS	POPULAÇÃO ESTIMADA (%)
Área 1	Vitória, Samuel Guazelli, Gasparetto, Municipal e Santa Cruz.	10,58%
Área 2	Passo da Porteira, Industrial, Chico Mendes, Giacomete, Aeroporto, Monte Claro, Jardim Santana, Barcellos, Lindóca.	9,39%
Área 3	Kennedy, Boeira, São João, Vêneto, São José, Chácara das Palmeiras, Jardim Toscano.	10,71%
Área 4	Petrópolis, Pinheiros, Cristina, Nossa Senhora de Fátima, Planalto, Cristal	10,98%
Área 5	Imperial, Franciosi, Porcínio, Nossa Senhora Oliveira, Parque dos Rodeios.	10,95%
Área 6	Mauá, Lindóia, Seminário, Haidee, Diamantina.	4,44%
Área 7	Jardim dos Pampas, Gertrudes, Gaúcha, Vista Alegre.	6,49%
Área 8	Pradense, Minuano, Borges, São Francisco, Lomba Chata.	6,26%
Área 9	Glória, jardim América, Altos da Glória.	9,64%
Área 10	Centro, Santa Terezinha, Carazinho, Flora.	13,29%

Fonte: Brasil Sabido. Disponível em: www.brasilsabido.com.br/populacao/vacaria-rs-474.html.

2.3 A COLETA DE DADOS

A técnica de coleta de dados utilizada para as questões referente satisfação do serviço demandado pela Guarda Municipal de Vacaria foi à confecção de dois questionários referentes ao ambiente interno (servidores) e externo (usuários). Gil (2008, p.121) define questionário ñcomo a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas com o propósito de obter informações sobre procedimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etcò

Os questionários confeccionados contaram com perguntas descritivas, comportamentais e preferenciais. Zanella (2009, p. 110-111) descreve a série de perguntas:

> Descritivas: onde o objeto é descrever o perfil das pessoas participantes da pesquisa como, por exemplo, renda, idade, escolaridade e profissão; comportamentais: que têm como propósito conhecer o comportamento dessas pessoas como padrão de consumo, comportamento social, econômico e pessoas, dentre outros; e preferenciais: que buscam avaliar a opinião de alguma condição ou circunstância que tem relação com a problemática da pesquisa.

Na elaboração dos questionários foram utilizadas questões abertas e fechadas. De acordo com Gil (2001, p. 122-123) ñas questões abertas solicita-se aos respondentes para que ofereçam suas próprias respostas e nas questões fechadas, pede-se aos respondentes para que escolham uma alternativa dentre as que são apresentadas numa listaò

Os questionários anexos aplicados para o público interno (servidores), disponível no apêndice 01, e para o público externo (usuários), disponível no apêndice 02, foram compostos de 10 (dez) perguntas sendo que 5 (cinco) com questões abertas e 5 (cinco) com questões fechadas. Todas as perguntas desenvolvidas nos dois questionários são referentes a questões sobre atitudes e crenças. De acordo com Gil (2011, p. 125) as questões sobre atitudes e crenças podem assim ser entendidas:

> Os questionários visam, frequentemente, obter dados referentes a fenômenos subjetivos, como, por exemplo, a crença do respondente na adequação da política econômica do governo, a atitude em relação ao seu próprio trabalho, os sentimentos em relação à criminalidade ou suas preferências em relação a atividade às atividades de lazer.

O cabeçalho dos questionários, tanto para os servidores como para os usuários contam com 5 (cinco) questões voltados a elementos de perfil, ou seja nome, idade, sexo, escolaridade e endereço. Para Gil (2011, p. 125) ñessas questões são respondidas com sinceridade, salvo quando o pesquisado possa supor que de suas respostas derive uma consequência negativaò Um fator a ser levado em conta no momento da realização dos questionários foi à questão do anonimato, pois a identificação da pessoa era opcional, o que de certa forma permitiu uma liberdade maior do pesquisado em responder as alternativas propostas.

Quanto a fato do preenchimento do cabeçalho, é de relevância com vistas a apurar a tipicidade do público externo em relação à satisfação da prestação do serviço realizado bem como de estabelecer a qual área que pertence cada entrevistado. A coleta de dados foi realizada entre os dias 19 a 24 de abril de 2014 tanto para o público interno como para o externo. Cabe salientar que nos dias 17 e 18 de abril de 2014 ocorreu no Município a gincana municipal. Evento este promovido pela coordenadoria da juventude e que contou com uma grande participação da Guarda Municipal com relação a conscientização dos participantes quanto a legislação de trânsito vigente.

Para o público externo (usuários) foram realizadas 100 entrevistas junto à população da cidade de Vacaria, de ambos os sexos, a partir dos 18 anos de idade em todas as áreas da cidade. A entrevista foi realizada nas regiões delimitadas abordando as pessoas que transitavam pelas ruas e aplicando o questionário, enfatizando que deveria ser escolhida apenas uma alternativa por questão. A aplicação do questionário foi realizada por um estudante de ensino superior que exerce estágio remunerado junto às dependências da Guarda Municipal. O estudante realizou a coleta de dados e não se identificou como sendo estagiário do setor.

3.A ANÁLISE DOS RESULTADOS DE PESQUISA

As respostas dos questionários foram codificadas e tabuladas em tabelas de acordo com as perguntas formuladas. Gil, (2001, p. 159) define tabulação como sendo ñto processo de agrupar e contar os casos que estão nas várias categorias de análiseò A escala a ser considerada na análise dos dados de perfil (gênero, escolaridade, sexo, idade e tempo de serviço) é a nominal. As demais perguntas foram utilizadas a escala ordinal, ou seja, as perguntas foram realizadas com uma concordância ou discordância da população entrevistada. Gil, (2011, p. 140) relata que escalas ade ordenação ñsão constituídas por uma série de palavras ou enunciados que os sujeitos devem ordenar de acordo com sua aceitação ou rejeiçãoò

As questões foram tabuladas manualmente e definidos escores simples contendo todas as alternativas propostas. Gil, (2011, p. 159) define que ñtabulação é processo de agrupar e contar os casos que estão nas várias categorias de análiseò Deve-se levar em consideração que todas as áreas pesquisadas possuem serviços prestados pelos servidores da Guarda Municipal. As pesquisas foram realizadas com a finalidade de apurar o grau de percepção da satisfação tanto dos servidores como do usuário em relação à prestação de serviço apresentado pela Guarda Municipal de Vacaria.

