

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PNAP/UAB
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

Jamine Fernandes Machado

**A RELAÇÃO ENTRE O DESEMPENHO DOS SERVIDORES E OS SERVIÇOS
PRESTADOS PELO DEPARTAMENTO DE ÁGUA DA PREFEITURA MUNICIPAL
DE CARAÁ – RS**

**Porto Alegre
Maio de 2015**

Jamine Fernandes Machado

**A RELAÇÃO ENTRE O DESEMPENHO DOS SERVIDORES E OS SERVIÇOS
PRESTADOS PELO DEPARTAMENTO DE ÁGUA DA PREFEITURA MUNICIPAL
DE CARAÁ - RS**

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

Orientador: Prof^a. Dr^a. Andrea Poletto Oltramari

**Porto Alegre
Maio de 2015**

Jamine Fernandes Machado

**A RELAÇÃO ENTRE O DESEMPENHO DOS SERVIDORES E OS SERVIÇOS
PRESTADOS PELO DEPARTAMENTO DE ÁGUA DA PREFEITURA MUNICIPAL
DE CARAÁ - RS**

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

Aprovado em ___ de _____ de 2015.

BANCA EXAMINADORA:

Prof.:

Prof.:

DEDICATÓRIA

*Ao meu Esposo, Vianej, e filhos João Vianej e Gabriel, pela
compreensão de ausência neste período de dedicação ao trabalho (curso).
Aos meus pais, Baltazar e Geneci, ela que já partiu para outra morada, durante o
desenvolvimento deste trabalho.
Aos meus sogros, Bento e Maria, que compreenderam e me apoiaram em todos os
momentos que precisei me ausentar.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pela oportunidade de nesta existência alcançar mais uma conquista, concluir um Curso de Administração que era uma realização pessoal. Pensava que não seria possível, pois todos os meus estudos não direcionavam para esta capacitação.

Agradeço a Casa Espírita “Bom Jesus” de Caraá – RS, que com certeza foram muitas as preces pelos companheiros de ideal espírita e benfeitores amigos que me auxiliaram nesta jornada.

Agradeço a Santa Irene, mãe de coração que pelo designio de Deus, foi colocada no meu caminho para meu crescimento intelectual. Nesta tarefa muitas vezes me conduziu a continuar, ajudou-me em cada linha dessa jornada, foram férias juntas, em pensamento e por telefone muitas horas intuindo palavras de esclarecimento e grandeza para que eu prosseguisse.

Ao João Viane, que em muitos momentos parou seus estudos para me auxiliar nas formatações dos textos, nas madrugadas, com sua namorada que veio a contribuir, pois estavam recém formados na Universidade Federal de Pelotas.

A Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS que, através do Polo Universitário Santo Antônio, possibilitou-me esta Pós-Graduação, sem o qual não teria conseguido realizar meu sonho.

E não podia deixar de agradecer a todos os colegas e amigos da Prefeitura Municipal de Caraá – RS, que de uma forma muito especial contribuíram para que eu conseguisse concluir o curso, através de palavras de auto estima, de esclarecimentos e informações sobre o Departamento de Água, coletas de dados para a pesquisa, enfim, a todos, inclusive colegas que já não fazem mais parte do quadro, pois sem eles teria desistido na primeira semana e não podia deixar minha colega Secretária de Educação Sandra de Ávila, que me convidou para inscrição do curso.

Não é possível imaginar que a Administração Pública seja eficiente, se também não forem eficientes os processos por ela utilizados e os agentes que a compõem.

(COELHO, 2009)

RESUMO

O desempenho dos servidores efetivos no setor público tem apresentado algumas particularidades. Ao contrário do que acontece no setor privado, onde o gestor pode contratar profissionais que apresentam características vantajosas para a empresa, no setor público, a Constituição Federal, em seu artigo 41, exige que as contratações sejam feitas mediante concurso público. O presente estudo teve por objetivo geral compreender a relação entre capacitação e desempenho dos servidores do Departamento de Água do Município de Caraá – RS e a qualidade dos serviços prestados aos munícipes. Para tanto, foi realizada uma pesquisa a partir da aplicação de dois questionários, sendo um voltado aos usuários dos serviços e outro aos servidores do departamento. Como principais resultados pode-se apontar que os usuários dos serviços do Departamento de Água encontram-se satisfeitos com o atendimento e a qualidade dos serviços, porém, apontam, em linhas gerais, que há necessidade de melhorias tais como aquisição de novos equipamentos e oportunidade de qualificação. Já os servidores apontam a necessidade de capacitação para melhor atender às demandas dos munícipes.

Palavras-chave: Serviço de Abastecimento de Água. Qualidade no Serviço Público. Capacitação de Servidores.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Qualidade do Serviço Prestado	28
Figura 2 – Atendimento no Departamento de Água	28
Figura 3 – Conhecimento do Servidor	29
Figura 4 – Tempo de atendimento da solicitação	29
Figura 5 – Atendimento na residência	30
Figura 6 – Satisfação com o local de trabalho	35
Figura 7 – Resolutividade dos problemas dos usuários	35
Figura 8 – Domínio em relação aos serviços prestados	36
Figura 9 – Equipamentos adequados	37
Figura 10 – Número de servidores	37
Figura 11 – Curso de capacitação	38
Figura 12 – Ter mais qualificação	38

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Eficácia e qualidade dos serviços prestados	32
Quadro 2 – Pontos fortes e pontos a melhorar	33

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1 SERVIDOR PÚBLICO: QUALIFICAÇÃO E QUALIDADE na prestação de serviços	13
1.1 Serviço de abastecimento de água	13
1.2 Qualidade em serviço público de abastecimento de água	15
1.3 Capacitação de servidores públicos	18
1.4 Desempenho de servidores	20
2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	23
2.1 Tipo de pesquisa	23
2.2 Instrumentos de coleta de dados	24
2.3 Descrição dos participantes da pesquisa	24
2.4 Instrumentos de pesquisa	25
2.5 Análise dos dados	26
3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	27
3.1 Percepção dos usuários do Departamento de Água	27
3.2 Percepção dos servidores do Departamento de Água	34
CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
REFERÊNCIAS	44
APÊNDICES	47

INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, o desempenho dos servidores efetivos no setor público possui algumas particularidades. Ao contrário do que acontece no setor privado, onde o gestor pode contratar indivíduos por suas características para a empresa, no setor público, a Constituição Federal, em seu artigo 41, exige que as contratações sejam feitas mediante concurso público.

O senso comum da estabilidade faz com que alguns servidores públicos venham a agir apenas em benefício próprio e não ao ente público, o que configura um exercício indigno de seu cargo como alerta Coelho (2009, p. 60), “se ao poder exercido pelo agente investido em um cargo público não correspondesse certos deveres, estaríamos diante de um privilégio, concedido a um indivíduo, e não de uma função do Estado a ser exercida pelo interesse público”. É por esse motivo que, no âmbito do setor público, ações de desenvolvimento profissional são cruciais, pois os indivíduos podem aprender a progredir na carreira de forma mais eficaz e não só cumprir suas atribuições.

O tema proposto nesta pesquisa faz parte do cotidiano da administração pública municipal, que enfrenta dificuldades com os cargos e as tarefas atribuídas aos servidores efetivos no município do Caraá – RS, emancipado em outubro de 1996, sendo que a primeira gestão assumiu as atividades a partir de 01 de janeiro de 1997. É um município pequeno, com aproximadamente 7.312 habitantes (IBGE, 2010). Conforme o site oficial da prefeitura, o município dista 81 km da capital e tem uma área territorial de 294 km² (IBGE, 2010). O município é economicamente agrícola, tendo algumas fábricas de calçado e turismo ecológico. A prefeitura conta com um quadro de 179 servidores efetivos, 42 cargos em comissão (CC), 15 contratos temporários e 32 estagiários contratados pelo Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE) para desempenhar todas as suas atividades.

São muitas as dificuldades encontradas pela administração municipal, devido aos poucos recursos financeiros e à falta de mão de obra qualificada para atendimento das necessidades administrativas. Constata-se o esforço em minimizar e, até mesmo, sanar problemas que surgem no cotidiano, mas que só podem ser

solucionados com projetos e programas de qualificação dos servidores bem como dos serviços prestados.

O Departamento de Água do Município foi criado a partir da necessidade de prestar o serviço de fornecimento de água à população de Caraá e conta com nove servidores efetivos, com escolaridade de nível fundamental e médio. A prefeitura administra os serviços de fornecimento de água, desde sua captação nos poços artesianos até a arrecadação da tarifa de consumo, passando pelo tratamento da água a ser utilizada pelos usuários.

Sem parâmetros para aferir a qualidade dos serviços prestados, a administração municipal procura criar mecanismos que atendam às necessidades apontadas pelos usuários dos serviços. Assim, surge a seguinte questão: qual a relação entre capacitação dos servidores e qualidade dos serviços prestados pelo Departamento de Água?

Diante deste questionamento, a pesquisa tem como objetivo geral **compreender a relação entre capacitação e desempenho dos servidores do Departamento de Água e a qualidade dos serviços prestados aos usuários.** Para atender ao objetivo geral proposto foram elaborados os seguintes objetivos específicos: a) investigar a percepção dos usuários do Departamento de Água e dos servidores sobre a eficácia e a qualidade dos serviços prestados pelos servidores do departamento; b) avaliar os serviços prestados pelos servidores, tomando como base a avaliação dos próprios servidores sobre o desempenho de suas funções; c) identificar as causas que afetam o desempenho dos servidores efetivos; d) analisar o desempenho dos servidores no que se refere ao cumprimento de horários e prazos e frequência; e, e) identificar a necessidade de capacitação para aprimorar os serviços prestados.

