



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Rua Cícero Eduardo S/N – Bairro Junco – 64.600-000 – Picos –PI.
Fone (89) 3422-1087 – Fax (89) 3422-1043



**A Qualidade no Serviço Público: Um Estudo de Caso das atividades do
Departamento Municipal de Trânsito de Picos-PI**

**Quality in Public Service: A Case Study of the activities of the Municipal Traffic
Department of Picos-PI**

Gislândio da Silva Fontes¹

Graduando em Administração pela UFPI

E-mail: gislandiofontes@hotmail.com

Universidade Federal do Piauí

José Wilson Leal de Sousa²

Graduando em Administração pela UFPI

E-mail: wlsousa-picos@hotmail.com

Universidade Federal do Piauí

Fagunes Ferreira de Moura³

Professor da UFPI, Mestre, Orientador

E-mail: fagunesferreira@hotmail.com

Universidade Federal do Piauí

RESUMO

A problemática da qualidade em serviços públicos tem mobilizado muitos investigadores e recursos, como resposta a necessidade de se analisar essa qualidade propondo ações e medidas que contribuam de forma positiva na promoção de um trânsito cada vez mais seguro e humanizado. Dessa forma, o principal objetivo desse trabalho é analisar a qualidade no serviço público, tendo como evidência o Departamento Municipal de Trânsito (DMT) e sua atuação na cidade de Picos-PI, no intuito da busca constante pela satisfação do cidadão e melhorar a qualidade dos serviços prestados. Na construção desse estudo foi utilizada uma metodologia baseada em uma pesquisa de campo, tendo subsídio e suporte de alguns teóricos, entre eles: Marconi (2005), Fadel (2006), Carvalho (2008), Cunha (2008), Minayo (2008) e Maciel (2014). A pesquisa foi realizada em vias públicas da Zona Urbana da cidade de Picos-PI, por meio de uma pesquisa envolvendo 100 (cem) pessoas que foram escolhidas de forma aleatória e que trafegam na Avenida Getúlio Vargas constantemente. Dessa forma, como instrumento de coleta de dados utilizou-se uma entrevista com 05 (cinco) questões abertas e fechadas, além de conversas informais com os entrevistados frente à qualidade no serviço público, evidenciando a realidade do DMT. Diante de todas as informações contidas nesse estudo pode-se concluir que a qualidade no serviço público dispõe de mecanismos e ferramentas que ajudam os órgãos públicos a atingirem seus objetivos de forma mais produtiva e eficaz. Entretanto, é necessário que o uso dessas ferramentas seja feito de forma integrada na organização, com o comprometimento dos servidores que a compõem.

Palavras-chave: Serviço Público. Qualidade. Trânsito. Cidadão. Humanizado.

ABSTRACT

The issue of quality in public services has mobilized many researchers and resources in response to the need to analyze this quality proposing actions and measures to contribute positively to promoting a safe and increasingly humanized traffic. Thus, the main objective of this work is to analyze the quality of the public service, taking as evidence the Municipal Traffic Department (DMT) and its activities in the city of Picos-PI, the aim of the constant search for citizen satisfaction and improve the quality of services. In the construction of this study a methodology based on a field survey was used, with subsidy and support of some theorists, among them: Marconi (2005), Fadel (2006), Carvalho (2008), Cunha (2008), Minayo (2008) and Maciel (2014). The survey was conducted on public roads in the urban area of the city of Picos-PI through a survey of one hundred (100) persons were chosen randomly and that passes on Avenida Getúlio Vargas constantly. Thus, as an instrument of data collection used an interview with 05 (five) open and closed questions, as well as informal conversations with interviewees opposite quality in public service, demonstrating the reality of DMT. Due to all the data in the study it can be concluded

1 Artigo escrito pelos graduandos do curso de Bacharelado em Administração, da Universidade Federal do Piauí – UFPI, sob a orientação do Prof. Fagunes Ferreira de Moura.

that the quality in public service has mechanisms and tools that help the public achieve their goals more productively and efficiently organs. However, it is necessary that the use of these tools is done in an integrated manner in the organization, with the involvement of the servers that compose it.

Keywords: Public Service. Quality. Transit. Citizen. Humanized .

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como temática: “A qualidade no serviço público: um estudo de caso no Departamento Municipal de Trânsito (DMT) de Picos-PI”. O objetivo consistiu em analisar a qualidade no serviço público, tendo como evidência o DMT e sua atuação na cidade de Picos-PI, no intuito da busca constante pela satisfação do cidadão e melhorar a qualidade dos serviços prestados.

É importante destacar que a problemática da qualidade em serviços públicos tem mobilizado muitos investigadores e recursos, como resposta a necessidade de se analisar essa qualidade, com a finalidade de propor ações e medidas que contribuam de forma positiva na promoção de um trânsito cada vez mais seguro e humanizado.

Assim, este estudo teve como problemática principal a qualidade no serviço público, evidenciando um estudo de caso sobre o DMT. Desse modo, surgiram os principais questionamentos: Qual a avaliação feita pela população sobre a qualidade no serviço prestado pelo DMT? Quais os avanços na humanização e fluidez no trânsito a partir da criação desse órgão? As medidas adotadas pelo DMT, por meio de campanhas educativas são eficazes na promoção de um trânsito seguro?

Nesse sentido, ele está estruturado em quatro capítulos. O primeiro apresenta o conceito de serviço público, enfocando o trânsito como sendo um serviço público, evidenciando pressupostos legais que abordem essa temática de forma abrangente na esfera pública.

O segundo aborda algumas características da qualidade no serviço público, enfatizando alguns aspectos e princípios que devem ser levados em consideração na promoção da qualidade no serviço público, em especial, no DMT/ Picos-PI.

No terceiro discute-se sobre a Lei Federal nº 9.503/97 que trata do Código de Trânsito Brasileiro (CTB), bem como da Lei Municipal nº2188/2005 que trata da divisão de trânsito na estrutura da Secretaria Municipal de Administração, encarregado de coordenar as ações relacionadas à circulação no âmbito municipal.

O quarto traz os procedimentos metodológicos que foram disponibilizados para a realização do estudo, destacando o tipo de pesquisa utilizado, o universo, o público participante, bem como, os instrumentos que foram usados na construção desse estudo, evidenciando os objetivos e a filosofia de trabalho do DMT, no intuito de relacionar as estratégias, medidas e os serviços disponibilizados pelo DMT na cidade de Picos-PI.

