



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO,
ATUÁRIA E CONTABILIDADE
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ESTRATÉGIA E
GESTÃO EMPRESARIAL**

ADA CENIRA ABREU DA PONTE FREIRE

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS COM OS
RECURSOS INTERPOSTOS À JARI – JUNTA
ADMINISTRATIVA DE RECURSO DE INFRAÇÃO**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E
CONTABILIDADE
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ESTRATÉGIA E GESTÃO
EMPRESARIAL
MONOGRAFIA: AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS COM
OS RECURSOS INTERPOSTOS À JARI – JUNTA ADMINISTRATIVA DE
RECURSO DE INFRAÇÃO

Monografia apresentada à Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista em Estratégia e Gestão Empresarial.

Prof. Orientador Dr. Fernando Menezes Xavier

AUTORA: ADA CENIRA ABREU DA PONTE FREIRE

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS COM RECURSOS INTERPOSTOS À JARI – JUNTA ADMINISTRATIVA DE RECURSO DE INFRAÇÃO

Monografia apresentada à Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista em Estratégia e Gestão Empresarial.

Data da Aprovação: ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Orientador

Professor Dr. Fernando Menezes Xavier – UFC

Membro Efetivo

Professor – UFC Coordenador

AUTORA: ADA CENIRA ABREU DA PONTE FREIRE

DEDICATÓRIA

*Primeiramente a Deus, pois sem Ele, nada seria possível e não estaria aqui reunida,
desfrutando destes momentos tão importantes.*

*Aos meus pais Agenor e Ireuda pelo esforço, dedicação e compreensão, em todos os
momentos desta e de outras caminhadas.*

*As minhas irmãs Christina e Cinthia e meu irmão Adauto que mais uma vez
compartilham comigo, esta etapa, que com a graça de Deus, estar sendo vencida.
Em especial, ao meu marido Renis, por sua compreensão; aos meus filhos Renan e
Renata, pelo apoio em todos os momentos desta importante fase da minha vida.*

AGRADECIMENTOS

À Deus, por ter me dado forças e oportunidade para atingir meus objetivos e alcançar mais uma vitória.

Aos meus Pais, Agenor e Ireuda, que são para mim, meu alicerce, pois sempre me incentivaram e nunca me deixaram desistir.

Ao meu marido Renis e aos meus filhos Renan e Renata, que iluminam minha vida, agradeço por terem compreendido e me perdoado pelas noites que não pude dar-lhes atenção.

Agradeço ao Diretor de Trânsito da AMC, na pessoa do Sr. Carlos Henrique e seu Assessor João Bezerra, os quais se empenharam para eu conseguir as informações deste trabalho.

Agradeço ao Sr. Gardel Presidente da JARI e sua assessora Glaucia que não mediram esforços em apresentar dados os quais deram consistência ao trabalho.

A minha colega de trabalho, Lise, que convivo diariamente e foi a grande incentivadora desta monografia.

E agradeço ainda, ao Prof. Fernando Xavier pela atenção e orientação que me foi dada durante a elaboração deste trabalho.

ADA CENIRA ABREU DA PONTE FREIRE

“Embora ninguém possa voltar atrás e fazer um novo começo, qualquer um pode começar agora a fazer um novo fim”

Chico Xavier

RESUMO

O trabalho apresentado tem como objetivo avaliar a satisfação dos cidadãos que interpuseram recurso à JARI através do IPPS Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação, essa ferramenta que investiga o nível de satisfação dos usuários de um serviço público. Nos capítulos seguintes foram definidos alguns conceitos teóricos, baseados em obras literárias, que são fundamentais para compreensão do estudo, como definição, composição e municipalização do trânsito, aspecto legal e conceituação de autuações e recurso, satisfação do cliente e Sistema Nacional de Avaliação do Serviço Público. A metodologia utilizada foi exploratória, através de questionário de avaliação, aplicado a uma amostragem de 70 (setenta) cidadãos que entraram com recurso e que utilizaram os serviços da JARI. Seus resultados foram analisados em forma gráfica e tabelas de correlação e, através de dados obtidos, pode-se verificar o grau de satisfação e insatisfação dos clientes-cidadãos em relação aos aspectos pesquisados, demonstrando o presente estudo, a importância de se avaliar, permanentemente, a satisfação do cliente a fim de se identificar às falhas e posteriormente implantar ações corretivas adequadas que reflitam em melhoras para a entidade, de forma a melhorar a imagem, bem como atender as necessidades dos clientes.

Palavras-Chave: Satisfação, clientes, cidadãos.

ABSTRACT

The work presented is to evaluate the satisfaction of citizens appealed to through the IPPS JARI Standard Instrument Satisfaction Survey, this tool which investigates the level of satisfaction of users of a public service. In the following chapters some theoretical concepts were defined, based on literary works, which are fundamental to understanding the study, as definition, composition and decentralization of traffic, and legal aspect of conceptualization and resource assessments, customer satisfaction and the National Evaluation Service public. The methodology was exploratory, using a questionnaire assessment, applied to a sample of 70 (seventy) citizens who filed the appeal and that used the services of JARI. Results were analyzed in graphical and correlation tables, and through data one can ascertain the degree of satisfaction and dissatisfaction of customers-citizens for the points studied, demonstrating the present study, the importance of ongoing assessment , customer satisfaction in order to identify the failures and subsequently implement appropriate corrective actions that reflect in improvements to the entity in order to improve the image and meet customer needs.

Keywords: Satisfaction, customers, citizens.

LISTA DE SIGLAS

AIT – Auto de Infração de Trânsito

CENTRAN – Conselho Estadual de Trânsito

CONTRADIF – Conselho de Trânsito do Distrito Federal

CONTRAN – Conselho Nacional de Trânsito

CTB – Código de Brasileiro de Trânsito

DEMUTRAN – Departamento Municipal de Trânsito

DENATRAN – Departamento Nacional de Trânsito

DETR ou DER – Departamento de Edificações, Rodovias e Transporte

DETRAN – Departamento Estadual de Trânsito

DNIT – Departamento Nacional de Infra Estrutura e Transporte

ETUFOR – Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza

INSS – Instituto Nacional de Seguro Nacional

IPM – Instituto de Previdência do Município

IPPS – Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação

JARI – Junta Administrativa de Recurso de Infração

SAU – Sistema de Atendimento ao Usuário

SNT – Sistema Nacional de Trânsito

LISTA DE GRÁFICOS E TABELAS

GRÁFICOS

Gráfico 1: Tipos de serviços oferecidos pela JARI.....	38
Gráfico 2: Número de pessoas consultadas pelo usuário antes deste entrar com recurso.....	40

TABELAS

Tabela 1: Relatório do módulo geral da instituição.....	38
Tabela 2: Relatório do módulo de serviço dos Recursos Procedentes.....	39
Tabela 3: Relatório do módulo de serviço dos Recursos Improcedentes.....	39
Tabela 4: Avaliação da capacidade dos funcionários da JARI geral.....	40
Tabela 5: Avaliação da capacidade dos funcionários da JARI pelos cliente com Recurso Procedente.....	41
Tabela 6: Avaliação da capacidade dos funcionários da JARI pelos cliente com Recurso Improcedente.....	41

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 DEFINIÇÃO, COMPOSIÇÃO E MUNICIPALIZAÇÃO DO TRANSITO	13
2.1 Transito	13
2.2 Composição do Sistema Nacional de Trânsito	14
2.3 Municipalização	15
2.4 Aspectos legais	17
2.4.1 Autuações	17
2.4.2 Recursos	19
2.5 Serviço Público	20
2.6 Cliente/Cidadão	20
3 SATISFAÇÃO DO CLIENTE	23
3.1 Nível de satisfação do cliente	23
3.2 Avaliação de satisfação do usuário	26
3.3 Gestão pela qualidade	27
3.4 O conceito do desempenho e as necessidades dos usuários	28
4 SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE	29
4.1 Histórico	29
4.2 IPPS – Instrumento Padrão de Pesquisa e Satisfação	30
4.2.1 Objetivo	30
4.2.2 Características	31
4.2.3 Estrutura do IPPS	31
5 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA	34
5.1 Método	35
5.2 Amostragem	35
5.3 Critério de seleção da entrevista	35
5.4 Tipo de entrevista	36
5.5 Pesquisa de campo	36
6 ANÁLISE DOS RESULTADOS	37
6.1 Como identificar o Módulo Geral e Bateria de Avaliação	41
6.1.1 Módulo Geral	41
6.1.2 Módulo Bateria de Avaliação	42
6.1.3 Cruzamento da Bateria de Avaliação x Módulo Geral	43
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
APÊNDICE A	52

1 INTRODUÇÃO

A satisfação dos clientes é alcançada a partir de diversas ações que as empresas precisam executar, assim, oferecer produtos e serviços de qualidade. As organizações surgiram a partir da impossibilidade do ser humano de alcançar objetivos comuns de forma individual, bem como, de produzir bens e serviços somente com o trabalho de uma pessoa. Dessa forma, compreende-se que as organizações existem com o objetivo específico de maximizar os recursos disponíveis e reduzir os custos e dificuldades.

Entende-se que as organizações constituem sistemas formados por diferentes recursos, as quais buscam oferecer no mercado produtos e serviços de forma a alcançar a satisfação de seu público-alvo.

O objetivo desta monografia é identificar, através do Índice Padrão de Pesquisa de Satisfação - IPPS, o grau de satisfação dos cidadãos que entraram com recursos na JARI, durante o primeiro semestre de 2010, bem como demonstrar os aspectos legais das autuações e recursos, conceituar satisfação, cidadão/usuário da administração pública, definir Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação – IPPS e analisar a satisfação do cidadão usuário na ótica do IPPS.

Medir o grau de satisfação do cliente deve ser meta para as entidades que querem obter uma boa aceitação na construção da própria imagem da administração municipal a partir da prestação de serviços considerados antipáticos como a autuação do trânsito e a conseqüente aplicação de notificações e multas.

Recomendamos aos Órgãos Públicos prestadores de serviços diretos ao cidadão um levantamento periódico, a fim de medir a satisfação dos clientes, pois a cada momento este grau de satisfação pode variar. A utilização da IPPS (Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação) por órgãos de áreas fins como, DETRAN, INSS, IPM, ETUFOR, aos membros, julgadores da JARI uma motivação do voto e apontar um dos seguintes resultados como manda o Regimento Interno da JARI: rejeição administrativa do recurso; não conhecimento por intempestividade; não conhecimento por ilegitimidade de parte; manutenção da penalidade; cancelamento da penalidade.

A metodologia utilizada na presente monografia foi do tipo bibliográfica e documental, de caráter exploratório. A pesquisa bibliográfica foi realizada por meio de livros, revistas e publicações que envolvem o tema em análise baseada em obras de diversos autores renomados como Kotler (2006) e Mattar (2000) dentre outros. A pesquisa documental foi feita através de projetos, leis, normas, resoluções, pesquisas *on-line*, dentre outros que tratam o tema em questão e a exploratória através de questionários e entrevistas via telefone.

Para Lakatos e Marconi (1992, p. 43) a pesquisa bibliográfica permite que o pesquisador entre "[...] em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto [...]", o que possibilita o reconhecimento dos aspectos importantes que cercam o tema, no caso específico deste estudo, a satisfação.