A pesquisa, para atender aos objetivos propostos, foi realizada por amostragem, através de questionários que foram respondidos pelos usuários que comparecerem ao Departamento de Água, no mês de março de 2015 e pelos nove servidores efetivos. O questionário dos servidores foi aplicado aos nove servidores lotados no Departamento de Água. Com a finalidade de propor melhorias na prestação dos serviços, procurou-se na bibliografia referenciais para melhor entender as atividades desenvolvidas e a atuação dos servidores.

Para a Prefeitura Municipal de Caraá – RS, a presente pesquisa é importante para auxiliar o gestor a compreender o servidor público estável e melhorar a prestação de serviço ao usuário, pois o tema da pesquisa realizada faz parte do cotidiano da Administração Pública Municipal, que enfrenta dificuldades com as atividades atribuídas aos servidores efetivos. Assim, esta pesquisa justifica-se na intenção de melhor atender o usuário a partir da avaliação do desempenho dos servidores que atuam no Departamento de Água do município.

Foi oportuna a realização deste trabalho na Prefeitura Municipal de Caraá – RS, porque apontou as razões pelas quais os serviços oferecidos em alguns departamentos e setores da administração não estão satisfatórios para os usuários. A administração de uma prefeitura requer um quadro de funcionários eficientes e qualificados para manter o bom funcionamento do serviço público municipal e auxiliar os novos gestores, principalmente nas trocas de mandato, quando os gestores assumem cargos políticos e podem não conhecer a parte técnica de suas funções. É importante que os servidores efetivos estejam capacitados para as suas funções e atribuições do cargo.

Foi usado como fonte de informação todo material arquivado na Prefeitura Municipal, assim com as Leis municipais, contratos, cadastros, a bibliografia disponibilizada durante o curso e todo o acervo UFRGS. O tempo de coleta de dados foi durante o mês de março de 2015. A relevância científica desta pesquisa esteve calçada na busca de novos conhecimentos que tinham por finalidade oferecer subsídios para o setor investigado assim como para outros setores do executivo municipal de Caraá, visando a melhoria da qualidade no atendimento e nos serviços prestados à população.

A pesquisa está estruturada em quatro seções. Na primeira seção, fez-se uma revisão da literatura sobre: Serviço de abastecimento de água; Qualidade em serviço público de abastecimento de água; Capacitação de servidores públicos; Desempenho de servidores. A segunda seção apresenta os procedimentos metodológicos adotados para a realização da presente pesquisa. Na terceira seção, serão apresentados e analisados os dados coletados. Na quarta seção, discorre-se sobre as considerações finais da pesquisa com base nos resultados obtidos e, também, sobre as sugestões do público-alvo pesquisado bem como a possibilidade

de resolver os problemas identificados, para o aprimoramento dos serviços prestados.

1 SERVIDOR PÚBLICO: QUALIFICAÇÃO E QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Esta seção apresenta a conceituação e abordagem dos temas centrais que envolvem o presente trabalho quais sejam: o Sistema de Abastecimento de Água do Município de Caraá – RS, a Qualidade em Serviços Públicos de Abastecimento de Água e a Capacitação dos Servidores Públicos.

1.1 Serviço de abastecimento de água

A Prefeitura Municipal de Caraá implantou o Sistema de Abastecimento de Água que atende à população do município em 1999. A decisão de realizar o serviço se deu pela necessidade de fornecimento de água de qualidade à população e pela importância que a água representa à saúde pública.

A Lei Municipal nº. 205/99 instituiu o Serviço de Distribuição de Água do Município de Caraá – RS, estando este ligado à Secretaria Municipal de Obras, Viação e Serviços, cuja finalidade é a construção, manutenção e distribuição de água potável em diversas localidades do município, abastecendo 80% da população com água tratada, tendo 22 localidades beneficiadas das 28 que compõe o município e com o planejamento de atingir o maior número de localidades do Município de Caraá – RS.

A nascente do Rio dos Sinos está situada no Município de Caraá – RS e fornece água para 33 municípios do Vale dos Sinos, entretanto, a água que abastece o município não é extraída do Rio dos Sinos. O município possui poços artesianos perfurados até encontrar o Aquífero Guarani, que é uma reserva subterrânea de água doce, considerada a maior do mundo, localizada na região sul da América do Sul. No Brasil, está presente no subsolo em estados da região sudeste e sul incluindo o Rio Grande do Sul (ROCHA, 1997).

Com a extração do subsolo, supostamente a água é totalmente pura e sem contaminação, com poços perfurados com profundidade entre 60 e 210 metros abaixo do lençol freático, conforme a localização de cada rede, pois o município apresenta diversidade do solo, apresentando áreas de várzea, morro, mata e rocha. O sistema de abastecimento é composto por recalque de água a partir do poço artesiano, perfurado em terrenos da Prefeitura Municipal ou cedido pela comunidade, até reservatório com 6 metros de altura instalado sobre pedestal de alvenaria e distribuído em ramais instalados na via pública.

A cobrança de tarifa é de responsabilidade da administração municipal, sendo este gerenciada pela Secretaria de Administração, Fazenda e Planejamento, onde o Departamento de Água enfrenta dificuldades de espaço físico e de pessoal, o sistema de cobrança ainda é precário, a leitura é realizada manualmente, com anotações em bloco onde o leiturista¹ visita os usuários e aponta o consumo, entrega o bloco no setor responsável pela digitação e emissão dos carnês para posterior recorte e separação por redes. Depois disso o carnê é devolvido ao leiturista para a entrega do carnê ao usuário para que este efetue o pagamento do consumo mensal.

O município é economicamente agrícola, tendo algumas fábricas de calçados e turismo ecológico. O orçamento da prefeitura depende praticamente do Fundo de Participação dos Municípios (FPM) do Governo Federal, tendo em vista que a arrecadação própria do município é insignificante. Com o objetivo de cumprir as determinações do Tribunal de Contas do Estado (TCE), que atende o previsto na Emenda Constitucional n. 42 de 19 de dezembro de 2003, o Poder Público Municipal procura criar mecanismos que assegurem aumento de arrecadação de recursos, conforme descrito a seguir:

XXI - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio.

§ 1 A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação

¹ Servidor que realiza a leitura dos dados junto ao hidrômetro.

social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

§ 2º A não-observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (BRASIL, 2003).

Além do tratamento e controle de qualidade que uma empresa contratada por licitação realiza para a Secretaria de Saúde do município, através da Vigilância em Saúde é realizado outro controle de qualidade com a coleta de amostras de água duas vezes por mês, as quais são enviadas para o laboratório da Fundação Estadual de Produção e Pesquisa em Saúde (FEPPS/RS). Com os resultados é realizado o controle de cloro e flúor, conforme o disposto na Resolução Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) n.º 20 de 18 de junho de 1986 e Normas Brasileiras – 592/89, que classifica as águas naturais para abastecimento público. São preenchidos relatórios mensais e enviados para 18ª Coordenadoria Regional de Saúde (CRE), localizada no Município de Osório/RS onde é feita a análise informando e garantindo a qualidade da água ao usuário.

1.2 Qualidade em serviço público de abastecimento de água

Sem parâmetros para aferir a qualidade dos serviços prestados, a administração municipal procura criar mecanismos que atendam às necessidades apontadas pelos usuários dos serviços. Procurou-se na bibliografia referenciais para melhor entender a atividade e propor a melhoria dos serviços prestados ao usuário. Assim, a pesquisa realizada identificou os problemas e apresentou algumas sugestões que serão utilizadas como referências para atingir a qualidade que os usuários do sistema esperam.

O Sistema de Abastecimento de Água é da Prefeitura Municipal que realiza desde a manutenção, que é dificultada por terrenos irregulares com muitas pedras e de difícil conservação, ocasionando vários problemas de vazamento e canos que não sustentam a pressão em função destas irregularidades, até a conservação, leitura, distribuição de faturas e todo o processo administrativo de cobrança do serviço prestado.

Ao contrário do que acontece no setor privado, onde o gestor pode contratar indivíduos por suas características para a empresa, no setor público, a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 41, exige que os cargos e funções sejam preenchidos por concursos públicos e devem passar por avaliações de desempenho por três anos, chamado estágio probatório. Após este prazo o servidor é nomeado para cargo de provimento efetivo. Com a estabilidade o servidor público só perderá o cargo por sentença judicial, Processo Administrativo Disciplinar, caso venha cometer algum ato inconstitucional, após julgado por comissão instituída para essa finalidade, mas que lhe seja assegurada ampla defesa.

A Lei Orgânica do município de Caraá – RS, que rege os direitos e deveres do servidor público municipal, determina nos artigos abaixo que o servidor, ao assumir um cargo público e passando pela aprovação no concurso público e depois de passar por três anos de estágio probatório, passa a ser um servidor estável, como determina lei:

Artigo 61 - Os cargos, empregos e funções públicas municipais são acessíveis a todos os brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em Lei.

§ 1º. A investidura em cargo ou emprego público, bem como nas entidades da administração indireta, depende de aprovação prévia em concurso público de provas e/ou de títulos, ressalvadas as nomeações para cargos em comissão, declarados em lei, de livre nomeação e exoneração.

