



**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**



**LUCAS SILVEIRA JOSÉ**

**A RELAÇÃO ENTRE O CIDADÃO E O SERVIÇO DE ARRECADAÇÃO  
DA PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA-SC**

Artigo submetido ao Curso de  
Administração da Universidade  
do Extremo Sul Catarinense  
para obtenção do Grau de  
Bacharel em Administração.  
Orientador: Prof. Jorge Antonio Marcelino

Criciúma, 2013

**LUCAS SILVEIRA JOSÉ**

**A RELAÇÃO ENTRE O CIDADÃO E O SERVIÇO DE ARRECADAÇÃO  
DA PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA-SC**

Este artigo foi julgado e aprovado para obtenção do grau de Bacharel em Administração, no Curso de Administração da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

---



JORGE ANTONIO MARCELINO

---

DIMAS DE OLIVEIRA ESTEVAM

---

NATÁLIA MARTINS GONÇALVES

	<b>UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE</b> <b>CURSO DE ADMINISTRAÇÃO</b> <b>COMÉRCIO EXTERIOR</b> <b>DISCIPLINA: TC II</b>	
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

## **A RELAÇÃO ENTRE O CIDADÃO E O SERVIÇO DE ARRECADAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA-SC**

Lucas Silveira José<sup>1</sup>

### **RESUMO**

Este artigo tem por objetivo, demonstrar os fatores que influenciam na satisfação do cidadão, com relação ao serviço público de arrecadação prestado pela Prefeitura Municipal de Içara/SC e como tema: A relação entre o cidadão e o serviço de arrecadação da prefeitura municipal de Içara-SC. Objetiva verificar o grau de satisfação dos contribuintes de Içara, bem conhecer o trabalho desenvolvido pelo departamento de Arrecadação da PM Içara e as relações nele estabelecidas, e ainda levantar informação sobre o contribuinte, identificando suas perspectivas e necessidades. Muito tem se falado que falta qualidade no serviço público, o que por sua vez pode acabar gerando a desconfiança da sociedade e conseqüentemente uma imagem negativa das organizações públicas. Este artigo está embasado na pesquisa bibliográfica e também na análise de dados, a partir da coleta dos mesmos feita por questionário que contemplou questões fechadas para facilitar a análise. A aplicação do questionário foi empregado junto à população do município de Içara e a população alvo foi próprio contribuinte de Içara/SC, e como tal permitiu verificar a satisfação destes em relação as suas necessidades.

**Palavras-chave: serviço público, recursos humanos, contribuinte.**

### **ABSTRACT**

This article aims to demonstrate the factors that influence citizen satisfaction with respect to public storage provided by the Municipality of Içara / SC theme : the relationship between citizen and service revenues from city hall Içara - SC . Objectively assess the degree of satisfaction of taxpayers Içara well know the work of the Department of Revenue PM Içara and relationships therein, and also collect information on the contributors , identifying their needs and perspectives . Much has been said that lack quality public service , which in turn may end up generating distrust of society and consequently a negative image of public organizations . This paper is grounded in the literature and also in the analysis of data from the collection made by the same questionnaire that included closed questions to facilitate analysis . The questionnaire was applied to the population of the municipality of Içara and

---

<sup>1</sup> Acadêmico do Curso de administração Linha de Formação Especifica em Administração de Empresas, da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC. E-mail: lucassilveira@unesc.net

target population of taxpayer Içara / SC , and as such has shown their satisfaction regarding their needs .

**Keywords:** Keywords: public service, human resources, taxpayer.

## 1 INTRODUÇÃO

As inúmeras transformações ocorridas na historia da humanidade sejam no âmbito social, político ou cultural exige cada vez mais o aperfeiçoamento dos serviços publico. Em função do grau de exigência cada vez maior dos cidadãos-cliente, no atendimento de suas necessidades, que passa necessariamente pelo atendimento, pelo trabalho prestado e consequentemente pela motivação destes trabalhadores.

A busca pela qualidade do serviço público e cidadão tem gerado grandes discussões, dividindo opiniões entre os que são favoráveis e os que não são favoráveis. Estas dúvidas geralmente estão relacionadas ao modelo de gestão de cada município, sabe-se que é ao trabalhador da administração pública que compete executar as ações que movimentam os serviços básicos e essenciais de que necessitam os cidadãos em suas relações com o Estado Brasileiro.

A avaliação da satisfação dos usuários de serviços públicos é uma prática muito recente. Mesmo os países onde é uma tradição o governante prestar contas à população ainda não desenvolveram metodologias específicas para esse mensurar a satisfação do contribuinte. Na maioria das vezes, as avaliações dos municípios são feitas de forma indireta, como subprodutos de outras pesquisas de opinião pública (PRATES, 2000).

