

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA  
CURSO ADMINISTRAÇÃO

CLAUDIO ROSA DA SILVA



Associação Educativa Evangélica  
BIBLIOTECA

**A INFLUÊNCIA DA ESTABILIDADE DO SERVIDOR PÚBLICO NO  
ATENDIMENTO AO USUÁRIO: UM ESTUDO DE CASO DO POSTO  
DE SAÚDE DE URUANA**

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA  
CURSO ADMINISTRAÇÃO  
CLÁUDIO ROSA DA SILVA



A INFLUÊNCIA DA ESTABILIDADE DO SERVIDOR PÚBLICO NO  
ATENDIMENTO AO USUÁRIO: UM ESTUDO DE CASO DO POSTO  
DE SAÚDE DE URUANA

Monografia apresentada ao Curso Administração  
com linha de formação em Empresas da Faculdade  
de Ciências e Educação de Rubiataba para obtenção  
do título de bacharel, sob a orientação do Professor  
Cláudio Roberto S. Kobayashi.

30062  
Saera

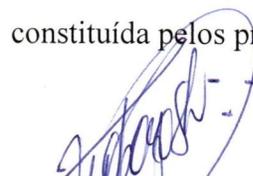
Rubiataba-GO  
2009

Tombo n°	16037
Classif.:	.....
Ex.:	01
.....	.....
.....	.....
.....	.....
Origem:	d
Data:	12/02/2010

**CLÁUDIO ROSA DA SILVA**

**A INFLUÊNCIA DA ESTABILIDADE DO SERVIDOR PÚBLICO NO  
ATENDIMENTO AO USUÁRIO: UM ESTUDO DE CASO DO POSTO  
DE SAÚDE DE URUANA**

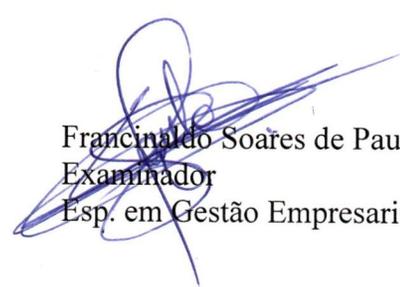
Monografia defendida e aprovada em 07 de janeiro de 2010, pela Banca Examinadora constituída pelos professores,



Cláudio Kobayashi  
Orientador  
Esp. em Gestão de Agronegócio



Marco Antônio Pereira de Abreu  
Examinador  
Mestre em Ecologia e Desenvolvimento Sustentável



Francinaldo Soares de Paula  
Examinador  
Esp. em Gestão Empresarial

## DEDICATÓRIA

*A meus filhos, por ter compreendido a minha ausência nas noites em que estive fora, tanto nos momentos de tristezas quanto de alegrias;  
A minha esposa, por compreender a importância desse curso para o meu futuro profissional, assumindo assim, em diversos momentos, o meu lugar como pai e compreendendo a minha ausência em momentos cruciais;*

*A meus pais, que souberam entender quando deixei de estar com eles em momentos importantes para concluir esse estudo;*

*Aos meus colegas de sala, por me fazerem sorrir na dificuldade e dividir comigo os conhecimentos adquiridos;*

*Á Deus, por me permitir mais essa grandiosa vitória.*

*A todos esses, meu agradecimento e eterna gratidão, pois cada um a seu modo, me apoiaram, incentivaram e entenderam que para crescer é preciso abdicar muitas vezes de momentos prazerosos e que jamais retornarão.*

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus que me deu forças e determinação para concluir esse estudo nos momentos que fui fraco e senti vontade de desistir.

Ao meu professor orientador Cláudio Roberto dos Santos Kobayashi que com paciência e perseverança soube direcionar essa pesquisa até que eu conseguisse concluí-la em tempo hábil e com a qualidade necessária para um curso de graduação.

A todos os professores que nos direcionaram no caminho da aprendizagem, despertando em cada um de nós a sede pela aquisição de novos conhecimentos e a conscientização de que é preciso adquiri-los de forma crítica e eficiente.

Aos funcionários da FACER, pelo carinho e atenção que nos atenderam ao longo desses quatro anos.

“Só fazemos melhor aquilo que repetidamente insistimos  
em melhorar. A busca da excelência não deve ser objetivo,  
sim um hábito.”

Aristóteles (384-322 a.C.)