Artigo 62 - São estáveis, após três anos de exercício, os servidores nomeados por concurso, conforme avaliação realizada por Comissão especificamente instituída para este fim, em processo que garantirá ao estagiário ampla defesa.

Artigo 63 - Os servidores estáveis somente perderão os cargos em virtude de sentença judicial, mediante processo administrativo disciplinar ou de avaliação de desempenho, assegurada ampla defesa. Parágrafo único. Invalidada, por sentença, a demissão, o servidor será reintegrado no respectivo cargo e quem lhe ocupava o lugar será exonerado ou, se estável e detinha outro cargo, a este reconduzido, sem direito a indenização (CARAÁ, 2000).

O Regime Jurídico dos Servidores Públicos Municipais de Caraá, Lei n.º 1.319/2012, na Seção V que trata da Estabilidade do servidor, do artigo 20 ao 28, diz que os servidores nomeados para cargos de provimento através de concurso público ficarão sujeitos a estágio probatório no período três anos. O artigo 27 prevê que o estagiário, quando convocado, deverá participar de todos os cursos específicos do seu cargo. Já o artigo 28 afirma que cometendo falta disciplinar terá a sua responsabilidade apurada através de Sindicância Investigatória ou Processo Administrativo Disciplinar.

Apesar do arcabouço legal existente no que tange à avaliação dos servidores em estágio probatório, alguns gestores não avaliam seus servidores como deveriam, seja por ordem política, para evitar indisposições, ou ainda por fazerem parte de círculo de amizades, durante o qual a sua aptidão, capacidade e desempenho serão objetos de procedimento com avaliação dos quesitos assiduidade, pontualidade, disciplina, eficiência, responsabilidade e relacionamento. O Regime Jurídico dos Servidores Públicos Municipais de Caraá, Lei n.º 1.319/2012, na Seção V que trata da estabilidade do servidor, em seu artigo 24 diz que o servidor que não cumprir com seus deveres e obrigações do cargo ou função a ele atribuída com resultados insatisfatórios por três avaliações consecutivas ou cinco alternadas pode ser exonerado. É importante enfatizar que, principalmente quando se trata de município pequeno, onde a população tem laços afetivos e as famílias são conhecidas entre si, este fator acaba por motivar a efetivação de servidor sem capacidade para desenvolver suas atividades.

Atitudes de imprudência como estas acabam por prejudicar o bom funcionamento de uma repartição pública que, no caso em tela, trata-se do Departamento de Abastecimento de Água do Município de Caraá – RS.

A qualidade dos serviços prestados aos usuários atendidos pelo Departamento de Água fica prejudicada pela dificuldade de aceitação de mudanças, que exija o abandono da inércia e dos afazeres rotineiros. Conforme destaca Amaral (2006), todo o problema, não se esgota no funcionalismo, estando ligado também às relações autoritárias que ainda marcam o Estado e sociedade no Brasil. Tais relações sustentam um Estado que tem um perfil burocrático engessado e com pouca capacidade de gestão. As mudanças necessárias significam valorizar

efetivamente o servidor, melhorar a qualidade e a eficiência dos serviços, diminuir a malha de vantagens cumulativas para alguns poucos e evitar desperdícios.

Existem mecanismos legais e constitucionais para garantir serviços qualificados da administração pública aos cidadãos. A Constituição de 1988 e suas emendas garantem procedimentos para qualificar os serviços.

O artigo XXII da Emenda Constitucional 42 de 19 de dezembro de 2003, dispõe:

§ 4º - Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

§ 5º - A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.

O princípio constitucional da eficiência é norteador dentro da administração pública. Quando é praticado na íntegra, não proporciona que haja corrupção, descaso, lentidão ou omissão nos serviços prestados à população, pois de acordo com este princípio a administração deve agir de modo rápido, preciso, determinando que a administração produza resultados satisfatórios para a população.

1.3 Capacitação de servidores públicos

A conceituação de serviço público sofreu consideráveis alterações no decurso do tempo, especialmente no que diz respeito à sua abrangência e aos seus elementos constitutivos. Ela é essencialmente evolutiva, condicionada pela época e pelo meio social, e, como todo instituto, só pode ser compreendida pelo estudo de sua história e das tendências sociais de sua época. A Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998, que alterou o artigo 37 da Constituição Federal de 1988, instituiu que a administração pública direta e indireta de qualquer um dos Poderes da União, dos Estados ou do Distrito Federal e dos Municípios terá que obedecer aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Segundo Coelho (2009), o princípio da publicidade determina que os atos administrativos devem ter clareza e visibilidade social. O princípio da legalidade é o que estabelece a supremacia da lei escrita, condição sem a qual não poderia existir o Estado Democrático de Direito, sendo que o objetivo principal desse princípio é evitar o arbítrio dos governantes. A impessoalidade também precisa ser garantida nos atos públicos e pode ser expressa na forma pela qual são editados.

Coelho (2009), afirma ainda que,

O princípio da moralidade, contrariamente ao da impessoalidade, que é decorrência da legalidade, é atributo direto do agente público. Para que a Administração Pública aja de acordo com esse princípio, é essencial que os servidores e seus agentes, apresentem no seu comportamento as virtudes morais socialmente consideradas necessárias pela sociedade (p. 61).

Ainda segundo o autor, o princípio da eficiência aponta para a racionalidade econômica da administração pública, conforme segue,

É do interesse público que os tributos pagos pelos cidadãos, e utilizados para custear as funções administrativas, não apenas sejam utilizados de forma legal, impessoal, moral e pública, como também de forma eficiente, isto é, apresentando a melhor relação custo benefício. Não é possível imaginar que a Administração Pública seja eficiente se também não forem eficientes os processos por ela utilizados e os agentes que a compõem. Por isso, a eficiência da Administração é, fundamentalmente, fator da eficiência dos seus gestores e servidores (COELHO, 2009, p. 60).

Corroborando com Coelho (2009), Meirelles (2002) diz que a eficiência é o que se impõe a todo agente público para que este realize suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional. Segundo o autor, a eficiência é o princípio mais moderno da função administrativa, que não é mais desempenhada somente com legalidade, ela exige resultados positivos para o serviço público e deve demonstrar satisfatório atendimento das necessidades da sociedade local. No município de Caraá – RS, a administração municipal enfrenta dificuldades devido aos poucos recursos financeiros e a falta de mão de obra qualificada para atendimento das necessidades administrativas. Constatamos o esforço em minimizar e até mesmo sanar problemas que surgem no cotidiano, mas que só podem ser solucionados com projetos e programas de qualificação dos servidores e serviços

prestados. Através da Lei de nº 1.528/14, foi instituído o Plano Municipal de Saneamento Básico que criou o Conselho Municipal de Saneamento Básico, o Fundo Municipal de Saneamento Básico. Com esta implantação muitos problemas foram amenizados, pois a gestão financeira do Fundo Municipal de Saneamento Básico determina a aplicação dos recursos no Departamento de Água para investimento em qualificação dos servidores e aquisição de máquinas e equipamentos.

Para Amaral (2006), o fato de não haver investimento regular nos quadros da administração pública foi o motivo que reduziu a capacidade de governo. A falta de capacitação no poder público atinge inclusive os gestores, que sem qualificação tem reduzido a sua capacidade de gerir, administrar e conduzir o ente público. Amaral (2006), afirma que é por essa razão que devemos olhar, com atenção especial, para o fator que considera crítico para a melhoria do serviço público, através da capacitação e qualificação do servidor público é que o serviço público irá se tornar mais eficaz e eficiente, para que a administração pública brasileira seja, de fato, um dos fatores de riqueza e de vantagem competitiva do País. Assim, torna-se imprescindível investir nos servidores.

1.4 Desempenho de servidores

A gestão do desempenho humano é um dos processos da área de Gestão de Pessoas de grande importância tanto para a organização pública quanto para a privada e com isso possibilitar a inclusão de processos que permitam a implantação formal ou informal de programas com a finalidade de melhora na qualidade do serviço (Oliveira e Medeiros, 2011).

Não é recente que as organizações tem preocupação com servidores melhor capacitados para o desempenho de suas tarefas (Brandão e Guimarães, 2001). Alguns autores, como Taylor (1970) já alertavam para a necessidade da eficiência dos servidores desde o século XX, lembrando que sempre há maior procura por estes servidores. No serviço público não é diferente pois é necessário a qualidade e eficiência para o melhor atendimento e evolução dos processos.

É responsabilidade dos gestores de alinhar a avaliação de desempenho dos servidores às estratégias da organização. Nas diversas modalidades de avaliação de desempenho com uso de instrumentos, algumas das estratégias mais utilizadas, dependendo da organização e da perspectiva do gestor, para Oliveira e Medeiros (2011) são planejar os recursos humanos; recrutar e selecionar novos servidores; identificar necessidades de treinamento; definir a contribuição de cada servidor para o sucesso da organização; e orientar os servidores sobre o desenvolvimento de suas carreiras na organização.

Existem várias possibilidades para o uso dos dados e das informações obtidas durante os processos de avaliação de desempenho e é fundamental que essas possibilidades gerem conhecimento necessário para que a área de Gestão de Pessoas possa sempre trabalhar num modo de evolução da organização (Oliveira e Medeiros, 2011).

Para a avaliação de desempenho cada gestor traz sua influência e sua participação com instrumentos adequados para a organização, pois esta dá o feedback para seu melhor desenvolvimento e realização.

Dentre os métodos disponíveis em obras técnicas para avaliar o desempenho, os autores Oliveira e Medeiros (2011) destacam alguns principais: escalas gráficas; incidentes críticos; comparativo; escolhas forçadas, ensaio e avaliação 360 graus.

