



**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) 3422-1078 – Fax (89) 3422-1043



**Percepção na Qualidade em Serviços Públicos Prestados pelo DETRAN-PI na Cidade de  
Picos – PI**

**Perception on Quality Public Services Provided by the DETRAN-PI in the city of Picos –  
PI**

**Francisca Maria Santos Leal**  
Graduanda em Administração  
franciscaborges19@gmail.com  
UFPI

**Ronaldo de Lima Cardoso**  
Graduando em Administração  
ronald.lim.card@gmail.com  
UFPI

**Ivana Teresa da Rocha Martins Leal**  
Mestre em Administração pela UFC  
it\_martins@hotmail.com  
Professor orientador da UFPI



MINISTERIO 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) 3422-1078 – Fax (89) 3422-1043



PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA  
DE DEFESA DE ARTIGO CIENTIFICO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

FRANCISCA MARIA SANTOS LEAL  
RONALDO DE LIMA CARDOSO

Percepção na Qualidade em Serviços Públicos Prestados pelo DETRAN-PI na Cidade de  
Picos – PI

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob a presidência da primeira, considera a descende como:

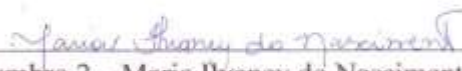
- Aprovado(a)  
 Aprovado(a) com restrições  
     Restrições sugeridas  
     Restrições obrigatórias

Observações: a nota está condicionada a entrega do TCC final com todas as alterações sugeridas pela banca e acordadas nos prazos previamente estabelecidas.

Picos(PI), 20 de SETEMBRO de 2013.

  
(Orientadora - Ivana Teresa Da Rocha Martins Leal, Msc.)

  
(Membro 1 - Francisco Evandro de Sousa Santos, Msc.)

  
(Membro 2 – Maria Ilvaney do Nascimento, Espc.)

## RESUMO

O objetivo do presente artigo é examinar tanto as expectativas como as percepções dos clientes a respeito da qualidade dos serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito do Piauí (DETRAN-PI) da cidade de Picos. O DETRAN-PI oferece serviços para disciplinar e fiscalizar os serviços de trânsito no âmbito de competência do estado, o qual atende a um grande número de usuários e cobra tarifas pelos serviços prestados. Desta forma, o órgão deve zelar pela qualidade de atendimento, a fim de que haja satisfação dos usuários para seguir o princípio da eficiência estabelecido pela Constituição de 1988. Para a coleta de dados foram utilizados como instrumentos questionários, os quais foram aplicados a 157 usuários do DETRAN-PI de Picos. Os dados retratam que os usuários são de locais variados, bem como idade e nível de escolaridade, pois Picos apresenta o segundo maior entroncamento rodoviário do Nordeste. Os dados demonstram que dos serviços solicitados, 41% dos usuários relataram que o atendimento demorou muito tempo, porém foi eficaz. Mas ainda assim, é muito expressivo, cerca de 36%, caracterizam o atendimento como lento e não eficaz, tendo que retornar ao órgão em outro dia. Portanto, as expectativas dos usuários por um atendimento rápido não se concretiza e que melhorias devem ser implantadas no DETRAN-PI da cidade de estudo para aumentar qualitativamente a prestação de serviço.

**Palavras-chave: Qualidade percebida. Usuários públicos. Serviços públicos.**

## ABSTRACT

The aim of this paper is to examine both the expectations and perceptions of customers regarding the quality of services provided by the State Department of Traffic of Piauí (DETRAN-PI) of the city of Picos. The DETRAN-PI offers to discipline and supervise the transit services within the jurisdiction of the state, which caters to a large number of users and charge a fee for services rendered. Thus, the agency must ensure the quality of care in order to be satisfied of users to follow the principle of efficiency established by the 1988 Constitution. For data collection instruments were questionnaires, which were administered to 157 users DETRAN-PI Peaks. The data portray that users are varied locations as well as age and education level, as Peaks has the second highest road junction in the Northeast. The data demonstrate that the requested services, 41% of users reported that the service took a long time, but it was effective. But, it is very expressive, about 36%, characterize the service as slow and ineffective, having to return to the agency on another day. Therefore, expectations of users by fast treatment is not realized and what improvements should be implemented in the DETRAN-PI of the city study to increase qualitatively comply with of the service.

**Keywords: Perceived quality. Public users. Public services.**

## INTRODUÇÃO

A importância da qualidade de atendimento nos serviços é um tema bastante discutido e praticado na administração gerencial, modelo de administração atual que está inserido na Administração Pública. Tal modelo se fundamentou nas empresas privadas, moldando-se em suas técnicas e metodologias na prestação de serviços. As empresas privadas e públicas se diferenciam pelo fato de que as empresas privadas têm como maior meta os fins lucrativos; já as empresas públicas atendem a população por uma necessidade social, a exemplo da prestação de serviço no setor de saúde e segurança pública.

Sabe-se que alguns serviços públicos podem ser tarifados, mas todos só têm algum valor para o cliente se forem prestados com eficiência e benevolência. Clientes que ficam insatisfeitos com serviços é resultado de que o órgão não atende o princípio da eficiência consolidado na Constituição nº 19/98, este princípio presume a qualidade obrigatória nos serviços públicos pelo Estado assegurando aos cidadãos, descrita na carta Magna (SILVA; DA SILVA; CHAVEIRO, 2010).

O grau de qualidade nos serviços prestados, segundo Giansi e Côrrea (1996 *apud* FADEL, 2006), pode ser definido pelas expectativas de atendimento, ocorrendo que os clientes destacam essa qualidade. Cabe ao Estado identificar e compreender o nível de qualidade percebida pelo cliente e se posicionar para o melhoramento da prestação dos serviços públicos.

O autor José Matias – Pereira (2010) considera que os serviços públicos precisam mudar seu comportamento momentâneo na busca por maior eficiência por qualidade na prestação de serviço. É preciso rever sempre seus métodos de atender o cidadão, sendo indispensável mudar a cultura organizacional quando necessária.

Para a idealização deste trabalho, o estudo será realizado no órgão público DETRAN-PI da cidade de Picos, o qual passou por várias reformas nas suas instalações e também no modelo de atendimento ao usuário público. Ainda assim, o referido órgão está regido pelos princípios administrativos inseridos no artigo 37 da Constituição, que nas palavras de Medauar (2011, p. 129), os princípios são chamados de “Direito administrativo comunitário”, pelo fato de caracterizar possíveis soluções de problemas coletivos dentro da sociedade.

Sobre a importância da qualidade de prestação de serviços, observam-se estudos para medir o grau de satisfação de usuários dos serviços prestados no órgão DETRAN-PI, o mesmo tenta corresponder com expectativas de serviços com suficiência, motivação e satisfação às necessidades do cliente-cidadão que procura pelos serviços públicos. (CARRIJO; ALVARENGA, 2011).

A respeito das mudanças importantes dentro da gestão pública no modelo de administração gerencial, Secchi (2009) relata que ocorreram tais mudanças no modelo pós-burocrático que substituíra o modelo burocrático de Max Weber, baseados em valores de eficiência, eficácia e competitividade, que é a Administração Pública Gerencial no Governo Empreendedor.

No Governo Empreendedor, de acordo com Matias-Pereira (2009), mostra se mais compatível e flexível com a sociedade, à mesma participa continuamente em avaliações e metas nas ações proposta em conjunto com a Administração Gerencial, O governo

empreendedor nesses casos se propõem em estimular a ação e a parceria em conjunto com sociedade.

Baseado ainda nas concepções de Secchi (2009) destaca-se que estes modelos, Administração Gerencial e o Governo Empreendedor, deixam em livre escolha a tomada de decisão dos gerentes e consideram as resoluções de problemas dos cidadãos como clientes. (SECCHI, 2009).

Sobre todos estes aspectos conceituados na Administração Pública que presta serviços para a sociedade, assim, objetivou-se analisar a qualidade dos serviços públicos prestados pelo órgão DETRAN-PI da cidade de Picos, à luz do princípio administrativo da eficiência, descrito em texto constitucional da emenda 19 de 1988, “caput” do artigo 37. Princípio o qual propôs uma última definição no quesito qualidade nos serviços públicos.