3.1 A ANÁLISE PERCEPTIVA DA PESQUISA COM OS SERVIDORES

A tabulação foi realizada de forma manual, aonde os elementos foram agrupados em classes e considerando o índice de 100% (cem por cento) para o número de 63 entrevistados a fim de formar um escore e que conforme Babbie (1999, p. 214) ñuma escala é construída pela atribuição de escores a padrões de respostas entre os vários itens que formam a escalaò

Primeiramente os entrevistados foram divididos em quatro categorias, idade, tempo de serviço gênero e escolaridade a fim de se conhecer o perfil dos servidores

que participaram dos questionamentos. Seguem abaixo a tabela 02 que demonstra o perfil dos servidores da Guarda Municipal entrevistados:

Tabela 02: Perfil dos servidores entrevistados

FAIXA ETÁRIA	TEMPO DE SERVIÇO	GÊNERO	ESCOLARIDADE
20 a 30 anos: 9,52%	5 a 10 anos: 28,57%	Masculino: 74,6%	Fundamental: 4,76%
31 a 40 anos: 47,62%	11 a 15 anos: 38,10%	Feminino: 25,4%	Médio incompleto: 3,17%
41 a 50 anos: 38,10 %	16 a 20 anos: 31,75%		Médio: 77,78%
51 a 60 anos: 4,76%	Acima de 20 anos: 1,59%		Superior: 14,29%

Fonte: Questionário elaborado pelo autor.

Na tabela 02 retrata-se o índice de servidores desempenhando suas atividades de Guarda Municipal na faixa de idade de 31 a 50 anos que formam a maioria, ou seja, 54 dos 63 entrevistados estão na ativa da instituição. Os dados apresentados referente ao tempo de serviço revelam que todos os servidores já estão estáveis e com no mínimo 07 (sete) anos de exercício da atividade pública, destacando a faixa de 11 á 15 anos contanto com o maior índice de servidores, o que se relaciona diretamente com os dados da faixa etária , sendo relevante a idade com a permanência do servidor no cargo. O gênero masculino e feminino compõe o efetivo total da instituição em que tanto todos os servidores desempenham de forma uniforme os trabalhos desenvolvidos pela Guarda Municipal

O grau de instrução dos entrevistados revela que 77,78% do efetivo possuem o ensino médio completo que é o mínimo exigido para o ingresso na instituição. Os servidores que não possuem a escolaridade mínima exigida para o ingresso na profissão, são os funcionários que foram aprovados em concurso público antes do ano de 2000 em que o os requisitos mínimos para concorrer ao processo seletivo era apenas o ensino fundamental completo.

Nas questões de escalas ordinais, na primeira questão foi perguntado ao servidor se ele gosta do trabalho que desenvolve aonde 100% dos entrevistados responderam sim. A questão referente a pergunta quanto ao porque escolheu o serviço de Guarda Municipal, foi escolhida a alternativa estabilidade por 68,25% dos entrevistados, fato que transmite que as pessoas procuram realizar concurso público

para encontrar um trabalho seguro, mesmo que podendo correr risco de vida no desempenho de suas atividades como no caso do serviço prestado pela instituição. As demais alternativas estão expressas na tabela 03 abaixo:

Tabela 03: A escolha do serviço de Guarda Municipal

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS
Estabilidade	68,25%
Vocação	11,11%
Para prestar serviço a comunidade	12,70%
Outros	7,94%

Fonte: Questionário elaborado pelo autor.

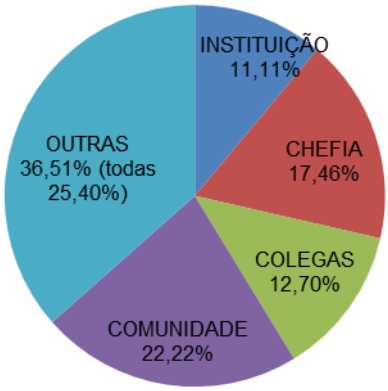
A questão referente como o ambiente de trabalho (relacionamento entre colegas e chefias) pode ser conceituado. O conceito bom foi escolhido por 77,78% dos servidores entrevistados, enquanto o conceito regular foi citado por 12,70% e o ótimo por 9,52% servidores. Os conceitos ruim e péssimo não foram citados e isso pode ser considerado pelo tempo de serviço dos servidores expressos na tabela 02 comparando que a maioria dos entrevistados possuem entre 11 e 20 anos de trabalho o que causa para muitos uma acomodação e tranquilidade pela rotina de anos executando as mesmas atividades, o que torna o ambiente favorável não sendo possível de ser avaliado como ruim ou péssimo.

O questionamento referente sobre por quem o servidor considera que o trabalho desempenhado possui maior reconhecimento obteve a alternativa escolhida pela maioria dos entrevistados com a opção outros com 36,51% das respostas sendo que 25,40% dos servidores relataram na questão aberta que todas as alternativas reconheciam o trabalho desenvolvido (instituição, chefia, colegas e comunidade). A opção somente pela comunidade obteve 22,22% respostas enquanto a opção da chefia recebeu 17,46% das respostas. A opção que somente os colegas reconhecem o serviço prestado foi escolhida por 12,70% e a instituição como um todo obteve 11,11% de opiniões.

Neste caso, 36,51% dos servidores entrevistados optaram por eleger o conjunto de todos os fatores apresentados (instituição, chefia, colegas e comunidade) sobre o reconhecimento ao trabalho prestado. Naturalmente que a

percepção dos servidores indica que um pouco de cada fator reconhece os esforços dispendidos pelos servidores, claro que de acordo com o momento que a instituição se apresenta. Este conjunto de fatores de reconhecimentos estão expressos na divisão de respostas das alternativas apresentadas, haja vista os números tabulados apresentam um equilíbrio nas opiniões de acordo com o gráfico 01.

Gráfico 01: Reconhecimento do trabalho



Fonte: Questionário elaborado pelo autor.

A questão referente ao intuito de verificar o índice de satisfação do servidor com o trabalho que a Guarda Municipal desenvolve junto à comunidade foi elaborada a fim de perguntar ao servidor se ele está satisfeito com o trabalho que a Guarda Municipal desenvolve na comunidade. Foram apresentadas apenas duas questões fechadas como alternativas, o sim e o não, sendo que 82,54% dos pesquisados apontaram como resposta o sim enquanto 17,46% responderam que não estão satisfeitos.