Porém para outros autores como (CHIAVENATO, 1999b, 2004; MONDY; NOE, 2005) indicam alguns pontos fracos ou problemas existentes na maioria dos métodos, ou instrumentos de avaliação de desempenho, como: a falta de objetividade em alguns instrumentos; sensação de recompensa ou de punição pelo desempenho; o “efeito Halo”, ou seja, média mais alta do que o rendimento real do servidor; o avaliador marca somente as notas que não careçam de justificativas; sensação de processo injusto ou tendencioso; quando o avaliado se comporta de forma diferente tentando obter boas notas; comentários desfavoráveis do avaliador conduzem a uma reação negativa do avaliado; e quando a avaliação está baseada em fatores de avaliação que não conduzem a nada e não agregam valor a ninguém.

Há ainda outros fatores que podem vir a impedir uma boa avaliação de desempenho, como por exemplo a falta de rotinas de avaliação e de uma cultura

organizacional onde não há a devida exigência sobre a avaliação (Bergue, 2007). Oliveira e Medeiros (2011) acreditam que o serviço público brasileiro está demonstrando fortes sinais de mudanças onde as organizações estão aumentando os níveis de exigências nos atendimentos, conseqüentemente, os servidores aumentam sua qualidade nos serviços prestados.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção são apresentados os procedimentos metodológicos adotados para a realização da pesquisa.

2.1 Tipo de pesquisa

A metodologia é o estudo de caminhos percorridos para se realizar uma pesquisa em busca da compreensão da realidade, do fato e do fenômeno. Segundo Cervo e Bervian (2002) “método é a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir um certo fim ou um resultado desejado. Nas ciências, entende-se por método o conjunto de processos empregados na investigação e na demonstração da verdade” (p. 23).

A presente pesquisa buscou analisar a capacidade, desempenho e a qualidade do serviço prestado pelos servidores do Departamento de Água do município de Caraá – RS, utilizando como método o estudo de caso. O propósito fundamental para a realização deste estudo de caso foi a busca de respostas relativas ao ambiente de trabalho, a qualificação dos servidores e o atendimento prestado ao usuário pelo Departamento de Água, onde procurou-se responder questões que envolvem o cotidiano dos servidores públicos e dos usuários. Conforme Godoy (1995), “o estudo de caso se caracteriza como um tipo de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. Visa um exame detalhado de uma situação em particular” (p. 25).

2.2 Instrumentos de coleta de dados

Para coletar os dados, foram utilizados como instrumentos dois questionários com a finalidade de levantar dados primários: um questionário para ser respondido pelos servidores e outro pelos usuários do sistema de abastecimento. O questionário dos usuários foi respondido por 30 contribuintes que compareceram aleatoriamente na prefeitura municipal em busca de atendimento e informações sobre os serviços do Departamento de Água, durante o mês de março de 2015. O outro foi respondido por nove servidores efetivos, sendo seis estáveis, dois estagiários (CIEE) e um Cargo em Comissão. Ambos os instrumentos foram auto aplicados. Os dados secundários apresentados foram baseados em legislação federal, estadual e municipal, documentos, relatórios e outras documentações disponibilizadas pela Prefeitura Municipal de Caraá – RS.

2.3 Descrição dos participantes da pesquisa

Em um universo de 1500 usuários das 22 localidades que são abastecidas com redes de abastecimento de água do município, 30 foram respondentes dos questionários que avaliaram a qualidade dos serviços prestados pelo Departamento de Água. Foram entrevistados usuários que compareceram na prefeitura em busca de atendimento pelo Departamento de Água. A faixa etária dos respondentes varia entre 23 e 68 anos, de ambos os sexos. A escolaridade dos respondentes variou entre pós-graduação e ensino fundamental incompleto.

Para analisar a capacitação e a qualidade do atendimento dos servidores públicos os entrevistados foram nove efetivos escolhidos por trabalharem no Departamento de Água do Município de Caraá, que fizeram auto avaliação. Dos servidores respondentes, sete eram do sexo masculino e dois do sexo feminino. No tangente ao grau de instrução dos servidores, apenas um servidor tem ensino superior completo, um tem ensino superior incompleto, três tem ensino médio completo e quatro tem ensino fundamental incompleto. A faixa etária dos servidores variou entre 19 e 48 anos.

2.4 Instrumentos de pesquisa

O instrumento de pesquisa aplicado aos 30 usuários do Departamento de Água, constante no Apêndice A, foi elaborado com sete questões objetivas conforme segue: Como o usuário considera o serviço de abastecimento de água do município?; Como é o atendimento do Departamento de Água?; O servidor que prestou atendimento conhecia o assunto solicitado pelo usuário?; Quanto tempo levou para sua solicitação ser atendida?; Como foi o atendimento em sua residência?.

Na segunda parte do instrumento de pesquisa, os usuários foram arguidos em relação a sua opinião sobre dez itens referentes ao Departamento de Água: qualidade do serviço, tempo de resposta, cortesia no atendimento, clareza da informação, eficácia do serviço por telefone, condições físicas do serviço, qualificação dos técnicos, melhorias que trouxe ao município e o horário de atendimento. O próximo quesito estava relacionado ao grau de instrução dos usuários.

A terceira etapa do instrumento de pesquisa consistiu em quatro questões descritivas conforme segue: Se lhe perguntasse sobre os serviços do Departamento de Água, o que você diria e por quê?; Em sua opinião, o que contribui para a imagem do Departamento de Água e por quê?; Quais são os pontos fortes e pontos fracos a melhorar no Departamento de Água?; Comentários e sugestões sobre o Departamento de Água.

No questionário aplicado aos servidores efetivos, constante no Apêndice B, estes responderam a oito questões objetivas, conforme segue: uma questão sobre a satisfação com local de trabalho; uma sobre a resolutividade dos problemas dos usuários; uma sobre domínio em relação ao serviço prestado; uma sobre o departamento dispor de equipamentos adequados para atender as demandas dos usuários; outra se considerava suficiente o número de servidores do departamento; outra sobre capacitação; outra se gostaria de ter oportunidade de mais qualificação; e por último foi perguntado o grau de instrução de cada servidor do Departamento de Água do Município de Caraá.

2.5 Análise dos dados

Os dados coletados na aplicação do instrumento de pesquisa dos servidores, por tratarem-se de questões objetivas, foram digitados no *software* Microsoft Excel 2010 e analisados através de estatística descritiva (SILVESTRE, 2007), com apresentação de gráficos contendo percentuais de avaliação. Do questionário aplicado aos contribuintes foram analisadas as sete questões usando este mesmo método e as questões descritivas foram analisadas por análise textual-interpretativa (GIL FLORES, 1994).

3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentados e analisados os dados coletados na pesquisa realizada junto aos usuários e servidores do Departamento de Água do município de Caraá – RS. Para atender ao objetivo geral proposto na pesquisa, de compreender a relação entre capacitação e desempenho dos servidores do Departamento de Água e a qualidade dos serviços prestados aos usuários, elaboraram-se como objetivos específicos: a) investigar a percepção dos usuários do Departamento de Água e dos servidores sobre a eficácia e a qualidade dos serviços prestados pelos servidores do departamento; b) avaliar os serviços prestados pelos servidores, tomando como base a avaliação dos próprios servidores sobre o desempenho de suas funções; c) identificar as causas que afetam o desempenho dos servidores efetivos; d) analisar o desempenho dos servidores no que se refere ao cumprimento de horários e prazos e frequência; e, e) identificar a necessidade de capacitação para aprimorar os serviços prestados.

A pesquisa foi realizada pelo método de estudo de caso que contou com coleta de dados por meio de questionários, sendo o primeiro aplicado junto aos usuários do serviço, composto por sete questões objetivas e quatro descritivas, e que foram respondidos por 30 contribuintes que compareceram ao Departamento de Água, no mês de março de 2015 e o segundo questionário, composto por oito questões objetivas e respondido pelos nove servidores efetivos que trabalham junto ao Departamento de Água do município.

3.1 Percepção dos usuários do Departamento de Água

Quando questionados sobre os serviços de abastecimento de água do município, 63% dos contribuintes entrevistados consideraram os serviços de abastecimento bom, 30% avaliaram como muito bom e 7% como regular. Em linhas gerais pode-se dizer que, para os usuários entrevistados, os serviços prestados pelo Departamento de Água são satisfatórios, conforme pode ser identificado na Figura 1.

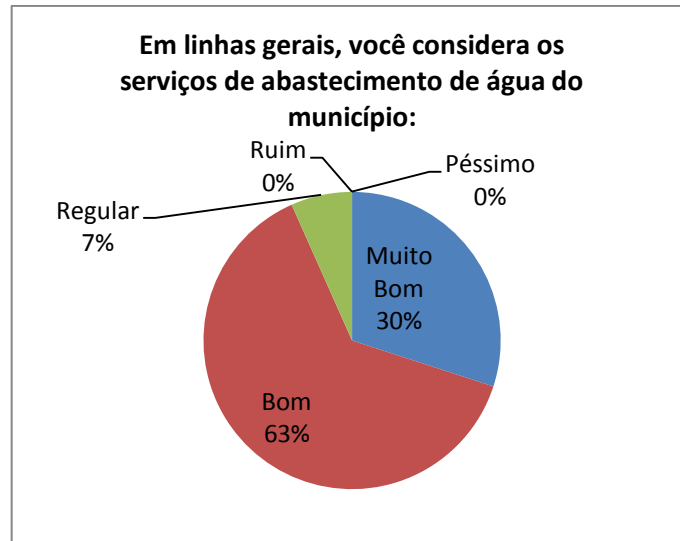


Figura 1 – Qualidade do Serviço Prestado

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015

Sobre o atendimento no Departamento de Água pode-se identificar, conforme apresentado na Figura 2, que 53% dos usuários entrevistados consideraram bom o atendimento no Departamento de Água, já 34% avaliaram o atendimento em muito bom e 13% avaliaram como regular o atendimento no Departamento de Água.