O quinto apresenta as análises e discussões dos dados que foram obtidos na construção e desenvolvimento da pesquisa de campo.

Por fim, apresentam-se as considerações finais relativas ao problema investigado.

Portanto, espera-se por meio da realização desse estudo aprofundar conhecimentos e informações mediante a questão que deu suporte principal na

construção dessa pesquisa, isto é, qual a avaliação feita pela população sobre a qualidade no serviço prestado pelo DMT? Adicionalmente, criando subsídios teórico-práticos, para que de forma gradativa ocorram mudanças na oferta de serviços públicos, direcionadas para os fatores e aspectos inerentes à efetivação de um trânsito cada vez mais seguro e humanizado, que vise à melhoria da qualidade de vida da população.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA CIDADE DE PICOS-PI



Imagem 01: Localização da cidade de Picos no estado do Piauí

Fonte: www.360grauspi.com.br

A cidade de Picos serviu como pano de fundo para essa pesquisa. Está localizada a quase 310 km da capital do estado do Piauí, Teresina, e possui uma extensão territorial de 2.048 km², e uma população de aproximadamente 76.000 habitantes de acordo com o Censo Demográfico do IBGE (2013).

O município de Picos apresenta o segundo maior PIB do Estado (dados IBGE 2004), sendo que a região fiscal de Picos arrecada mais que as regiões fiscais de Parnaíba, Floriano e Campo Maior juntas. Perdendo apenas para a região fiscal da Capital Teresina. Na cidade de Picos encontra-se uma das maiores frotas de veículos per capita do país, haja vista que o município possui em média um automóvel para cada três pessoas. São aproximadamente 27.000 veículos motorizados para 76.000 habitantes segundo dados de 2013.

O município de Picos é constituído de uma grande rede de ensino nas redes pública e privada. A rede municipal dispõe 29 escolas, a rede estadual 17 escolas e a rede particular conta com 10 (dez) escolas, atendendo nos níveis de Ensino

Infantil, Fundamental e Médio. Ressalta-se ainda, que o município conta com cinco campus universitários: UESPI, IESRSA, IFPI, ISEAF e UFPI, oferecendo educação superior em diversas áreas.

As vias de acesso ao município são boas, facilitando o intercâmbio com Cidades e Estados circunvizinhos, possui um terminal rodoviário onde circulam dezenas de ônibus interestaduais diariamente. A pavimentação poliédrica e asfáltica atinge as principais ruas e bairros da cidade. No aspecto hoteleiro, Picos conta com 12 (doze) hotéis, que atendem a demanda de forma satisfatória, oferecendo serviços de boa qualidade, além de dormitórios e pensões, auditórios com infra-estrutura para palestras e congressos.



Imagem 02: Visão panorâmica da cidade de Picos-PI

Fonte: www.360grauspi.com.br

Picos é banhada pelo Rio Guaribas e Itaim, possuindo um vale de mais de trinta quilômetros, o que propicia ótima produção de hortifrutigranjeiros, de alho e outras culturas temporárias. A produção extrativa de Picos é bastante significativa e com relação à pecuária pode-se destacar o gado bovino, mas também é muito forte a presença de rebanhos suínos, ovinos e caprinos. O município conta com um escritório regional da EMATER, e a cada ano vem desenvolvendo feiras de exposição agrícola e pecuária, sendo hoje referência em todo o estado e na região Nordeste. Nesses eventos, Picos tem se destacado pela grande produtividade da bacia leiteira.

Atualmente dois shoppings estão em construção na cidade. O Picos Plaza Shopping e o Piauí Shopping.

2.2 CONCEITUANDO SERVIÇO PÚBLICO

As primeiras noções de serviço público surgiram na França, com a Escola do Serviço Público liderada por Leon Duguit, num período em que vigorava o “Estado liberal”(DI PIETRO, 2008)

É importante abordar o conceito de serviço público. A esse respeito, Melo (2003, p.612) o define como:

Serviço público é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o Estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou por quem lhe faça as vezes, sob um regime de Direito Público – portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais – instituído em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo.

Pode-se perceber que a noção de serviço público é composta necessariamente de um elemento material, que versa sobre o oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral e fruível singularmente pelos administrados, e um elemento formal, que é a submissão de tal atividade a um regime jurídico específico de Direito Público (GROTTI, 2003).

O artigo 21 da Constituição Federal, define serviços públicos de competência da União, em seus incisos X, XI e XII, porém esta enumeração não é exaustiva, já que leis específicas, como é o caso da Lei 9074/95, define também serviços públicos de competência da União que se sujeitam ao regime de permissão ou concessão. Convém ressaltar que os serviços de saúde e educação, embora serviços de interesse público, não podem ser prestados por concessão ou permissão, pois a própria Constituição Federal prevê a possibilidade da iniciativa privada exercê-los livremente, submetendo-se apenas à fiscalização do Poder Público.

Dessa, o trânsito, enquanto um serviço público, tem como base o Código de Trânsito Brasileiro, com texto atualizado da Lei 9.503 de 23 de setembro de 1997, em explícita as resoluções do Contran em vigor e as portarias do Denatran, que tratam de assuntos específicos da relação do cidadão com o Sistema Nacional de Trânsito. Com isso o CTB destina-se a ser um instrumento de consulta frequente por todos que se empenham para que o trânsito no seu país, na sua cidade, na sua rua, seja a expressão da maturidade e auto-estima de um povo que zela pela segurança individual e coletiva, como valor fundamental a ser reafirmado a cada ato da mobilidade e da cidadania.

2.3 A QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

O conceito de serviço público não é estático, pois se modifica de acordo com as necessidades do tempo e do interesse público, sendo cabíveis diversas significações conforme a época e a localidade escolhida para análise. Desse modo, em toda história as diversidades culturais, temporais, espaciais, tecnológicas, econômicas, têm influenciado a definição do que seja serviço público (CUNHA, 2008).

Dessa forma, pode-se considerar que o serviço público deve estar condicionado às mudanças presentes na sociedade, em especial, às expectativas e necessidades da população, no intuito de promover uma melhor qualidade nos serviços prestados, bem como, uma maior qualidade de vida.

Para Paladini (2000), 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).