Para tanto, foi relevante evidenciar o comprometimento de qualidade na prestação de serviços, comparar burocracia e eficiência dos serviços na agência e verificar a opinião sobre o desempenho de atendimento do DETRAN-PI de Picos.

O interesse no tema abordado e na sua respectiva pesquisa motivou-se pelos processos de modernização e transformações dos serviços públicos. Dessa forma, este trabalho verifica as atuações de órgãos públicos, a fim de analisar seu compromisso com a sociedade.

O tema eficiência é algo que as organizações públicas procuram maximizar a todo tempo. A professora Maria Sylvia Di Pietro (2009) afirma que a eficiência nas empresas públicas é um objetivo declarado na Constituição Maior de caráter obrigatório para qualquer entidade pública.

O DETRAN-PI é um órgão público regido pelos princípios administrativos inseridos dentro do artigo 37 da Constituição, tendo de tal forma que apresentar eficiência em seu funcionamento para as pessoas que usufruem dos serviços que lhes são prestados pelo órgão.

Considerando que o DETRAN-PI oferece serviços de atendimento tarifados como órgão público, torna-se inadmissível a hipótese do usuário sair do ambiente público com a sensação de insatisfação pela má receptividade dos serviços (CARRIJO; ALVARENGA, 2011).

Sob essa ótica, o trabalho visa qualificar o real nível de proporção de resultados nos serviços prestados pelo DETRAN-PI sobre a perspectiva dos princípios administrativos e à luz do princípio da eficiência.

## **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Conforme os enunciados de Matias – Pereira (2010), a administração pública foi desenvolvida no contexto liberal em que os serviços públicos prestados eram mínimos, somente fazia referência para consigo mesma e nunca para a sociedade. E mesmo assim, sua gestão limitava-se a um método arcaico de administração.

As esferas estatais passaram por transformações nos que levaram novas medidas para gerenciar o novo modelo de Administração Pública no Brasil. Peters (2008 *apud* FURTADO, FORTUNATO, TEXEIRA, 2010), analisa que as empresas privadas e as públicas passaram por transformações, focadas na melhor qualificação profissional, comprometimento e flexibilidade na execução de suas atividades.

No conceito de Peters, essas transformações no setor público criaram grandes melhorias na administração de serviços, no entanto são necessário a adequação, o controle e o profissionalismo (Peters, 2008 *apud* FURTADO; FORTUNATO; TEXEIRA, 2010). Ainda no mesmo sentido, Pereira (1999 *apud* FURTADO; FORTUNATO; TEXEIRA, 2010), cita que a administração pública deve utilizar de práticas modernas de gerenciamento, pois no mundo globalizado em que vivemos são necessárias novas competências e estratégias na gestão pública.

Estas reformas começaram no governo do ex-presidente Fernando Collor de Mello (1900-1992), ganhando novas atribuições e aperfeiçoamentos no governo do ex-presidente Fernando Henrique Cardoso (FHC – 1994 a 2002) com a criação do Plano Diretor de Aparelho do Estado. Foi também no governo FHC que foi realizada pelo Ministério do Planejamento a primeira pesquisa de satisfação de usuários públicos em relação aos serviços prestados pelo Estado.

A citada pesquisa deu ênfase a satisfação de qualidade de serviços públicos, por motivos de divergências e da qualidade intangível dos serviços em vários aspectos, a exemplo, as participações dos clientes e suas exigências momentâneas, a simultaneidade, consideradas básicas e presentes em todas as situações (GIANESI; CORRÊA, 1996 *apud* FADEL, 2006).

Nas palavras de entendimento da professora Di Pietro (2009), a administração pública se tornou um sentido amplo que entende e compreende todos os estados, municípios e o Distrito Federal. A compreensão e entendimento de quem usa algum serviço público, tem por interesse maior o controle de bens e os agentes públicos distribuídos por órgãos públicos para atender a sociedade.

Para maior entendimento, a Administração Pública parte da compreensão de planejar e executar. Desta forma, a Administração Pública torna-se dependente da sociedade para elaborar suas ações. Pois, perante Di Pietro (2009), a administração pública é um conjunto de ações, pessoas e órgãos que se preocupa em atender todo interesse da sociedade em forma de organizações pública e nunca ir contra os interesses da sociedade.

A Administração Pública deve nortear os órgãos e seus respectivos agentes a conhecer seus usuários, que são consumidores comuns resguardados por leis, a mesma administração deve se interessar em analisar seus processos para conseqüentemente melhorar sua qualidade de prestação de serviços, respeitando e não ferindo os direitos da sociedade.

## **CONCEITOS E IMPORTÂNCIA DOS PRINCÍPIOS ADMINISTRATIVOS NOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Os princípios constitucionais se encontram no *caput* do artigo 37 da Constituição Federal de 1988, de maneira que estes sejam executados através de normas administrativas pelos gestores e servidores públicos, os mesmos princípios são também reconhecidos como princípios jurídicos da Administração Pública Brasileira. São como regras normativas, expressas em leis, para melhor direção de condutas ao ser usado pelo gestor, dizendo de outra maneira, é um manual de aplicações das atividades para todos os agentes que se enquadram na administração pública ou privada.

Estes princípios administrativos configuram a base de órgãos públicos e fazem a manutenção dos direitos e deveres da sociedade, sendo que as normas administrativas são executadas e editadas, a depender do momento e no julgamento das pessoas, uma vez que, as leis são criadas pelo povo.

Segundo Medauar (2011), os princípios do direito administrativo vêm sendo validado e chamado de “Direito administrativo comunitário”, pelo fato de caracterizar possivelmente a solução de muitas questões em prol dos cidadãos de estados integrantes.

Este trabalho considera o princípio da Eficiência como norma efetiva na qualidade em serviços públicos, que conceituado por Alexandrino e Paulo (2008), passa a existir no texto constitucional em razão da Emenda Constitucional 19/98, que impõe a Administração Pública a melhorar sua atuação possível diante dos recursos disponíveis.

A eficiência exige que a administração pública, atue com presteza e perfeição, ou seja, é a aplicação da chamada administração gerencial. Assim, a Administração deve agir observando tanto os melhores meios aplicados quanto o melhor resultado atingido. Portanto, o conceito de eficiência envolve os meios e fins na qualidade dos serviços públicos.

## **SERVIÇOS PÚBLICOS**

Segundo o dicionário Aurélio (FERREIRA, 2001), a palavra serviço pode ser definida como a ação ou efeito de servir; produto da atividade do homem destinado à satisfação das necessidades humanas, e para as organizações públicas ou privadas, encarregada de uma função particular.

Para Kotler (2002), um serviço consiste em uma ação, desempenho ou ato que é essencialmente intangível. Sua criação pode ou estar agregada a um produto matéria ou a outro serviço.

Os serviços públicos segundo Alexandrino e Paulo (2008), são todos aqueles iniciados por livre iniciativa do Estado ou outorgados a terceiros por disposição de concessão ou permissão seguindo o regime do Artigo n.º 175 da CF vigente, no intuito de cumprir metas impostas pelas necessidades da sociedade.

Os serviços públicos podem ser, segundo a visão de Alexandrino e Paulo (2008):

- Serviços públicos típicos do Estado – são indelegáveis e são remunerados por taxas que podem ser cobradas ao utilizar, exemplificado pelo serviço judiciário.
- Serviços públicos de interesse público – como o próprio título diz, são de interesse da comunidade, de remuneração por taxa direta e na hipótese indiretamente seja definido por lei como utilização compulsória, pode-se ter como exemplo a coleta de lixo pela cidade.
- Serviços públicos que não são essenciais – são delegáveis de preços públicos, mesmo se forem terceirizados. Exemplos destes serviços telefônicos, serviços postais, energia elétrica, dentre outros.

Nesses casos, pode-se notar que não há uma regra fundamental para classificação dos serviços públicos e sim, a utilidade pública para suprir as necessidades da sociedade controlada pelo Poder Público e as pessoas da própria sociedade.

O que se observa é o paradigma da boa qualidade de serviços públicos baseada no foco do bom atendimento ao cliente e na manutenção de qualidade de prestação de serviços, estabelecendo a isonomia para todos que necessitam de tais serviços coletivos.