Em se tratando do local pesquisado, à JARI, e tendo como base a (conservação, atendimento, serviço a ser feito direito) ficou evidenciado, pela avaliação dos respondentes, que o atendimento é um ponto forte na JARI, contrariando o entendimento popular que serviços públicos não é de boa qualidade. O atendimento é, portanto, importante pelo tipo de serviço que presta, mas não o suficiente para satisfazer o cliente que teve o seu recurso improcedente. É preciso uma melhoria no serviço a ser feito direito para se alcançar a satisfação.

O presente trabalho está estruturado em cinco capítulos onde no primeiro capítulo apresentamos a introdução, o segundo capítulo refere-se a definição, composição e municipalização do trânsito, o terceiro capítulo abordamos a satisfação do cliente, o quarto capítulo rege o sistema nacional de avaliação de satisfação do serviço público, no quinto capítulo apresentamos a metodologia aplicada e finalmente as considerações finais.

Para a concretização deste trabalho científico, foram pesquisados artigos, sites com referências, revistas e livros, priorizando o título "***Avaliação da satisfação dos cidadãos com recursos interpostos à JARI – Junta Administrativa de Recurso de Infração***".

2 DEFINIÇÃO, COMPOSIÇÃO E MUNICIPALIZAÇÃO DO TRÂNSITO

2.1 Trânsito

Trânsito vai mais além do que os deslocamentos dos veículos automotores. O latim tem a seguinte definição do termo trânsito: “sm. 1.Ato ou efeito de caminhar, marchar. 2. Ato ou efeito de passar; passagem. 3. Caminho, trajeto. 4. Movimento circular (...) (Rodrigues, 2000, p. 11).

O Código de Trânsito Brasileiro – CTB expressa o conceito de trânsito no seu art.1º e §1º da Lei 9503/97:

Art 1º O trânsito de qualquer natureza nas vias terrestres do território nacional, aberta a circulação, rege-se por este código.

§1º Considera-se trânsito a utilização das vias por pessoas, veículos e animais, isolados ou em grupos, conduzidos ou não, para fins de circulação, parada, estacionamento e operação de carga ou descarga.

Neste sentido, Alves (2002, p. 7) assim conceitua o trânsito: É a utilização isolada ou em grupo das vias por meio de pessoas, veículos e semoventes. Esse uso pode efetivar-se para fins de circulação, parada e estacionamento, inclusive para operação de cargas ou descargas de bens.

Por sua vez, Honorato (2000, p. 31) comenta que:

”Trânsito é um fenômeno mais amplo do que geralmente é compreendido, em razão de englobar todos os usuários das vias terrestres, mesmo que não se encontrem embarcados em veículos automotores, e mesmo que não se encontrem em deslocamento. Uma pessoa caminhando ou sentada em um banco de uma praça estará sujeita as normas imposta pelo Código de Trânsito Brasileiro.”

O Art.2º da Lei 9503/97 expressa:

São vias terrestres urbanas e rurais as ruas, as avenidas, os logradouros, os caminhos, as passagens as estradas e as rodovias, que terão seu uso regulamentado pelo órgão ou entidade com circunscrição sobre elas, de acordo com as peculiaridades locais e as circunstâncias especiais.

Parágrafo Único – Para os efeitos deste Código, são consideradas vias terrestres as praias abertas à circulação pública e as vias internas pertencentes aos condomínios constituídos por unidades autônomas.

Logo a utilização das vias, mesmo em condomínio fechado e portos, de acordo com a Lei 12.058/09 será considerada vias terrestres, portanto, abrangida pela definição de trânsito.

A Lei 12.058/09, por sua vez, no seu art. 4º inclui o Art.7º-A ao CTB: “A autoridade portuária ou a autoridade concessionária de porto organizado poderá celebrar convênios com os órgãos previstos no Art.7º, com interveniência dos municípios e estados, juridicamente interessados, para o fim específico de facilitar a atuação por descumprimento da legislação de trânsito.

O §1º da Lei acima mencionada expressa: “O convênio valerá para toda área física do porto organizada, inclusive, nas áreas dos terminais alfândegas, nas estações de tratamento, nas instalações portuárias públicas de pequeno porte e nos respectivos estacionamentos ou vias de trânsito internas.”

De acordo com Honorato (2000, p. 32):

Aplicam-se as regras de trânsito a todas as pessoas, veículo e animais que utilizem vias terrestres, sejam essas vias públicas, praia aberta à circulação pública ou vias internas pertencentes a condomínios fechados. A legislação de trânsito não incide a relação a fatos praticados no interior das propriedades privadas, restando, assim, afastados de sua aplicação os estacionamentos privados e as propriedades particulares, tanto urbanas como rurais. O fundamento dessa afirmação encontra-se no fato de a propriedade privada encontrar-se fora do conceito de “via urbana”.

Trânsito vai mais além do que deslocamento de veículos automotores, imobilização e circulação dos carros. Trânsito é uma necessidade sua legalização é fundamental para que os usuários das vias não utilizem como quiserem e sim de acordo com as normas.

2.2 Composição do Sistema Nacional de Trânsito

A composição do Sistema Nacional de Trânsito é constituída por vários órgãos sua formação é específica e direcionada para cada tipo de atividade que regula.

O Código de Trânsito Brasileiro conceitua o Sistema de Trânsito no seu Art. 5º:

O Sistema Nacional de Trânsito é o conjunto de órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios que tem por finalidade o exercício das atividades de planejamento, administração, normatização, pesquisa, registro e licenciamento de veículos; formação, habilitação e reciclagem de condutores, educação, engenharia, operação do sistema viário, policiamento, fiscalização, julgamento de infrações e de recursos e aplicação de penalidades.

Já no Art. 7º o CTB apresenta a composição dos órgãos e entidades do Sistema Nacional de Trânsito:

- I – O Conselho Nacional de Trânsito - CONTRAN, coordenado do Sistema e órgão máximo normativo e consultivo;
- II – Os Conselhos Estaduais de Trânsito - CENTRAN e o Conselho de Trânsito do Distrito Federal- CONTRADIFE, órgãos normativos, consultivos e coordenadores;
- III – Os órgãos e entidades executivos de trânsito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios: (DENATRAN, DETRAN e DEMUTRANS);
- IV – Os órgãos e entidades executivos rodoviários da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios; (DNIT, DERT ou DER);
- V – A Polícia Rodoviária Federal;
- VI – As Polícias Militares dos Estados e do Distrito Federal; e
- VII – As Juntas Administrativas de Recurso de Infração (JARI).

Araújo (2009) sugere mudar a composição do CONTRAN, deixando-se de ser político, para privilegiar a composição técnica; com profissionais e especialistas de trânsito; passando a atuar na coordenação efetiva do Sistema Nacional de Trânsito e no suporte ao Poder Legislativo para analisar as proposta de alterações de legislação de transito federal (da mesma forma os Conselho Estaduais, como órgão de suporte às Assembléias Legislativas, que passariam a exercer a competência delegada da União).

2.3 Municipalização

É o processo administrativo legal, e técnico por meio do qual o município passa a integrar o Sistema Nacional de Trânsito (Art. 24º do CTB), habilitam-se a exercer as competências legais, assumindo integralmente a responsabilidade pelos serviços de: Engenharia de Tráfego e de Campo, Fiscalização, Controle, Análise de Estatística e Programa Municipal de Trânsito

Para os municípios se integrarem ao Sistema Nacional de Trânsito, exercendo plenamente sua competência, deverá criar um órgão municipal executivo de trânsito, previsto no Art. 8º do CTB e Resolução de nº 296/08 - CONTRAN; com estrutura para desenvolver atividades de Engenharia de Tráfego, Fiscalização de Trânsito, Educação de Trânsito, Controle e Análise de Estatística. Conforme o porte do município poderá ser reestruturado uma secretaria já existente, criado uma divisão ou coordenação de trânsito, um departamento, uma autarquia, de acordo com as necessidades e interesse do prefeito.

O Código de Trânsito Brasileiro – CTB - no melhor e mais equilibrado espírito federativo, estabelece no Art. 8º os limites circunstanciais de suas atuações com responsabilidade e uma sólida parceria entre órgãos Federal, Estadual e Municipal.

Os Municípios, em particular quando municipalizado, tiveram sua esfera de competência substancialmente ampliada no tratamento das questões de trânsito.

Leite (2009), destaca que a municipalização acarreta algumas vantagens como o aumento na arrecadação de tributos e algo chama a atenção dos gestores municipais quando resolvem municipalizar o trânsito. Ou seja, a cidade ter os seus próprios agentes de trânsito atuando nas infrações faz com que se tenha uma melhor fiscalização e conseqüentemente um ganho na emissão de multas, que até então era de responsabilidade do governo Estadual.

A autora citada destaca, ainda, algumas desvantagens da municipalização: criação de uma estrutura física, para o gerenciamento do trânsito, exigindo pessoal qualificado e recurso de grande monta em fase inicial; necessidade de orientação aos agentes de trânsito, para que sejam evitados abusos na emissão de autos de infração; para instalação de equipamentos são necessários estudo de viabilidade técnicas, pois caso isso não ocorra, o município poderá sofrer ações judiciais por parte dos condutores que se sentirem prejudicados.

A municipalização do trânsito, conforme previsto no Código de Trânsito Brasileiro - CTB é um processo obrigatório que, em breve, todos os municípios terão

que implantá-lo. Atualmente, segundo o DENATRAN, dos 5.561 municípios, apenas 955 são interligados ao Sistema Nacional de Trânsito - SNT, ou seja, estão municipalizados.

Expressa a Resolução 296/08 o seguinte:

Art. 1º Integram o SNT os órgãos e entidades municipais executivos de trânsito e rodoviário que disponham de estrutura organizacional e capacidade instalada para o exercício das atividades e competências legais que lhe são próprias, sendo estas no mínimo as de: engenharia de tráfego; fiscalização e operação de trânsito; educação de trânsito; coleta, controle e da estatística de trânsito, e disponha de Junta Administrativa de Recursos de Infrações – JARI.

Art. 2º Disponibilizadas as condições estabelecidas no artigo anterior, o município encaminhará ao respectivo o Conselho Estadual de Trânsito – CETRAN, os seguintes dados de cadastros e documentação:

- I – denominação do órgão ou entidade executivo de trânsito e/ou rodoviário, fazendo juntar cópia da legislação de sua constituição;
- II – identificação e qualificação das Autoridades de Trânsito e/ou Rodoviária municipal, fazendo juntar cópia do ato de nomeação;
- III - cópias da legislação de constituição da JARI, de seu Regimento e sua composição;
- IV – endereço, telefones, fac-símile e e-mail do órgão ou entidade executivo de trânsito e/ou rodoviário.

2.4 Aspectos Legais

2.4.1 Autuações

Agente da Autoridade de Trânsito:

Sendo constatada a ocorrência de infringência da norma de trânsito, o Agente da Autoridade de Trânsito deverá lavrar o auto de infração, como elemento comprobatório do fato conforme estabelecido no CTB: “O Agente de Autoridade de Trânsito competente para lavrar o auto de infração poderá ser servidor civil, estatutário ou celetista ou ainda, Policial Militar designado pela autoridade de trânsito com jurisdição sobre a via no âmbito de sua competência”.