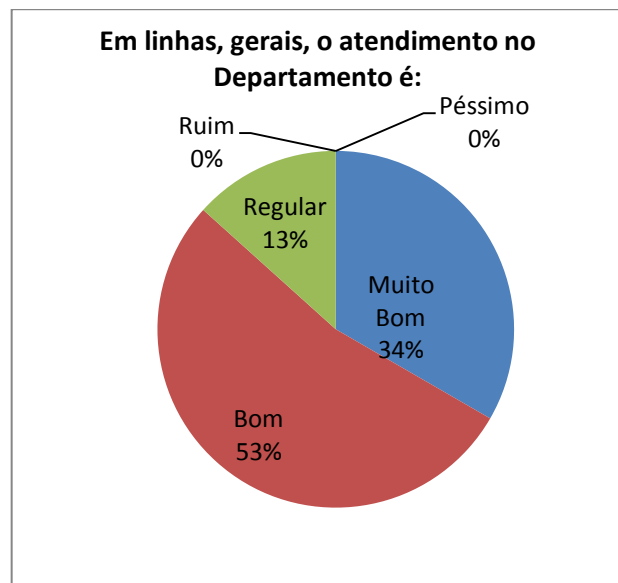


Figura 2 – Atendimento no Departamento de Água

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015

A Figura 3 mostra a percepção do usuário no que tange ao conhecimento do servidor com relação a solicitação efetuada. O que se percebeu é que 60% dos usuários responderam que os servidores têm total conhecimento do assunto e 40% tem conhecimento parcial sobre o assunto.

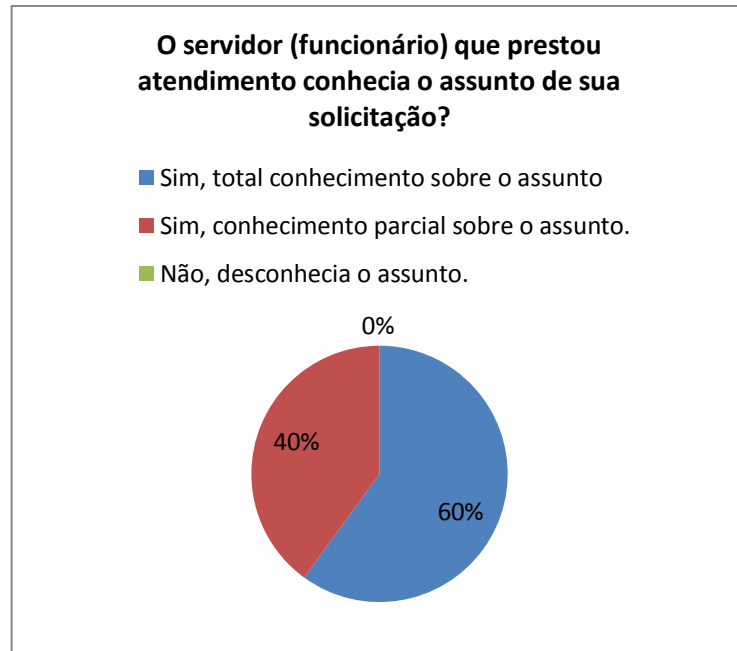


Figura 3 – Conhecimento do Servidor
Fonte: Dados da Pesquisa, 2015

Para a pergunta sobre o tempo de atendimento da solicitação efetuada junto ao Departamento de Água, 54% dos usuários responderam que o tempo de espera para o atendimento foi de até uma semana, 33% mais de uma semana e 13% de até 15 dias. Os dados apontaram que mais de 50% das solicitações são atendidas em menos de uma semana, o que é considerado um tempo razoável para atendimento dentro do serviço público, conforme a Figura 4.

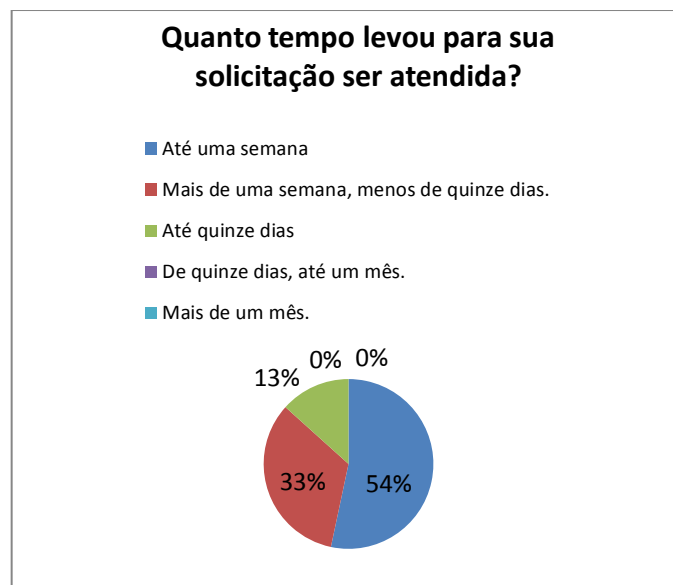


Figura 4 – Tempo de atendimento da solicitação
Fonte: Dados da Pesquisa, 2015

Com relação ao atendimento no domicílio, 36% dos usuários responderam que o atendimento foi muito bom e 64% responderam que o atendimento foi bom. Significa que o atendimento realizado pelos servidores externos nas residências dos usuários foi considerado bom e muito bom. Apesar dos servidores apresentarem falta de capacitação, este resultado é importante para o departamento, que encontra várias dificuldades, como a falta de equipamentos, máquinas e número insuficiente de servidores para atender a demanda do município, conforme Figura 5.

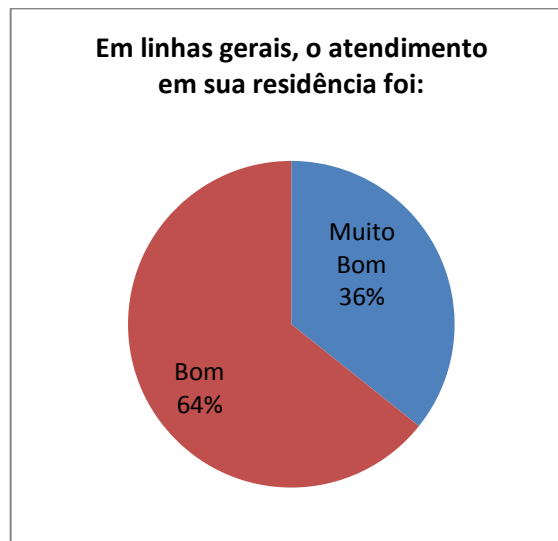


Figura 5 – Atendimento na residência
Fonte: Dados da Pesquisa, 2015

Para atender os objetivos específicos, investigou-se a percepção dos usuários do Departamento de Água sobre a eficácia e a qualidade dos serviços prestados, conforme apresentado no Quadro 1.

Na avaliação da qualidade dos serviços prestados 21 usuários responderam que a qualidade é boa, oito disseram muito boa e apenas um regular. Isso indica que os serviços atendem parcialmente a expectativa dos usuários. Para que a avaliação seja muito boa, apenas quatro contribuintes responderam que ainda sofrem com a falta frequente de água e veem necessidade de melhorar a equipe e ter mais agilidade no atendimento e ainda ter mais funcionários no departamento.

O tempo de resposta para as solicitações dos contribuintes foi considerado: insuficiente por um contribuinte; três consideraram regular; 18 apontaram como bom; oito muito bom. Para atingir o conceito muito bom apenas quatro contribuintes responderam à questão: três apontaram pouca agilidade e um indicou a falta de infraestrutura e a falta de maquinário.

Com relação à cortesia no atendimento, um contribuinte considerou regular; 15 consideraram bom; 14 muito bom; um apontou ausência de simpatia para ser atingido o conceito muito bom.

No que tange a clareza da informação, um usuário considerou regular; 18 bom; 11 muito bom. No item referente a acessibilidade à informação dois apontaram como regular; 18 como bom; 10 como muito bom. Quando questionados sobre o que deveria melhorar para que a avaliação fosse muito boa, não houve resposta.

Sobre a eficácia do serviço por telefone, cinco indicaram ser regular; 14 consideraram bom e 11 usuários consideraram muito bom. Um único usuário respondeu o que é necessário para atingir o conceito muito bom, apontando que deve haver maior rapidez no atendimento.

As condições físicas do serviço foram consideradas insuficiente por dois usuários; regular por três; bom por 15 usuários; 10 usuários consideraram muito bom. Para atingir a condição de muito bom, um contribuinte respondeu que deve ser dimensionado o tamanho da prestação de serviço e o compromisso social.

Quanto à qualificação dos técnicos, um contribuinte considerou insuficiente, quatro regular, 18 bom; sete muito bom. Quando questionados sobre o que deve ser feito para atingir a condição de muito bom, houve uma resposta indicando curso de qualificação para os servidores.