Pode-se refletir acerca da resposta negativa de que existem 17,46% dos servidores que não estão satisfeitos com o trabalho que instituição desenvolve para a comunidade. Este fato pode ser levado em conta de forma positiva, haja vista, tal crítica está sendo realizada para alcançar uma melhora na prestação de serviço e que a acomodação não faz parte do sistema de trabalho. Por outro lado, o índice positivo pode levar ao comodismo e conformismo de que realmente o trabalho está

de acordo com os anseios dos usuários e este fato é preocupante, pois de acordo com Kotler (1998, p. 414) ños serviços são intangíveis. Diferentemente dos produtos, não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem comparadosò Levando em conta que tal definição faz alusão a uma empresa, no setor público é muito similar o fato de que não se pode avaliar a qualidade de atendimento sem antes o usuário solicitar o préstimo e se em determinado momento foi satisfatório é porque o setor funciona. Mas se o desempenho não for bom, para o consumidor o trabalho não funciona direito.

A pergunta referente de qual atividade que a Guarda Municipal oferece para a comunidade que é a mais importante na visão perceptiva dos servidores, obtiveram aceitações em todas as alternativas, sendo distribuídos os índices de acordo com a tabela 04:

Tabela 04: Atividade de maior relevância para a comunidade sob a ótica dos servidores

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS
Segurança patrimonial	14,29%
Fiscalização de trânsito	9,52%
Presença preventiva nas ruas da cidade	55,56%
Projetos de cunho preventivo social (ronda escolar e ronda comunitária)	20,63%

Fonte: Questionário elaborado pelo autor.

A tabela 04 representa a percepção dos servidores quanto o grau de importância das atividades que estão sendo desenvolvidas para os usuários. A alternativa presença preventiva nas ruas da cidade obteve 55,56% das respostas e a realização de projetos de cunho social similares aos já existentes como o caso da Ronda Escolar e da Ronda Comunitária receberam 20,63% das opiniões, ou seja, 76,19% dos servidores optaram por escolher a maior presença da Guarda Municipal das ruas da cidade.

Acredita-se que o fato pode ser relacionado com a regulamentação do Estatuto Geral das Guardas Municipais que foi criado pela lei federal 13.022/14 (BRASIL, 2014). A maioria aprova o modelo de trabalho desenvolvido (tabela 06), porém, com o advento da referida lei ocorrerá adequações a ser realizadas dando ênfase a maior participação da instituição na realização da segurança preventiva e

isso gera uma expectativa de que o serviço deverá ser alavancado para atender as demandas da comunidade, ou seja, aumentando a sensação de segurança nas ruas da cidade. Por outro lado, os servidores devem assimilar estas novas atribuições, mas não deixar de lado a essência da criação da Guarda Municipal de Vacaria, que de acordo com a lei municipal 1.340/93 (VACARIA, 1993) é atribuição de segurança nos prédios públicos municipais e áreas afins.

Com relação pergunta referente sobre o que o servidor mais identifica como carência no desempenho do serviço prestado pela Guarda Municipal para a comunidade, aonde foram disponibilizadas cinco alternativas, sendo que uma delas com característica de pergunta aberta que obtinha como alternativa outros, recebeu 34,92% das respostas sendo que 11,11% dos servidores entrevistados optaram em descrever a necessidade de aumentar o efetivo nas ruas e 7,94% de realizar concurso público. A tabela 05 demonstra as demais alternativas apontados pelos servidores:

Tabela 05: A carência no atendimento a comunidade

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS
Demora no atendimento	20.64%
Despreparo dos servidores	11,11%
Falta de educação	15,87%
Desleixo ao atender a ocorrência	17,46%
Outros	34,92%

Fonte: Questionário elaborado pelo autor.

Os números demonstrados pela tabela 05 refletem ao atual momento da instituição que é de assimilação das novas competências e uma ânsia muito grande dos servidores necessitarem estarem em contato direto como comunidade tentando resolver os problemas. Por outro lado, não se pode deixar de levar em conta dois aspectos que apareceram na percepção dos servidores que é o atendimento com demora demasiada e também pela falta de educação para como o contribuinte. Fatos como estes devem ser trabalhados pelo gestor a fim de buscar uma padronização nos atendimentos evitando a variância no momento de atendimento ao

público e que de acordo com Kotler (1998, p. 415), ños serviços são altamente variáveis, uma vez que dependem de quem executa e de onde são prestadosò

Os dados coletados do perfil dos servidores entrevistados revelam aspectos diferentes de acordo com o gênero. As servidoras femininas possuem um aspecto crítico mais acentuado em relação aos masculinos ao apontar os aspetos negativos apresentados pela Guarda Municipal durante a prestação do serviço para a comunidade. De acordo com a tabela 02, das 25,40% das servidoras entrevistadas, 12,7% optaram por escolher a alternativa demora no atendimento enquanto dos 74,6% do servidores masculinos apenas 7,94% optaram por esta resposta.

A questão referente de como o servidor observa o atendimento que é prestado para a comunidade, possui cinco alternativas sendo que uma delas é do tipo aberta, e estão expressas as respostas percentuais de acordo com a tabela 06:

Tabela 06: A percepção do atendimento para a comunidade

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS
Pronto atendimento	36,51%
Demonstra conhecimento, preparo	6,35%
Educação, cordialidade	6,35%
Zelo pelo bom desempenho no atendimento	44,44%
Outros	6,35%

Fonte: Questionário elaborado pelo autor.

Analisando a tabela 06, a percepção dos servidores destaca que durante o atendimento da solicitação por parte da comunidade, existe o esforço em zelar pelo bom atendimento e pela rapidez elencada na alternativa pronto atendimento. Estas duas alternativas obtiveram 80,95% de respostas. Este fato pode ser caracterizado pela vontade dos servidores em atender a demanda solicitada pelos usuários de forma prestativa zelando pela redução de problemas nas ocorrências. Os dados coletados dos servidores também demonstram a tentativa de zelar pelo bom andamento das solicitações das ocorrências.

A questão respondida pelos servidores sobre o que deve ser melhorado para que a Guarda Municipal realize uma melhor prestação de serviço, obteve como

intuito observar a sensação dos servidores entrevistados e que de acordo com a tabela 07, aonde 55,56% dos entrevistados apontaram que para a prestação de serviço melhorar junto à comunidade é necessário aumentar o número de servidores trabalhando nas ruas. Este fato pode ser explicado pela evolução das atribuições que a Guarda Municipal foi adquirindo com o passar dos anos retratada no trabalho. É de se ressaltar que a regulamentação da lei 13.022/14 (BRASIL, 2014) que proporcionou as guardas municipais um maior poder de atuação junto à sociedade, fortalecem neste momento este aspecto dos servidores gerarem a expectativa de se fazerem mais presentes nas ruas.