Neste sentido:

Ementa: Agente de Trânsito tem fé pública, exercendo seu poder de polícia, não havendo prova em contrário. AIT (Auto de Infração de Trânsito) regular e consistente, sendo comprovada a materialidade da infração. Recurso Conhecido e Não Provido.

Cabe ao agente de trânsito a fiscalização de sua jurisdição com a conseqüente punição aos infratores.

[...] não possui o único objetivo de atribuir pena, muito menos o de propiciar arrecadação aos cofres públicos; mas o de garantir a segurança do trânsito, coibindo-se os comportamentos irregulares e possibilitando o convívio harmonioso dos usuários das vias públicas; não havendo, motivos que justifiquem a missão do agente de trânsito diante de infrações de trânsito por ele contratados, alegando-se o exercício do direito de greve que, aliás, como visto não alcança os servidores público, por falta de norma reguladora.

O Auto de Infração de Trânsito (AIT) como ensinam Geraldo Pinheiro e Dorival Ribeiro: “é um documento escrito, numerado em série, revestido de formalidade, pelo menos com três vias, sendo uma delas obrigatoriamente destinadas a quem se impute a infração”.

Fiscalização Eletrônica:

Consiste no monitoramento de via mediante equipamentos eletrônicos, conhecidos popularmente como lombada eletrônicas, radares e fotossensores como o próprio nome indica. Esses equipamentos efetuam uma fiscalização registrada na ocorrência de infração, para que seja possível a aplicação das penalidades previstas.

Para assistir à administração pública o poder público, o CTB também previu no Art. 280 § 2º a utilização de equipamentos eletrônicos auxiliando a fiscalização no controle das velocidades e no avanço de sinal, sendo as demais atividades correlatas regulamentadas através de normalização, tais como resolução do CONTRAN e Portaria do DENATRAN.

Lombada ou Redutores de Velocidade Eletrônica:

É um equipamento com alta tecnologia para melhorar a fiscalização de velocidade máxima e contribui com a sinalização em vias urbanas e rodovias. Sua aplicação estar prevista no CTB no Art. 218 e 280 e os critérios para utilização estão previstas na Resolução de nº 146/ 03 CONTRAN.

Radar Móvel:

Medidor de velocidade instalado em veículo parado ou em suporte apropriado. É popularmente conhecido como móvel, pois pode ser transportado para

qualquer ponto. Este equipamento opera em lugares pré-determinados, em cima de tripés, podendo ser deslocado com simplicidade. Como as lombadas o radar registra excesso de velocidade.

Fotossensores:

É um equipamento eletrônico, computadorizado, que visa monitorar um determinado ponto. Localizado junto aos semáforos, além de registrar velocidade, embora não possua visor para apresentação, também registra o avanço de sinal vermelho e parada sobre a faixa de pedestres. Através dessas ações objetiva-se a redução de vitima fatal, disciplinando a curto, médio e longo prazo o motorista no que se refere a avanço de sinal.

Segundo Santos (2006, p. 26), “a fiscalização de trânsito pode ser realizada de forma pessoal, através do agente de trânsito e de forma eletrônica que se utiliza de equipamento para constatação de infração”.

2.4.2 Recursos

O CTB dispõe expressamente no Art. 16 que cada órgão, entidade executiva de trânsito ou rodoviário, devem criar ou instalar o que a legislação cognomina de JARI. De acordo com o regimento interno da JARI DENATRAN: “As JARI são órgãos colegiados, componentes do Sistema Nacional de Trânsito, responsável pelo julgamento dos recursos interposto contra penalidades aplicadas pelo órgão e entidade executivo de trânsito, ou rodoviário.

Dessa forma, segundo Di Pietro (2002, p. 138), a Junta, como o próprio nome sugere se constituirá de um colegiado que ficará responsável pelo julgamento dos recursos interpostos contra as penalidades impostas pelas autoridades de trânsito a que se vincular.

O CONTRAN através da Resolução 96/99 fixou que: a JARI será composta por três titulares e por três suplentes, respectivamente. Este serão indicados e nomeados obedecendo aos mesmos critérios exigidos aos titulares. Estando composto o colegiado, e seus membros devidamente nomeados, mediante decreto do

Poder Executivo, passa a atuar nos julgamentos dos respectivos recursos.

Recurso Administrativo, em matéria de trânsito, é o pedido de reexame feito pelo autuado em infração de trânsito, dirigido ao órgão colegiado visando obter o cancelamento da penalidade imposta.

2.5 Serviço Público

A administração pública, segundo Fadul (2000, p. 70-78), à semelhança das organizações da iniciativa privada, adota práticas gerenciais envolvendo atividades meio e atividade fins. São estas últimas que se traduzem na prestação de serviços aos cidadãos. A eficiência e a efetividade do serviço afetam diretamente o conceito que o cidadão fará a respeito do serviço público de seus administradores e funcionários.

São aqueles de competência e responsabilidade do Poder Público (União, Estado e Município) visando atender às necessidades coletivas da população.

Nota-se que o serviço público é a atividade retirada, pela constituição da alçada dos particulares e entregue com dever-poder ao estado; que, por não ter livre disposição acerca de suas obrigações e competências estabelecida pela constituição, não pode reger tais atividades sob regime jurídico diverso do Direito Público, devendo cumprir a obrigação estabelecida na constituição e prestar os serviços por ele designado como público (Catão, 2002, n. 54).

Desta forma, o serviço público se caracteriza como uma atividade especial, que, dada sua natureza, é retirada do domínio do particular e entregue ao poder público que deve prestá-los aos cidadãos sem qualquer exceção, a não ser que seja prevista na constituição.

Enfim, constata-se que com o passar do tempo a administração pública foi se modernizando, pois, era burocrática, lenta, cara, pouco ou nada orientada para o atendimento das demandas dos cidadãos/usuário. Aos poucos esta administração foi cedendo espaço a um novo tipo de administração “serviço” público “gerencial” em que prevalece o interesse e a conveniência dos usuários proporcionando informações, qualidade, disponibilidade bem como, atendimento e conhecimento com precisão.

2.6 Cliente/Cidadão

Os termos usuário e cidadão são assim definidos: um cidadão, como membro de uma comunidade (em âmbito nacional, estadual e local), possui certos direitos e está limitado por certos deveres e obrigações; um usuário, por outro lado, não precisa ser um cidadão, mas, por necessidade, é um receptor direto de um serviço. Essa distinção é crucial, especialmente num trabalho de pesquisa, uma vez que apenas os usuários de um dado serviço podem responder às questões sobre uma experiência de serviço com conhecimento de causa. Consequentemente, as pesquisas de usuários concentram-se nas percepções que eles têm de um serviço, de acordo com a informação de suas experiências nesse campo de atuação.

Recentemente o usuário do serviço público passou a ser denominado como "cliente", data vênua, não seja esta a conceituação correta, até porque, quando se fala em cliente entende-se que há um grau de escolha, ou efetivo exercício de opção entre dois ou mais prestadores de um mesmo serviço. No entanto tomando como válida tal conceituação, temos que admitir toda validade atinente ao referido serviço e assim nos ensina Dyson Dória, (1998, p. 128):

O grau de eficiência é o resultado que mais não significa que a capacidade do estabelecimento de apresentar lucro para o seu empresário; e exercita-se por meio da clientela ou freguesia, que é o fluxo dos compradores dos bens e serviços produzidos pelo estabelecimento. Conquanto, a aptidão para produzir lucros, ora resulta de fatores objetivos ligados as condições do próprio estabelecimento, ora decorrem de fatores subjetivo, derivado da pessoa e do prestígio do titular do estabelecimento.

Assim, percebe-se que quando se fala em cliente, forçosamente estamos nos reportando ao indivíduo que diante de um exercício de escolta, optou por receber um serviço de um determinado "estabelecimento;" que por fatores subjetivos ou objetivos, porém, que sempre conotam um grau de satisfação em fazê-lo.

Antonio Zuccolo (cit. 2010), comenta: (...) Quando se desenvolveu o princípio da administração pública orientada para o usuário consumidor de um serviço público o objetivo de qualquer plano que vise à eficiência. Nesta fase é que foi possível começar a tratar o usuário de "cliente". O problema é que as instituições começam a esquecer-se de que o público é de fato o dono da administração e não apenas um

cliente tradicional. Cliente é alguém que possui expectativas e preferência pessoais, individuais, que demanda uma satisfação.

Diante do exposto, podemos afirmar que o “cliente” do serviço público é mesmo um “usuário” público, que conforme o dicionário Silveira Bueno da língua portuguesa significa: “o que possui ou frui alguma coisa por direito proveniente de uso; que utiliza algum serviço ou equipamento de uso coletivo”. E neste conceito, nada expressa preferência ou satisfação, mas, reporta-nos a idéia de necessidade.

Se substituirmos simplesmente a palavra cliente ou consumidor pela palavra cidadão, veremos que a realidade de interagir com este último e monitorar seus níveis de satisfação, suas expectativas e sua percepção de valor, leva o poder público a perseguir os mesmos objetivos que a empresa privada: a satisfação integral do "cliente/cidadão", permitindo ações dirigidas que sequer eram imaginadas em um passado próximo!

No entanto, a fidelidade, no âmbito da relação com o cidadão significa muito mais do que a manutenção de uma relação de consumo: significa a possibilidade de conquistar a consciência de cidadania, fazendo deste "cliente" da coisa pública um agente político, um defensor dos serviços e da estrutura pública proporcionada, na mesma proporção em que o cliente, quando fiel, passa a ser considerado um “advogado” da marca.

Para Bogmann (2002, p. 29) “boas relações com os clientes podem ser armas estratégicas vitais para as empresas”. Isto vem ao encontro com o que afirma Moutella, que diz: “oferecer ao cliente um relacionamento de confiança, com o objetivo de conquistar a sua lealdade, onde a sua satisfação seja um dos focos principais, fará o cliente pensar duas vezes antes de trocar de marca ou fornecedor”.

Ainda para Bogmann (2002, p. 37), cita o exemplo da escada da fidelidade, onde no degrau mais alto encontram-se os clientes defensores, que elogiam a qualidade da empresa a quem quiser, seguido pelos clientes regulares, que adquirem regularmente seu produto. Mais abaixo, encontram-se os clientes eventuais, que em algum momento adquiriram seu produto, seguido dos *shoppers*, que são aqueles clientes que em algum momento visitaram seu negócio, e finalmente, os *prospects*, que são pessoas podem estar interessadas em seu negócio.

3 SATISFAÇÃO DO CLIENTE

O objetivo de uma organização seja ela pública ou privada, antes e acima de tudo, é procurar a satisfação de seus clientes que é a razão de sua existência.

Satisfação é a expressão de vontade concordante com uma situação e/ou serviço que é gerado pelo prazer de um indivíduo. Ela é ativadora de pensamento com valorização positiva diretamente ligada à situação que originou um momento de satisfação momentâneo.

Diz-se que um indivíduo é satisfeito do momento em que sua expectativa é alcançada até fatos geradores que ultrapassem sua expectativa em situação e/serviço.