## **O USUÁRIO PÚBLICO**

Encontra-se estabelecida na Lei nº 8.078/90 a definição de consumidor como “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. O usuário do serviço público tende a ser denominado consumidor público, o qual, ao procurar certo atendimento em um órgão público, para obtenção de serviços que tal órgão proporciona, o mesmo deve atendê-lo de forma em que as soluções sejam obtidas ao seu problema do mesmo modo que um consumidor de empresa privada.

No entanto, se houver, durante o atendimento algum dano ao consumidor (não/mal atendimento, não solução de problemas e descaso por preferência social), o mesmo deve ingressar por meios legais a reparação, usando assim os seus direitos.

Direitos que estão expressos na Lei nº 8.078/90, especificamente no Capítulo III, art. 6º, nos incisos VI, X os quais, respectivamente, apresentam que é direito do consumidor “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” e “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral”. A partir dos citados incisos compreende-se que a entidade pública deve fornecer serviços de qualidade, sem distinção entre os consumidores que são merecedores de melhor atendimento, os quais não devem ser prejudicados pela agência pública, cuja representação se dá pelos funcionários.

É interessante mencionar a distinção feita entre consumidores, devido à regularização dos serviços públicos, os quais se classificam em consumidores efetivos e potenciais. Segundo Marques Neto (2002) que apresenta a peculiaridade de cada tipo de consumidor: Consumidor efetivo é aquele que frui o serviço público, reclama por qualidade, tarifas menores, cordialidade no atendimento, ou seja, valores que somam à fruição do serviço. Já o potencial é aquele que não está incluído em uma relação, mas tem expectativa de beneficiar-se do serviço.

Percebe-se que essa distinção entre consumidores fornece informações que o consumidor público propriamente dito, o consumidor efetivo, busca durante o atendimento do serviço público a qualidade por lei merecida.

Os direitos dos consumidores devem ser exercidos e respeitados, além de que ao lidar com a coletividade, os funcionários do órgão não devem diferenciar características sociais dos consumidores.

A qualidade em serviços e/ou produtos é algo intangível que as empresas buscam a cada interação com seus clientes. O termo qualidade pode ser percebido individual, e em paráfrase com Fadel (2006), também em grupos de clientes; à medida que são atendidas suas expectativas e desejos. Para Kotler (2002), as empresas devem oferecer serviços para seus clientes, no intuito de superar todas suas expectativas de qualidade no serviço prestado.

Nota-se até momento, que há complexidade para definição do termo qualidade, pois cada cliente tem percepções diferenciadas quanto à qualidade do serviço prestado, tornando-se difícil a tarefa de desenvolver padrões de pesquisa capaz de medir o real nível de qualidade. (FERREIRA, 2012).



Pode-se verificar segundo Giansi e Corrêa (2010), a existência de quatro fatores capazes de influenciar as expectativas do cliente, conforme o quadro 1 abaixo, as quais dão origem a qualidade percebida de serviços prestados.

**Quadro 1- Fatores percebidos pelos clientes**

1.Comunicação boca a boca	O cliente pode se basear em recomendações de terceiros para buscar pistas sobre a qualidade dos serviços que eventualmente irá adquirir, em decorrência a isso, torna-se um fator relevante para a formação de expectativas.
2.Necessidades pessoais	É visto como principal fator formador de expectativas dos clientes, pois ao procurar um serviço, o cliente sempre esperar satisfazerem suas necessidades.
3.Experiência anterior	Com base em experiências anteriores o cliente já tem conhecimento prévio do serviço ofertado pela empresa.
4.Comunicação externa	Algumas expectativas dos clientes são criadas por depoimentos de outros clientes ou por informações do próprio fornecedor de serviço (propagandas da empresa).

Fonte: Tabela adaptada de Ferreira, Vanessa Bezerra. Um estudo sobre a qualidade dos serviços oferecidos por uma agência bancária na percepção dos consumidores. Piauí: UFPI, 2012.

Sobre as expectativas dos clientes, pode se considerar que os serviços dependem de quem os executa, do representante da instituição. No caso dos órgãos públicos, este funcionário representa o órgão na linha de frente em comunicação face-a-face.

Em acordo com Assis (2009), o funcionário pode atender o cliente, desenvolvendo condições valorosas para misturar adequação e diferenciação, por meio da qualidade, atendendo as necessidades da população a quem esses serviços se destinam.

O conceito de qualidade no serviço público não possui um significado preciso. Almeida e Silva (2011) diz que sua definição não é fixa, pois ocorrem mudanças de tempos em tempos no serviço e no interesse público, sendo acolhido a mais vantajosa para a sociedade.

Ainda em acordo com Almeida e Silva (2011), deve se verificar a atuação do usuário com o funcionário. E a partir desse momento, conhecer a percepção da qualidade do serviço prestado, para dar início no desenvolvimento de estratégias e ações, que sequencialmente serão aplicados nas melhorias dos setores serviços.

O entendimento de que os usuários necessitam de bons serviços é algo importante e impossível de se deixar de lado, as empresas públicas precisam sempre fazer estas pesquisas de satisfação e compreender dos usuários para maximizar seus objetivos que atender bem. Atender com qualidade é a confirmação que os direitos de quem necessita dos serviços públicos não fora de desencontro com a ineficiência.

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Metodologia é o conjunto científico de atividades racionais e sistêmicas, com o papel importante de alcançar um objetivo delimitado e por único resultado, usando métodos eficientes, técnicas, pesquisas de outros e afins da área para que a pesquisa seja desenvolvida por vários processos eficazes. Gil (2010) define método como o caminho para se chegar a

determinado fim. E método científico como o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento.

A metodologia de pesquisa científica é nada mais que a união de várias ciências para um tipo de pesquisa, ou seja, usa-se matemática, ciências humanas e outras ciências para se chegar ao sucesso da pesquisa. Usam-se essas ciências para diagnosticar desvios/incorrekções e outros eventos que delimitam as decisões obtidas por resultados.

A pesquisa usada neste trabalho é a quantitativa, através da qual se pretende apurar opiniões dos entrevistados. Por isso, de acordo com Vieira (2009), é necessário interagir com as pessoas para uma melhor base de conhecimento no ambiente pouco explorado.

Esta pesquisa se torna uma ferramenta de processo para obtenção do conhecimento fracionado, logo a união desses vários conhecimentos fracionados se torna uma importante ferramenta de conhecimento para melhor esclarecimento de resultados na melhor hipótese de decisão, devendo se tomar a decisão de resultado após o esgotamento de todos os processos.

Segundo Gil (2010), pode-se definir pesquisa como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos.

Tendo isso em vista, e para uma melhor compreensão, utilizou-se o método de pesquisa intuitiva que mesmo por questionários neste trabalho não teve o rigor de um plano linear, mas com uma metodologia presente. De acordo com Gil (2010) o método usado compreende o estudo de um caso em profundidade, o qual pode ser considerado representativo de muitos outros ou mesmo de todos os casos semelhantes.

O DETRAN-PI está localizado em vários municípios adentro do Estado do Piauí, o qual com suas subagências são denominados CIRETRAN e que por essas agências passam várias pessoas solicitantes da CNH. O quadro dessas pessoas varia em sexo, grau de escolaridade e idade após os dezoito anos, idade mínima para se obter a CNH, segundo o DENATRAN (BRASIL, 2012).

A CIRETRAN de Picos – PI recebe diariamente um enorme fluxo de pessoas para o porte da agência de Picos – PI. Esta agência presta serviços de atendimento tanto para os usuários de Picos como para os de outras cidades da macrorregião como Oeiras, Valença, Jaicós, Marcolândia e Fronteiras, proporcionando que a coleta de dados na agência de Picos – PI seja uma amostra representativa.

Foram utilizados para a coleta de dados a pesquisa bibliográfica e o método exploratório, aplicando 157 questionários com perguntas fechadas de múltipla escolha, a fim de obter informações sobre a qualidade do serviço disponibilizada pelo órgão na perspectiva dos usuários do DETRAN-PI de Picos. Foi realizada também uma entrevista com o gestor do órgão pesquisado, permitindo obter dados em profundidade a respeito do funcionamento burocracia e problemas da agência no qual serviu para embasamento para o questionário para os usuários.