Para Vasconcellos (2002), 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.

Nessa perspectiva, Maciel (2014) afirma que o serviço público tem como objetivo único à satisfação coletiva, ou seja, todos os serviços devem ser prestados em função da coletividade, do usuário final que é o cidadão. Assim, quando se fala em serviço público pensa-se na oferta de serviços para todos. Entretanto, é importante que esses serviços sejam oferecidos, mas que, a qualidade nos mesmos sejam evidenciadas, isto é, não basta apenas oferecer serviços, mas garantir qualidade nesses serviços.

A esse respeito, Aguillar (1999) afirma que a - qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas.

Na visão de Carvalho (2008), o termo qualidade, enquanto conceito, apesar de ser um valor conhecido por todos, é definido de forma diferenciada por diferentes grupos ou camadas da sociedade, ou seja, cada indivíduo tem uma percepção diferenciada em relação aos mesmos produtos ou serviços em função de suas necessidades, experiências e expectativas. Percebe-se que cada um adota sua própria definição, levando a compreensão que qualidade é aquilo que cada indivíduo percebe como tal. Nesse sentido, é fundamental entender que o conceito de qualidade depende da percepção de cada um em função da cultura ou do grupo que se irá considerar (FADEL, 2006).

A gestão pela qualidade no setor público do Brasil visa, em conclusão, a benefícios para toda a sociedade, dado que pretende alcançar: os cidadãos, pela melhoria dos serviços públicos e da qualidade de vida; o setor produtivo, pelo desenvolvimento da infraestrutura do país; os servidores públicos, pelas melhores condições de trabalho, participação e reconhecimento; e os órgãos públicos, pelo reconhecimento da própria sociedade pelos serviços prestados (BRASIL. MARE, 1997).

Com isso, fica evidente que, na busca pela qualidade no serviço público, o prestador de serviço busque compreender as expectativas de seus clientes para

então buscar melhorias de desempenho que favoreçam uma percepção positiva. Desta forma, é imprescindível que o (DMT/ Picos) busque avaliar a qualidade percebida pela população com relação aos serviços prestados, a fim de estarem sempre preparadas para oferecer o melhor serviço aos seus usuários.

2.4 O TRÂNSITO E A LEI FEDERAL Nº 9.503/97

O Código de Trânsito Brasileiro (CTB) vigente foi instituído pela Lei nº 9.503 de 23 de setembro de 1997, sancionada pelo Presidente da República Fernando Henrique Cardoso, contendo 341 artigos. Referida Lei revogou expressamente a Lei nº 5.108 de 21 de setembro de 1966.

É importante considerar que esse Código apresentou substancial inovação. Nas Disposições Preliminares atribuiu a União, por intermédio de seus órgãos a responsabilidade para com a sociedade, no que diz respeito à defesa da vida, saúde e a preservação do meio ambiente. Envolveu, ainda, os demais entes federados, como Estados, Municípios e Distrito Federal, como responsáveis pela segurança viária.

Rodrigues (2002) afirma que o Código de Trânsito Brasileiro é o conjunto das leis que rege o trânsito mas que também é um canal de comunicação importante para a transmissão de mensagens consideradas essenciais ao processo de comunicação no trânsito.

Tolentino (2014) conceitua trânsito como sendo “o conjunto de deslocamentos diários de pessoas pelas calçadas e vias. Trata-se da movimentação geral de pedestres e de diferentes tipos de veículos”.

Rozestraten (2014) menciona que o trânsito é “um conjunto de deslocamentos de pessoas e veículos nas vias públicas, dentro de um sistema convencional de normas, que tem como finalidade, assegurar a integridade de seus participantes”.

Mitidiero (2005, p. 23) o termo trânsito, apresentado no Código de Trânsito Brasileiro, figura como:

[...] a movimentação e a imobilização das pessoas, nas acepções de pedestres e condutores de veículos e animais, nas vias terrestres abertas à circulação, para fins de circulação, parada, estacionamento e operação de carga ou descarga, sendo-o, por igual, a ocupação instintiva, pelos animais, dessas referidas vias, nelas movimentando-se e imobilizando-se.

Nessa perspectiva, é importante mencionar que a Lei nº 9.503 enfatizou a definição de trânsito, vias terrestres urbanas e rurais, ruas e avenidas e elegeu o Conselho Nacional de Trânsito – CONTRAN como coordenador do Sistema Nacional de Trânsito e órgão máximo normativo e consultivo de trânsito da União. Promoveu, ademais, mudanças importantíssimas quanto às infrações de trânsito. Renovou aquelas de cunho administrativo e introduziu um capítulo contendo as infrações penais, com discriminação dos crimes em espécies, nos quais se encontra o crime de embriaguez na direção de veículo automotor, objeto do presente trabalho.

Desde a vigência, o novo Código recebeu algumas alterações legislativas, entretanto, a de maior relevância ocorreu com o advento da conversão da Medida Provisória nº 415, de 21 de janeiro de 2008, na Lei nº 11.705, sancionada pelo Presidente da República Luiz Inácio Lula da Silva, em 19 de junho

de 2008, no que se refere ao crime de embriaguez alcoólica na condução de veículos automotores.

2.5 A LEI MUNICIPAL Nº2188/2005 E O TRÂNSITO NA CIDADE DE PICOS-PI

A municipalização do trânsito vem para conferir ao gestor público local a oportunidade de resolver conflitos e promover uma melhor qualidade de vida aos habitantes das cidades. Nesse sentido, é importante considerarmos a necessidade da atuação interdisciplinar na proposição de instrumentos de organização do território que regulem a circulação urbana e que, conseqüentemente, visem conceder aos cidadãos maior facilidade de acesso e mobilidade.

Entretanto, cabe mencionar que a abordagem que trata sobre o trânsito é polêmica, por ocasião das mortes violentas que corriqueiramente notícias são veiculadas nos meios de comunicação. Dessa forma, os acidentes de trânsito se configuram como uma das causas que mais registram vítimas fatais no mundo, sem contar as vítimas com sequelas, sejam de natureza leve, grave ou incapacitante. Portanto, daí a amplitude do problema em escalas nacional, regional e local, caracterizando-se a questão como assunto de relevância pública a viabilizar a atuação do Ministério Público, notadamente o Estadual, na implantação da municipalização do trânsito nos Municípios.