O grande problema esta centrado na má qualidade dos serviços público, haja vista que o contribuinte não consegue mensurar com clareza estes serviços, o que gera uma insatisfação na população a respeito da qualidade destes serviços, especialmente no que tange ao serviço de arrecadação dos municípios. A troca de informações com o público alvo, as constantes reclamações na imprensa, especialmente mídia falada apontam que a Prefeitura Municipal de Içara, está com problemas no atendimento público ao cidadão no Departamento/setor de Arrecadação.

O tema é recorrente e tenho acompanhado, pois trabalho no Paço Municipal e assim, escolhi o próprio ambiente de trabalho para pesquisar, tendo como objetivo analisar os fatores que influenciam na satisfação do cidadão, com relação ao serviço público de arrecadação prestado pela Prefeitura Municipal de Içara/SC; Identificar os fatores que

influenciam na satisfação dos municípios; Conhecer a estrutura organizacional de atendimento da Prefeitura Municipal de Içara; Identificar as opiniões dos cidadãos, sobre a qualidade do atendimento e dos serviços prestados pelo servidor público; Estudar Estratégias de qualidade de atendimento e serviços, que poderão ser usadas pela Prefeitura e apontar sugestões para a Prefeitura atuar com maior qualidade, eficiência e transparência junto à população içarense.

Este artigo aborda a relação entre o cidadão e o serviço de arrecadação da prefeitura municipal de Içara-SC, trás uma breve introdução histórica sobre o atendimento destes serviços para com ao contribuinte, registrando o funcionamento desta instituição no seu âmbito administrativo e o respaldo do Setor de arrecadação junto à população içarense, identificando seus pontos fortes e fracos, bem como trazendo para a discussão as necessidades da sociedade com o intuito de satisfazer as exigências dos contribuintes.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Os municípios, com a Constituição Federal de 1988, assumiram novas responsabilidades na prestação de serviços, tais como saúde, educação, infraestrutura e isto trouxe implicações para a estrutura administrativa. Sabe-se que em qualquer cidade, em qualquer canto do país os serviços públicos são de fundamental importância para a população, e são essenciais para o desenvolvimento das cidades.

No entanto tais serviços são alvos de inúmeras críticas por parte da sociedade que reclama desde a falta do mesmo até a ineficiência, no município de Içara não é diferente, as reclamações quanto ao atendimento à população ao contribuinte é uma constante e cria-se um “mito” de que todo o serviço público é ineficiente.

Não é possível imaginar qualquer atendimento ao cidadão, ao contribuinte seja em uma instituição pública sem que haja um mínimo padrão de qualidade. É por deveras importante o funcionário saber que atender o cidadão com qualidade não se resume apenas a tratá-lo bem, com cortesia. Vai muito além, significa acrescentar benefícios aos serviços, objetivando superar as suas expectativas.

Entende-se que uma das atribuições da administração pública esta baseada no princípio administrativo da competência e da eficiência na prestação de serviços prestados aos cidadãos municipais, visando desta forma o atendimento a todos com igualdade, respeitando a Constituição Federal, este nos parece ser um dos grandes desafios deste milênio.

## 2.1 Administração pública: novos olhares novos desafios

O poder público está dividido entre União, estado e Município. Estas três esferas se propõem a prestar serviços, priorizando, definindo e implementando políticas para atingir a grande massa da população em suas diferentes necessidades e características. Como uma empresa pública, criada para gerir o bem público, obedecendo ao interesse coletivo, a administração Pública deve seguir princípios na sua atuação, sendo que, é justamente por ser permeada por esses princípios que a administração pública se sustenta diante da coletividade. Assim, o pressuposto da legalidade da administração pública estão elencados na constituição da República Federativa do Brasil, por meios de leis e princípios norteadores da sua atuação.

Tem se analisado a luz de muitos teóricos, os mais diversos vícios administrativos, velhas praticas que colocam o contribuinte em última instancia na hora de prestar serviços. Hoje, o contribuinte dos municípios são peça fundamental do processo, e, portanto deveria estar em primeiro plano na hora em que procura os serviços desta instituição.

A falha esta no processo como um todo, e os servidores devem estar atentos às necessidades da população para atender com qualidade suas necessidades e expectativas. A qualificação se torna imprescindível nesta busca de aperfeiçoamento e melhoria da qualidade dos serviços prestados, pois, o treinamento pode estar contribuindo para que certos erros deixem de ser cometidos, para que certos abusos administrativos não venham lhes tirar o direito de serem atendidos com respeito e qualidade.