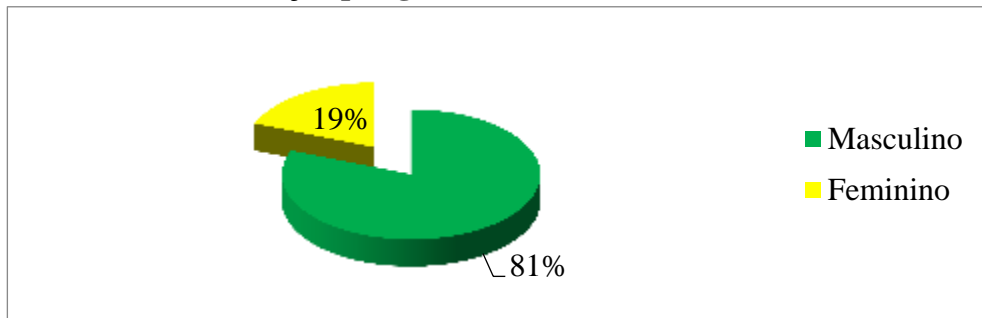
O questionário para Gil (2002 *apud* CARRIJO; ALVARENGA, 2011) é a forma mais rápida e barata de obtenção de informações, além de garantir o anonimato.

Posteriormente, passou-se para a fase escrita dos dados e informações visando apresentar de forma clara as opiniões dos respondentes sobre os serviços prestados no DETRAN-PI.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

O questionário é composto por dez questões, das quais a identificação do perfil do usuário aconteceu nas três primeiras, determinando gênero, idade, escolaridade e a cidade onde reside.

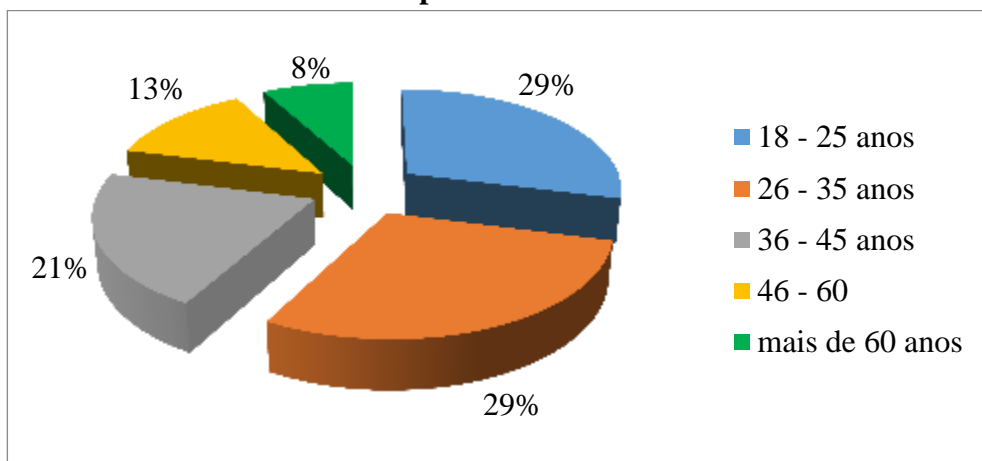
**Gráfico 1: Classificação por gênero de usuários.**



Fonte: Pesquisa de campo. Março de 2013.

Conforme o Gráfico 1, identificou-se que o quartil superior dos usuários do DETRAN-PI foram homens, representando 81% dos mesmos. Já as mulheres foram 19%, além de que a amostra era constituída por 167 respostas válidas no questionário.

**Gráfico 2: Idade dos usuários públicos**



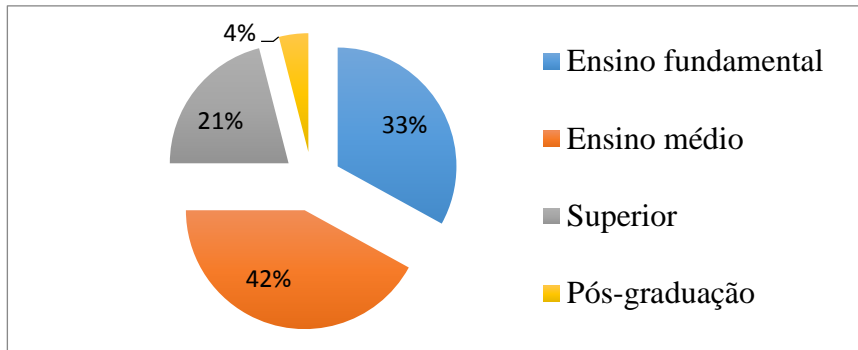
Fonte: Pesquisa de campo. Março de 2013.

O gráfico 2 identificou a idade dos usuários, sendo que 29% dos usuários apresentam 18 a 25 anos e esse mesmo valor corresponde aos que possuem a faixa etária de 26 a 35 anos, seguido por 21% dos que têm de 36 a 45 anos, 13% de usuários com 45 a 60 anos e por último 8% dos usuários que estão classificados como componentes da terceira idade.

Segundo o DENATRAN, a idade correta para obtenção da CHN é 18 anos, e ainda confirma que não existe lei até o momento deste trabalho a respeito do limite de idade para dirigir veículos. O próprio DENATRAN confirma que existem mais de 12.217.332 pessoas acima dos 61 anos dirigindo nas ruas brasileiras. Porém, o departamento de trânsito sugere aos usuários da terceira idade, a avaliação periódica por médicos e psicólogos, pois estes usuários estão mais suscetíveis à aquisição de enfermidades, como por exemplo, a catarata, que causa a diminuição global da visão, tornando-se um empecilho para dirigir principalmente à noite.

Salienta-se que para esse tipo de identificação do perfil-idade se torna fator importante a ser levado em conta nesta pesquisa, logo o DETRAN-PI na cidade de Picos – PI não tem na sua agência um ponto de atendimento de médico perito para examinar os usuários que visitam a agência. Dessa forma, os exames ficam ao encargo e à procura de médicos particulares pelas autoescolas e/ou pelos próprios usuários.

**Gráfico 3: Nível de escolaridade dos usuários do DETRAN-PI**

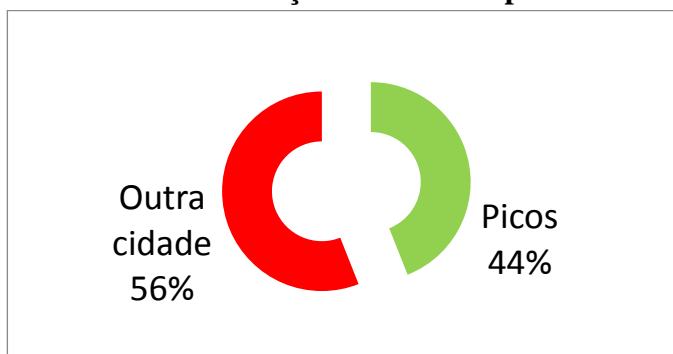


Fonte: Pesquisa de campo. Março de 2013.

O gráfico 3 demonstra os níveis de escolaridade dos condutores de veículos, lembrando que esta questão é relacionada ao fato das estradas brasileiras conterem muitas placas sinalizadoras, as quais expõem informações básicas e vitais para a boa condução de veículos e no intuito de prever e evitar acidentes, mas é importante observar que o DETRAN acata o inciso II do artigo 140 da Lei de trânsito, define que para obter a CNH o usuário precisa só “saber ler e escrever” (BRASIL, Lei nº 9.503/97).

A disposição do gráfico 3 do nível de escolaridade, está composto pelos respondentes que estão cursando e pelos concluintes das etapas de ensino. O resultado ficou da seguinte maneira: 4% dos usuários cursando ou com diploma de pós-graduação, seguido de 21% de pessoas com curso superior completo ou cursando, 42% são representados por estudantes ou concluintes do ensino médio, e por último, com 33% são os usuários com ensino fundamental. Por meio da análise dos questionários, observou-se que a maioria dos usuários com ensino fundamental se enquadra na faixa de 40 a 60 anos de idade.

**Gráfico 4: Identificação de usuários por cidades.**



Fonte: Pesquisa de campo. Março de 2013.