Avrichir (2001) fez a apresentação de cinco instrumentos de medida de satisfação de usuários de informação entre os desenvolvidos de acordo com melhor teoria psicométrica e protocolos específicos para sistemas de informação. Concluiu que desenvolver instrumentos e medir satisfação é uma tarefa complexa, sujeita a percalços e retrocessos, necessitando em geral de mais de um pesquisador.

Kotler (1998) define satisfação como o sentimento do prazer ou do desapontamento resultado de comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa.

Segundo este conceito a satisfação está ligada diretamente à percepção do cliente em relação às expectativas criadas por ele, se o retorno oferecido pelo serviço prestado for menor que o esperado ele estará insatisfeito, se for o esperado, estará satisfeito e se exceder suas expectativas, estará altamente satisfeito.

Conforme Las Casas (1997, p. 206), as empresas adotaram a prática de satisfazer seus clientes devido à concorrência acirrada encontrada em certos mercados e também o crescimento de consumidores mais exigentes e que procuram maior atenção por parte dos comerciantes.

Porém se percebe que muitas empresas dizem estar dando atenção aos seus clientes, mas na prática sabe-se que são poucas que realmente aplicam uma orientação verdadeira. Muitos alegam que a dificuldade de implantação desta filosofia é que o elemento humano, o lado pessoal de qualquer técnica administrativa, se esbarra em fatores culturais.

3.1 Nível de Satisfação dos Clientes

Segundo Kotler (1998) a satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa, ou seja, o consumidor compara o valor pago ao produto e os benefícios adquiridos com o mesmo, sendo assim, a equação que resultará na satisfação ou não do produto oferecido.

Por isso é importante que as empresas desenvolvam as suas atividades de retenção, objetivando a satisfação dos seus clientes e que essas atividades sejam realizadas para que as expectativas dos mesmos, em relação ao que elas oferecem, sejam superadas.

O cliente procura relacionar, por meio de comparação, o valor que recebe ao adquirir um produto ou serviço com o valor que ele espera, e é isso que irá definir a sua satisfação. Quando as expectativas dos clientes em relação à sua satisfação são superadas, a consequência de todo esse esforço é a sua fidelidade.

Para Kotler (2006), o segredo para gerar um grande nível de fidelidade é entregar um alto valor para o cliente. Pode-se, assim, definir que instantaneamente o consumidor faz uma avaliação de custo/benefício para consumir ou não um determinado produto, fidelizar-se ou não a esse produto.

Muitas empresas visam à alta satisfação porque os consumidores que estiverem apenas satisfeitos estarão dispostos a mudar, quando surgir uma melhor oferta. Os plenamente satisfeitos estão menos dispostos a mudar. A alta satisfação ou o encanto criam afinidade emocional com a marca, não apenas preferência racional. O resultado é a alta lealdade do consumidor.

Na visão de Cannie (1995), para aprender o máximo possível com ex-clientes e clientes perdidos em potencial, devem-se envolver todas as pessoas de contato com os clientes (tais como vencedores, entregadores e pessoal de atendimento) no processo. Eles podem dizer o que ouvem das pessoas que pararam de fazer negócios com a empresa ou estão prestes a abandoná-la

De acordo com Vavra (1993) constata-se que todos os membros da empresa precisam trabalhar em conjunto para atingir a satisfação de seus clientes, mas para que obtenham êxito é importante delegar autoridade aos seus empregados para que os mesmos possam resolver os problemas dos clientes. O pessoal de linha de frente da empresa é de uma importância fundamental na busca pela satisfação dos clientes. Se uma organização está realmente comprometida com a excelência da qualidade e com a satisfação de seus clientes, o treinamento torna-se muito importante. Todo o treinamento das pessoas de linha de frente deve ser orientado para a busca da satisfação do cliente.

Kotler (2006) destaca em sua obra que a empresa deve ter um organograma orientado para o cliente. A proposta é que o cliente esteja no topo da pirâmide, seguido do pessoal da linha de frente, passando pela gerência de nível médio, chegando à alta administração. Contudo, destaca que todos os gerentes da empresa devem estar pessoalmente envolvidos em ter contato com os clientes, conhecê-los e atendê-los.

Kotler (2006) admite que a satisfação do comprador após a realização da compra depende do desempenho da oferta em relação às suas expectativas. Muitas empresas estão medindo sistematicamente a satisfação do cliente e os aspectos que a influenciam.

Foi determinado que a grande maioria dos clientes insatisfeitos não fará esforço para fazer reclamações; eles simplesmente passam a fazer negócios com um concorrente. Mas eles manifestam suas insatisfação junto a outros clientes potenciais. Dessa forma, perder um cliente insatisfeito pode ser mais prejudicial do que parece; um cliente magoado pode transmitir suas queixas a outros nove clientes atuais ou potenciais, multiplicando por nove o grau de insatisfação.

Em relação ao que o autor afirma, constata-se que, a partir do momento em que um cliente ficar insatisfeito, e caso o problema gerador dessa insatisfação não possa ser resolvido, ele procurará um concorrente e não mais freqüentará a empresa; além de comunicar o fato a outras pessoas, fazendo com que a empresa perca muitos clientes insatisfeitos e todos os outros que ele influenciara.

É importante, portanto, que as empresas utilizem as informações contidas nos bancos de dados para mensurar o nível de satisfação de seus clientes. Essas empresas devem conhecer principalmente os motivos pelos quais os clientes a freqüentam, pois, sem esse conhecimento, torna-se difícil fazer as perguntas apropriadas para determinar o seu nível de satisfação. Ao mensurar o nível de satisfação de seus clientes, as empresas estarão conhecendo a sua opinião em relação aos produtos e serviços oferecidos. Com essas informações em mãos, as empresas podem direcionar suas atividades, para melhor atender seus clientes e também identificar possíveis problemas que possam ser resolvidos antes que tomem grandes proporções e aqueles deixem de frequentá-las. É de vital importância que elas repassem aos seus funcionários, principalmente ao pessoal de linha frente, a filosofia pela qual eles devem comprometer-se ou resolver as reclamações. Caso os funcionários não entendam o que está por trás de um sistema de atendimento, todo o processo falhará.

3.2 Avaliação da Satisfação do Usuário

Segundo Las Casas (1997, p. 210) uma maneira de analisar a satisfação é através de um questionário. A empresa deve adaptar as perguntas conforme a necessidade da satisfação, a aplicação do questionário deve ser feita de forma periódica no qual o assunto abordado pode ser bastante variável.

Para Kotler (2006) algumas preocupações para analisar a satisfação do cliente é que as empresas precisam entender que as expectativas de cada consumidor são diferentes umas das outras; com isso é necessário entender os seus clientes, e compreender que eles podem estar satisfeitos ou não no momento em que preenchem o questionário, mas em outras situações serem totalmente diferentes.

A administração pública vem continuamente aperfeiçoando a qualidade de gestão das organizações e incorporando ações que visem avaliar a satisfação dos clientes\cidadãos, bem como atender satisfatoriamente às demandas do estado.

A Avaliação da Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos visa orientar as organizações para a realização de pesquisa de satisfação do usuário, com homogeneidade de critérios, metodologia e procedimentos de forma a prover uma consistência para o funcionamento do Sistema Nacional de Avaliação de Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos.

3.3 Gestão pela qualidade

Como valor, a qualidade está associada a um estilo de gestão, à visão sistêmica, à melhoria contínua e visa promover mudanças sucessivas utilizando-se de novas técnicas de produção, voltadas ao combate dos desperdícios humanos e materiais. Compreende princípios, metodologias e ferramentas da qualidade, essenciais nas organizações.

Para Paladini (2000 p. 286) é possível afirmar que qualidade é um conceito dinâmico, ou seja, que trabalha com referenciais que mudam ao longo do tempo e, às vezes, de forma bastante acentuada. Qualidade é, também, um termo de domínio público, pois todos têm uma noção intuitiva do que seja qualidade.

A qualidade é definida pelo cliente e transcende os parâmetros dos produtos, contemplando aspectos relacionados com o meio ambiente e com as relações humanas. A função qualidade e o termo cliente devem ser entendidos de forma abrangente e devem ser estendidos, também, para as relações profissionais, sociais e familiares (Neves e Neves, 2000 p. 14).

Para Vasconcellos (2002, f. 91), o mesmo ressalta:

A diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de estabelecer o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço. Cada cliente possui uma determinada percepção sobre qualidade e, muitas vezes, esta diferença implica até mesmo "estado de espírito do cliente" no momento da prestação de serviço. As pessoas possuem diferentes padrões de qualidade em diferentes momentos de sua vida.

3.4 O conceito do desempenho e as necessidades dos usuários

A qualidade é considerada como adequação ao uso e como satisfação total dos clientes, aproximando-se do conceito de desempenho aplicado à construção. A palavra desempenho significa comportamento em uso, que caracteriza a existência de certas propriedades no produto capaz de cumprir sua função (Souza et al., 1995).

As necessidades dos usuários dependem do uso destinado à edificação, ou seja, há um conjunto de necessidades comuns a serem satisfeitas para cada edifício projetado e construído. Segundo a abordagem de desempenho, o edifício e suas partes são produtos cuja função é satisfazer às exigências do usuário quando submetido às condições de exposição ao longo de sua vida útil (Souza et al., 1995).

4 SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

4.1 Histórico

Para Dinsdale & Marson (2000, p. 32), a origem do sistema tem como marco a realização da primeira pesquisa nacional de satisfação, que abordou os serviços de educação, previdência e saúde em uma amostra de 8.000 domicílios. De fato, o efeito mais relevante ao final da pesquisa não foi, propriamente, os índices de satisfação auferidos com relação a cada um dos serviços, mas sim, a inserção na pauta do gestor público sobre a importância de se avaliar a percepção do cidadão a respeito da qualidade do serviço prestado. Ou seja, “garantir que as melhorias dos serviços concentrem-se naquilo que os usuários desejam em oposição ao que os tomadores de decisões acham que eles querem”.

Tendo isso em vista, apreende-se que se abriu um espaço favorável para, efetivamente, se iniciar a estruturação de um Sistema Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos. Este foi então, oficialmente instituído em junho de 2000 com a publicação do decreto 3.507, o qual deveria ser coordenado por um órgão central do governo; no caso a Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, e que deveria regulamentar os critérios, as metodologias e os procedimentos de pesquisa a serem utilizados pelas organizações participantes do Sistema.

Vale à pena ressaltar que as organizações participantes do Sistema são entidades da Administração Pública direta, indireta e fundacional que atendem diretamente aos cidadãos. A partir deste escopo, identifica-se cerca de 140 órgãos entre 600, onde o foco de atuação direto é a prestação de serviço para o cidadão, e conseqüentemente, torna-se relevante se inserir estratégias de gestão que tenham como prioridade a opinião do usuário. Dentro disso, enquadra-se no atendimento direto ao cidadão aquelas organizações ou setores da organização cujo serviço ou informação prestada ao cidadão está relacionado à sua atividade finalística.

É nesse intuito que foi desenvolvido uma ferramenta e uma sistemática para garantir o funcionamento do Sistema Nacional de Avaliação da Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos, a referida ferramenta é o IPPS comentado a seguir.