A consistência de uma boa qualidade passa então pelo treinamento contínuo de servidores, colaboradores possibilitando o aumento de capacidade de exercer melhor a função para qual é destinado, como bem coloca Lacombe (2003, p.270) que conceitua treinamento como sendo qualquer atividade que contribua para tornar uma pessoa apta a exercer sua função ou atividade, aumentar capacidade para suas funções atuais ou prepará-la para novas funções.

A qualidade no atendimento e em serviços prestados é algo muito importante para a satisfação do contribuinte, pois não adianta a prefeitura ser publica se atende mal seu contribuinte. Se o município só se preocupa em cobrar tributos serviços e após estes esquece do cliente, certamente a gestão não será de qualidade e o povo não dará prosseguimento a gestão. O bom atendimento deve-se iniciar desde quando o contribuinte faz o primeiro contato com a equipe de funcionários da prefeitura e deve se estender por todo o processo.

Os funcionários do município devem atender ou exceder as expectativas dos contribuintes, ao melhorar as condições de atendimento e ao aumentar a qualidade, estará certamente atingindo a alta satisfação dos mesmos e assegurando assim a efetiva qualidade no atendimento e a satisfação do contribuinte.

## **2.2 Satisfação do cliente e a qualidade dos serviços**

A satisfação dos clientes é alcançada a partir de diversas ações que as empresas precisam executar, assim, oferecer produtos e serviços de qualidade, além de preços e prazos são alguns pontos que podem influenciar na satisfação. O desempenho é o principal campo da qualidade em serviços, tem a ver com a razão da existência do serviço. A partir do momento em que aceitamos a ideia de que diferença entre bens e serviços não existe, fica fácil identificar as Dimensões da Qualidade que compõem o campo do Desempenho.

Essas dimensões servem para formular Padrões de Desempenho em Serviços. Os clientes consideram que o serviço de um órgão público é “bom” quando há sempre alguém em condições de, na hora, ouvir e esclarecer dúvidas ou solicitações do gênero.

Diferentemente do que ocorre em um produto de fabricação em massa, que pode ser consumido mesmo em outros estados ou países, com o mesmo padrão, em um serviço é impossível que se conheça antecipadamente o resultado final, em virtude da própria rotina de produção ou devido a imprevistos.

Las Casas (2008), afirma que os serviços podem ser considerados como atos, ações e desempenho. E que, como tal, os serviços são intangíveis e estão presentes em quaisquer ofertas comerciais. Cobra (1986) define serviço como sendo “uma mercadoria comercializável, ou seja, um produto intangível que não se cheira, não se pega, não se apalpa, geralmente não se experimenta antes de comprar, mas que permite satisfação que compensa o dinheiro gasto na realização dos desejos e necessidades dos clientes.

O fato é que o setor de serviços possui características específicas que o distingue dos demais setores. Kotler (1998), ao elencar estas características singulares, esclarece que a principal é por serem os serviços intangíveis, isto é, não poderem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos, cheirados ou apalpados antes de serem comprados, e por isso para reduzir as incertezas, os compradores procuram identificar sinais da idade de serviço. Como o cliente também está presente enquanto o serviço é produzido, a interação cliente-fornecedor é uma característica especial do serviço, porque afeta o resultado.

Freemantle (1994, p. 85) apresenta alguns testes-chave para o incrível atendimento ao contribuinte, os quais são aplicáveis a todas as organizações, sejam elas do setor público ou privado. Os testes são imutáveis e refletem os fundamentos básicos do atendimento ao cliente. O autor acredita que a organização que passa nesses testes demonstra ter atingido um extraordinário atendimento ao contribuinte, a tal ponto que não pode ser superado por qualquer um de seus concorrentes. São eles o cumprindo a promessa de atendimento; todas as declarações de intenção feitas pela organização como corporação ou por funcionário em