Por outro lado, o ponto a ser cuidadosamente verificado é o fato de os servidores não excederem no desempenho de suas atribuições e acabarem por usurpar as funções em decorrência de satisfazer a demanda ofertada pelos usuários, sem medir as possíveis consequências futuras.

Tabela 07: A melhoria a ser alcançada na prestação do serviço

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS
Aumentar a Fiscalização de trânsito	17,46%
Aumentar a presença preventiva nas ruas	55,56%
Concentrar o trabalho voltado na segurança patrimonial	11,11%
Outros	15,87%

Fonte: Questionário elaborado pelo autor.

O fechamento da pesquisa junto aos servidores foi a confecção da pergunta referente à qual conceito o servidor atribuiria para o trabalho realizado pela Guarda Municipal junto a comunidade. Foram apresentadas cinco opções aos servidores e mediante perguntas fechadas, dos quais 73,02% dos respondentes apontaram o conceito bom para o trabalho desenvolvido. O conceito regular obteve o percentual de 19,04% de apontamentos enquanto ótimo foi escolhido por 7,94% dos servidores. Os conceitos ruins e péssimos não foram escolhidos pelos pesquisados.

A escolha dos conceitos por parte dos servidores pode ser visualizada como o retrato que eles gostariam que os usuários reconhecessem o seu desempenho, pois

o serviço público é sempre muito criticado pela sociedade pelo mau atendimento ou então pela morosidade de atender as demandas. No tocante a prestação de serviço peculiar da Guarda Municipal, a presteza e o rápido atendimento devem ser vistos como prioridade a fim de atender a solicitação do usuário, por possuir características de atendimento e urgência. Melo (2011, p. 684) relata que ñno princípio da universalidade ou generalidade do serviço público, pois o serviço diz respeito a necessidades ou comodidades básicas da Sociedadeò

Com a realização da coleta e da análise dos dados apresentados, pode-se sugestionar que o crescimento gradativo da Guarda Municipal de Vacaria deve continuar sendo balizado pelos princípios legais. As normativas de trabalho devem ser padronizadas para que todos os servidores possam assimilar as atribuições a fim de prestar um serviço uniforme para a comunidade de acordo com as suas demandas. Para isso se faz necessária a implantação de um programa de capacitação contínua aos servidores. Também, sugere-se que o aumento gradativo de servidores nas ruas seja realizado através da adequação dos servidores que desempenham suas atividades ligadas junto a segurança patrimonial e na fiscalização de trânsito podendo auxiliar na segurança preventiva dos munícipes bem como a contratação de novos servidores para atender a oferta de trabalho e de renovar a faixa etária do quadro funcional.

3.2 A ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA DOS USUÁRIOS

Os dados coletados foram tabulados manualmente, aonde os elementos foram agrupados em classes. A escala nominal foi utilizada no cabeçalho da pesquisa para apurar a faixa etária, gênero, escolaridade e o bairro residente de cada pessoa. As questões da pesquisa devem ser consideradas dentro da escala ordinal pela forma de apresentação as perguntas que expressam a concordância ou discordância dos usuários.

Os entrevistados foram divididos em três categorias: faixa etária, gênero e escolaridade a fim de se conhecer o perfil populacional dos entrevistados que

participaram dos questionamentos de acordo com os dados apresentados na tabela 08, considerando os 100 entrevistados totais:

Tabela 08: Perfil dos entrevistados da comunidade

FAIXA ETÁRIA (anos)	GÊNERO	ESCOLARIDADE
18 a 19: 6%	Masculino: 39%	Fundamental incompleto: 9%
20 a 59: 82%	Feminino: 61%	Fundamental: 5%
Acima de 61: 12%		Ensino Médio incompleto: 7%
		Ensino Médio: 27%
		Superior incompleto: 35%
		Superior: 15%
		Outros: 2 %

Fonte: Questionário elaborado pelo autor

Nas entrevistas realizadas com os usuários, de acordo com tabela 08 a faixa etária foi disposta conforme a classificação etária da população de acordo com o IBGE (BRASIL, 2014), ou seja, em jovens (até 19 anos de idade), adultos (20 até 59 anos) e idosa (acima de 60 anos). O sexo feminino foi o gênero predominante na pesquisa obtendo 61% dos entrevistados. A classe predominante da escolaridade são de pessoas entrevistadas que estão cursando o ensino superior e dos 35% respondentes, 20% pertencem ao sexo feminino. As mulheres também apresentam o menor índice de contato com o trabalho da Guarda Municipal, sendo que 38% ainda não solicitaram o trabalho da instituição.

A pergunta realizada para os usuários entrevistados sobre o conhecimento do trabalho desenvolvido pela Guarda Municipal de Vacaria, contendo característica fechada com apenas duas opções de escolhas, o sim ou o não. Desta forma os 99% das pessoas entrevistadas responderam a alternativa sim que conhecem o trabalho prestado pela Guarda Municipal enquanto 1% respondeu que não conhece o serviço da Guarda Municipal. Esta pergunta teve como princípio de perceber junto aos usuários o conhecimento da existência da instituição Município.

A questão realizada sobre quais são os trabalhas ofertados pela Guarda Municipal de Vacaria foram apresentadas duas alternativas de respostas em questões fechadas, sendo que 92% das pessoas responderam que o trabalho realizado pela Guarda Municipal está voltado para a fiscalização de trânsito e a

segurança patrimonial municipal. A opção voltada para a segurança pública (atendimento a assaltos, roubos) obteve 8% das respostas.

A ideia desta questão era de explorar o conhecimento do entrevistado acerca do desempenho das reais atribuições da Guarda Municipal de Vacaria não conflitando com outras instituições que realizam o serviço de segurança pública. O índice de respostas torna claro que os entrevistados conhecem as atribuições de competências da Guarda Municipal no momento de realizar a solicitação da prestação do serviço. Melo (2011, p. 690) destaca que ñcostuma-se designar como ñserviçoò tudo aquilo que o Estado faz ou, pelo menos, toda a atividade administrativa por ele desempenhadaò

De acordo com o questionário aplicado, a desenvolvida para detectar como o usuário contatou com a prestação de serviço da Guarda Municipal contou com três alternativas de questões com características fechadas aonde 30% das respostas realizadas foram direcionadas ao contato telefônico, 23% dos usuários apontaram através do contato pessoal com os servidores e 47% dos questionados responderam que ainda não precisaram contatar com o serviço da Guarda Municipal.