Sobre as melhorias que trouxe ao município 18 usuários consideraram bom, 12 muito bom. Na avaliação do horário de atendimento 12 consideraram bom, 17 muito bom e apenas um usuário avaliou que o atendimento é demorado.

ITENS	1 Insuficiente	2 Regular	3 Bom	4 Muito Bom	O que falta para que a avaliação seja 4?
Qualidade do serviço		1	21	8	Falta de água, melhorar equipe, Agilidade e mais funcionários.
Tempo de resposta	1	3	18	8	Agilidade, melhorar infraestrutura, máquinas e equipamentos.
Cortesia no atendimento		1	15	14	Simpatia
Clareza da informação		1	18	11	Não houve resposta
Acessibilidade à informação		2	18	10	Não houve resposta
Eficácia do serviço por telefone		5	14	11	Mais rapidez
Condições físicas do serviço	2	3	15	10	Dimensionar o tamanho da prestação de serviço e o compromisso social.
Qualificação dos Técnicos	1	4	18	7	Cursos
Melhorias que trouxe ao Município			18	12	Não houve resposta
Horário de Atendimento	1		12	17	Demora

Quadro 1 - Eficácia e qualidade dos serviços prestados

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015

Quando questionados sobre os serviços do Departamento de Água e o que tem contribuído para a imagem do mesmo, 15 usuários responderam que consideram os serviços do Departamento de Água satisfatórios. Apontaram como principais pontos de destaque a ótima qualidade da água fornecida e o baixo custo para o usuário. Também foi destacado o bom atendimento, a dedicação e o esforço dos servidores em atender as necessidades dos usuários. Ainda figuraram como pontos a destacar que, embora seja necessário o aumento do número de servidores para atender a demanda existente, os servidores que estão lotados no Departamento procuram melhorar sempre o serviço. Ressalta-se ainda que alguns usuários apontaram as novas estratégias de gestão como um ponto de melhoria na prestação do serviço.

Outros 15 usuários descreveram que os serviços do Departamento de Água do município são razoáveis porque é demorada a resposta ou ainda porque embora os servidores prestem um bom serviço, as vezes demoram um pouco para resolver o problema, pois, quando são chamados para realizarem algum conserto de canos quebrados, não há rapidez no retorno. Outros pontos que acabam por denegrir um pouco a imagem do Departamento é a falta de servidores e equipamentos mais modernos e o acréscimo de recursos para fomentar a capacidade de atendimento do Departamento.

O Quadro 2 apresenta os pontos fortes e pontos a melhorar no Departamento de Água. Na opinião dos usuários são pontos fortes: qualidade da água, a constância no abastecimento com pouca falta de água e o baixo custo da tarifa. Também foi destacado no atendimento: a cortesia, agilidade, clareza de informações, cumprimento dos prazos, qualidade no serviço e dedicação. A implantação do setor específico e ampliação da rede de água para quase todo o município, também foram enfatizadas pelos usuários. Embora tenha sido identificada pelos usuários uma melhoria na gestão do Departamento, ainda são apontados como pontos a melhorar, segundo a percepção dos usuários: reduzir o tempo de espera, atendimento mais rápido para os vazamentos que provocam o desperdício, capacitação e aumento do quadro dos servidores, mais eficácia na prestação dos serviços, redução dos prazos de atendimento e da leitura dos hidrômetros e maior agilidade dos servidores ao prestar os serviços. Salientaram ainda a falta de máquinas, veículos e equipamentos, peças em estoque e estrutura precária, falta de hidrômetros em algumas redes, ampliação de redes e falta de comunicação.

PONTOS FORTES	PONTOS A MELHORAR
1. Qualidade da Água, pouca falta de água, custo baixo de tarifa.	1. Tempo de espera, demora nos vazamentos, ocasionando desperdício.
2. Cortesia no atendimento, agilidade da equipe técnica, clareza de informação, prazo de atendimento, qualidade no serviço, dedicação.	2. Capacitação, mais profissionais, eficácia na prestação de serviços, demora atendimento, demora na leitura das contas, servidores ágeis.
3. Implantação de setor específico, rede de água em quase todo município.	3. Falta de máquinas, veículos e equipamentos, falta de peças em estoque, estrutura, falta de hidrômetros em algumas redes, aumento de redes, falta de comunicação.

Quadro 2 – Pontos fortes e pontos a melhorar

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015

Quando solicitado que o usuário fizesse comentários e apresentasse sugestões sobre o Departamento de Água, 22 usuários não responderam. Sete usuários comentaram que o serviço é bom, mas que os servidores devem ser melhor qualificados, com cursos de capacitação e que a administração deve exigir dos usuários que cumpra a legislação pagando suas contas em dia.

As respostas ao questionário destinado a conhecer a opinião dos usuários sobre os serviços de água do município de Caraá atenderam aos objetivos específicos de investigar a percepção dos usuários do Departamento de Água, a eficácia e a qualidade dos serviços prestados pelos servidores do departamento e a identificar a necessidade de capacitação para aprimorar os serviços prestados. Destacaram-se nas respostas obtidas a necessidade de aprimoramento da capacidade dos servidores, que vem ao encontro do que nos diz Amaral (2006) que o não-investimento regular nos quadros da administração pública reduziu a capacidade de governo.

As considerações feitas pelos usuários indicam que há expectativa de melhoria no atendimento e a redução do tempo para resolutividade dos problemas. O questionário aplicado no mês de março considera os serviços prestados no início do ano de 2015, quando a administração municipal já havia tomado uma série de providências com o objetivo de melhorar os serviços de água oferecidos aos usuários.

3.2 Percepção dos servidores do Departamento de Água

Para atender aos objetivos específicos de avaliar os serviços prestados pelos servidores, tomando como base a avaliação dos próprios servidores sobre o desempenho de suas funções e identificar as causas que afetam o desempenho dos servidores efetivos e identificar a necessidade de capacitação para aprimorar os serviços prestados, aplicou-se um questionário aos nove servidores efetivos. A seguir serão apresentados os resultados desta coleta.

Com relação à satisfação do servidor com seu local de trabalho, os resultados obtidos foram os apresentados na Figura 6, onde constatou-se que seis disseram

concordar parcialmente com a afirmativa e três concordaram totalmente com a mesma. Estes dados já nos mostram, em um primeiro momento, que há necessidade de haver uma atenção especial aos servidores do Departamento de Água, pois 66% não estão plenamente satisfeitos com o local de trabalho.



Figura 6 – Satisfação com o local de trabalho
Fonte: Dados da Pesquisa, 2015

Com relação à resolutividade dos problemas apresentados pelos usuários, obteve-se os resultados apresentados na Figura 7. Constatou-se que os servidores encontram dificuldade em atender as demandas dos usuários, pois sete servidores concordaram parcialmente que conseguem resolver os problemas apresentados pelos usuários e apenas dois concordaram totalmente com a afirmação.



Figura 7 – Resolutividade dos problemas dos usuários
Fonte: Dados da Pesquisa, 2015

No que tange ao domínio do serviço prestado pelo servidor, cinco servidores responderam concordar parcialmente e quatro concordaram totalmente que têm domínio do serviço que prestam aos usuários, conforme a Figura 8.

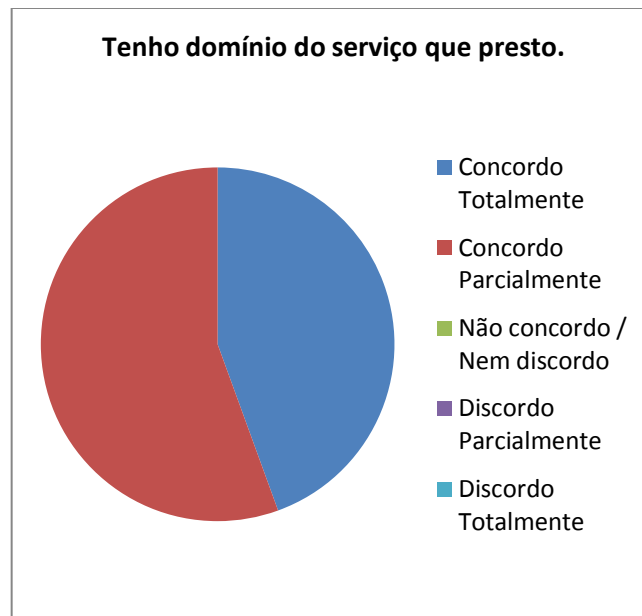


Figura 8 – Domínio em relação aos serviços prestados
Fonte: Dados da Pesquisa, 2015

Quando questionados sobre a disposição de equipamentos adequados para atender às solicitações dos usuários, seis servidores concordaram parcialmente com a afirmação de que o departamento dispõe de equipamentos adequados para atender à solicitação dos usuários e três concordaram plenamente, conforme mostra a Figura 9.