particular e, portanto, encaradas pelos clientes como promessas devem ser cumpridas. O atendimento telefônico em cinco segundos, ou seja, todas as chamadas telefônicas para uma instituição devem ser atendidas dentro de cinco segundos (em qualquer parte da organização). Os clientes têm limites que variam. E, nenhuma desculpa é aceitável. As respostas documentadas em dois dias, isto é, todos os documentos dos contribuintes que exijam uma resposta devem ter seu recebimento acusado dentro de dois dias e uma data final especificada para uma resposta completa. De preferência, que a pessoa a quem o documento é dirigido responda pessoalmente e, de maneira personalizada, à consulta. O tempo máximo de espera de cinco minutos: em nenhuma circunstância, qualquer contribuinte deve ter de esperar mais que cinco minutos por atendimento. Os contribuintes perdem tempo e dinheiro valiosos tendo de esperar por atendimento. Atitudes positivas dos funcionários: toda e qualquer interação entre um contribuinte e um representante da organização será conduzida de uma maneira cortês, amigável e positiva, com uma demonstração genuína de interesse pelo mesmo. Comunicações pró-ativas: caso a promessa de atendimento ao contribuinte não puder ser cumprida, por um motivo qualquer, é imprescindível informá-lo antes que ele reclame. Sinceridade e franqueza: todas as comunicações da instituição aos contribuintes devem ser feitas numa base completamente sincera e franca. Nada deve ser omitido ao contribuinte, nem se deve distorcer a verdade. Confiabilidade dos sistemas: o sistema de atendimento não deve falhar mais do que uma vez em mil. Em outras palavras, o sistema de prestação de serviços aos contribuinte deve funcionar sempre, com alto padrão de confiabilidade. Reparação rápida: devem-se tomar providências imediatas, sem hesitação, para reparar qualquer falha no atendimento ao contribuinte. É inevitável que alguma coisa saia errado. Estar por dentro: todos os funcionários devem conhecer o serviço, conhecer a instituição, saber como fazer as coisas, saber como resolver problemas e conhecer os contribuintes habituais pelos nomes. É importante que os funcionários estejam prontos para lidar com qualquer dúvida ou contingência do contribuinte. Domínio da frente de atendimento: a pessoa que lida diretamente com um contribuinte devem ser capazes e estar disposta a (sem medo de recriminação por parte da chefia) responder eficazmente a ele e, conseqüentemente, ter o discernimento de tomar uma decisão em favor do contribuinte que não venha a ferir a legalidade, Qualquer um que atender o cliente tem a responsabilidade de servi-lo satisfatoriamente. Atenção aos detalhes: o detalhe do atendimento deve estar próximo da perfeição por isso, a aparência imaculada é fundamental para garantir a confiança do contribuinte no sentido de o serviço a ser prestado ser confiável e de alta qualidade. A



aparência é refletida numa documentação de alto padrão e todos os aspectos da abordagem de marketing da instituição. O ideal é a opção pelo uniforme.

São varias ferramentas, várias maneiras e atitudes que podem contribuir para um processo de qualidade. O importante neste processo é que o contribuinte sinta que esta sendo respeitado e que terá resposta para suas demandas.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A metodologia consiste em analisar e avaliar as técnicas de pesquisa. É também considerada a união de procedimentos usados a fim de se obter o conhecimento, é a aplicação do método. O método é uma visão abstrata da ação, a Metodologia é a visão concreta da operacionalização (BARROS; LEHFELD, 2000).

Segundo Barros; Lehfelld (2000,p.02):

Por meio da Metodologia Científica, o aluno, o professor e o pesquisador conseguem um contato mediador do conhecimento mediante o questionamento construtivo e reconstrutivo do objeto de pesquisa, possibilitando a colocação do saber no plano sócio-histórico e político.

A abordagem metodológica adotada para esta pesquisa foi do tipo aplicada, com o objetivo de gerar conhecimentos para aplicação dirigida à solução de problemas estudados sobre a relação entre o cidadão e o serviço de arrecadação da prefeitura municipal de Içara-SC tendo como delineamento uma pesquisa quantitativa.

#### **3.2 Plano de Coleta de Dados**

A técnica de coleta de dados foi feita por questionário e contemplou questões fechadas para facilitar a análise. A aplicação do questionário foi empregando junto à população do município de Içara. Pressupõe que o uso do questionário permitiu verificar com qualidade a problemática apresentada inicialmente, porque sob vários ângulos a população alvo expõe o que pensa e como vê estes problemas a partir de diferentes pontos de vista.

#### **3.3 População alvo**

O público alvo desta pesquisa foram cinquenta e oito (58) contribuintes do município de Içara. Roesch (2005, p. 138) define como população, “um grupo de pessoas ou empresas que interessa entrevistar para o propósito específico de um estudo.” O critério de escolha foi aleatório,com

contribuintes que mais comparecem ao Setor de Arrecadação em Içara. Como já citado inicialmente, a escolha do Município de Içara, ocorreu devido ao trabalho que desenvolvo no mesmo e com isto ter percebido, ouvido muitas reclamações neste setor.