Rodrigues (2002) afirma que a conceituação de trânsito, considerada no Código de Trânsito Brasileiro em vigor, afirma que a utilização das vias é um direito de todos. Neste sentido, o espaço público pertence a todos de maneira igualitária. Mas a convivência social no trânsito, nem sempre, parece estar ancorada no princípio da igualdade.

Desse modo, as leis e normas de trânsito, a funcionar como um desses instrumentos têm o objetivo de definir, juntamente com os projetos de circulação, a forma como as vias poderão ser usadas pelos pedestres e pelos condutores, de modo a causar impactos diretos na qualidade do trânsito e da vida na cidade.

Nessa perspectiva, surge o CTB - Lei n. 9.503, promulgado em 23 de setembro de 1997 - que estipula no inciso II do seu artigo 24 a responsabilidade dos órgãos e entidades municipais de trânsito em “planejar, projetar, regulamentar e operar o trânsito de veículos, de pedestres e de animais, e promover o desenvolvimento da circulação e da segurança de ciclistas”. Assim, as municipalidades devem realizar uma série de atribuições como o de planejamento e de operação do trânsito.

No tocante a esfera pública municipal, DMT foi criado a partir da Lei Municipal nº 2.188 de 08/11/2005 a qual acrescenta a divisão de trânsito na estrutura da Secretaria Municipal de Administração. Dessa forma, esse órgão executivo de trânsito foi criado para efeitos do que determina a Lei Federal nº 9.503 de 23/09/1997, encarregado de coordenar as ações relacionadas à circulação no âmbito municipal.

Entretanto, Rizzardo (2004, p. 50) expõe que “um dos maiores desafios do planejamento de transportes e trânsito nos países em desenvolvimento é viabilizar politicamente a redistribuição do espaço de circulação”. Só assim o órgão municipal terá condições de realizar todas as atribuições que estão inseridas em lei

Portanto, para que os municípios exerçam seu dever de atuar na condução do trânsito local, é necessário que se adéqüem institucionalmente e financeiramente

para assumirem as competências estampadas no Código de Trânsito Brasileiro (CTB) e assim, promover um trânsito seguro e humanizado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi realizada no mês de Maio de 2014 na Avenida Getúlio Vargas, situada no centro da cidade de Picos-PI, por meio de uma pesquisa envolvendo 100 (cem) pessoas que foram escolhidas de forma aleatória e que trafegam nas ruas da cidade constantemente.

Foi desenvolvida uma pesquisa quantitativa e qualitativa, pois, a mesma permite trabalhar com os sentimentos e falas dos envolvidos no estudo.

Um estudo de caso oferece maior contato com o público-alvo e aproximação com o fenômeno social e educacional estudado. Este tipo de pesquisa segundo Marconi (2005, p.125), “baseia-se na observação dos fatos tal como ocorrem na realidade”.

Dessa forma, como instrumento de coleta de dados utilizou-se uma entrevista com 05 (cinco) questões abertas e fechadas, além de conversas informais com os entrevistados frente à qualidade no serviço público, evidenciando a realidade do DMT.

O DMT conta com convênio feito com o Departamento Estadual de Trânsito do Piauí – DETRAN/PI. É importante mencionar também que o DMT realiza, com base na Lei 2.320 de 15/07/2009 o cadastramento de todos os transportes alternativos de outros municípios que trafegam no centro de Picos-PI, com o intuito do projeto de criação de um terminal rodoviário municipal, tendo como objetivo dar maior fluidez do trânsito no centro da cidade.

É importante mencionar que o DMT conta com 19 (dezenove) agentes/guardas, 01 (um) coordenador de trânsito, 01 (um) superintendente, 01 (uma) advogada e 03 (três) auxiliares administrativos que trabalham no atendimento ao público em geral.

No que diz respeito à mobilidade urbana, o DMT realiza e coordena ações relacionadas à circulação no âmbito municipal através de políticas públicas de transportes e trânsito, sendo implantado inicialmente com a mudança da sinalização vertical e horizontal, melhorando assim o trânsito no município de Picos-PI.

Desse modo, vale mencionar que as ações no trânsito podem ser traduzidas em melhorias para a qualidade de vida da população, controlando ou incentivando o desenvolvimento urbano das cidades através de, por exemplo, políticas de estacionamento, programas de sinalização de orientação do trânsito, faixas exclusivas de ônibus, políticas de operação de carga e descarga de mercadorias, entre outros.

Nessa perspectiva, um dos principais objetivos desse órgão é formar profissionais agentes de trânsito, multiplicadores em educação para o trânsito, transporte, meio ambiente e cidadania, reeducar motoristas infratores e desenvolver programas educativos em geral.

Portanto, a filosofia de trabalho está direcionada à humanização do trânsito, maior fluidez, menos acidentes de trânsito, tornando-o possível de ser usado com segurança e responsabilidade através da educação, evidenciando também as campanhas educativas realizadas nas vias públicas ou em escolas da cidade. Além do mais, os pesquisados não foram identificados de forma alguma, respondendo as perguntas de forma individual, sem ajuda do pesquisador, evitando vieses como

receios e/ou medos. Após a coleta de dados foi executada à etapa de tabulação dos dados, por meio do programa Microsoft Excel 2010, culminando com a organização dos mesmos para a produção do relatório final da pesquisa.