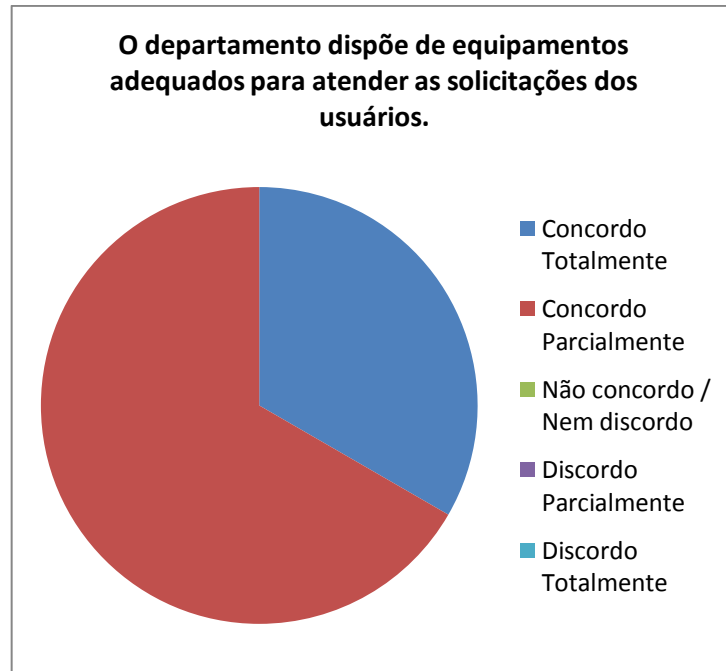


Figura 9 – Equipamentos adequados

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015

Com relação ao número de servidores do Departamento de Água ser suficiente, seis servidores concordaram totalmente com a afirmativa e três concordaram parcialmente, conforme a Figura 10.

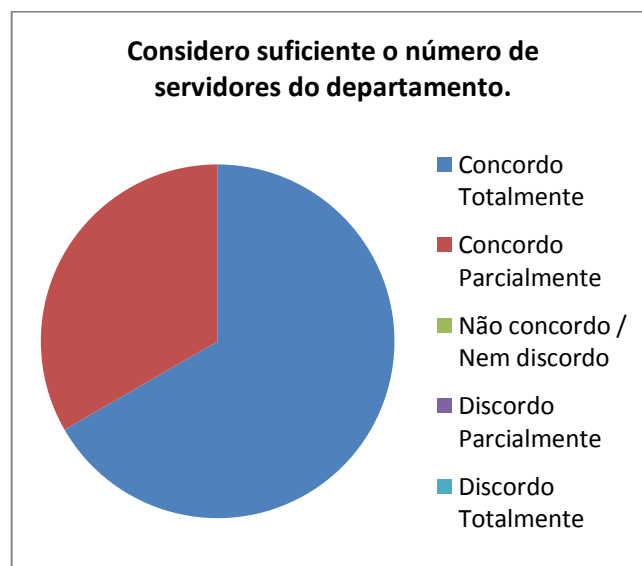


Figura 10 – Número de servidores

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015

Questionados sobre a realização de alguma capacitação para a prestação do serviço no Departamento de Água, apenas três servidores disseram ter feito curso

de capacitação, os outros seis responderam que nunca fizeram um curso de capacitação para a prestação dos serviços junto ao Departamento de Água. Aqui identificou-se a necessidade de investimento em capacitação de servidores, conforme Figura 11.

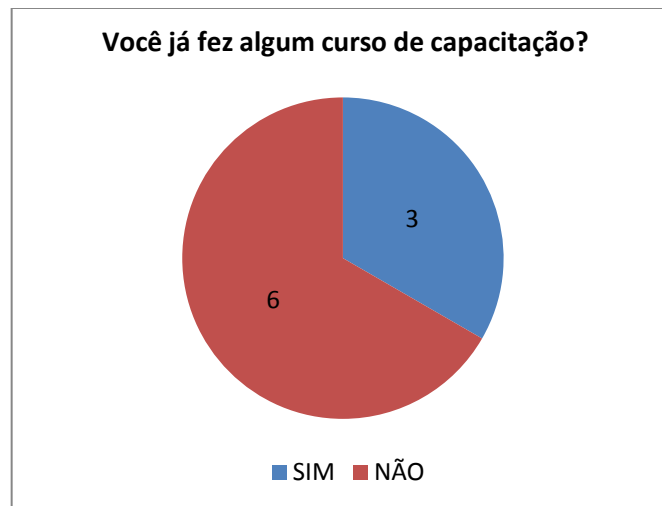


Figura 11 – Curso de capacitação
Fonte: Dados da Pesquisa, 2015

Com relação à oportunidade de mais qualificação os servidores responderam que gostariam de ter mais oportunidade para uma maior capacitação em relação aos serviços prestados no Departamento de Água, conforme demonstrado na Figura 12.



Figura 12 – Ter mais qualificação
Fonte: Dados da Pesquisa, 2015

O município ainda não possui infraestrutura física que atenda todas as necessidades de alocação de suas secretarias, departamentos e setores. Assim,

esta realidade atinge também o Departamento de Água que, sem estrutura própria, utiliza as dependências da Secretaria de Administração, Fazenda e Planejamento, dividindo o espaço com outros setores. Esta situação é apontada pelos servidores ao concordarem apenas parcialmente com a afirmação de que se sentem satisfeitos com o seu local de trabalho. Do total de nove servidores efetivos, apenas três concordaram totalmente com a afirmação. Sobre a capacidade de resolver os problemas dos usuários, a maioria dos servidores concordou apenas parcialmente. Esta resposta é justificada pela falta de domínio dos serviços prestados e a falta de equipamentos adequados para atender todas as demandas dos usuários.

Considerando que a pesquisa foi elaborada em janeiro de 2014 e aplicada em março de 2015, o quadro de servidores foi modificado pela contratação de mais servidores. Assim, justifica-se o fato de seis servidores concordarem totalmente que o número de servidores do departamento é suficiente para atendimento dos usuários.

Constatou-se, pelas respostas do questionário, que apenas três servidores fizeram curso de capacitação. No entanto, todos afirmaram que gostariam de ter oportunidade de mais qualificação. Amaral (2006) discorre que para a administração pública brasileira seja, de fato, um dos fatores de riqueza e de vantagem competitiva do país, seja imprescindível investir nos servidores. No município de Caraá, a atual administração tem buscado, através de projetos de lei e normas administrativas, atender a necessidade de qualificação dos servidores. Assim, foi criada a Lei Municipal 1528, promulgada em 9 de dezembro de 2014, que instituiu o Plano Municipal de Saneamento Básico que criou o Conselho Municipal de Saneamento Básico e o Fundo Municipal de Saneamento Básico. Os gestores do município de Caraá confiam que muitos problemas serão amenizados e até resolvidos, pois a gestão financeira do Fundo Municipal de Saneamento Básico será para aplicação dos recursos no Departamento de Água e para investimento em qualificação dos servidores e aquisição de máquinas e equipamentos.

O serviço de abastecimento de água potável foi instalado no Município de Caraá em 1999, mas os servidores não tiveram capacitação adequada. Foram adaptando os equipamentos utilizados à demanda diária do Departamento. A mão de obra eficiente gradativamente é melhorada com recursos criados pelos próprios servidores. Com o passar do tempo e com as exigências dos órgãos de Vigilância

em Saúde se faz necessário acompanhar e capacitar o quadro de servidores, que já conta com a *expertise*, mas precisa de melhores condições para executar o trabalho com eficiência e qualidade. Quanto ao material utilizado tais como veículos, coletes de identificação e outros e ainda no que se refere a formar novas equipes para darem continuidade ao trabalho que se quer desenvolver e melhorar a qualidade do serviço que prestam hoje, é fundamental que haja investimento de recursos para adquirir equipamentos mais modernos e para capacitação específica de servidores nesta área.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Frente à constatação da dificuldade em atender com qualidade os usuários dos serviços de água do município de Caraá, buscou-se atingir o objetivo geral de compreender a relação entre capacitação e desempenho dos servidores do Departamento de Água e a qualidade dos serviços prestados aos usuários. Isto porque, sem parâmetros para aferir a qualidade dos serviços prestados, a administração municipal procura criar mecanismos que atendam às necessidades apontadas pelos usuários dos serviços. Assim, surgiu a seguinte questão: qual a relação entre capacitação dos servidores e qualidade dos serviços prestados pelo Departamento de Água?

Para levantar dados primários foram utilizados dois questionários respondidos pelos usuários e pelos servidores, o que possibilitou a coleta e análise e informações sobre o Departamento de Água do Município de Caraá – RS. Os dados secundários foram baseados em legislação federal, estadual e municipal, documentos, relatórios e outras documentações disponibilizadas pela Prefeitura municipal de Caraá.

Os resultados da pesquisa de campo mostraram que a maioria dos usuários consideraram bons os serviços prestados pelo Departamento de Água do município de Caraá. Analisando as informações, constatou-se que os usuários identificaram a falta de infraestrutura, de maquinário e equipamentos e também a falta de água em algumas localidades, como questões a serem resolvidas pela administração municipal.

Conforme dados secundários analisados, dentre eles a legislação municipal e relatórios do Departamento de Água do município de Caraá, 1500 unidades habitacionais têm hidrômetros, 1000 não tem registro e os usuários pagam apenas a tarifa mensal e não o consumo, o que vem apontando prejuízo e renúncia de receita para o município. Com a Política de Saneamento e com novas tentativas de melhorias, têm-se a expectativa de que até o final de 2015 todas as redes já tenham hidrômetros instalados, pois é uma política da administração do município de Caraá – RS relativa ao abastecimento de água que vem se concretizando a cada ano, desde 2013. O objetivo da administração é sanar o problema constante de falta de água, apontado pelos usuários na pesquisa.

Dos nove servidores, apenas três estão totalmente satisfeitos com o local de trabalho. Considerando-se que os servidores prestam serviços externos, concluiu-se que a maioria não está satisfeita com o local de trabalho e também identificaram a falta de infraestrutura e de equipamentos como deficiências a serem corrigidas.