### **3.4 Plano de análise Dados**

Os dados coletados na pesquisa foram analisados quantitativamente e apresentados na forma de gráficos e tabelas. Roesch, (2005), apresenta a forma de análise de dados de caráter quantitativo, normalmente os dados coletados são submetidos a análise estatística, com a ajuda de computadores permitindo a precisão da pesquisa garantindo assim a qualidade do estudo.

## **4. APRESENTAÇÃO DE DADOS**

Encontrar respostas para o problema abordado, quanto à relação entre o cidadão e o serviço de arrecadação da prefeitura municipal de Içara – SC é uma incógnita, que envolve também os muitos aspectos na maneira de gerenciar os serviços públicos.

Não é novidade na realidade brasileira, ouvir a população falar mal do serviço público, a mídia, a imprensa no geral também não poupa esforços para denegrir a imagem destes serviços, tratando-os como ineficiente. O servidor por sua vez é considerado desmotivado, preguiçoso, indiferentes, e com comportamento insatisfatório às necessidades e aos objetivos da população, muitas vezes o servidor público é até confundido com político e a leva de fatores fazem com que estes não sejam tratados com respeito.

Parte-se então do pressuposto, de que o serviço público é bastante complexo, porém os dados que seguem trazem muitos aportes sobre a temática esclarecendo todos estes questionamentos. O bom atendimento deve-se iniciar desde quando o contribuinte faz a primeira ligação para a prefeitura, com uma recepção carinhosa e atenciosa e primeiramente educada. Logo após a ligação alguma pessoa da instituição deve ligar para o contribuinte que o procurou e atendê-lo para verificar quais as necessidades e objetivos.

### **4.2 Resultados coletados e análise.**

Alguns artifícios e modos de convivência são indispensáveis na hora de conhecer o contribuinte, pois estas informações podem auxiliar a compreender as suas necessidades e perspectivas e com isso permitir ver como acontece o processo de satisfação.

Sabe-se que os contribuintes reclamam do sistema, cobram de suas instituições e muitas vezes não são ouvidos. Os responsáveis pelo gerenciamento das instituições publicam mudam de tempo em tempo de acordo com o resultado eleitoral e isso as vezes geram conflitos, pois os contribuintes tem que estar constantemente se adequando a novos padrões de gerenciamentos e conseqüentemente os gestores não os conhecem. Objetivando clarear esta e outras tantas questões verificou-se ppor meio da pesquisa qual é o perfil do contribuinte de Içara , onde verificou-se que 77,59% são casados,1,72 viúvos, 3,45% separados e 17,24 solteiros.Percebe-se que a grande massa é de famílias estáveis, são pessoas casadas que possuem imóveis no município pesquisado.

Quanto a residência dos contribuintes 96,55% responderam que residem no município de Içara e somente 3,45 não residem aqui. Sobre a renda mensal 62,07 % ganham de R\$ 1.001,00 até 3.000,00, já 13,79% ganham Até R\$ 1.000,00 e por ultimo a chamada classe media alta 24,14% que ganham acima de R\$3.001,00 . Verifica-se que a população contribuinte é composta pela classe média.

Partindo para o detalhamento dos serviços mais utilizados pelo contribuinte perguntou-se sobre o que os mesmos acharam da retirada do IPTU pela internet o qual responderam e embora estejamos no Século XXI à maioria do contribuinte de Içara não gostou de retirar o carne de IPTU via internet. 17% ficaram insatisfeito , 15% levemente insatisfeito e 22,41% neutro. No ano de 2013 visando o princípio da economicidade o município adotou a disponibilizar os carnes via internet, mas colocou diversos campos de emissão de carnes, incluindo escolas, postos de saúde e creches.

Ressalta-se que culturalmente Içara fazia anualmente a entrega domiciliar e este ano com a doção destas medidas de impressão via online o contribuinte ficou um pouco perdido, talvez daí surja a insatisfação, porem somados os satisfeitos e muitos satisfeitos temos 44,82% de aprovação o que para um projeto inicial é muito bom.

Quanto as categorias de serviços prestados pelo setor de arrecadação da Prefeitura Municipal de Içara dos contribuintes 53% diz que conhece o ITBI, que é o Imposto de Transmissão de Bens Imóveis. Sobre seu cálculo ressalta-se que é calculado sobre o valor venal do imóvel fornecido pela Prefeitura Municipal, a quem esse valor se destina e compõe a receita do município. O ITBI é devido a cada vez que se transfere a propriedade de imóvel é também um dos impostos onde os contribuintes mais reclamam.