O número de pessoas que ainda não solicitou o serviço da Guarda Municipal representa quase a metade das respostas (47%) o que não se torna surpreendente pelas características que o serviço se apresenta. O efetivo voltado para o trabalho de segurança patrimonial está atuando nas áreas municipais enquanto que o munícipe vai requere uma chamada da viatura da instituição para atender uma ocorrência de trânsito, que poderá ser um acidente ou então um ato de fiscalização de trânsito o que não é muito agradável para a comunidade.

A elaborada para o usuário da questão sobre qual a impressão ao contatar com a Guarda Municipal contou na escolha de quatro alternativas, sendo que uma delas de característica aberta (outros). A alternativa atendeu com presteza foi apontada por 27% das pessoas entrevistadas enquanto que a opção foi atenciosa foi registrada por 28% dos munícipes. A alternativa atendeu com arrogância obteve 3% das escolhas e a opção aberta outros contou com 42% dos entrevistados escolhendo esta opção e destes 38% apontaram que não precisaram contatar com a instituição.

A questão acima se refere ao intuito de revelar o que a população percebeu ao solicitar o trabalho da instituição e deixa clara que aquelas pessoas que procuram

os serviços foram atendidas de forma atenciosa e de maneira prestativa, ocasionado uma boa imagem da Guarda Municipal. Porém, cabe salientar que a grande maioria dos entrevistados (42%) ainda não teve nenhum contato com a instituição gerando uma preocupação latente ao gestor que deve se preocupar com a constância de padrão nos atendimentos.

Na questão referente ao usuário sobre se a Guarda Municipal já havia prestado um serviço para elas, as alternativas sim e não tornaram a pergunta objetiva e clara para não fugir do tema pesquisado. Desta forma as duas alternativas de características fechadas foram respondidas e 47% dos usuários apontaram que já solicitaram a prestação de serviço da Guarda Municipal enquanto que 53% das pessoas afirmaram que não precisaram do atendimento. A qualidade do trabalho é o esperado pela comunidade que segundo Kotler (1998, p. 421) pessoas ñcomparam o *serviço recebido* com o *serviço esperado*ò

Dando continuidade ao questionário foi perguntando ao pesquisado que em caso afirmativo do atendimento prestado se ele foi realizado de maneira satisfatória, podendo ser elencada as razões. Foram oportunizadas as opções sim e não bem como podendo justificar a resposta com a opção aberta. Os usuários que realizaram o contato com a Guarda Municipal responderam que 46% dos entrevistados foram atendidos de maneira satisfatória enquanto que 12% observaram que não receberam um atendimento adequado. A questão aberta detectou que 42% de respostas sendo apontado que ainda não requereram os serviços da instituição.

Nesta questão, pode-se falar do número de negativo de atendimentos (12%) em ser relevante considerando o fato de que 42% das pessoas não avaliaram a pergunta por não precisarem ainda dos serviços da instituição. O ponto focalizado nas questões abertas referente a este quesito é que não foram bem atendidas pelos servidores que desenvolveram a ocorrência. Esta situação deve ser trabalhada de forma a evitar que a ocorrência a ser atendida gere outro problema no local ocasionado pela equipe de trabalho e desta forma todos os requisitos de um trabalho prestado com qualidade se tornem inúteis.

A questão elaborada para extrair do usuário de forma positiva o que mais chamou atenção no momento da solicitação do trabalho prestado pela Guarda Municipal abordou de forma negativa o que não agradou no atendimento da solicitação do serviço prestado pela instituição. As duas questões foram elaboradas

com cinco alternativas, sendo que uma com característica aberta (a opção outros). A tabela 09 demonstra a comparação das duas questões, considerando os 100 entrevistados:

Tabela 09: Comparação das formas de atuação do serviço: positiva e negativa

ALTERNATIVAS: (O que agradou/positiva)	RESPOSTAS	ALTERNATIVAS: (O que desagradou/negativa)	RESPOSTAS
Pronto atendimento	28%	Demora no atendimento	15%
Preparo dos servidores	8%	Despreparo dos servidores	4%
Educação	11%	Falta de educação	8%
Zelo pelo atendimento da ocorrência	10%	Desleixo ao atender a ocorrência	2%
Outros	43%	Outros	71%

Fonte: Questionário elaborado pelo autor

Na tabela 09 o maior índice foi obtido pela alternativa na opção aberta ñoutrosò da questão contendo o que agradou de forma positiva o trabalho da instituição contando com 43% das pessoas que ainda não precisaram do serviço e por isso não opinaram. Na questão referente ao que não agradou no desempenho das atividades da Guarda Municipal 71% dos entrevistados optaram pela alternativa outros sendo que 42% decidiram não opinar pois ainda não precisaram dos serviços da instituição. Considerando as pessoas que opinaram referente a questão que agradou positivamente, observa-se uma preocupação dos servidores em atender as ocorrências com presteza, porém na questão referente ao que desagradou o serviço, consigna que a demora ao realizar o atendimento é um dos pontos negativos no momento de realizar a prestação do serviço. A alternativa a ser elevada em consideração nas duas questões é o quesito educação ter sido apontado positivamente por 11% das pessoas e depois negativamente por 8% das respostas. São situações relevantes e preocupantes a serem observadas no contexto diário com vistas a manter a qualidade pela prestação do serviço público e que obteve um índice desconfortável em relação à coleta de dados, o que não gera a satisfação de atendimento por parte do usuário.