## RESUMO

Esse trabalho procura refletir sobre os efeitos da estabilidade diante do atendimento nos serviços públicos, de modo especial no Posto de Saúde de Uruana-Go, nesse enfoque serão abordados vários temas relevantes e relacionados a eles. Inicia-se com um sucinto esclarecimento do que seja os principais serviços oferecidos de forma gratuita a população, posteriormente passa a uma definição e esclarecimentos de métodos corretos de atendimentos de excelência na prestação dos serviços públicos, faz várias considerações de acordo com as leis, normas e estatutos sobre a estabilidade do serviço público e fecha mostrando os motivos que podem levar a exoneração do servidor. A pesquisa foi realizada inicialmente através de uma pesquisa de campo realizada durante o período de estágio no ano de 2009, passando posteriormente a bibliográfica através do estudo de vários autores conceituados no que diz respeito a excelência na prestação de serviços, estabilidade e formas de se agradar o cliente. Para finalizar foi elaborado um questionário com 15 questões e respondido por 10 funcionários que se prontificaram a colaborar com a efetivação desse trabalho. Como resultado final foi confirmado que a estabilidade de certa forma contribui para que o servidor não cumpra exatamente com as funções necessárias para o oferecimento de um serviço de qualidade, eficiência e comprometimento com os usuários. Através da tabulação dos dados foi constatado que a estabilidade influencia de forma negativa o oferecimento de excelência no atendimento aos usuários dos serviços públicos do Posto de Saúde de Uruana, pois muitas vezes os funcionários por não conhecerem as leis e estatutos que regem seus direitos e deveres acreditam que após o período do estágio probatório não podem ser demitidos, acreditando que a estabilidade garanta uma efetividade independente da sua atuação, qualificação, motivação e atendimento.

**Palavras chave:** estabilidade, qualidade no atendimento, serviços públicos.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Comparação de dedicação na execução dos serviços .....	29
Gráfico 2 - Solução de problemas de atendimento .....	31
Gráfico 3 – Tempo de resolução de dúvidas, problemas e dificuldades. ....	32
Gráfico 4 – Objetivos das atitudes e formas de atendimento .....	33
Gráfico 5 – Atitudes diante da reclamação dos usuários .....	34
Gráfico 6 – Possibilidade de exoneração dos funcionários públicos .....	35
Gráfico 7 – Possibilidade de exoneração dos funcionários públicos .....	36
Gráfico 8 – Possibilidade de exoneração após vários anos de serviço.....	37
Gráfico 9 – Exoneração por trabalho deficitário .....	38
Gráfico 10 – Preocupação enquanto profissional.....	39
Gráfico 11 – Agilidade, diligência e presteza após conseguir estabilidade .....	40
Gráfico 12 – Influência da estabilidade no atendimento .....	41
Gráfico 13 – Avaliação da estabilidade do funcionário no serviço público.....	41

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	10
1. REFERENCIAL TEÓRICO .....	11
1.1. Serviços públicos.....	11
1.2. Servidor público .....	15
1.3. Usuário dos serviços públicos .....	15
1.4. Órgãos públicos e a prestação de serviços .....	16
1.5. Estabilidade no emprego público .....	19
1.6. Motivos de exoneração do servidor público .....	22
2. METODOLOGIA .....	24
2.1. Método científico utilizado .....	24
2.2. Tipo de estudo .....	24
2.2.1. Pesquisa de campo .....	25
2.3. Coleta de dados .....	26
2.4. Entrevistas e observações.....	27
2.5. Tabulação dos dados .....	28
2.6. Análise dos dados.....	28
3. Resultados e Discussões .....	29
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43
REFERÊNCIAS .....	46
APÊNDICE .....	49

## INTRODUÇÃO

Neste trabalho procura-se refletir sobre a estabilidade do serviço público, buscando compreender os reflexos provocados por ela no atendimento oferecido pelos funcionários aos usuários do Posto de Saúde de Uruana, o local escolhido como campo de pesquisa, possui uma ótima estrutura física, uma vez que foi totalmente reformado e várias ampliações foram feitas, novos funcionários foram contratados e assim uma equipe de funcionários divididos em diversos setores estão durante todo o dia preparados para receber a população, que procura o seu atendimento no intuito de resolver problemas relacionados à saúde. Constitui-se hoje como o principal meio de acesso aos serviços médicos oferecidos.

A presente monografia tem como título “A influência da estabilidade do servidor público no atendimento ao usuário: um estudo de caso do posto de saúde de Uruana.” Essa idéia surgiu a partir da observação e constatação de que os serviços de atendimento voltado à sociedade civil, em particular no Posto de Saúde de Uruana, deixam muito a desejar tendo em vista constantes reclamações junto à secretaria de administração da Prefeitura Municipal. Muitos usuários se queixam que são mal atendidos pelos funcionários que os tratam de forma grosseira e não estão totalmente preparados e motivados para cumprirem sua função, outros usuários reclamam ainda que ficam durante várias horas na fila de espera sem que nenhum funcionário o atenda ou lhe dê informações corretas com relação ao que necessita.

Outro fator relevante para a decisão pelo tema pesquisado foi o fato de que o maior número de reclamações se concentra nos funcionários que já são efetivos, ou seja, aqueles que já passaram por um processo de concurso público, estágio probatório e hoje são funcionários efetivos do Posto de Saúde de Uruana, nesse sentido a pesquisa visou descobrir a relação entre a estabilidade e o atendimento, pois é sabido que a estabilidade surgiu não para agradecer o servidor público, mas sim para dar continuidade aos serviços prestados a população de modo a aprimorá-los cada dia mais com a prática dos trabalhos desenvolvidos a fim de proporcionar a sociedade serviços pautados nos ideais de qualidade e excelência.