Verifica-se que a maioria dos contribuintes conhecem a gama de serviços público oferecidos, 53,43% dos contribuintes disseram que são diversos os serviços que conhecem da

prefeitura e 48,28% afirmou que conhecem as certidões, 37,93% disseram que conhecem outros serviços e, apenas 29,31% responderam que os serviços conhecidos são o IPTU.

Apesar de se utilizar diariamente dos serviços públicos municipais, o contribuinte fica perdido, não sabe se isso ou aquilo é a cargo da prefeitura, governo estadual ou municipal, e acabam culpando todas estas entidades por esta ou aquela questão.

Dos serviços mais utilizados pelo contribuinte da Prefeitura de Içara, 24,14% afirmou que é o IPTU - Imposto sobre a propriedade predial e territorial urbana, é um imposto brasileiro instituído pela Constituição Federal de 1988, definido pelo artigo 156, que caracteriza-o como imposto municipal, ou seja, somente os municípios têm competência para aplicá-lo.

A única exceção ocorre no Distrito Federal, unidade da federação que tem as mesmas atribuições dos Estados e dos municípios. Ainda sobre os demais serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Içara apenas 22,41% dos contribuintes responderam que utilizam outros serviços, 20,69% que só utilizam para a retirada de certidões, 17,24% para pagamento de ITBI e 15,52% vão até a prefeitura para utilizar o serviço de guia diversas.

Içara ainda é considerada uma cidade de pequeno a médio porte, e é comum pensar que velhos hábitos ainda persistem como a conversa olho no olho, o pedido de informação no balcão, pois entendia-se até a presente pesquisa que a população ainda tem a cultura de vir até a prefeitura em busca de informação, assim sendo perguntou-se aos entrevistados qual a maneira que os mesmos preferem contatar este serviços surpreendeu, pois 37,93% dos contribuintes contato via telefone, e o mais surpreendente ainda 32,76% por e-mail e somente 29,31% preferem o contato indo até a prefeitura isto demonstra que a cidade está adquirindo novos hábitos e sobre esta forma de atender 15,52% estão muito satisfeito, destes 22,41 estão satisfeitos e 27,59% levemente satisfeito. Quanto ao nível de insatisfação neste quesito 25,86% estão insatisfeitos e 8,62 preferiram ficar neutros não opinar. Embora somados o numero de satisfeito, muito satisfeito e levemente satisfeito somam mais de 60% o numero de insatisfeito deve ser levado em conta para que se possa avançar mais e mais no processo de qualidade. Ressalta-se ainda que a maioria dos descontentamento dos contribuintes estão mais relacionadas ao atendimento do que a causa. Ocorre que nem sempre o servidor esta preparado ou estimulado para desempenhar tal função, e o resultado esta evidente.

Entende-se que a qualificação profissional passa também pela valorização do servido público. A valorização é o recurso estratégico da organização capaz de permitir o

diferencial necessário para a busca da excelência do desempenho institucional e o pleno atendimento da sua missão.

Uma vez que a Administração Pública materializa-se pela ação profissional do servidor, este deve ser preparado adequadamente para o exercício da profissão e dignificado entre seus pares e perante a sociedade, tendo reconhecido o valor do seu trabalho. Verifica-se assim que a grande massa da população está contente com a qualidade do retorno do atendimento ao telefone pela Prefeitura municipal de Içara/SC e num total de 25,86% estão muito satisfeito, 17,24% estão satisfeito. Levemente satisfeito temos 22,41%, 20,69% ficaram neutros e apenas 13,79% ficaram insatisfeitos. O resultado demonstra que os funcionários que estão dando um bom retorno ao contribuinte. Por isso, insistimos que é importante qualificar e qualificar cada vez mais pois investindo na qualificação, treinamento e relações humanas, contribuindo assim para a melhoria da qualidade dos serviços públicos, enfatizando a produção de resultados positivos para a sociedade, na otimização dos custos operacionais, na motivação e participação dos servidores, na racionalidade, no modo de fazer, na definição clara de objetivos e no controle dos resultados.

Quanto ao recebimento e retorno de e-mails eletrônicos, que ainda é uma novidade na maioria dos serviços público, o contribuinte de Içara não foi muito queixoso, pois 22,41% estão muito satisfeito, 18,97% estão satisfeitos, m 25,86% por sua vez estão levemente satisfeito e apenas 12,07% ficaram neutros e 20,69% insatisfeitos e enfatizou-se ainda quanto ao tempo de espera no atendimento local, 29,31% estão muito satisfeitos, 20,69% dos contribuintes estão satisfeitos, 17,24% estão levemente satisfeito. Dos contribuintes 17,24% ficaram neutros e 15,52% insatisfeitos.