Este gráfico 4 tem o intuito de identificar o município de procedência do usuário que são atendidos na agência DETRAN-PI de Picos – PI, para obter os serviços oferecidos. Dessa forma, o gráfico mostra os usuários pertencentes à cidade de Picos – PI e os que são de outras cidades. É importante lembrar que a essa segunda categoria – outras cidades – foram encontrados usuário dos estados do Ceará, Maranhão, Pernambuco e de vários estados, assim

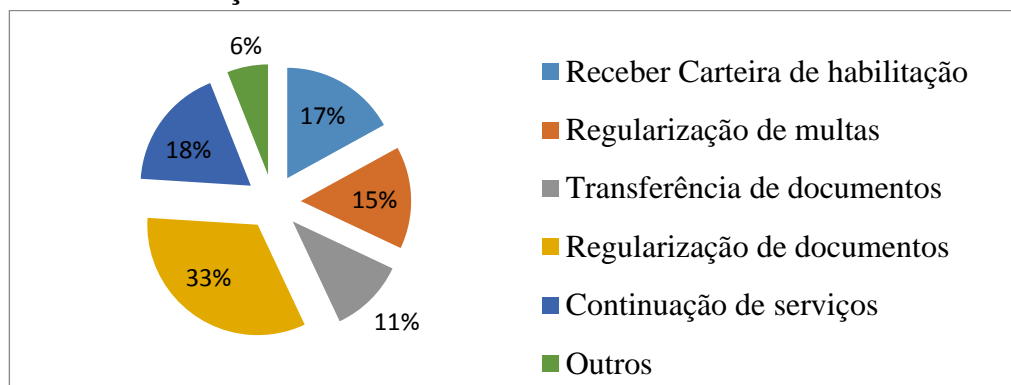
como de cidades do Piauí. Sabe-se que há agências CIRETRANS ou postos de atendimentos do DETRAN-PI, situadas para atendimentos em vários municípios do Piauí, mas que mesmo assim, os usuários procuram a agência de DETRAN de Picos.

A respeito da diversidade de usuários, o gráfico expressa que 56% são usuários de outras cidades e 44% são da cidade de Picos – PI. Os usuários de outras cidades declararam no questionário vir de outras cidades com propósito de resolver problemas, mesmo que na sua respectiva cidade de residência tenha um posto de atendimento ou agência do DETRAN-PI, alegando em texto aberto sobre incapacidade de soluções de possíveis problemas pela agência ou posto de atendimento do DETRAN-PI na sua cidade.

O embasamento desse questionamento se deu pelo fluxo diário de usuários da cidade de Picos e de outras cidades, pessoas que vem de outras cidades e que por estarem passando em Picos tiveram algum tipo de problema na estrada, seja com a Polícia Rodoviária Federal ou com alguns outros departamentos de trânsitos municipais. Tais usuários tendem a solucionar problemas o mais rápido possível para continuar a dirigir com tranquilidade e de forma legalizada nas estradas. Outro aspecto que reforça o fluxo de pessoas na agência de Picos, é o intenso fluxo de veículos passando pela cidade, sendo considerado o segundo maior entroncamento rodoviário do Brasil.

Os variados usuários do órgão em questão, buscam diversos serviços. Atente-se ao gráfico em que está discriminado o atendimento requerido:

**Gráfico 5: Serviços solicitados**



Fonte: Pesquisa de campo. Março de 2013.

Conforme o gráfico 5 acima, o maior objetivo dos usuários que procuram a agência do DETRAN-PI é a regularização de documentos, cujo número corresponde a 33% da amostra, seguido por continuação de serviços representado por 18%.

São também alternativas de procura por serviços no DETRAN-PI, o recebimento da CNH por novos condutores na proporção de 17%, 15% pela regularização de multas, 11% por transferências de multas e 6% como outros motivos, tais como pequenas informações, a saber, aclarar dúvidas sobre publicidade sonora por veículos, saber se um veículo consta multas ou possui as taxas do DETRAN-PI atrasadas.

Cinquenta e um por cento dos usuários declararam voltar à agência para a continuação de processos, isto é, processos inacabados ou não solucionados na primeira visita, indo mais de uma vez ao DETRAN-PI. Os processos dos usuários que não foram finalizados na primeira tentativa têm diversificados motivos, sendo a causa mais recorrente o sistema de *intranet* que por estar fora do ar, causava a desistência do usuário.

**Tabela 1 – Quanto ao tempo de espera na agência DETRAN-PI**

Quanto tempo pretendia passar na agência	Tempo	Quanto tempo esperado por atendimento
31%	10 min	
39%	15 min	13%
20%	20 min	13%
	30 min	43%
	1 hora	9%
0%	outros	22%

Fonte: Pesquisa de campo. Março de 2013.

Esta tabela 1 mostra a realidade do tempo de espera por atendimento no órgão público do DETRAN-PI, sendo que há o projeto de lei PL 2.598/2003 de 26 de novembro de 2003 estabelecendo o tempo limite de 30 minutos para a espera de atendimento pelos cidadãos no serviço público federal.

A tabela 1 mostra que os usuários passam mais de 30 minutos na espera por atendimento cerca de 43%. Além de que, 22% representam pessoas em continuidade de serviços, isto é, iniciaram o atendimento em data anterior ao seu término, 13% esperaram 15 minutos, sendo esse o tempo de atendimento almejado por 39% dos usuários. Percebe-se uma discrepância entre o tempo pretendido de atendimento e o tempo de fato esperado para tal, logo a maioria dos usuários pretendem esperar 15 minutos, no entanto, essa pretensão não é realizada, pois passam 30 minutos para conseguir atendimento, além de que há aqueles que esperam uma hora, tempo que excede o que é estabelecido no projeto de lei.

A seguir, a Tabela 2 trata sobre o resultado final do propósito que levou o usuário à agência, identificando se após todo o processo burocrático do serviço desejado, a sua solicitação foi atendida, ou não.

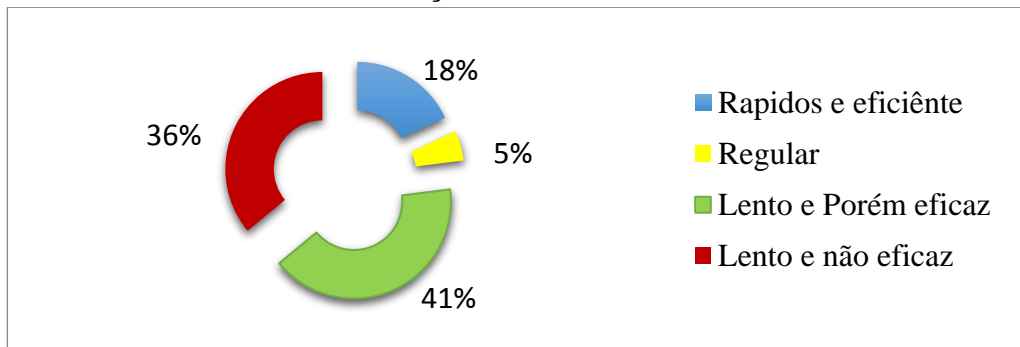
**Tabela 2 – Solicitação atendida de serviços**

SIM	62%
NÃO	38%

Fonte: Pesquisa de campo. Março de 2013.

Este tipo de questionamento foi criado em paráfrase da entrevista com gestor do DETRAN-PI e embasado na elaboração da questão, quanto à espera em fila pelos usuários por atendimento. Logo, a maioria dos usuários que fazem a petição da CNH tende a não apresentar algum documento, não haver efetivado o pagamento de tarifas e outros detalhes técnicos do próprio órgão, como a disponibilidade de tempo do próprio usuário, o qual por estar integrado a um sistema dependente de órgãos conveniados, torna-se um processo burocrático e legal conforme as IN (Instruções Normativas) do código de trânsito.