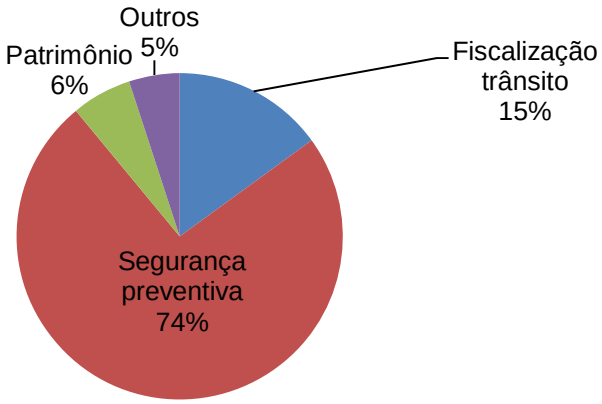
A questão elaborada com o intuito de pesquisar junto aos usuários qual o serviço que deve ser melhorado para realizar a prestação de serviço, obteve quatro alternativas de escolha com uma opção aberta. Nesta questão 74% dos usuários optaram em apontar a alternativa aumentar a presença preventiva nas ruas, 15% das respostas gostariam de obter uma maior fiscalização de trânsito por parte da instituição. Focar apenas na segurança patrimonial foi observado por 6% dos usuários enquanto 5% dos munícipes optaram pela opção outros apontando a necessidade de realizar concurso público.

O aumento da presença preventiva nas ruas foi o escolhido por 74% dos entrevistados e Isso pode ser atribuído ao fato da população estar observando o contínuo crescimento das guardas municipais bem como pelo trabalho desenvolvido pela instituição. Pode-se dizer ainda, que um dos fatores que leva e esta resposta tem haver com a necessidade de aumentar a sensação de segurança nas ruas com uma alternativa presente no município e por isso que a comunidade quer realmente observar o trabalho nas ruas. O serviço público prestado pela Guarda Municipal de Vacaria é norteado de leis, normas e regulamentos para poder funcionar satisfatoriamente. Kotler (1998, p. 53) destaca a importância do desempenho da satisfação:

> A satisfação é função do desempenho percebido e das expectativas. Se o desempenho ficar longe das expectativas o consumidor estará insatisfeito. Se o desempenho atender às expectativas, o consumidor estará satisfeito e se excedê-las estará altamente satisfeito ou encantado.

O gráfico 02 representa a expectativa da população através dos dados coletados junto aos questionários:

Gráfico 02: A expectativa da população sobre o trabalho da Guarda Municipal



Fonte: Questionário elaborado pelo autor

Por derradeiro, o encerramento do questionário foi para que o usuário opinasse sobre qual conceito daria para o serviço que vem sendo desempenhado pela Guarda Municipal de Vacaria. Foram ofertadas seis alternativas de características fechadas de acordo com a tabela 10, considerando o total de 100 entrevistas realizadas:

Tabela 10: Conceito atribuído ao trabalho prestado

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS
Ótimo	16%
Bom	73%
Regular	8%
Ruim	1%
Péssimo	-
Não sabe opinar	2%

Fonte: Questionário elaborado pelo autor

O conceito atribuído pela comunidade demonstra bons resultados de aceitação junto à satisfação do serviço prestado para os usuários, porém durante a realização da coleta de dados dos questionários pode-se observar que na questão

referente sobre a solicitação do serviço da Guarda Municipal, existe um número considerável de pessoas que ainda não solicitaram os atendimentos da Guarda Municipal (53%), mas que na pergunta referente a atribuição de conceito optaram por escolher o trabalho de forma satisfatória. Claro que o elevado índice de pessoas que conceituaram como bom e ótimo ainda se sobressai daqueles que apontaram negativamente.

A pesquisa realizada junto à população aponta dados similares aos apontados pelo levantamento realizado junto aos servidores entrevistados. A percepção de que a Guarda Municipal vem agregando novas atribuições junto ao progresso das legislações vigentes está presente nas respostas quanto a satisfação de atendimento prestado. O ponto em que os grupos pesquisados apontam as melhorias está a expectativa de contar com o maior número possível de servidores nas ruas trabalhando na segurança preventiva da população, não se importando com a real competência da instituição se sim em resolver a solicitação impetrada.

Fato que deve ser levado em conta pelo poder público, porém com zelo no momento de não transferir competências de poderes com as instituições de segurança pública que possuem o poder constitucional de policiamento ostensivo. O que deve ficar claro para os gestores é que a Guarda Municipal possui um novo papel de prestação se serviço preventivo enquanto o Estado possui o poder dever de segurança pública.

A necessidade de se padronizar os atendimentos a comunidade aparecem no levantamento junto às demandas apresentadas e que podem influenciar em novas consultas de satisfação de avalição de atendimento. Por falar nisso, cabe a sugestão para os gestores da pasta de realização de novas pesquisas sociais de opinião a fim de avaliar a prestação do serviço desenvolvida pela instituição, levando em conta o progresso de atribuições que a Guarda Municipal vem conquistando junto a comunidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho de pesquisa realizado se propôs a diagnosticar a percepção da satisfação da prestação do serviço da Guarda Municipal do município de Vacaria, por ser uma instituição que possui atribuições voltadas para a segurança dos bens públicos e o poder fiscalizatório das leis de trânsito.

A pesquisa foi realizada procurando vislumbrar a percepção dos servidores ocupantes do cargo de guarda municipal e da comunidade acerca dos atendimentos prestados a população de acordo com a demanda ofertada através do método de pesquisa social de Survey. Observou-se que o assunto é pouco encontrado na literatura e mais presente em artigos e periódicos.

Para a realização da busca das leis, normas e regulamentos foram utilizados os recursos de pesquisa eletrônica na internet, através de sites oficiais do município e do governo federal. As informações colhidas junto do setor administrativo da Guarda Municipal bem como do autor do trabalho que desempenha a função de chefe da instituição colaboraram de forma significativa para a formulação do embasamento teórico do projeto.

Esta pesquisa teve como objetivo principal avaliar a satisfação referente à prestação de serviços ofertados pela Guarda Municipal sob a ótica dos usuários bem como dos servidores, que depois de mais de vinte anos realizando um trabalho para a comunidade de Vacaria, ainda não tinha ocorrido nenhuma pesquisa com este enfoque.

Observou-se que durante a coleta e análise dos dados que existe uma demanda favorável dos grupos pesquisados para que haja o aumento da prestação e serviços preventivos nas ruas, deixando em segundo plano a real atribuição do trabalho desenvolvido pela Guarda Municipal que é a segurança patrimonial municipal. Este ponto causa preocupação pelo fato da instituição ter se estruturado com a prestação de serviços voltadas para os bens públicos municipais e tendo suas competências reconhecidas pela comunidade.

Com isso, respondendo a questão da pesquisa, se a Guarda Municipal de Vacaria tem realizado um trabalho de prestação de serviço de acordo com as expectativas externa (comunidade) e interna (servidores), conclui-se que tanto os

servidores quanto os usuários conceituaram de forma satisfatória o trabalho desenvolvido pela instituição ao longo do tempo buscando sempre prezar pela melhoria contínua.