È importante a agilidade no atendimento, por isso a recepção deve ser efetuada com interesse, respeito, aguardando a percepção do cliente para abordá-lo, estar próximo, porém não pressioná-lo, ser criativo na abordagem respeitando as diferenças como idade, sexo e cultura.

O tempo de resposta em relação as sugestões e reclamações também é muito importante. No atendimento ao pagamento de tributos em Içara é normal o atendente encaminhar o contribuinte ao cadastro, caixa e outros setores burocráticos, para assegurar a qualidade no atendimento é importante que existam sistemas que possibilitem o acompanhamento do contribuinte.

Compreende-se que os contribuintes sentem necessidades de serem tratados como únicos. O contribuinte espera que a organização reconheça a importância de sua pessoa e sua

solicitação, que o funcionário não somente reconheça este fato, bem como, favoreça por meio de seus conhecimentos técnicos a realização das solicitações.

Cada situação de atendimento é única, variando de pessoa para pessoa e de momento para momento, portanto, o atendimento deve ser diferenciado. Atendimento diferenciado significa aquele respaldado pela organização ao tratamento adequado que os funcionários dispensam aos contribuintes.

É comum especialmente no serviço público, discordâncias e o papel do coordenador, encarregado, chefe de setor é muito importante. Assim perguntou-se existe facilidade para entrar em contato com o chefe do setor e 20,69% dos contribuintes estavam muito satisfeitos, 17,24% estavam satisfeitos e 25,86% estão levemente satisfeitos, 20,69% ficaram neutros e 15,52% insatisfeitos.

Os chefes de setor devem ter visão coerente da cultura e das metas da prefeitura. Se os chefes diferentes possuem visões muito divergentes, a parte administrativa da prefeitura jamais conseguirá desenvolver uma estratégia de posicionamento sólida.

Quanto ao conhecimento do atendente em relação aos serviços prestados, 20,69% estão muito satisfeitos, 20,69% estavam satisfeitos e 32,76% estão levemente satisfeitos, 12,07% ficaram neutros e 13,79% insatisfeitos.

Quanto a forma de pagamento 20,69% dos contribuintes estavam muito satisfeitos, 15,52% estavam satisfeitos e 18,97% estão levemente satisfeitos, 17,24% ficaram neutros e 27,59% insatisfeitos.

A respeito do prazo de pagamento dos tributos cobrados 20,69% dos contribuintes estavam muito satisfeitos, 12,07% estavam satisfeitos e 24,14% estão levemente satisfeitos, 22,41% ficaram neutros e 20,69% insatisfeitos.

A novidade do ano em Içara foi a utilização dos serviços on line e sobre esta questão foi perguntado o que achou da retirada do guia do IPTU via internet 22,41% dos contribuintes estavam muito satisfeitos, 22,41% estavam satisfeitos e 15,52% estão levemente satisfeitos, 22,41% ficaram neutros e 17,24% insatisfeitos.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A partir dos dados apresentados defende-se que o contribuinte do município de Içara estão satisfeitos, pois os item muito satisfeitos, satisfeito e levemente satisfeito foram os que mais pontuaram. Isto em parte deve se ao trabalho realizado pelos servidores públicos

municipais que tem se esforçado para serem eficientes, para alcançar o melhor resultado com o menor número de consumo e recursos, portanto zelando pelo seus locais de trabalho.

A pesquisa teórica mostra que para a satisfação dos clientes acontecer, é preciso primeiramente ter funcionários qualificados, que gostem de trabalhar na sua função, para que atendam bem os contribuintes. Foi possível analisar os fatores que influenciam na satisfação do cidadão, com relação ao serviço público de arrecadação prestado pela Prefeitura Municipal de Içara/SC .

Verificou-se junto aos gestores que os mesmos estão buscando Estratégias de qualidade de atendimento e serviços, por meio por exemplo da informatização dos setores, do protocolo informatizado e que a prefeitura irá fazer isto através do PMAT- Programa de Modernização da Administração Tributária e da Gestão dos Setores Sociais Básicos (PMAT) – programa do BNDES destinado a apoiar projetos de investimentos voltados à melhoria da eficiência, qualidade e transparência da gestão pública, visando à modernização da administração tributária e qualificação do gasto público nos Municípios. E que o processo já esta bem adiantado.