A qualidade no atendimento dos servidores do Departamento de Água foi apontada com o conceito bom por 21 dos 30 usuários pesquisados. É um resultado importante para a administração que enfrenta muitos problemas conforme foi abordado pelos usuários e servidores durante a pesquisa como a falta de material e equipamentos adequados e principalmente a falta de capacitação dos servidores. Mas, apesar de todas as dificuldades é preciso que seja considerado que um resultado conceituado como bom, é relevante para os serviços oferecidos pelos servidores do Departamento de Água do Município de Caraá – RS.

Outro fator interessante, que chamou atenção durante a pesquisa e a partir da compilação dos dados coletados dos usuários, é a qualidade da água no município de Caraá, que apresenta um nível alto de qualidade. Extraída do Aquífero Guarani, a reserva de água está protegida de contaminações e infiltrações por uma camada de rocha basáltica, conforme informações prestadas pelo Engenheiro responsável pelas redes que abastecem 80% da população caraense.

Fica como sugestão para a administração municipal de Caraá a necessidade de oportunizar capacitação para a equipe do Departamento de Água, como também melhorar o espaço físico e investimentos em equipamentos, materiais, veículos e peças, tornando viável a eficiência nos serviços prestados aos usuários do Departamento de Água do Município de Caraá – RS.

O presente trabalho limitou-se a averiguar somente os serviços de abastecimento de Água prestados pela prefeitura do município de Caraá – RS. Não houve comparação com outros departamentos e setores e nem mesmo com prefeituras que também são responsáveis pelo abastecimento de Água. Analisar outros setores e departamentos, mesmo no município de Caraá, poderia trazer um resultado final diferente do encontrado neste estudo. Da mesma forma, comparar os resultados encontrados com os de outros municípios, poderia se ter chegado a outras conclusões.

Portanto este estudo, que não se esgota na presente pesquisa, pode servir de referência e subsídio para a administração municipal melhorar a qualidade dos serviços prestados, como também para a realização de uma nova pesquisa no município de Caraá onde seja possível comparar os dados do Departamento de Água de Caraá – RS com os serviços municipais de abastecimento de água de outros municípios.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Helena Kerr do. **Revista do Serviço Público**. Desenvolvimento de competências de servidores na administração pública brasileira. Brasília: Out/Dez 2006.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão estratégica de pessoas e balanced scorecard em organizações públicas**. Revista Análise, Porto Alegre, v. 16, n. 2, p. 265–284, ago./dez. 2005. Disponível em:
<<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/face/article/viewFile/274/223>>.

Acesso em: 20. jun. 2015.

BRANDÃO, Hugo Pena. GUIMARÃES, Tomás Aquino. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, V. 41 – n. 1 – p. 8 – 15.

BRASIL. República Federativa do Brasil. Presidência da República. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1988. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 16. Mar. 2015.

BRASIL. **Emenda Constitucional N.º 42 de 19 de dezembro de 2003**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc42.htm. Acesso em: 16. mar. 2015.

CARAÁ. **Lei Municipal N.º 205, de 9 de setembro de 1999**. Institui o serviço de distribuição de água e dá outras providências. 1999. (*In Print*).

CARAÁ. **Lei Orgânica do Município de Caraá**. 2000. Disponível em: <http://www.caraa.rs.gov.br/portal1/municipio/legislacao.asp>. Acesso em: 15. mar. 2015.

CARAÁ. **Lei Municipal Nº 296, de 28 de dezembro de 2000**. Dá nova redação ao artigo 5º da lei municipal nº 205/99 que institui o serviço de distribuição de água e dá outras providências. 2000. (*In Print*).

CARAÁ. **Lei Municipal Nº 1.319 de 9 de setembro de 2012**. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos do município e dá outras providências. 2012. (*In Print*).

CARAÁ. **Lei Municipal Nº 1.528, de 9 de dezembro de 2014**. Dispõe sobre a política municipal de saneamento básico, institui o plano municipal de saneamento básico, cria o conselho municipal de saneamento, o fundo municipal de saneamento, e dá outras providências. 2014. (*In Print*).

CERVO, Amado Luis. BERVIAN, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999b.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

COELHO, Ricardo Corrêa. **O Público e o Privado na Administração Pública**. CAPES: UAB, 2009.

GIL FLORES, Javier. Aproximación interpretativa al contenido de la información textual. **Análisis de datos cualitativos: aplicaciones a la investigación educativa**. Promociones y Publicaciones Universitarias, PPU, 1994.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 27. Ed. São Paulo: Malheiros 2002.

MONDY, R. Wayne; NOE, Robert M. **Administración de recursos humanos**. 9. ed. México: Pearson Educación, 2005.

OLIVEIRA, José Arimatés. MEDEIROS, Maria da Penha Machado. **Gestão de Pessoas no Setor Público**. CAPES: UAB, 2011

RIO GRANDE DO SUL. **Lei Nº 10.641 de 28 de dezembro de 1995**. Dispõe sobre a criação do Município de Caraá. Disponível em:
<http://feedados.fee.tche.br/feedados/#!/home/datacriacao>. Acesso em: 10. Fev. 2015.

ROCHA, Gerônimo Albuquerque. **Revista Estudos Avançados**. v. 11. n. 30. São Paulo: mai/ago, 1997.

SILVESTRE, António. **Análise de dados e estatística descritiva**. Escolar Editora, 2007.

TAYLOR, Frederick Winslow. **Princípios de administração científica**. São Paulo : Atlas, 1970.

APÊNDICES

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PARA OS USUÁRIOS

1) Em linhas gerais, você considera os serviços de abastecimento de água do município:

- () Muito Bom
 () Bom
 () Regular
 () Ruim
 () Péssimo

2) Em linhas, gerais, o atendimento no Departamento é:

- () Muito Bom
 () Bom
 () Regular
 () Ruim
 () Péssimo

3) O servidor (funcionário) que prestou atendimento conhecia o assunto de sua solicitação?

- () Sim, total conhecimento sobre o assunto.
 () Sim, conhecimento parcial sobre o assunto.
 () Não, desconhecia o assunto.

4) Quanto tempo levou para sua solicitação ser atendida?

- () Até uma semana
 () Mais de uma semana, menos de quinze dias.
 () Até quinze dias.
 () De quinze dias, até um mês.
 () Mais de um mês.

5) Em linhas gerais, o atendimento em sua residência foi:

- () Muito Bom
 () Bom
 () Regular
 () Ruim
 () Péssimo

6) Do(s) serviço(s) que já utilizou, qual a sua opinião?

ITENS	1 Insuficiente	2 Regular	3 Bom	4 Muito Bom	O que falta para que a avaliação seja 4?
Qualidade do serviço					
Tempo de resposta					
Cortesia no atendimento					
Clareza da informação					
Acessibilidade à informação					
Eficácia do serviço por telefone					
Condições físicas do serviço					
Qualificação dos Técnicos					
Melhorias que trouxe ao Município					

Horário de Atendimento					
------------------------	--	--	--	--	--

7) Se alguém lhe perguntasse sobre os serviços do Departamento de Água, o que você diria?

Porquê?

8) Na sua opinião, o que tem contribuído para a imagem do Departamento de Água?

Porquê?

9) Na sua opinião, quais são os principais PONTOS FORTES e PONTOS A MELHORAR no Departamento de Água?

PONTOS FORTES	PONTOS A MELHORAR
1.	1.
2.	2.
3.	3.

10)Comentários/Sugestões sobre o Departamento de Água:

11)Qual seu grau de instrução?

- Fundamental incompleto
- Fundamental completo
- Médio incompleto
- Médio completo
- Superior incompleto
- Superior completo
- Pós-graduação incompleta
- Pós-graduação completa

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO PARA OS SERVIDORES EFETIVOS

Para as afirmativas abaixo, indique, numa escala de 1 (concordo totalmente) a 5 (discordo totalmente), qual a que mais reflete a sua resposta.

1) Sinto-me satisfeito com meu local de trabalho.

- 1 – Concordo Totalmente
- 2 – Concordo Parcialmente
- 3 – Não concordo / Nem discordo
- 4 – Discordo Parcialmente
- 5 – Discordo Totalmente

2) Tenho conseguido resolver os problemas apresentados pelos usuários.

- 1 – Concordo Totalmente
- 2 – Concordo Parcialmente
- 3 – Não concordo / Nem discordo
- 4 – Discordo Parcialmente
- 5 – Discordo Totalmente

3) Tenho domínio do serviço que presto.

- 1 – Concordo Totalmente
- 2 – Concordo Parcialmente
- 3 – Não concordo / Nem discordo
- 4 – Discordo Parcialmente
- 5 – Discordo Totalmente

4) O departamento dispõe de equipamentos adequados para atender as solicitações dos usuários.

- 1 – Concordo Totalmente
- 2 – Concordo Parcialmente
- 3 – Não concordo / Nem discordo
- 4 – Discordo Parcialmente
- 5 – Discordo Totalmente

5) Considero suficiente o número de servidores do departamento.

- 1 – Concordo Totalmente
- 2 – Concordo Parcialmente
- 3 – Não concordo / Nem discordo
- 4 – Discordo Parcialmente
- 5 – Discordo Totalmente

6) Você já fez algum curso de capacitação?

- Sim
- Não

7) Gostaria de ter oportunidade de mais qualificação?

- Sim
- Não

8) Qual seu grau de instrução?

- Fundamental incompleto
- Fundamental completo
- Médio incompleto
- Médio completo
- Superior incompleto
- Superior completo
- Pós-graduação incompleta
- Pós-graduação completa