Porém, existem pontos que devem ser levados em consideração para que o desempenho continue buscando melhorias, sendo necessária a padronização dos procedimentos e a continuidade no zelo pela prestação de serviço no momento da ocorrência. O atendimento prestativo no momento do contato com os usuários é um aliado a se considerado no levantamento da satisfação por parte dos usuários e que deve continuar a ser perceptível nos servidores da instituição.

Deve-se levar em conta que diversas pessoas entrevistadas não possuíram se quer contato com a instituição, fato relevante abordado junto a análise dos resultados coletados.

Por fim, sugere-se a aplicabilidade contínua de novas pesquisas a cerca da percepção do público interno (servidores) e externo (comunidade) referente à prestação do serviço público. Tal método visa auxiliar os gestores na análise e avaliação da qualidade da prestação serviço que está sendo ofertado bem como nos anseios e necessidades que surgem com o passar do tempo e que a instituição deve se adequar para atender a demanda de seus usuários sem perder a sua identidade, ou seja, realmente alcançar a prestação do serviço a comunidade das atividades legalmente constituídas.

REFERÊNCIAS

BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisas Survey**. Tradução de Guilherme Cezarino. Belo Horizonte. Editora UFMG, 1999.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado,1998.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Contagem Populacional**. Disponível em: http://www.cidades.ibge.gov.br. Acesso em: 07 de março de 2015.

BRASIL. **Lei 9.503 de 23 de setembro de 1997**. Institui o Código de Trânsito Brasileiro. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9503.htm. Acesso em 01 de março de 2015.

_____. **Lei 10.826 de 22 de dezembro de 2003.** Dispõe sobre registro, posse e comercialização de armas de fogo e munição, sobre o Sistema Nacional de Armas ï SINARM e define crimes e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.826.htm. Acesso em 03 de março de 2015.

_____. **Decreto lei nº 5.123 de 01 de julho de 2004**. Regulamenta a lei 10.826, de 22 de dezembro de 2003, que dispõe sobre registro, posse e comercialização de armas de fogo e munição, sobre o sistema Nacional de Armas ï SINARM e define crimes. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5123.htm. Acesso em 03 de março de 2015.

_____. **Portaria nº 365 de 15 de agosto de 2006.** Disciplina a autorização para o porte de arma de fogo para os integrantes das Guardas Municipais.

Disponível em: www.dpf.gov.br/servicos/seguranca-privada/legislacao-normas-e-orientacoes/portarias/2006. Acesso em 05 de março de 2015.

_____. **Matriz Curricular para a formação de Guardas Municipais, 2005**. Disponível em: www.portal.mj.gov.br/services. Acesso em 07 de março de 2015

_____. **Lei nº 13.022 de 8 de agosto de 2014**. Dispõe sobre o Estatuto Geral das Guardas Municipais. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L13022.htm. Acesso em 28 de fevereiro de 2015.

BRASIL SABIDO. **A população de Vacaria-RS**. Disponível em: www.brasilsabido.com.br/populacao/vacaria-rs-474.html. Acesso em 02 de maio de 2015.

CAVALCANTI, Roberto Flávio. **Guardas municipais não podem aplicar multas de trânsito**. Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 19, n. 3841, 6 jan.2014. Disponível em : http://jus.com.br/artigos/26292>. Acesso em 22 de junho de 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FADEL, Marianella Aguilar Ventura e Gilsée Ivan Regis Filho. **Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. RAP, Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, Jan/Fev, 2009

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Aurélio Júnior: dicionário escolar da língua portuguesa** - 2º edição. Editora Positivo. Curitiba, 2011.

FERREIRA, Victor Cláudio Paradela. **Modelos de Gestão**. Victor Paradela Ferreira, Antônio Semeraro Rito Cardoso, Carlos José Corrêa, Célio Francisco França - 3º edição. Editora FGV. Rio de Janeiro, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6º edição. São Paulo. Editora Atlas, 2011.

GILBERT, G Ronald, NICHOLLS, J.A.F, ROSLOW, Sydnei. **A mensuração da satisfação dos clientes no setor público. Revista do Serviço público**. Ano 51, nº 3, jul-set 2000.

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

_____. **Administração de Marketing** ï 5 ª Edição, 7ª reimpressão ï Tradução Aílton Brandão: Administrador de Empresas (FEA/USP). Editora Atlas. São Paulo, 1998.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. 14º edição. São Paulo: editora Saraiva, 2011.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 35º edição. Malherios editores. São Paulo, 2009.

MELLO, Celso Antônio Bandeira. **Curso de Direito Administrativo**. 28º edição. Malheiros editora. São Paulo, 2011.

SAPORI, Luis Fávio. **Segurança Pública no Brasil ï desafios e perspectivas**. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

SENAC,DN. **Qualidade em prestação de serviços**. 2º edição/ Rose Zuanetti; Lourdes Hargreaves; Renato Lee et al. Rio de Janeiro. Editora Senac Nacional, 2001.

SPILER, Eduardo Santiago. **Gestão de Serviços e marketing Interno**. Eduardo Santiago Spiller et al ï 4º edição. Editora FGV. Rio de Janeiro, 2011.

VACARIA. **Lei nº 1.440 de 27 de julho de 1993**. Cria a Guarda Municipal de Vacaria e da outras providências. Disponível em: www.leismunicipais.com.br/legislacao-municipal/4315/leis-de-vacaria?types=o&date_start=&date_end=&q=1440-93%2C. Acesso em: 01 de março de 2015.

_____. **Lei nº 1.792 de 15 de abril de 1998**. Altera a lei 1.440 que cria a Guarda Municipal e dá outras providências. Disponível em: www.leismunicipais.com.br/legislacao-municipal/4315/leis-de-vacaria. Acesso em: 28 de fevereiro de 2015.

_____. **Lei nº 2.088 de 31 de dezembro de 2002**. Altera a redação do artigo 3º da lei nº 2.088, de 31 de dezembro de 2002. Disponível em: www.leismunicipais.com.br/legislacao-municipal/4315/leis-de-vacaria. Acesso em: 28 de fevereiro de 2015.