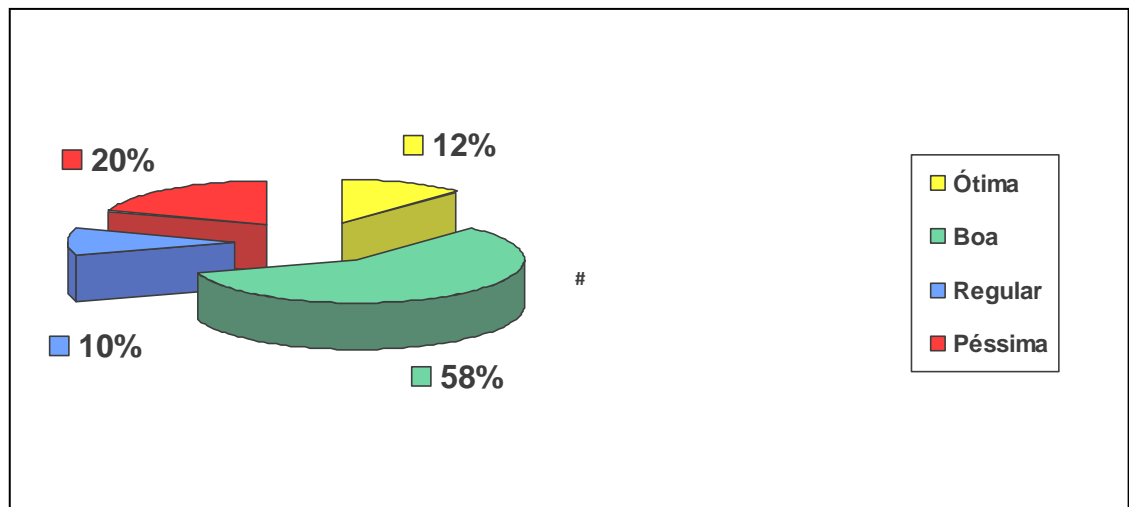
4 ANÁLISES E DISCUSSÃO DOS DADOS

4.1 Resultados da pesquisa

A pesquisa foi realizada envolvendo 100 (cem) pessoas que foram escolhidas de forma aleatória e que trafegam nas ruas da cidade constantemente, sendo que deste números, 74% são do sexo masculino e 26% do sexo feminino.

Quando questionados sobre a administração pública no tocante às questões envolvendo o trânsito, 12% dos entrevistados classificam-na como ótima, 58% disseram que é boa, 10% destacaram que como regular e 20% como péssima. Os dados podem ser observados na figura 1.

Figura 1: Satisfação com a administração pública no tocante ao trânsito



Fonte: Dados da pesquisa 2014

De acordo com a figura 1 percebe-se, que as questões ou políticas públicas destinadas ao trânsito e que são promovidas estão em consonância com as expectativas dos indivíduos que são contemplados com tais serviços.

A eficácia dos serviços públicos contribuem de maneira positiva na qualidade de vida da população. Além disso, favorece o bom desenvolvimento das políticas públicas. Assim, todos esses fatores culminam com a satisfação dos indivíduos. (CUNHA, 2008).

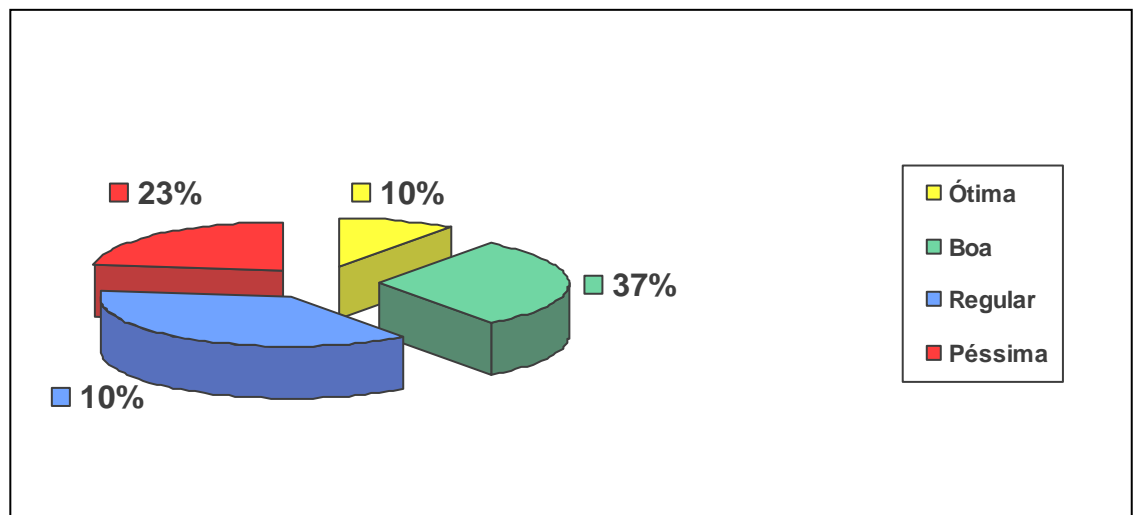
Diante disso, a gestão da qualidade dispõe de mecanismos e ferramentas que ajudam as empresas a atingirem seus objetivos com custos menores e de forma mais produtiva e eficaz. Entretanto, é necessário que o uso dessas ferramentas seja

feito de forma integrada na organização, com o comprometimento dos indivíduos que a compõem.

Nesse sentido, pode-se destacar que a gestão do trânsito deve ser feita por todos os municípios de forma responsável, lançando mão de leis e normas como instrumentos importantes na regulamentação da circulação e da mobilidade nas cidades. Além disso, deve-se cada vez mais conscientizar sobre sua responsabilidade enquanto gestores do trânsito e promotores da melhoria de vida da população.

No que diz respeito a avaliação da qualidade no serviço público prestado pelo DMT na cidade de Picos, 10% caracterizam como ótima, 37% como boa, 10% como regular e 23% como péssima. Esses dados encontram-se disponíveis na figura 2:

Figura 2: Avaliação da qualidade no serviço prestado pelo DMT de Picos-PI



Fonte: Dados da pesquisa 2014

Cunha (2008), destaca que “a qualidade na administração pública é doutrina de gestão que estabelece a adequada satisfação do cidadão como objetivo maior para uma organização na prestação dos serviços públicos”.

Desse modo, o serviço público é centralizado quando prestado pelos próprios órgãos da Administração Pública, sob sua égide e responsabilidade. São os serviços prestados pela denominada Administração Direta.

Nessa perspectiva, o DMT é responsável pela gestão da Política Municipal de Trânsito - Divisão de Planejamento e Engenharia - Serviço de Fiscalização e Controle do Trânsito - Serviço de Instalação e Demarcação.