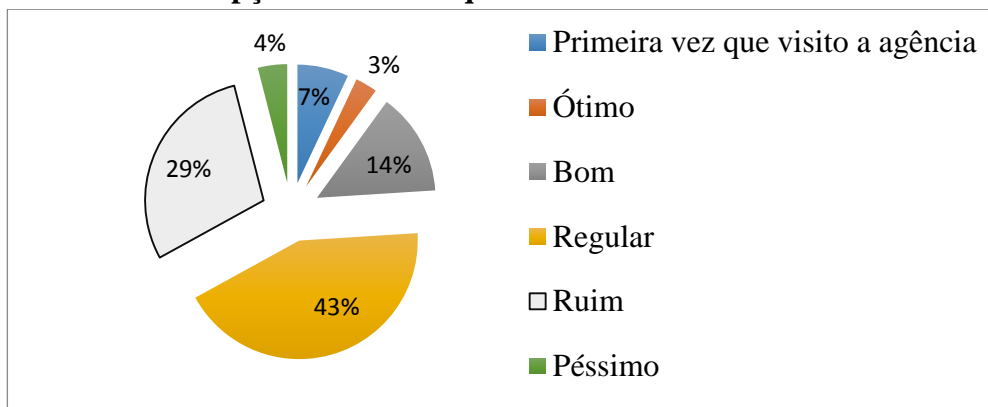
Como mostrado na tabela 2, à maioria dos processos, 62% são realizados com sucesso, mas ainda há uma grande dimensão de usuários que se retiram da agência sem sucesso de realização de seus processos, equivalendo a 38%. Sendo que o não cumprimento da solicitação, de acordo com as respostas dos entrevistados, está relacionado com o nível de presteza de informações do próximo questionamento. Os dois fatores são os mais frequentes no momento da solicitação: que são justificados pela burocracia encontrada na regularização de documentos e pela falta de informações aos usuários.

**Gráfico 6: Presteza de informações e eficiência no atendimento**

Fonte: Pesquisa de campo. Março de 2013.

Como citado no Art. 37, Lei n.º 8.112/90 da CF vigente, é dever do servidor ser prestativo e eficiente. Mello (2009) menciona que os agentes públicos e seus gestores tendem a buscar resultados positivos para a Administração Pública por meio da prestação de serviços para a sociedade. Tendo em vista isso, a classificação dos serviços prestados pelo DETRAN-PI ficou da seguinte forma no gráfico 6: 41% dos usuários relataram que o atendimento é lento, mas se tornou possível a solução de seus problemas, sendo assim, um atendimento demorado, mas com resultado positivo; 36% disseram que o atendimento é lento e que no final não se conseguiu resolver seus problemas, tendo que voltar outro dia. E os demais usuários, classificaram na proporção de 5% como serviço regular e 18% como serviço rápido e eficiente.

O próximo questionamento foi dedicado aos usuários de serviços que já foram atendidos ou que retornaram à agência (continuidade de um ou mais processos), do DETRAN-PI. Verificou se a percepção das pessoas que receberam atendimento pelos funcionários durante todo o processo de petição de serviços até o seu término.

**Gráfico 7: Percepção do usuário quanto ao atendimento**

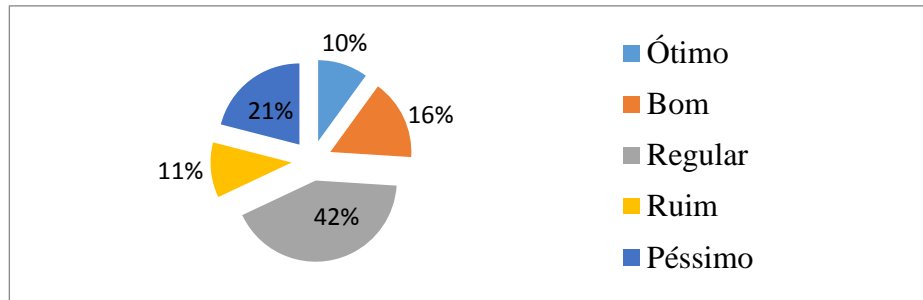
Fonte: Pesquisa de campo. Março de 2013.

Em relação à percepção do usuário ao atendimento, observa-se no gráfico(7) como resultado que 43% das pessoas o consideram regular, apontando que o DETRAN-PI está trabalhando para melhorar, mas que em alguns aspectos ainda é necessária melhoria, adquirindo caracteres de uma repartição pública de qualidade. 29% marcaram que a agência está ruim e que falta muito para melhorar. Já 14% disseram que o DETRAN-PI de Picos – PI está bom, 4% reclamaram e disseram que o atendimento está péssimo e 7% apontaram que é a primeira vez que entraram no prédio para dar início aos processos de obtenção para CHN.

Sobre os dados obtidos no gráfico 7, permite-se fazer um diagnóstico de que o órgão deve proporcionar melhorias no atendimento, procedendo a conquistar resultados eficientes.

O próximo gráfico (gráfico 8) representa toda a satisfação e percepção do usuário em todo seu atendimento realizado na agência do DETRAN-PI. O gráfico mostra experiência e o contato do usuário com os atendentes durante a prestação de serviços.

**Gráfico 8: Qualificação do usuário quanto o nível de eficiência geral**



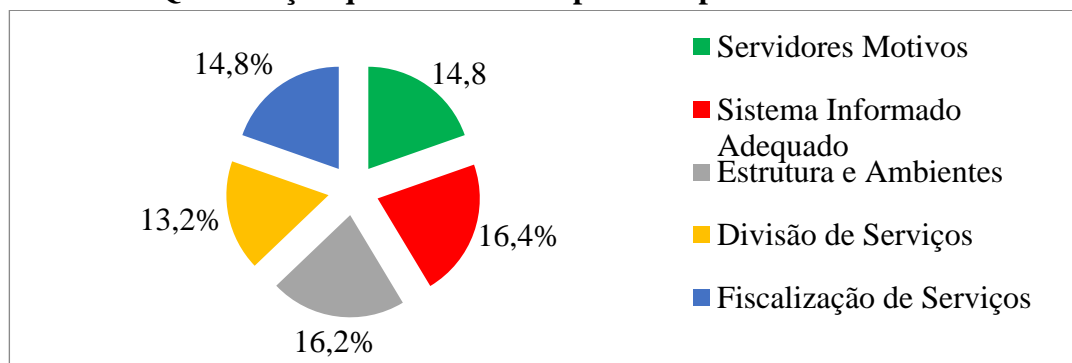
Fonte: Pesquisa de campo. Março de 2013.

A demonstração de resultados desse gráfico 8 ficou da seguinte maneira, 42% apontaram que o atendimento de forma geral foi regular todo o tempo, 21% disseram que o atendimento foi péssimo e muito devagar, e os demais, 16% responderam que está bom o atendimento, 11% consideram-no ruim e 10% como bom.

Considerando o resultado do gráfico 8, de uma forma geral percebe-se pela entrevista que isso se deve ao comodismo dos funcionários, os quais desfavorecem as pessoas e seus direitos no atendimento. Os funcionários mais velhos e efetivos, no total 12, estão desmotivados ou simplesmente trabalham pouco, por possuírem idade avançada e alguns abusam do poder por serem de total efetividade em seus cargos, por isso se tornam prejudiciais para alguns funcionários novos que entraram de forma terceirizada. O gestor atual explicou que na maioria dos serviços, os funcionários mais velhos culpam os mais novos, desta maneira, acarretando maior peso de trabalho para uns funcionários.

Neste caso, o órgão deveria rever suas atitudes e colocar dispositivos de medidas, no intuito de cumprir metas da sociedade que necessita desses serviços.

**Gráfico 9: Qualificação quanto o mais importante para o atendimento**



Fonte: Pesquisa de campo. Março de 2013

O gráfico 9 está relacionado à necessidade do usuário para obtenção de melhor atendimento. Neste questionamento verificou se quais atribuições em relação aos serviços prestados, o usuário percebia com deficiência. A média de pontos foi extraída da somatória de notas para cada item proposto aos usuários.

a) Servidores motivados



14,8% das pessoas acham que para um bom atendimento é necessário o servidor estar motivado. Cabe a cada servidor tentar ser o mais prestativo possível, segundo as pessoas que responderam o questionário.

b) Sistema de informação adequado

16,4% das pessoas responderam que um sistema de informação atualizado e moderno seria de grande ajuda na desburocratização demorada pelo sistema e que na maioria das vezes sai fora do ar, só retornando depois de muito tempo de espera.

c) Estrutura e ambiente adequado do órgão para receber os usuários

16,2% dos usuários disseram que um ambiente e estrutura totalmente moderna resolveriam seus problemas de espera em filas e teria maior agilidade, sendo melhor que atualizar e modernizar um item de cada como é o caso da agência que precisa esperar pelas decisões do DETRAN-PI de Teresina – PI para melhorar a estrutura em Picos – PI por itens.