4.2 IPPS – Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação

O Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação é um questionário de pesquisa de opinião padronizada que investiga o nível de satisfação dos usuários de um serviço público, e foi desenvolvido por se adequar a qualquer organização pública prestadora de serviço direto ao cidadão, e também, gerar informações diferentes entre organizações.

Em sua realização foram combinados elementos das principais metodologias internacionais de medição de satisfação do usuário adaptados às necessidades e especificidades brasileiras. Destacam-se três das metodologias usadas: O *American Consumer Satisfaction Index da Universidade de Michigan*; o *SERVQUAL* desenvolvido pelos especialistas Zeithaml, Parasuraman e Berry e o *Caumon Measurement Tool-CMT* do Centro Canadense de Gestão do usuário.

4.2.1 Objetivo

Com base no exposto, IPPS tem como objetivo a geração de informações relevantes para melhoria da gestão das organizações públicas. Para tanto, o IPPS provê realização de pesquisa de satisfação do usuário, com uma homogeneidade de critérios, metodologias e procedimentos, de forma a adquirir uma consistência necessária para o funcionamento do Sistema Nacional da Satisfação do Usuário dos Serviços Público.

É importante destacar que o objetivo desta ação não é a padronização de critérios de pesquisa com vistas a permitir a operacionalização de um sistema normatizador e burocrático para avaliação da satisfação do usuário dos serviços públicos; mas sim, o de institucionalizar, de forma útil, simples e pragmática a

avaliação de satisfação como uma prática de gestão relevante e necessária na estrutura da administração pública.

4.2.2 Características

- Prover, as organizações que utilizarão um instrumento capaz de produzir informação gerencial útil para melhoria da gestão;

- Avaliar a satisfação e prover informação gerencial diretamente em uma unidade, ao invés do enfoque em diagnosticar e melhorar o atendimento de uma organização como um todo;

- Existência de um software para auxiliar desenvolvido um software de auxílio ao processo de pesquisa e análise dos resultados, com a seguinte estrutura: configuração organiza a estrutura do seu questionário; análise permite a formação de relatório; entrada de dados.

4.2.3 Estrutura do IPPS

O IPPS estar estruturado em dois módulos (módulo geral e específico) de análise distinta conforme segue:

Módulo Geral:

Inclui questões amplas sobre as dimensões de satisfação que deverão ser, obrigatoriamente, aplicadas por todas as organizações que compõem o Sistema Nacional de Avaliação da Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos. É com esse módulo que poderá ser mensurado um índice representativo das organizações participantes do sistema.

O Módulo Geral permitirá comparar pesquisas de satisfação de organizações com perfis de serviço e clientela bastante diferentes, e de contextos sócio-culturais diversos. Além de permitir a uma organização de grande porte, que presta seu serviço em diferentes contextos e para clientelas com diferentes perfis,

avaliar comparativamente a percepção dos usuários quanto aos serviços oferecidos pelas suas diversas unidades de atendimento. O enfoque é sempre o de facilitar o aprendizado entre organizações e unidades. O sucesso de uma organização ou unidade em melhorar o seu atendimento é um exemplo a ser seguido por outras. No serviço público este processo de aprendizado já é corrente e o IPPS permite identificar, com mais facilidade, alguns casos de sucesso e as experiências de êxito.

O Módulo Geral é constituído por perguntas que tomam poucos minutos da entrevista. Ele está baseado na existência de 5 dimensões genéricas de serviço que estão presentes em qualquer tipo de prestação de serviço, a saber: aspectos tangíveis, empatia, confiabilidade, garantia, receptividade e, que estão operacionalizadas, respectivamente, com as seguintes perguntas: conservação e infra-estrutura, atendimento dos funcionários, capacidade dos funcionários, serviço ser feito direito e facilidade para conseguir o serviço.

O Módulo Geral contém ainda três medições independentes, para o serviço como um todo e para cada dimensão do serviço: a expectativa em relação ao serviço, a avaliação propriamente dita do serviço e o valor/importância de cada dimensão do serviço. Do ponto de vista da futura consolidação de um sistema nacional de avaliação da satisfação do usuário, o módulo geral é a única parte do IPPS que deve ser aplicado por todas as organizações. Todas as outras partes do IPPS são opcionais. A partir do módulo geral será possível futuramente agregar um índice nacional de satisfação dos usuários do serviço público. Agregações como esta permitirão a promoção de políticas públicas amplas na área de prestação de serviço ao cidadão.

Módulo Específico:

Este módulo é completamente opcional, e tem como objetivo ser adaptado às particularidades de qualquer organização participante do Sistema. Para tanto, este módulo é composto por 5 grupos de perguntas, que respeitam as mesmas dimensões de avaliação de satisfação incluídas no módulo geral. Enquanto no módulo geral as 5 dimensões estão operacionalizadas em apenas uma pergunta para cada uma destas dimensões, no módulo específico, existe uma grande variedade de perguntas que

operacionalizam as mesmas dimensões, no intuito de permitir uma avaliação em maior profundidade de cada uma delas.

Fica a cargo da organização escolher quantas dimensões no módulo específico ela deseja avaliar, e para cada uma delas, ela pode ainda selecionar algumas perguntas que sejam mais aplicáveis ao seu contexto. Por exemplo, se a organização desejar avaliar em maior profundidade a dimensão sobre conservação e infra-estrutura, ela pode verificar que a pergunta sobre quantidade suficiente de [equipamentos] no atendimento (ex: caixas eletrônicos, guichês de "check in") não seria aplicável ao seu caso, uma vez que não possui esse tipo de equipamento.

Módulo Temático:

O IPPS não é somente um instrumento para pesquisa de satisfação, pois além dos dois módulos anteriores, ele contém outros conjuntos de perguntas, também completamente opcionais, chamados de módulos temáticos, que exploram outros temas de interesse das unidades de atendimento.

Os módulos temáticos disponíveis são: padrões de atendimento, avaliação de mudança, horário de funcionamento e localização, formas de acesso, relacionamento (Sistema de Atendimento ao Usuário (SAU) / Ouvidoria) e frequência de uso. Desse modo, pode-se aproveitar a pesquisa de satisfação para colher outras informações de interesse da organização e, ainda, cruzar estas informações com a avaliação de satisfação, de modo a descobrir o impacto destes outros elementos na satisfação dos usuários.

Compondo ainda o módulo temático, e de forma a ampliar o leque de opções para realização da pesquisa, foi inserida a possibilidade de se realizar perguntas abertas. Porém, tomou-se o cuidado de limitá-las para que o questionário continuasse tendo um enfoque quantitativo e objetivo. Com o mesmo intuito, foi incorporado também um módulo para se avaliar o perfil sócio demográfico do respondente.

5 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

Quando pesquisamos, o objeto da pesquisa não é aquilo que parece ser inicialmente, é preciso percebê-lo, conhecê-lo melhor, desvendá-lo para, enfim, descrevê-lo o mais fielmente possível.

Nossas explicações, no entanto, dificilmente conseguem compreender a realidade em toda sua complexidade e extensão, por isso mesmo, referenciais teóricos e metodológicos, constituem tentativas de compreender, de resolver os problemas que nos são apresentados por essa realidade, através do seu diagnóstico, os quais nunca se esgotam em sua plena compreensão.

Feitas essas considerações que imbuem os questionamentos levantados antes e durante a realização da pesquisa, partimos para o trabalho investigativo em sua prática. Ele é de caráter bibliográfico, através do estudo de publicações de autores renomados ligados ao tema.

A pesquisa de campo realizou-se sob duas abordagens: a qualitativa, de caráter informacional, e a de observação, a qual ocorreu *in lócus*, para que pudéssemos dar subsídios suficientes aos dados registrados no momento da sua análise e interpretação, em nome da fidedignidade aos resultados.

Para o desenvolvimento do presente trabalho foi realizado uma pesquisa exploratória, que tem como finalidade medir o nível de satisfação dos cidadãos que entraram com recursos na JARI.

Para Lakatos & Marconi (1991, p. 95) “o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que permitem alcançar o objetivo, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões dos cientistas.”

Segundo Mattar (2000, p. 84) “a pesquisa exploratória visa prover o pesquisador de maior conhecimento sobre o tema ou problema de pesquisa em perspectiva.”

5.1 Método

Existem diversas técnicas para coleta de dados, como por exemplo, pesquisa bibliográfica, documental, experimental, estudo de caso etc. Neste trabalho, com intuito de atender ao seu objetivo, será utilizado um método quantitativo, em que analisa a satisfação do usuário da JARI através de pesquisa estudo de campo.

Na pesquisa quantitativa, as respostas do consumidor estão em uma escala numérica, como na escala de 0 a 10. Na pesquisa de consumidor, a possibilidade de comparação de respostas numericamente classificadas permite pesquisar um grande número de clientes e depois somar suas respostas para chegar a uma média geral sobre qualquer aspecto do comportamento que esteja sendo pesquisado.

5.2 Amostragem

A amostra utilizada foi a sistemática, em que se teve o auxílio do software do IPPS que determinou o tamanho da amostra quanto a distribuição das entrevistas. Para tanto foi fornecido pela JARI uma estimativa de fluxo mensal de usuários e sua distribuição conforme os períodos do dia, os dias da semana e as semanas do mês.

5.3 Critério de Seleção do Entrevistado

Em função da disponibilidade dos dados dos usuários-cidadãos serem de difícil acesso, a seleção do entrevistado foi através de um senso dentre as pessoas que interpuseram recurso à JARI durante o primeiro semestre do ano corrente, especificado o mês de abril. Para tanto, foi utilizada a amostra estratificada a qual foi desenvolvida como uma forma de aumentar a precisão do processo amostral, reduzindo o grau de heterogeneidade e proporcionando uma segurança que aumenta a chance da amostra representar bem a população de usuários.

Foram entregues, pela JARI, uma listagem de telefones com 33 e 81 números, correspondentes a recursos procedentes e improcedentes, respectivamente e em seguida, entrou-se em contato com os usuários de cada listagem, entretanto

não foi possível falar com todos, tendo em vista que alguns telefones não atendia, outros estavam fora de área.

Foi calculado amostra das entrevistas, pelo software do IPPS, Tomando como base o mês de abril, o qual apresentou 12 e 52 recursos procedentes e improcedentes, ou seja, 18,75 e 81,25 garantidos, desta forma, a igualdade com essas proporções. Foram entrevistados 20 a 50 pessoas dos recursos acima citados, ratificando uma margem de erro de 3%, isto um nível de confiança de 95%.

5.4 Tipo de Entrevista

O tipo de entrevista foi via fone, em virtude da resposta dos recursos que são informados por carta e ou telefone, portanto não foi possível ter contato pessoal com o usuário\cidadão.

A entrevista telefônica tem uma dinâmica semelhante à de entrevista presencial, garantindo uma qualidade de informação elevada. Tem como desvantagem um menor nível de atenção do entrevistado, conseqüentemente foi necessário apresentar um questionário menor do que a de uma entrevista presencial a fim de manter o nível e não causar confusão ao telefone

5.5 Pesquisa de Campo

O questionário (Anexo 1) adaptado, escolhido, dentre os itens do modelo do IPPS, aqueles que contemplaram o interesse da satisfação do cidadão. Contém 15 (quinze) questões de múltipla escolha, de ordem objetiva, com respostas direcionadas, sendo que era possível apenas a apresentação de uma resposta, entre 05 (cinco) alternativas oferecidas. Dentre as questões escolhidas foram aplicadas questões do modulo geral e específico.