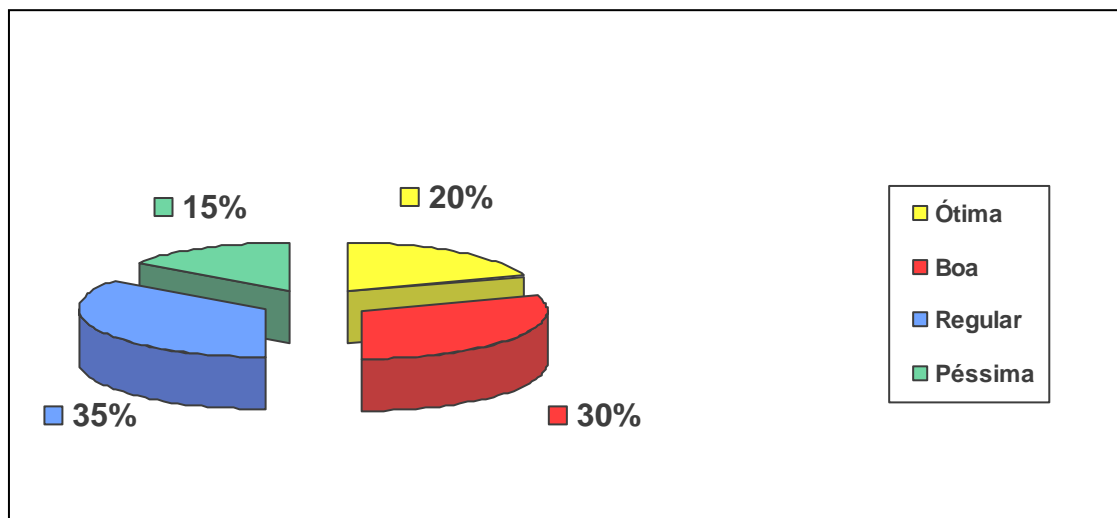
Dessa forma, é importante ressaltar que o objetivo do Departamento de Trânsito é ampliar a visão a respeito do assunto do trânsito, a fim de transformar comportamentos e potencializar o desenvolvimento de valores e atitudes, construindo um trânsito mais humano e seguro.

Dessa forma, é importante mencionar que os dados contidos na figura 2 evidenciam que os objetivos propostos pelo órgão estão sendo alcançados, ou seja, os usuários desses serviços estão satisfeitos. Isso implica na busca incansável pela qualidade que, embora os usuários, quase em sua totalidade estão satisfeitos, é

importante desenvolver avaliações periódicas envolvendo as estratégias e ações desenvolvidas pelo DMT no intuito de estar cada vez alcançando a satisfação de todos os usuários.

Na figura 3, estão contidos dados envolvendo a observação dos possíveis avanços no que diz respeito à humanização e maior fluidez no trânsito antes e depois da municipalização por meio do DMT. Sob essa perspectiva, 20% destacaram como ótima, 30% como boa, 35% como regular e 15% como péssima, como observa-se na figura:

Figura 3: Avanços na humanização e maior fluidez no trânsito por meio do DMT.



Fonte: Dados da pesquisa 2014

O DMT é um órgão importante na garantia da fluidez de um trânsito seguro em uma determinada cidade. Desse modo, pode-se observar com base na figura 3 que os avanços relacionados às questões do trânsito, em especial, a humanização, bem como, a promoção de um trânsito mais seguro, então cada vez mais promissores na erradicação de acidentes e outras infrações. Picos é uma cidade em constante desenvolvimento, isso em virtude de ser um dos maiores entroncamentos do Nordeste, recebendo diariamente pessoas advindas de cidades de todo país. Assim, é importante que o DMT cada vez mais desenvolva políticas e ações que contribuam na promoção de um trânsito cada vez seguro, em que os condutores de veículos e pedestres sejam levados a repensar a sua atuação no trânsito, no intuito de humanizá-lo.

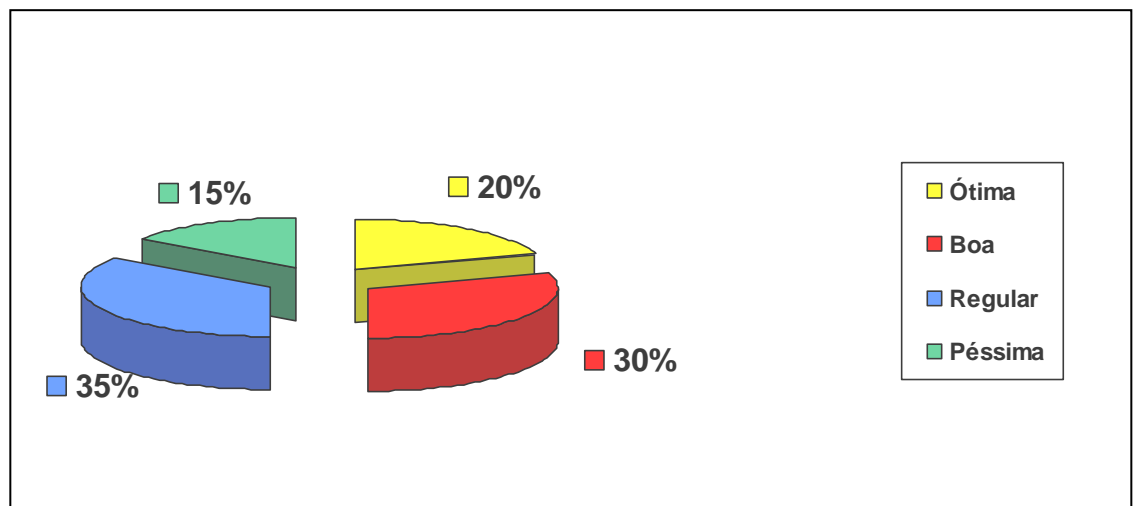
Além disso, o DMT visa estimular a mudança comportamental de pedestres, condutores, passageiros e demais usuários de vias públicas, de forma a desenvolver e consolidar comportamentos de civilidade, acessibilidade e inclusão social no trânsito.

Vale considerar que segundo o Código de Trânsito Brasileiro, trânsito é a utilização das vias por pessoas, veículos e animais, para circulação, parada, estacionamento e operação de carga e descarga. Nessa perspectiva, todo cidadão tem o direito de ter o trânsito em condições seguras, mas para que isso aconteça é importante que todos colaborem e conheçam as regras e sinais do trânsito.

Nesse sentido, é importante mencionar que a qualidade e humanização no trânsito pode ser alcançada por meio de políticas de trânsito na esfera municipal, onde lida de forma mais próxima com a realidade. A municipalização do trânsito é de grande valia para a administração local atentar para as necessidades da população, observando de perto os problemas por ela vividos, sendo útil também a esses gestores, para que estes dêem enfoque ao trabalho baseado na segurança daqueles que se movem especialmente pelo espaço urbano público, pois “quanto maior o esforço empreendido pelo órgão ou entidade municipal de trânsito para aplicar a Lei, executando suas atribuições com seriedade e responsabilidade, menor o número de acidentes, de mortes, de perdas sociais e econômicas” (DENATRAN, 2014).