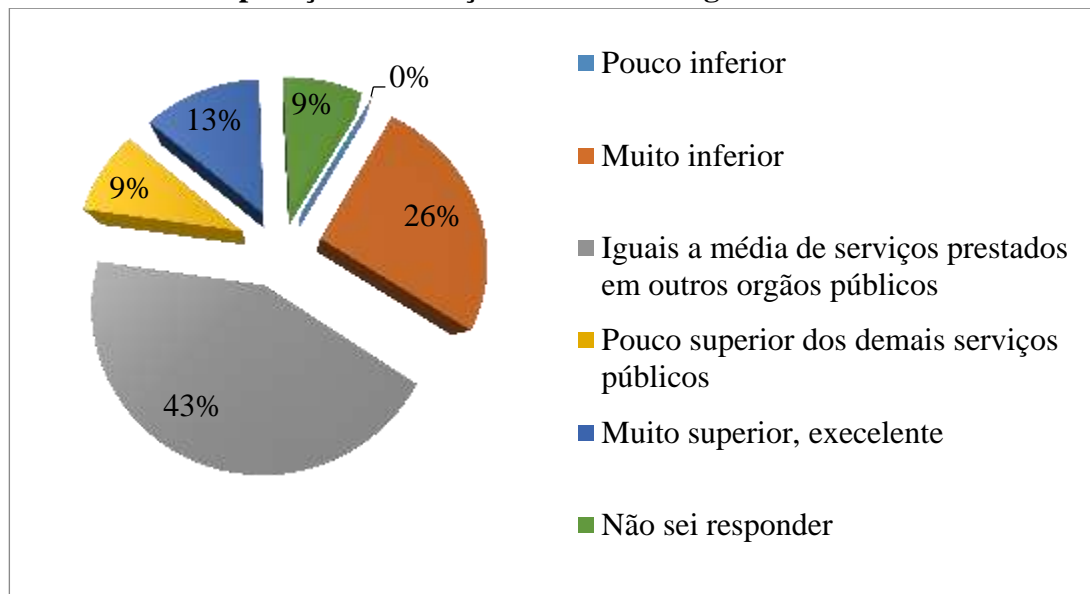
d) Divisão por tipos de processos

13,2% dos respondentes indicaram esta alternativa, que é a proposta de ao chegarem a agência em vez de enfrentar filas poderiam ir para o setor de sua necessidade .

e) Maior fiscalização do Estado

14,8% das pessoas acham que uma maior participação do Estado para fiscalizar o DETRAN-PI poderia ajudar a melhorar e acabar com alguns problemas existentes.

**Gráfico 10: Comparação de serviços com outros órgãos visitados**



Fonte: Pesquisa de campo. Março de 2013.

O gráfico 10 é sobre a percepção de usuários do DETRAN-PI em comparação a outros serviços que lhes foram prestados em outro órgão de outro segmento tais como a exemplo de agências previdenciárias, bancárias e de serviços de iluminação, entre outras.

Em comparação com serviços obtidos em outro órgão, 43% dos usuários responderam que os serviços de outras cidades são iguais aos demais serviços prestados na cidade de Picos – PI; 26% disseram que é muito inferior aos demais serviços de órgãos públicos da cidade e 13% disseram que o serviço é superior, excelente em comparação aos serviços obtidos em outros órgão na cidade de Picos – PI, 9% responderam que é pouco superior aos demais serviços da cidade. Nenhuma pessoa respondeu pouco inferior e 9% não souberam responder.

Os dados coletados retrataram que apesar dos serviços solicitados pelos usuários, sua resolução demoram muito tempo e o atendimento é caracterizado como regular. Mas ainda assim, é muito expressivo a caracterização do atendimento como ruim, significando que melhorias devem ser implantadas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conhecer a Administração Pública e seus processos de prestação de serviços se torna uma tarefa árdua para organizar todos os interesses da sociedade e para fazer sua manutenção. Estando totalmente voltada para a demonstração de resultados nos serviços públicos, torna-se objetiva e obrigatória a todos os órgãos públicos citados em texto constitucional, devendo respeitar os direitos dos usuários públicos, que participam fluentemente no processo decisório de suas políticas do Poder Público podendo atuar em conformidade e zelo para a sociedade.

A pesquisa desse trabalho foi realizada com o intuito de saber se o DETRAN-PI de Picos está demonstrando resultados de forma eficiente para seus usuários públicos que necessitam desses serviços, prestando serviços de acordo com o atendimento apeteido pelas normas da Administração pública.

Todos os processos realizados dentro da agência do DETRAN-PI é de evidência ser legal e isonômico, conforme as diretrizes da Constituição Maior para os usuários que os procuram, sendo que olhando por esse lado está tudo correto, mas os problemas começam a partir do desenvolvimento dos processos que chegam ser demorados, seja no dispendioso tempo na espera do atendimento adequado, como a extensão do solução requerida pelo usuário por mais de um dia de visita ao DETRAN-PI da cidade já mencionada.

Desta forma, tais ações mal praticadas do órgão feriram o conceito de continuidade de serviços públicos, como o alto desenvolvimento de seus agentes públicos na finalidade e na eficiência da prestação de serviços públicos.

Sobre a prestação de serviços públicos, apesar do DETRAN-PI ter reformado o prédio e implantado um novo sistema de atendimento, estas reformas não alcançaram seu objetivo que era ofertar serviços mais rápidos e eficientes para os usuários públicos.

Na agência de Picos-PI, ainda prevalece as filas em comparação ao DETRAN-PI de Teresina – PI, onde o sistema de atendimento é feito por senha automatizada. Em comparação com o atendimento na agência de Picos – PI, que na maioria dos atendimentos levam trinta minutos para serem finalizados seja com resultado positivo ou negativo.

Segundo o site do próprio DETRAN-PI, a explicação consiste nas mudanças que estão acontecendo aos poucos, desde janeiro de 2012 com a pretensão de serem finalizadas no segundo semestre do ano 2013. Mas, o que se pode observar é que há ainda lentidão nos processos burocráticos, e por sua vez, gerando lentidão nas filas.

Observou-se que a maioria das pessoas que entram no DETRAN-PI estão apressadas e mesmo estando com pouco tempo passaram mais de trinta minutos para receber o atendimento. Além do mais, caracteriza-se o atendimento de forma não eficiente e não eficaz pela demora dos processos e a não iniciativa de procura de soluções para atendimento no órgão pelos próprios funcionários.

No DETRAN-PI da cidade de Picos, os processos burocráticos tinham como maior empecilho o sistema de informação do órgão que por trabalhar vários processos no próprio

DENTRAN-PI e em conjunto com vários órgãos conveniados do órgão, causam várias quedas e sistemas de informática e conseqüentemente não desenvolvendo a eficiência do atendimento. Mesmo com as afirmações do gestor, de que o sistema estaria em processo de troca, ainda causava várias filas de esperas aos usuários.

Realizar com sucesso vários processos diariamente é um trabalho árduo para o controle de trânsito no segundo maior entroncamento rodoviário do Brasil, bem como, a reforma e ampliação da estrutura desse órgão, ainda falta recurso para atender toda a demanda de condutores com a prestação de serviços de qualidade.

Embora o escasso tempo para conclusão da pesquisa e a falta de suporte teórico, este trabalho abordou vários temas como a gestão pública, princípios administrativos, o consumidor de serviços e o atendimento em âmbito público, tendo como maior foco o atendimento público à luz do princípio da eficiência. Por esse motivo, este trabalho se torna relevante e sugere a continuação de trabalhos a serem embasados por esses temas.

Em relação às delimitações do DETRAN-PI, a participação do consumidor público é uma forma de medição prática, porque o usuário é uma peça fundamental e importante para administração pública, sem ele se torna desnecessário prestação de serviços públicos.

É imprescindível mencionar a autonomia do gestor para equilibrar os recursos e o quadro de funcionários e sua disposição para que possa traçar metas e efetuar as ações definidas pela administração pública objetivando um melhor posicionamento do órgão diante da sociedade.