_____. **Lei nº 2.933 de 16 de junho de 2010**. Delega a função de autoridade municipal de trânsito ao titular da Secretaria de Planejamento e urbanismo, ao Diretor de Assuntos de Segurança Pública e ao Chefe da Guarda Municipal, cria a junta administrativa de defesa da autuação ï JADA e dá outras providências. Disponível em: www.leismunicipais.com.br/legislacao-municipal/4315/leis-de-vacaria. Acesso em: 12 de março de 2015.

_____. **Lei 2.458 de 25 de abril de 2007**. Dispõe sobre a criação da Ouvidoria e da Corregedoria da Guarda Municipal e sobre o porte de arma de fogo pelos guardas municipais e dá outras providências. Disponível em: www.leismunicipais.com.br/legislacao-municipal/4315/leis-de-vacaria. Acesso em: 12 de março de 2015.

_____. **Lei complementar nº 23 de 01 de outubro de 2013**. Altera a redação das atribuições do cargo de Guarda Municipal, constante no anexo I da lei complementar 9/2011. Disponível em: www.leismunicipais.com.br/legislacao-municipal/4315/leis-de-vacaria. Acesso em: 28 de fevereiro de 2015.

_____. **Decreto lei nº 40 de 05 de julho de 2005**. Dispõe sobre a criação do regimento interno da Guarda Municipal. Disponível em: www.leismunicipais.com.br/legislacao-municipal/4315/leis-de-vacaria. Acesso em: 28 de fevereiro de 2015.

_____. **Dados gerais de Vacaria**. Disponível em: www.vacaria.rs.gov.br/vacaria/dados-gerais. Acesso em: 11 de março de 2015.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/ UFSC; UAB, 2009.

APÊNDICE A

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DOS UL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL
(Modalidade à distância)

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) ï Léo Fiorio, sobre o diagnóstico da satisfação da prestação do serviço público realizado pela Guarda Municipal no município de Vacaria.

Nome (opcional): _____Tempo de serviço (anos): _____
Idade:_____ Sexo: _____Escolaridade:_____

1) Você gosta do trabalho que desenvolve?

( ) Sim ( ) Não

2) Por que você escolheu trabalhar na Guarda Municipal?

( ) estabilidade
( ) vocação
( ) para prestar serviço a comunidade
( ) Outros: _____

3) Como o ambiente de trabalho (colegas e chefias imediatas) pode ser conceituado?

( ) ótimo ( ) bom ( ) regular ( ) ruim ( ) péssimo

4) Você considera que o seu trabalho e reconhecido por quem:

( ) pela instituição
( ) pela chefia
( ) pelos colegas

( ) pela comunidade
( ) outras: _____

5) Você está satisfeito com o trabalho que a Guarda Municipal desenvolve na comunidade?

( ) sim
( ) não

6) Na sua ótica, qual atividade que a Guarda Municipal oferece para a comunidade que é a mais importante?

( ) segurança patrimonial
( ) fiscalização de trânsito
( ) presença preventiva nas ruas
( ) projetos de cunho preventivo social (Ronda Escolar e Ronda Comunitária)

7) O que você mais identifica como carência no desempenho do serviço da Guarda Municipal junto à comunidade?

( ) demora no atendimento
( ) despreparo dos servidores
( ) falta de educação
( ) desleixo ao atender a ocorrência
( ) outros: _____

8) Como você observa o atendimento que é prestado para a comunidade?

( ) pronto atendimento
( ) demonstra preparo, conhecimento
( ) educação, cordialidade
( ) zelo pelo bom desempenho no atendimento
( ) outros: _____

9) Em sua opinião, o que deve ser melhorado para realizar a prestação de serviço à comunidade?

( ) Aumentar a fiscalização de trânsito

( ) Aumentar a presença preventiva nas ruas

( ) Concentrar o trabalho voltado na segurança

( ) outros : _____

10)Em sua opinião, que conceito você daria para o serviço que vem sendo desempenhado pela Guarda Municipal junto à comunidade?

( ) ótimo ( ) bom ( ) regular ( ) ruim ( ) péssimo

APÊNDICE B

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL
(Modalidade à distância)

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) ï Léo Fiorio, sobre o diagnóstico da satisfação da prestação do serviço público realizado pela Guarda Municipal no município de Vacaria.

Nome(opcional)_____
Idade: _____ Sexo: ( ) M ( ) F ( ) LGBT
Escolaridade: ( ) Ensino fundamental incompleto ( ) Ensino fundamental
( ) Ensino médio incompleto ( ) Ensino médio ( ) Superior incompleto
( ) Superior ( ) Outro:_____
Endereço/bairro:_____

1) Você conhece o trabalho desenvolvido pela Guarda Municipal de Vacaria?
( ) sim ( ) não

2) Quais são os trabalhos ofertados pela Guarda Municipal de Vacaria?
( ) fiscalização de trânsito e segurança patrimonial
( ) segurança pública (atendimento a assaltos, roubos)

3) Como você contatou a prestação de serviço dos servidores da Guarda Municipal?
( ) contato telefônico
( ) contato pessoal (servidores)
( ) ainda não precisou dos serviços

4) Qual foi a sua impressão ao contatar com os serviços da Guarda Municipal?
( ) atendeu com presteza
( ) foi atenciosa

( ) foi arrogante

( ) outros:

_____

5) A Guarda Municipal de Vacaria já prestou um serviço para você?

( ) sim ( ) não

6) Em caso afirmativo da questão anterior, o trabalho prestado foi de maneira satisfatório? Você pode opinar:

( ) sim ( ) não

_____

7) De forma positiva, o que mais chamou atenção no momento em que você solicitou o trabalho da Guarda Municipal?

( ) pronto atendimento

( ) preparo dos servidores

( ) educação

( ) zelo pelo atendimento da ocorrência

( ) outros:

_____

8) De forma negativa, o que não agradou no atendimento da solicitação por parte da Guarda Municipal?

( ) demora no atendimento

( ) despreparo dos servidores

( ) falta de educação

( ) desleixo ao atender a ocorrência

( ) outros:

_____

9) Em sua opinião, o que deve ser melhorado no desempenho do trabalho da Guarda Municipal para a comunidade?

( ) maior fiscalização de trânsito

( ) mais servidores nas ruas trabalhando na segurança preventiva

( ) focar apenas na segurança dos patrimônios públicos

( ) outros:

_____

10) Em sua opinião, que conceito você daria para o serviço que vem sendo desempenhado pela Guarda Municipal?

( ) ótimo

( ) bom

( ) regular

( ) ruim

( ) péssimo

( ) não sabe opinar