A figura 4, a seguir destaca a qualidade da sinalização. Sob essa ótica, 20% caracterizam como sendo ótima, 30% como boa, 35% como regular e 15% como sendo péssima.

Figura 4: Avaliação da qualidade na sinalização.



Fonte: Dados da pesquisa 2014

Na figura 4 ainda remete a ideia de que para se ter qualidade no trânsito é indispensável a sinalização, tanto para pedestres, como para motoristas. Nesse sentido, muitas estratégias estão sendo feitas pelo DMT para orientar as pessoas envolvidas no trânsito. Vale mencionar que muitas ruas não estão devidamente sinalizadas, mas, com o novo asfalto, as ruas ganharão sinalizações verticais e horizontais, orientando a todos de maneira eficaz.

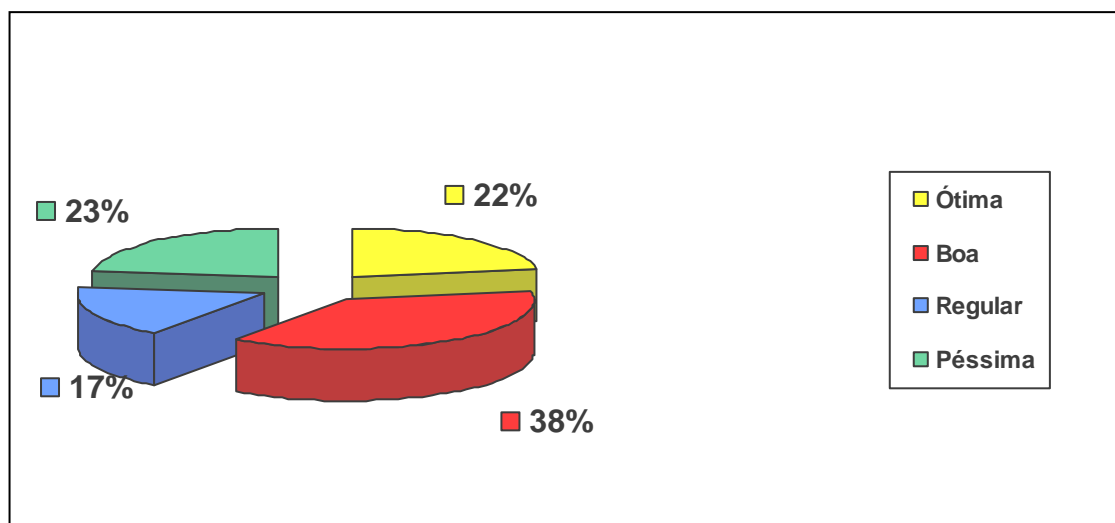
Rodrigues (2002) o Código de Trânsito Brasileiro define sinalização de trânsito como sendo um “conjunto de sinais de trânsito e dispositivos de segurança colocados na via pública com o objetivo de garantir sua utilização adequada, possibilitando melhor fluidez no trânsito e maior segurança dos veículos e pedestres que nela circulam”.

É de extrema necessidade que as vias públicas estejam devidamente sinalizadas, pois, a sinalização do trânsito é um elemento importante para a segurança nas ruas e estradas. Nesse sentido, fica evidente que a concepção e a implantação da sinalização de trânsito, deve ter como princípio básico as condições de percepção dos usuários da via, garantindo a real eficácia dos sinais.

Dessa forma, é por meio da sinalização de trânsito, que a autoridade de trânsito com jurisdição sobre via regulamenta o seu uso, indicando as restrições, proibições, permissões, condições de utilização da via, etc., sendo através dela que os usuários (condutores e pedestres) são informados dessa regulamentação

Por fim, os entrevistados foram indagados como avaliam as medidas e/ou orientações adotadas pelo DMT, por meio de campanhas educativas, na promoção de um trânsito seguro. A esse respeito, 22% caracterizam como sendo ótima, 38% como boa, 17% regular e 23% como sendo péssima. Os dados que foram mencionados encontram-se organizados na figura 5.

Figura 5: Eficácia das medidas (orientações) adotadas pelo DMT na promoção de um trânsito seguro



Fonte: Dados da pesquisa 2014

Ainda considerando a figura 5, pode-se concluir que as políticas e medidas desenvolvidas pelo DMT estão intimamente relacionadas com às expectativas da população picoense, tendo uma relação direta com os ideais propostos pela Lei nº 9.503 de 23/09/1997, em que se destaca que o mesmo é encarregado de coordenar as ações relacionadas à circulação no âmbito municipal.

Assim, é importante que sejam feitas reuniões periódicas, treinamentos e cursos de aperfeiçoamento com os guardas municipais no intuito de estar sempre em busca da promoção da qualidade no serviço público, bem como, garantir de forma harmoniosa a fluidez no trânsito e, conseqüentemente, a sua humanização.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todas as informações contidas nesse estudo, pode-se concluir que a qualidade no serviço público dispõe de mecanismos e ferramentas que ajudam os órgãos públicos a atingirem seus objetivos de forma mais produtiva e eficaz. Entretanto, é necessário que o uso dessas ferramentas seja feito de forma integrada na organização, com o comprometimento dos servidores que a compõem.

Nesse sentido, considera-se que as instituições que compõe o serviço público têm se preocupado cada vez mais com a qualidade dos serviços prestados, o que tem levado muitos gestores a conhecer com mais afinco as percepções e expectativas da população, visando de forma significativa, promover a qualidade nos serviços oferecidos.

Levando em consideração objetivos que foram detalhados pode-se mencionar que os mesmos foram alcançados, tendo em vista que explorou a qualidade no serviço público, em especial, no DMT, onde, a partir da pesquisa desenvolvida, ficou evidente que a população está satisfeita com a administração pública no tocante às questões envolvendo o trânsito, avaliando se forma positiva a atuação do DMT na humanização e maior fluidez no trânsito. Além disso, observar-se que as medidas adotadas pelo órgão público, por meio de campanhas educativas, são eficazes na promoção de um trânsito cada vez mais seguro. Também é pertinente destacar que a sinalização, tanto para pedestres, como para motoristas não estão devidamente sinalizadas, mas, com o novo asfalto, as ruas ganharão sinalizações verticais e horizontais, orientando a todos de maneira eficaz.