É fundamental ter como objetivos uma maior frequência de avaliações momentâneas feitas para os seus usuários, pois essas averiguações definem a legitimação e a continuidade dos serviços prestados pelo órgão público. Estes tipos de informações ajudam os gestores na obtenção de diretrizes que orientam como ordenar metas de qualidade, otimizando as maneiras de se chegar ao alcance dos resultados para um maior desempenho.

Diante dos expostos, resta aguardar que as modificações no DETRAN-PI, as quais já estão ocorrendo, resolvam os problemas relatados, superando as expectativas dos usuários e lhes proporcionando a qualidade merecida ao solicitar serviços.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALEXANDRINO, Marcelo; PAULO, Vicente. **Direito Administrativo**: descomplicado. 16 ed. São Paulo: Método, 2008.

ALMEIDA, Raquel Cavalcanti; SILVA, Lucimery Batista da. **Percepção da qualidade em serviços públicos prestados pela Escola Municipal Santo Onofre de Junco do Seridó/PB**. Dissertação de pós-graduação, Faculdade Federal da Paraíba-Universidade Aberta do Brasil. 2011. Disponível em: <[http://portal.virtual.ufpb.br/biblioteca-virtual\\_1343828431.pdf](http://portal.virtual.ufpb.br/biblioteca-virtual_1343828431.pdf)>. Acesso em 17.06.2013.

ASSIS, Janaina Cassa Macedo de. **A Qualidade do Atendimento na Administração Pública Municipal**. Dissertação de pós-graduação, Faculdade de Educação da Serra. 2009. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/artigos/a-qualidade-do-atendimento-na-administracao-publica-municipal/38882/#ixzz2TVPLYjTc>>. Acesso em 10.06.2013.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988.**

Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm) >  
Acesso em 20 .05. 2013.

\_\_\_\_\_. **DENATRAN.** Departamento Nacional de Trânsito: central de atendimento ao cidadão: Picos – PI, Picos-PI, 20 de Mar. 2012. Disponível em:<<http://www.denatran.gov.br/faq.htm#7> > Acesso em 20 .05. 2013.

\_\_\_\_\_. **DETRAN-PI.** Departamento estadual de Trânsito do Piauí: Picos-Pi 20 de Mar. 2012. Disponível em: < <http://www.DETTRAN.pi.gov.br/> > Acesso em 20 de Mar. 2012.

\_\_\_\_\_. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.** Picos-PI, 07 de Mar. 2013. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm) Acesso em: 07 Mar. 2013.

\_\_\_\_\_. Lei 9.503, de 23 de Setembro de 1997. **Institui o código de trânsito Brasileiro.** Picos-PI, 18 de Mar. 2013. Disponível em: <<http://www2.camara.gov.br/legin/fed/lei/1997/lei-9503-23-setembro-1997-372348-norma-pl.html> > Acesso em : 18 de Mar. 2013.

\_\_\_\_\_. **Princípio da Eficiência** - Emenda Constitucional nº 19/1998.

CARRIJO, Carmen Vânia; ALVARENGA, Lúcio Ismael de. **Qualidade do atendimento prestado ao cliente-cidadão da Secretaria municipal de regulação urbana de Aparecida de Goiânia:** um estudo exploratório e propositivo. GO:UNIFAN. 2011. Disponível em: <[http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm\\_3104.pdf](http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_3104.pdf) > Acesso em 29.05.2013.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Parcerias na administração pública:** concessão, permissão, franquias, terceirização, parceria público – privada e outras formas. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

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. Disponível em:<<http://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/89078/228769.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 06.06.2013.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Minidicionário Aurélio Século XXI:** o minidicionário da língua portuguesa. 5 ed. ver. ampliada. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.

FERREIRA, Vanessa Bezerra. **Um estudo sobre a qualidade dos serviços oferecidos por uma agência bancária na percepção dos consumidores.** Dissertação de monografia, Universidade Federal do Piauí. 2012. Disponível em: <[http://www.ufpi.br/subsiteFiles/admpicos/arquivos/files/TCCAdministraC3A3o\\_docx.pdf](http://www.ufpi.br/subsiteFiles/admpicos/arquivos/files/TCCAdministraC3A3o_docx.pdf)> Acesso em 09.06.2013.

FURTADO, Maria Alice Pinheiro; FORTUNATO, Graziela Xavier; TEXEIRA, Aridélmo. **Gestão pública e de projetos: um estudo sobre a percepção dos gestores no**

**gerenciamento de projetos no governo do estado do Espírito Santo.** Fucape Business School. 2010. Disponível em <[http://www.fucape.br/public/producao\\_cientifica/2/Maria%20Alice.pdf](http://www.fucape.br/public/producao_cientifica/2/Maria%20Alice.pdf)>. Acesso em 10.06.2013.

GIANESI, Irineu G. N; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente.** São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KOTLER, Philip; HAYES, Tom; BLOOM, Paul. **Marketing de serviços profissionais.** 2 ed. São Paulo: Manole, 2002.

MARQUES NETO, Floriano de Azevedo. **A nova regularização dos serviços públicos.** Revista de Direito Administrativo, v 228, abr./jun., 2002 p. 28-29. In: revista eletrônica do direito administrativo econômico.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de Gestão Pública Contemporânea.** São Paulo: Atlas, 2007.

\_\_\_\_\_. **Manual de Gestão Pública Contemporânea.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

\_\_\_\_\_. **Manual de gestão pública contemporânea:** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MEDAUAR, Odete. **Direito administrativo moderno.** 15 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

MELLO, Celso Antônio Bandeira. **Curso Direito Administrativo:** Revista Atualizada a emenda constitucional 57 de 18.12.2008. 26 ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2009.

SECCHI, Leonardo. **Modelos organizacionais e reformas da administração pública.** Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 43, n. 2. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo>>. Acesso em: 09.06.2013.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA, Kelven Coelho e; DA SILVA, Maria Joice Alves; CHAVEIRO, Maria Sidronita. **Qualidade no Atendimento ao Cliente em Instituição Pública de Saúde de Goiânia.** Goiânia: Universidade Federal de Goiás, 2010.

VIEIRA, Sonia. **Como Elaborar Questionários.** São Paulo: Atlas, 2009.



TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DIGITAL NA BIBLIOTECA  
"JOSÉ ALBANO DE MACEDO"

Identificação do Tipo de Documento

- ( ) Tese  
( ) Dissertação  
( ) Monografia  
(X) Artigo

Eu, FRANCISCA MARIA SANTOS LEAL,  
autorizo com base na Lei Federal nº 9.610 de 19 de Fevereiro de 1998 e na Lei nº 10.973 de  
02 de dezembro de 2004, a biblioteca da Universidade Federal do Piauí a divulgar,  
gratuitamente, sem ressarcimento de direitos autorais, o texto integral da publicação  
PERCEPÇÃO NA QUALIDADE EM SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS  
PELO DETRAN-PI NA CIDADE DE PICOS-PI  
de minha autoria, em formato PDF, para fins de leitura e/ou impressão, pela internet a título  
de divulgação da produção científica gerada pela Universidade.

Picos-PI 25 de Setembro de 20 13.

Francisca Maria Santos Leal  
Assinatura



TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DIGITAL NA BIBLIOTECA  
“JOSÉ ALBANO DE MACEDO”

**Identificação do Tipo de Documento**

- ( ) Tese  
( ) Dissertação  
( ) Monografia  
(X) Artigo

Eu, RONALDO DE LIMA CAIADOSO,  
autorizo com base na Lei Federal nº 9.610 de 19 de Fevereiro de 1998 e na Lei nº 10.973 de  
02 de dezembro de 2004, a biblioteca da Universidade Federal do Piauí a divulgar,  
gratuitamente, sem ressarcimento de direitos autorais, o texto integral da publicação  
PERCEPÇÃO NA QUALIDADE EM SERVIÇOS PÚBLICOS  
PRESTADOS PELO DETRAN-PI NA CIDADE DE PICOS-PI  
de minha autoria, em formato PDF, para fins de leitura e/ou impressão, pela internet a título  
de divulgação da produção científica gerada pela Universidade.

Picos-PI 25 de SETEMBRO de 20 13

Ronaldo de Lima Caiadoso  
Assinatura