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Analisando os resultados do Gráfico 1 no mês estudado, os recursos improcedentes são de quantidade maior (71,43%) do que os procedentes (28,57%) em razão do grande número de condutores infratores no município de Fortaleza.

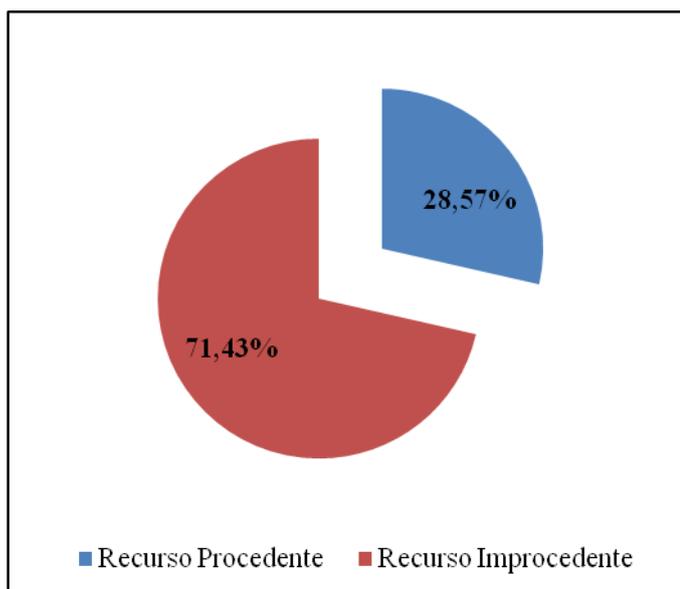


Gráfico 1: Tipos de serviços oferecidos pela JARI.

Verifica-se na Tabela 1 que em média todos os itens de avaliação da qualidade dos serviços gerais da JARI obtiveram grau de satisfação superior a 100%, ou seja, os usuários consideram que o serviço recebido foi melhor que o serviço esperado. No geral o índice de satisfação alcançou 106,26%. Vale ressaltar que o item de maior importância para o usuário é o atendimento dos funcionários, seguido por o serviço a ser feito direito, a capacidade dos funcionários, a facilidade para conseguir o serviço e, por último, a conservação e limpeza da JARI.

Dimensão	Expectativa	Avaliação	Importância	Satisfação	Gap/i
Geral	7,30	7,76	-	106,26	-
A conservação e limpeza da JARI	7,51	9,04	1,39	120,46	28,47
O atendimento dos funcionários	7,35	8,36	2,12	113,81	29,21
A capacidade dos funcionários	7,64	8,14	1,67	106,64	11,07
O serviço ser feito direito	7,46	7,70	1,69	103,11	5,25
A facilidade para conseguir o serviço	7,36	7,84	1,59	101,50	10,31

Tabela 1: Relatório do módulo geral da instituição.

Este comportamento se repete para os serviços dos recursos procedentes, como mostra a Tabela 2.

Dimensão	Expectativa	Avaliação	Valor	Satisfação	Gap/i
Geral	7,35	8,55	-	116,33	-
A conservação e limpeza da JARI	7,20	9,10	1,20	126,39	31,67
O atendimento dos funcionários	7,20	8,40	2,20	116,67	36,67
A capacidade dos funcionários	7,35	8,25	1,75	112,24	21,43
O serviço ser feito direito	6,80	8,45	1,93	124,26	46,71
A facilidade para conseguir o serviço	6,90	8,05	1,43	116,67	23,75

Tabela 2: Relatório do módulo de serviço dos Recursos Procedentes.

Neste caso, o índice de satisfação geral alcançou 116,26%, o que já era esperado tendo em vista que o usuário alcançou seu objetivo com recurso procedente.

Em se tratando dos usuários com Recursos Improcedentes, verificou-se que o item serviço a ser feito direito obteve índice de satisfação inferior a 100% (95,70%), como mostra a Tabela 3, ou seja, os usuários consideram que o serviço recebido foi pior do que o esperado.

Essa insatisfação ocasiona um GAP negativo definindo esse item como maior prioridade para ser trabalhado pela JARI, considerando que satisfação baixa é mais prioritário do que satisfação alta e que o valor (a importância) alta é mais prioritário do que a baixa.

Dimensão	Expectativa	Avaliação	Valor	Satisfação	Gap/i
Geral	7,28	7,44	-	102,20	-
A conservação e limpeza da JARI	7,62	9,02	1,46	118,38	26,83
O atendimento dos funcionários	7,41	8,35	2,06	112,80	26,36
A capacidade dos funcionários	7,74	8,10	1,62	104,68	7,58
O serviço ser feito direito	7,72	7,39	1,58	95,70	-6,80
A facilidade para conseguir o serviço	7,54	7,76	1,68	102,85	4,79

Tabela 3: Relatório do módulo de serviço dos Recursos Improcedentes.

A pesquisa mostrou, ainda, que o número de pessoas que o cliente precisou consultar para entrar com recurso na JARI foram elevados, 76,8% dos entrevistados precisaram entrar em contato com três ou mais pessoas, indicando certa dificuldade para obter informação.

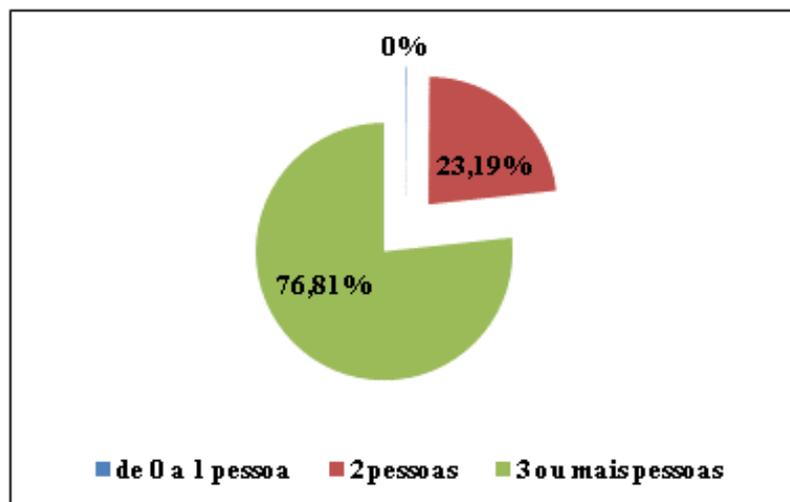


Gráfico 2: Número de pessoas consultadas pelo usuário antes de entrar com recurso.

Verifica-se que ao dar entrada no recurso, 82,9% dos clientes foram informados sobre o tempo de resposta, alcançando um patamar elevado, no entanto, para 51,4% dos usuários o prazo não foi cumprido e 91,4% dos clientes não sabem ou não indicaram o motivo do não cumprimento do prazo.

Importância da Capacidade dos Funcionários	Avaliação	Importância	Avaliação/i
Os funcionários fornecerem informações corretas e completas	8,09	3,76	7,19
Os funcionários serem capazes de solucionar os problemas que apareçam	7,80	3,84	8,45
Os funcionários fazerem seu serviço com rapidez	8,06	3,60	6,99
Os funcionários terem o conhecimento necessário para fazer o seu serviço	8,17	3,80	6,94
Os funcionários serem organizados	8,42	3,56	5,62

Tabela 4: Avaliação da capacidade dos funcionários da JARI geral.

A partir da Tabela 4, observamos que os clientes avaliaram a capacidade dos funcionários da JARI evidenciando que é de extrema importância funcionários serem capazes de solucionar os problemas que apareçam, terem o conhecimento necessário para fazer o seu serviço e fornecerem informações corretas e completas, respectivamente. O mesmo comportamento ocorre com relação a opinião dos usuários que obtiveram recurso procedente, conforme Tabela 5.

Importância da Capacidade dos Funcionários	Avaliação	Importância	Avaliação/i
Os funcionários fornecerem informações corretas e completas	8,40	3,65	5,84
Os funcionários serem capazes de solucionar os problemas que apareçam	8,70	3,95	5,14
Os funcionários fazerem seu serviço com rapidez	8,35	3,63	5,98
Os funcionários terem o conhecimento necessário para fazer o seu serviço	8,95	3,85	4,04
Os funcionários serem organizados	8,65	3,48	4,69

Tabela 5: Avaliação da capacidade dos funcionários da JARI pelos cliente com Recurso Procedente.

Importância da Capacidade dos Funcionários	Avaliação	Importância	Avaliação/i
Os funcionários fornecerem informações corretas e completas	7,96	3,80	7,76
Os funcionários serem capazes de solucionar os problemas que apareçam	7,43	3,79	9,75
Os funcionários fazerem seu serviço com rapidez	7,94	3,59	7,40
Os funcionários terem o conhecimento necessário para fazer o seu serviço	7,86	3,78	8,10
Os funcionários serem organizados	8,33	3,59	6,01

Tabela 6: Avaliação da capacidade dos funcionários da JARI pelos cliente com Recurso Improcedente.

Quanto aos usuários que obtiveram recurso improcedente, conforme Tabela 6, e considerando que avaliação baixa e mais prioritária do que avaliação e que o valor (a importância) alta é mais prioritário do que o valor baixo, os quesitos mais prioritário quanto a capacidade dos funcionários da JARI são os funcionários fornecerem informações corretas e completas, serem capazes de solucionar os problemas que apareçam e terem conhecimento necessário para fazer o seu serviço.

O índice Avaliação/i é um índice de focalização da estratégia gerencial da organização, portanto um item com índice de Avaliação/i alto possui prioridade maior que um item com índice de Avaliação/i baixo. Sendo assim, a partir da Tabela 6, verificamos que os clientes avaliaram a capacidade dos funcionários da JARI evidenciando que é de extrema importância os funcionários serem capazes de solucionar os problemas que apareçam, terem o conhecimento necessário para fazer o seu serviço e fornecerem informações corretas e completas, respectivamente, devendo esses itens serem focados com maior prioridade pela administração da JARI.

6.1 Como Identificar o Módulo Geral e Bateria de Avaliação

6.1.1 Módulo Geral

O Relatório Módulo Geral está baseado nas cinco dimensões genéricas de serviço (conservação e infra-estrutura; atendimento dos funcionários; capacidade dos funcionários; serviço ser feito direito; facilidade para conseguir o serviço) e ainda contém três medições independentes (expectativa, avaliação e valor = importância).

Fórmulas:

Satisfação = (Avaliação/Expectativa) x 100

Gap = (100 – Satisfação) x (-1)

Valor = importância:

A pergunta de importância é usada como um ponderador, transformando a ordem de importância em pesos do seguinte modo: 1º = 3; 2º = 2,5; sem menção = 1 $Gap/i = Gap \cdot valor$

Expectativa: representa a média das notas, de 0 a 10, dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em relação a um determinado serviço. Quanto maior a nota, maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.

Avaliação: representa a média das notas, de 0 a 10, dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam em relação a um determinado serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.