A sinalização de trânsito é o meio de comunicação entre o sistema de trânsito e cada um de nós. Através das sinalizações podemos identificar o que é certo ou errado no trânsito. A esse respeito, o Código de Trânsito Brasileiro define sinalização de trânsito como sendo um “conjunto de sinais de trânsito e dispositivos de segurança colocados na via pública com o objetivo de garantir sua utilização adequada, possibilitando melhor fluidez no trânsito e maior segurança dos veículos e pedestres que nela circulam”. Portanto, é de extrema necessidade que as vias públicas estejam devidamente sinalizadas, pois, a sinalização do trânsito é um elemento importante para a segurança nas ruas e estradas.

Assim, é importante que cada vez mais seja desenvolvida políticas públicas envolvendo o trânsito, visando instruir guardas municipais cada vez mais capacitados, bem como, motoristas e pedestres cada vez mais orientados e instruídos sobre aspectos referentes ao trânsito.

REFERÊNCIAS

AGUILLAR, Fernando Herren. **Controle social dos serviços públicos**. São Paulo: Max Limonad, 1999.

BRASIL, Constituição. **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado e 5 de outubro de 1988.

_____. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. MARE. Programa da qualidade e participação na administração pública. Brasília, 1997. (Cadernos MARE da Reforma do Estado, 4).

CARVALHO, Cláudia Sofia Magalhães. **A qualidade do serviço público**: o caso da Loja do Cidadão. Tese de Doutorado em Ciências Empresariais. Faculdade de Economia, Universidade do Porto, 2008.

CUNHA, Carlos Mendes da Silveira. **O conceito de serviço público**: O caso do serviço público postal e a era digital. Clubjus, Brasília-DF: 24 jul. 2008. Disponível

em: <<http://www.clubjus.com.br/cbjur.php?artigos&ver=2.19950>>. Acesso em: 01. Fev.2014.

Departamento Nacional de Trânsito(DENATRAN).Disponível em [http<www.denatran.gov.br>](http://www.denatran.gov.br). acesso em 02. Fev. 2014.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 21. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

FADEL, Marinela Aguilar Ventura. **Percepção da qualidade em serviços públicos de odontologia**: um estudo de caso. Dissertação de Mestrado. Centro de Ciências da Saúde. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2006.

GROTTI, Dinorá Adelaide Musetti. **O serviço público e a constituição brasileira de 1988**. São Paulo: Malheiros, 2003.

MACIEL, Alba Regina. **Conceito de serviço público**. Bate Byte, Curitiba-PR: Ago. 2002. Disponível em: <<http://www.pr.gov.br/batebyte/edicoes/2002/bb123/conceito.htm>>. Acesso em: 02. Fev. 2014.

MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MELLO, Celso Antônio Bandeira. **Curso de direito administrativo**. 15. ed., São Paulo: Malheiros, 2003.

MINAYO, [et al.] Maria Cecília de Souza. (Org.) **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 4. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

MITIDIERO, Nei Pires. **Comentários ao código de trânsito brasileiro**: direito de trânsito e direito administrativo de trânsito. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2005.

RIZZARDO, Arnaldo. **Comentários ao código de trânsito brasileiro** . 5 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2004.

RODRIGUES, Juciara. **Rumo à Escola**: livro do professor. Brasília: Ministério da Justiça – DENATRAN, UNESCO, 2002.

ROZESTRATEN, Reinier. **O que é trânsito**. Disponível em:<<http://www.educacaotransito.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=84>>. Acesso em 18 Jun. 2014.

TOLENTINO, Nereide. **O que é trânsito**. Disponível em: <<http://www.educacaotransito.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=84>>. Acesso em 18 Jun. 2014.

APÊNDICES



APÊNDICE: A – Questionário

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ – UFPI CURSO: BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

TEMA: A QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO DE CASO NO
DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE TRÂNSITO DE PICOS-PI

Apresentação:

É importante destacar que a problemática da qualidade em serviços públicos tem mobilizado muitos investigadores e recursos, como resposta a necessidade de se analisar essa qualidade propondo ações e medidas que contribuam de forma positiva na promoção de um trânsito cada vez mais seguro e humanizado.

Nesse sentido, peço a sua honrosa colaboração no sentido de responder esse questionário abordando a qualidade no serviço público, evidenciando um estudo de caso no Departamento Municipal de Trânsito de Picos-PI, visando delinear um perfil acerca da problemática em estudo.

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

- 1) Sexo: () Feminino () Masculino
- 2) Idade: () 18 a 30 anos () 31 a 50 anos () 50 anos em diante
- 3) Reside na? () Zona Urbana () Zona Rural
- 4) Estado Civil: () Solteiro () Casado

- 5) A administração pública no tocante às questões envolvendo o trânsito está definida como?
() ótima
() boa
() regular
() péssima

6) Como você avalia a qualidade no serviço público prestado pelo Departamento Municipal de Trânsito (DMT) de Picos-PI?

- () ótima
- () boa
- () regular
- () péssima

7) E no que diz respeito a humanização e maior fluidez no trânsito, antes e depois da municipalização por meio do DMT?

- () ótima
- () boa
- () regular
- () péssima

8) Em sua avaliação, como pode você definir a qualidade da sinalização?

- () ótima
- () boa
- () regular
- () péssima

9) No seu ponto de vista, como você avalia as medidas e/ou orientações adotadas pelo DMT por meio de campanhas educativas são eficazes na promoção de um trânsito seguro?

- () ótima
- () boa
- () regular
- () péssima

Obrigado pela colaboração!

Apêndice B – O Trânsito e atuação do DMT na cidade de Picos-PI

Imagem 2 – Trânsito na Avenida Getúlio Vargas



Imagem 3 - Trânsito na Rua Coronel Francisco Santos



Imagem 4 – Sinalização Horizontal na Avenida Severo Eulálio



Imagem 5 – Blitz Educativa para uso do capacete de segurança



Imagem 6 - Blitz Educativa para o uso do cinto de segurança e dentre outros



Imagem 7 – Palestras sobre o Trânsito nas Escolas



Imagem 8 - DMT Conscientizando o Trânsito nas Escolas