Assim foi possível verificar que os contribuintes do setor de arrecadação da prefeitura estão satisfeitos com o atendimento dos funcionários do setor, foi realizado um questionário e foi aplicado com os contribuintes/clientes da prefeitura, no mês de abril do ano de dois mil e treze, todos responderam ao questionário e pode analisar todos, um a um, pode se perceber que o objetivo foi atingido, a maioria dos contribuintes está satisfeitos com os serviços prestados pelos funcionários do setor de atendimento. Mas sugerem para melhoria do atendimento que tenha protocolo, senha, recepção e xerox gratuito.

E quanto a problemas/falhas no atendimento, demonstram que há falhas/problemas na demora no atendimento de alguns casos , e também destacam que a informatização, a disponibilidade do serviço online foi positiva..

Entende-se que o fator satisfação está além de fatores individuais, representa um conjunto de fatores que inclui um bom dia, um sorriso, informações correta, respostas no prazo, facilidade no atendimento. Verificou-se que por motivos pessoais ainda existem servidores que tratam mau os clientes ignoram ou fingem ignorar a presença do usuário, deixam de observar com profissionalismo as suas solicitações ou requerimentos e negligenciam no tratamento dos pleitos, isto faz com que a população deixe de respeitar o servidor e ainda o trata com desrespeito.

Sabe-se que o bom atendimento do serviço público começa pelo tratamento que se dispensa, recebendo-o o contribuinte não como inimigo ou adversário, mas simplesmente como cidadão. Além disso, devem ser respeitados seus pleitos em todas as instâncias, por mais “absurdos” e “extravagantes” que possam parecer. A cortesia é outra exigência, que deve permear a prática do servidor, e deve ser transportada naturalmente para o ambiente de trabalho e nas relações ali estabelecidas. Se o servidor aborda com cortesia a todos, colegas, superiores e clientela, melhora o clima no ambiente de trabalho e diminui a própria carga de discussão e de contraditório no atendimento.

Compreende-se então de que é necessário cultivar a certeza de que o amanhã será de dias melhores e que este futuro é construído nada mais nada menos do que por nós mesmos, acreditando assim é possível viver e trabalhar motivados.



## 7.REFERÊNCIAS

BARROS, Aidil da Silveira Barros; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia: um guia para iniciação científica**. 2.ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

IBGE. **IBGE Cidades**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/painel/painel.php?codmun=420700>. Acesso em 15 de Out.2012

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed São Paulo: Prentice Hall, 2007.

COBRA, Marcos. **Marketing de serviços-conceitos e estratégias**. São Paulo: McGraw-Hill, 1986.

GODRI, Daniel. **Conquistar e manter clientes**. 32. ed. Blumenau-SC: Eko, 1994.

IÇARA. **Prefeitura Municipal de Içara**. Disponível em: <http://www.icara.sc.gov.br/home/index.php?>. Acesso em 15 de Out.2012

FREEMANTLE, David. **Incrível atendimento ao cliente**. São Paulo: Makron Books, 1994.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**, 5a edição, São Paulo: Atlas. 1998.

\_\_\_\_\_. **Marketing para o Século XXI – Como criar, conquistar e dominar mercados – 3ª Edição – São Paulo – Editora Futura 1999.**

LACOMBE, Francisco José Masset. **Administração: Princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de vendas**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LOBOS, Julio. **Qualidade! Através das pessoas**. São Paulo: J. Lobos, 1991.

MELLO, Elza de. **Içara Nossa Terra Nossa Gente**. 2ed.Içara,Otomar: 2005

NETO, Gabriela Berneira **O atendimento ao cliente como estratégia de sucesso**. Disponível em: [www.upf.br/seer/index.php/ser/article/download/1754/1868](http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/download/1754/1868). Acesso em 15 de Out.2012

PALADINE, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: Teoria e prática**. 2º ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PRATES, A **Avaliação de Satisfação dos usuários de serviços públicos**. Disponível em: [http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/publicacao/seges/080804\\_PUB\\_Gestao\\_1pesquisa.pdf](http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/publicacao/seges/080804_PUB_Gestao_1pesquisa.pdf). Acesso em 25 agos.2012.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágios e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. São Paulo: Atlas, 1999.

ROIO, A **parábola do serviço público no Brasil** .Disponível em: <http://www.espacoacademico.com.br/028/28croio.htm>. Acesso em 25 agos. 2012.

OSBORNE, D; GAEBLER, T. **Reinventando o governo**. 9.ed. Brasília, MH Comunicação, 1994

PEREIRA, Ivone Rotta. **A Tributação na História do Brasil**. São Paulo: Moderna, 1999.

PILAR, Nanci Capel. **Atendimento ao cliente: o recurso esquecido**. São Paulo: Nobel, 1989.