Valor: representa uma medida da importância de cada atributo. Quanto maior o indicador maior a importância de um atributo.

Satisfação: representa o percentual alcançado pela avaliação do serviço em relação à expectativa de serviço, onde valores abaixo de 100 indicam insatisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi pior do que o esperado, e valores maiores ou iguais a 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.

Gap/i: é um índice de prioridade é necessário primeiro definir o que é prioritário em uma avaliação de satisfação. Consideramos que a satisfação baixa é mais prioritária do que a satisfação alta e que o valor (a importância) alto é mais prioritário do que o valor baixo.

6.1.2 Módulo Bateria de Avaliação

As Baterias de Avaliação destinam-se a aprofundar a análise de cada uma das 5 dimensões existentes no Módulo Geral. Para tanto, é disponibilizado um conjunto de perguntas para cada dimensão e que possui 2 medições independentes para cada pergunta (avaliação e valor=importância). Perceba, que enquanto no Módulo Geral são realizadas três medições (expectativa, avaliação e valor=importância), neste módulo existem apenas 2, pois não há medição para a expectativa. A expectativa é medida apenas no Módulo Geral.

Fórmulas:

Valor = importância;

A pergunta de importância é usada como um ponderador, transformando a escala de importância em pesos do seguinte modo: Extremamente importante = 4; Muito importante = 3,5; Importante = 2,5 Mais ou menos importante = 1,5; Sem menção = 1.

$Avaliação/i = ((10 - avaliação) \times valor) \times (-1)$

Avaliação: representa a média das notas, de 0 a 10, dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente perceberam receber em relação a um determinado serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.

Valor: representa simplesmente uma medida da importância de cada atributo. Quanto maior o indicador maior a importância de um atributo.

Avaliação/i: como o Gap/i, este é um índice que também tem por objetivo auxiliar as organizações a identificarem os elementos de serviço mais prioritários para a sua atuação, sendo assim, ele é um índice de focalização da estratégia gerencial da organização. Este índice envolve apenas duas medições independentes, a avaliação

e o valor, sendo assim, ele tem uma leitura mais simples do que a do Gap/i, no entanto, ele tem menos informação do que o Gap/i.

Entendendo a avaliação/i:

Como a avaliação/i é um índice de prioridade é necessário primeiro definir o que é prioritário em uma avaliação de satisfação. Consideramos que a avaliação baixa é mais prioritária do que a avaliação alta e que o valor (a importância) alto é mais prioritário do que o valor baixo.

6.1.3 Cruzamento da Bateria de Avaliação x Módulo Geral

O objetivo deste cruzamento é identificar dentro de cada dimensão de serviço os itens das baterias de avaliação que mais pressionam para baixo a satisfação dos usuários com aquela dimensão. Para fazer esse cálculo passa-se por duas etapas, Primeiro, coloca-se em ordem crescente todos os indivíduos da amostra em relação ao valor do indicador avaliação/i, ou seja, do mais negativo até o menos negativo (lembrando-se que quanto mais negativo, mais prioritário). E ainda, após esse ordenamento, dividem-se os indivíduos em três grupos, onde no primeiro grupo ficam aqueles que possuem os valores mais negativos de avaliação/i, um segundo com valores intermediários e o terceiro com valores menos negativos. Segundo, após a classificação dos indivíduos nesses três grupos, calcula-se novamente o valor do gap/i, para os três grupos de forma separada.

Assim, na tabela aparece o valor do gap/i, já em ordem decrescente de prioridade, ou seja, segundo a regra de análise do gap/i, os valores mais negativos e os valores mais positivos estarão como Alta Prioridade, os valores intermediários estarão como média prioridade, e os menores valores negativos e menores positivos estarão como baixa prioridade. Assim, a coluna de Alta Prioridade indica quais os itens da Bateria de Avaliação estão mais relacionados com o Módulo Geral, ou seja, quais são aqueles que influenciam em uma menor satisfação e uma maior importância. As colunas de Média Prioridade e Baixa Prioridade servem apenas para desempatar, casos os valores da coluna Alta Prioridade sejam iguais ou muito próximos.

**Relatório do Cruzamento Módulo Geral X Bateria de Avaliação Geral da JARI –
TAB 7**

Itens de Bateria de Avaliação	Baixa Prioridad e	Média Prioridade	Alta Prioridad e
Os funcionários darem informações corretas e completas	-12,53	12,98	26,98
Os funcionários serem capazes de solucionar os problemas	-19,42	27,78	31,78
Os funcionários fazerem seu serviço com rapidez	-17,07	8,91	22,65
Os funcionários terem conhecimento para fazer o serviço	-31,60	33,37	19,64
Os funcionários serem organizados	-13,44	53,10	13,06

**Relatório do Cruzamento Módulo Geral X Bateria de Avaliação Serviço Recurso
Procedente – TAB 8**

Itens de Bateria de Avaliação	Baixa Prioridad e	Média prioridade	Alta prioridad e
Os funcionários darem informações corretas e completas	0,00	22,88	22,88
Os funcionários serem capazes de solucionar os problemas	-31,67	39,29	21,41
Os funcionários fazerem seu serviço com rapidez	12,83	24,73	17,11
Os funcionários terem conhecimento para fazer o serviço	10,79	18,92	21,41
Os funcionários serem organizados	3,77	35,00	22,91

**Relatório do Cruzamento Módulo Geral X Bateria de Avaliação Serviço Recurso
Improcedente – TAB 9**

Itens de Bateria de Avaliação	Baixa Prioridade	Média Prioridade	Alta Prioridade
Os funcionários darem informações corretas e completas	-13,95	6,55	32,77
Os funcionários serem capazes de solucionar os problemas	-22,30	16,67	21,55
Os funcionários fazerem seu serviço com rapidez	-9,92	0,00	23,36
Os funcionários terem conhecimento para fazer o serviço	-24,90	27,02	18,49
Os funcionários serem organizados	-17,95	61,98	8,880

Os resultados demonstrados nas tabelas 7,8 e 9 elaborados através do IPPS permitiram a avaliação observacional comprobatória das relações entre as variáveis do módulo geral e capacidade dos funcionários.

Na tabela 7, há diversas correlações entre os itens, o que compõe funcionário darem informações corretas e completas, serem capazes de solucionar os problemas e fazerem seus serviços com rapidez tem alta prioridade na avaliação geral e baixa satisfação.

Observamos que os dois itens funcionários terem conhecimento pra fazer o serviço e serem organizados são os que mais pressionam para baixo a satisfação.

Observamos ainda, a tabela 8 o cruzamentos modulo geral com avaliação de serviços de recursos procedentes, os itens funcionários darem informações corretas e completas e funcionários serem organizados revelam-se, com prioridade alta e satisfação baixa, observou-se que no cruzamento de avaliação de recurso procedente não foi levado, como importância, a variável conhecimento dos funcionários, solução de problemas e rapidez.

Tal consideração já era esperada, uma vez que a satisfação já foi encontrada na resolução do problema com o recurso sendo procedente. Já na tabela 9 do cruzamento modulo geral com a bateria de recursos improcedentes, os itens que mais pressionaram para baixo a satisfação do usuário nos recursos improcedentes foram, funcionário dar informações corretas, completas e fazer o serviço com rapidez. A correlação que se esperava entre capacidade de solucionar os problemas e conhecimento para fazer o serviço, não se comprovou.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração deste trabalho exigiu muita dedicação e paciência, mas foi compensador em razão do conhecimento gerado, pois nos permitiu colocar em prática os conceitos teóricos abordados no estudo como: verificar o problema, realizar a pesquisa, analisar os resultados e propor soluções, o que contribuiu significativamente para o meu desenvolvimento profissional e pessoal.

Melhorar a prestação de serviços públicos à comunidade tem sido uma das mais recentes e marcantes transformações da administração pública no Brasil e no mundo. Modernas instalações, com serviços integrados de atendimento, apoiadas nos recursos de informática de última geração, e pessoal capacitado, tanto no domínio dos processos, quanto em relações interpessoais, necessárias ao bom atendimento, foram implantadas em diversos estados brasileiros, oferecendo qualidade na prestação de serviços públicos e transformando, radicalmente, as relações entre o estado e os cidadãos usuários.

A busca constante pela satisfação dos clientes não é tarefa simples. E foi pensando na satisfação que foi desenvolvido o IPPS - Instrumento Padrão de Pesquisa que é uma metodologia para avaliar a percepção do usuário sobre a qualidade do serviço que recebeu que esse estudo está direcionado para pessoa física e não jurídica, através de questionários, preferencialmente, presencial com perguntas fechadas a fim de facilitar o cálculo do índice.

O objetivo desta pesquisa é identificar através do IPPS o grau de satisfação dos cidadãos que entraram com recurso na JARI, durante o primeiro semestre de 2010. Para tanto, foram demonstrado os aspectos legal das autuações e recursos, o conceito de satisfação e cidadão\usuário, bem como a definição de IPPS e análise da satisfação dos usuários na ótica desta ferramenta.

O IPPS é uma ferramenta desenvolvida, de forma útil, simples e pragmática a fim de se adequar a qualquer organização pública. O IPPS não só avaliar a satisfação, mas também prover informação relevante e necessária na

estrutura da administração pública, melhorando o atendimento de uma organização como um todo, bem como, gerenciando diretamente cada unidade. Este instrumento de pesquisa utilizado possibilitou aos usuários-cidadãos avaliarem a expectativa, satisfação, valor-importância do (atendimento, conservação, facilidade de obter serviços) oferecidos pela entidade, assim como , a competência dos funcionários em dar informações corretas, capacidade de solucionar problemas, rapidez, conhecimento e organização.

Ao realizar as entrevistas ficamos receosos em relação a atitude dos clientes que tiveram o recurso negado, no entanto , não foi encontrado hostilidade e sim, insatisfação por parte de quem teve recurso improcedente, o que já era esperado.

Levando em consideração a capacidade, fez-se necessário observarmos os itens funcionários serem capazes de solucionar os problemas que apareçam, terem o conhecimento necessário para fazer o seu serviço e fornecerem informações corretas e completas, pois são os que mais pressionam para baixo a satisfação do usuário, respondente, ou seja, é extremamente importante uma melhoria nesses três itens terão um maior impacto na obtenção da satisfação.

Contudo, o que mais se destacou foram às reclamações, com um tom sugestão, como a não existência de fundamentação nos recursos improcedentes, ou seja, a falta de informação (justificativa na lei) por qual motivo o recurso foi improcedente.

Medir o grau de satisfação do cliente e tomar providências a partir desse resultado deve ser meta para as entidades que querem obter uma boa aceitação na construção da própria imagem da administração municipal a partir da prestação de serviços considerados antipáticos como a autuação do trânsito e a conseqüente aplicação de notificações e multas.

Recomendamos aos Órgãos Públicos prestadores de serviços diretos ao cidadão um levantamento periódico, a fim de medir a satisfação dos clientes, pois a cada momento este grau de satisfação pode variar, a utilização da IPPS (Instrumento

Padrão de Pesquisa de Satisfação) por órgãos de áreas fins como, DETRAN, INSS, IPM, ETUFOR etc. Aos membros julgadores da JARI uma motivação do voto e apontar um dos seguintes resultados como manda o Regimento Interno da JARI: rejeição administrativa do recurso; não conhecimento por intempestividade; não conhecimento por ilegitimidade de parte; manutenção da penalidade; cancelamento da penalidade.

A presente monografia teve como objetivo “Avaliação da satisfação dos cidadãos com os recursos interpostos à JARI – Junta Administrativa de Recurso de Infração” e, portanto, foram estudados e pesquisados material de grande valia, bem como estudos de caso que para mim, foram de grande relevância para a conclusão deste trabalho científico, me proporcionando conhecimentos e sabedoria na área que escolhi para minha trajetória profissional, atingindo assim a meta desejada.

“Para conseguir grandes coisas, é necessário não apenas planejar, mas também acreditar; não apenas agir, mas também sonhar”.

Anatole France – Escritor Francês

REFERÊNCIAS

ALVES, Vilson Rodrigues. **Acidentes de trânsito e responsabilidade civil**. São Paulo: Bookseller, Tomo. I. 2002.

ARAUJO, Julyver Modesto de. **Legislação de trânsito: competências e incompetências**. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 14, n. 2344, 1 dez. 2009. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=13924>>. em: jul. 2010.

AVRICHIR, I. História e comparação de instrumentos para medida de satisfação de usuários de informação. XXV Encontro da ANPAD, Campinas. **Anais**. Campinas, 16 19, setembro, 2001.

BRASIL. **Código de Trânsito Brasileiro**. 2 ed. Brasília: DENATRAN. 2007.

_____. Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, institui o Código de Trânsito Brasileiro.

_____. Manual de Gestão do Serviço Público – Gespública - 2 versão – Brasília.

CANNIE, Joan Koob. **Como recuperar clientes perdidos: eles valem ouro!** São Paulo: Nobel, 1995.

CADERNO ENAP, popular, metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redesenhando roteiros: <http://www.enap.gov.br/index>. Acesso em: 24/07/2010.

CARMO, Suzane. J de Oliveira. O serviço público: Exigência de qualidade e eficiência “versus” adversidade do sistema. **DireitoNet**, São Paulo, ano 4, n. 6, abr. 2004. Disponível em: <<http://direitonet.com.br/artigos/6>>. Acesso em: 24 jul. 2010.

CATÃO, Adualdo de Lima. O serviço público no direito brasileiro. Breves comentários acerca de sua natureza jurídica. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 6, n. 54, fev. 2002. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2606>>. Acesso em: 25 jul. 2010.

DINSDALE G. & MARSON D.B. **Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redesenhando roteiros**. Brasília, Cadernos ENAP, 2000.

DI PIETRO, Maia Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2002

DYSON. Dória. **Curso de direito comercial**. 13 ed. São Paulo: Saraiva, 1998.

FADUL, E.M.C. Reforma do Estado e serviços públicos? Transformação de um modelo ou adaptação a uma nova ordem social? **Revista de administração**. São Paulo, V. 34, n.º 1, p. 70-78, jan/mar, 2000.

HONORATO, Cássio Mattos. **Trânsito: infração e crime**. Campinas: Millennium. 2000.

JURAN, J.M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços.** 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KOTLER, Philip. **Administração e marketing.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 3. ed. ampl. São Paulo: Atlas, 1991.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing conceitos, exercícios, casos.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

LEITE, Ravênia. Márcia de O. Panorama geral do trânsito. Disponível em: **Revista jusvigilantibus.mht.** Acesso em: 26/06/2010.

MATTAR, Fauze Nazib. **Pesquisa de marketing.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MELLO, Celso Antonio Bandeira de. **Curso de direito administrativo.** 21 ed. São Paulo: Malheiros

NEVES, J. F.; NEVES, M. C. P. **Qualidade e sustentabilidade.** Seropédica: Embrapa Agrobiologia, dez. 2000..

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços.** São Paulo: Atlas. 1995.

PINHEIRO, Geraldo de Faria Lemos; RIBEIRO, Dorival. **Doutrina, legislação e jurisprudência de trânsito.** São Paulo: Saraiva. 2002.

RECURSO CENTRAN nº 049/06. Relatora: Marcia C. Rocha. Disponível em: <<http://www.saeb.bo.gov.br/Centran>>.

RODRIGUES, Juciara. **500 anos de transito Brasil: Convite a uma viagem.** Curitiba: ABDETRAM, 2000, p. 11.

SANTOS, Wilson de Barros. **A responsabilidade do município pelo trânsito seguro doutrina e jurisprudência.** Recife: Livro Rápido – Ecológico, 2006.

VASCONCELLOS, P. P. de. **Desenvolvimento de um modelo de avaliação da qualidade do serviço odontológico.** 2002. 91 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) — Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

VAVRA, T. G. **Marketing de relacionamento.** Como manter a fidelidade de clientes através do marketing de relacionamento. São Paulo: Atlas, 1993.

ZUCCOLO, Antônio. **Cliente ou cidadão?** Fragmento do texto que pode ser acessado na íntegra através do endereço: <http://www.aqua.eng.br/opinio8.htm>. Acesso em: 27/jul/2010.

SITES PESQUISADOS

<http://www.denatran.gov.br/ctb.htm>. Acessado em 18/07/2010

<http://www.denatran.gov.br/resolucao.htm>. Acessado em 20/07/2010

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO

Qual destes serviços o(a) Sr.(a) conseguiu por último?

Qual destes foi o mais importante na sua opinião?

- (1) Recurso Procedente
- (2) Recurso Improcedente

O que é mais IMPORTANTE para o(a) Sr(a) ficar satisfeito com os serviços desta JARI

- a) A conservação e limpeza da JARI (1) (2) (99 - NS/NR)
- b) O atendimento dos funcionários (1) (2) (99 - NS/NR)
- c) A capacidade dos funcionários (1) (2) (99 - NS/NR)
- d) O serviço ser feito direito (1) (2) (99 - NS/NR)
- e) A facilidade para conseguir o serviço (1) (2) (99 - NS/NR)

Agora vou ler de novo estas características dos serviços desta JARI e peço que o(a) Sr(a) dê uma nota de "0" a "10" para a QUALIDADE de cada uma. De "0" a "10", que nota o (a) Sr.(a) dá para:

- a) A conservação e limpeza da JARI () (99 - NS/NR)
- b) O atendimento dos funcionários () (99 - NS/NR)
- c) A capacidade dos funcionários () (99 - NS/NR)
- d) O serviço ser feito direito () (99 - NS/NR)
- e) A facilidade para conseguir o serviço () (99 - NS/NR)

Que nota o(a) Sr(a) dá para a qualidade geral dos serviços que o(a) Sr(a) RECEBEU desta JARI (99 - NS/NR)

Antes de vir a esta JARI, todo mundo tem uma idéia sobre a qualidade dos serviços que vai receber aqui. Para responder às próximas perguntas, lembre-se de como IMAGINAVA que seria a qualidade dos serviços desta JARI antes de ser atendido. A nota "0" quer dizer que o (a) Sr(a) imaginava uma qualidade muito ruim e a nota "10" quer dizer que o(a) Sr.(a) imaginava uma qualidade ótima antes de ser atendido.

Dê uma nota de zero a 10, para dizer como IMAGINAVA que seria a qualidade geral dos serviços desta JARI antes de vir até aqui (99 - NS/NR)

Dê uma nota para cada uma daquelas características do serviço, lembrando o que o (a) Sr(a) IMAGINA sobre a qualidade dos serviços que irá receber a cada vez que vem até aqui. Dê uma nota de "0" a "10" para dizer o que o (a) Sr.(a) IMAGINA com relação a:

- a) A conservação e limpeza da JARI () (99 - NS/NR)
- b) O atendimento dos funcionários () (99 - NS/NR)

- c) A capacidade dos funcionários () (99 - NS/NR)
- d) O serviço ser feito direito () (99 - NS/NR)
- e) A facilidade para conseguir o serviço () (99 - NS/NR)

Com quantas pessoas o(a) Sr(a). precisou falar para?

Quando o(a) Sr(a) chegou nesta JARI, foi informado sobre o tempo de espera para ser atendido?

- (1) Sim
- (2) Não
- (99) NS/NR

Esse prazo foi cumprido?

- (1) Sim
- (2) Não
- (98) NA
- (99) NS/NR

Quando o(a) Sr(a). deu entrada no pedido, foi informado sobre o tempo para o serviço ficar pronto?

- (1) Sim
- (2) Não
- (99) NS/NR

Esse prazo foi cumprido?

- (1) Sim
- (2) Não
- (98) NA
- (99) NS/NR

Por que o(a) Sr(a). acha que o prazo não foi cumprido?

- (1) O trabalho é desorganizado
- (2) Há poucos funcionários para atender
- (3) Os funcionários estão desinteressados
- (4) Os funcionários não sabem fazer o serviço
- (5) Algum funcionário deu uma informação ou orientação errada
- (6) Faltam equipamentos e/ou os equipamentos são inadequados
- (7) O usuário cometeu algum erro durante o processo (por exemplo: preenchimento errado de algum formulário, falta de algum documento, etc.)
- (8) Horário de funcionamento é curto

Para o (a) Sr.(a) ficar satisfeito com a capacidade dos funcionários desta JARI o(a) Sr.(a) acha que é extremamente importante, muito importante, importante ou mais ou menos importante: (1) extremamente importante; (2) muito importante; (3) importante; (4) mais ou menos importante; (99) NS/NR].

- a) Os funcionários darem informações corretas e completas (1) (2) (3) (4) (99 - NS/NR)
- b) Os funcionários serem capazes de solucionar os problemas que apareçam (1) (2) (3) (4) (99 - NS/NR)
- c) Os funcionários fazerem seu serviço com rapidez (1) (2) (3) (4) (99 - NS/NR)
- d) Os funcionários terem o conhecimento necessário para fazer o seu serviço (1) (2) (3) (4) (99 - NS/NR)
- e) Os funcionários serem organizados (1) (2) (3) (4) (99 - NS/NR)

Vou citar de novo aquelas características e peço que o (a) Sr(a). dê uma nota de "0" a "10" para dizer o quanto está satisfeito com relação a JARI

- a) Os funcionários darem informações corretas e completas () (99 - NS/NR)
- b) Os funcionários serem capazes de solucionar os problemas que apareçam () (99 - NS/NR)
- c) Os funcionários fazerem seu serviço com rapidez () (99 - NS/NR)
- d) Os funcionários terem o conhecimento necessário para fazer o seu serviço () (99 - NS/NR)
- e) Os funcionários serem organizados () (99 - NS/NR)

A pesquisa assegura o anonimato de todos os entrevistados. Apesar disso, nós pedimos o telefone de contato (trabalho ou casa) para que um responsável pela pesquisa possa conferir se o(a) Sr(a) foi entrevistado(a) direito, se foi bem tratado e coisas assim.

O(A) Sr(a) poderia nos dizer o seu nome e telefone de contato? [SE O ENTREVISTADO NÃO TIVER TELEFONE] Então o(a) Sr(a). poderia nos dar seu endereço ?

Nome:

Tel.Trabalho: _____ Tel. Casa:

[NÃO HAVENDO TELEFONE] End.: _____