As várias reclamações e comentários a respeito do atendimento prestado no posto de saúde – objeto desse estudo – fizeram emergir questionamentos que trazem a idéia do principal problema determinado nas observações, e dentre estes questionamentos: qual a influência da estabilidade do funcionalismo público no atendimento prestado pelos funcionários no Posto de saúde da cidade de Uruana aos seus usuários?

O trabalho que se apresenta, tem em seu objetivo geral compreender as implicações da estabilidade no desenvolver das atividades dos funcionários do posto de saúde de Uruana.

De modo mais específico, avalia se o funcionário público do objeto de estudo tem conhecimento a respeito dos seus direitos e deveres, como os estatutos e as leis; verificou-se qual o conhecimento do servidor em relação à estabilidade e a possibilidade de exoneração, assim buscou analisar os efeitos proporcionados pela estabilidade funcional sobre a prestação do serviço do Posto de Saúde de Uruana

Essa pesquisa pretende descortinar se a estabilidade dos servidores públicos apresenta efeitos positivos ou negativos diante do atendimento do Posto de saúde de Uruana, considerando o atual contexto em que esse serviço se encontra nos dias de hoje, pois para que os serviços prestados cheguem ao nível de qualidade exigido pela sociedade, primeiramente é necessário descobrir os motivos que levam a insatisfação para posteriormente combatê-los com as forças existentes dentro da organização.

Nas páginas a seguir poderá ser encontrado, de início uma sucinta análise da definição do que são os serviços públicos, assim como sua importância para os usuários de modo geral, apresentando as leis que amparam e regulamentam esses serviços e sua evolução histórica, define os principais serviços que o caracterizam e os fins para os quais ele existe, retrata de forma objetiva a prestação de serviços públicos assim como os serviços que são considerados essenciais à sociedade, como: saúde, educação e segurança, essa pesquisa procurou, ainda, refletir sobre a necessidade do aprimoramento desse serviço através da prestação de serviços de excelência e os meios viáveis para o seu oferecimento qualitativo, assim como os pontos negativos que devem ser evitados para alcançar uma prestação de serviços de qualidade. Por fim retrata a estabilidade como um direito adquirido pelo servidor para permanecer no serviço público, mas ao mesmo tempo explicita que essa estabilidade pode ser quebrada, apresentando os motivos que podem levar a exoneração do servidor público de acordo com as leis e regulamentos.

## 1 REFERENCIAL TEÓRICO

### 1.1 Serviços públicos

O serviço público é aquele que é instituído, mantido e executado pelo estado, com o objetivo de atender aos seus próprios interesses e de satisfazer as necessidades coletivas, não visa fins lucrativos e é mantido através de arrecadações da própria população, como por exemplo, pelo pagamento de impostos.

Serviço público é todo aquele prestado pela administração ou seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado. Fora dessa generalidade não se pode indicar as atividades que constituem o serviço público, porque variam de acordo com a exigência de cada povo e de cada época. Nem se pode dizer que são as atividades coletivas vitais que caracterizam os serviços públicos, porque ao lado destas, existem outras, sabidamente dispensáveis pela comunidade que são realizadas pelo estado como serviço público. (MEIRELES, 1999, p. 55).

De acordo com a citação acima, de modo geral os serviços públicos são prestados de acordo com as necessidades da população e destina-se a toda sociedade, independente da classe social, mas exige-se que os serviços públicos apresentem processos dinâmicos e modernos de acordo com os processos evolutivos de cada época. No entanto de acordo com as observações e reclamações constantes no Posto de Saúde de Uruana, isso não vem acontecendo.

Os serviços públicos estão dispostos em vários órgãos da sociedade como saúde, meio ambiente, educação, segurança e vários outros. Com a evolução da sociedade do século XXI novas exigências foram surgindo, os usuários tornaram-se mais conscientes dos seus direitos enquanto cidadãos, criando necessidades de ampliação dos serviços prestados de forma gratuita para toda a população.

De acordo com Kupstas (1997) a prestação de serviços pode ser entendida como toda forma de oferecimento de serviços de uma empresa para outra ou para outras pessoas, os quais são importantes para a qualidade e agilidade de vida da sociedade, principalmente em países onde se concentra um número elevado de pessoas carentes financeiramente. A população pobre é muito grande e necessita de serviços públicos gratuitos especialmente na área da saúde, assim o estado tem o dever de propiciar aos cidadãos esses serviços, no entanto a qualidade dos mesmos tem deixado muito a desejar.

Há serviços essenciais necessários como: saúde, educação, segurança, que devem ser prestados pelo Estado, através de um corpo de trabalhadores em tudo comparáveis aos da livre empresa, criativos e treinados, flexíveis, bem remunerados e avaliados corretamente. Que passem pelas portas estreitas dos processos seletivos ou dos concursos públicos, mas que encontrem em sua vida profissional as oportunidades correspondentes de crescimento e desenvolvimento, sem medo de sair do mundo conhecido e buscar novos desafios, novos empreendimentos. (KUPSTAS, 1997, p. 85)

Talvez a experiência mais comum na tentativa de oferecer um atendimento pautado nos ideais de qualidade e da excelência, seja deparar-se com um número heterogêneo de pessoas, uma vez que cada um gosta de um tipo de atendimento e que querem ser atendidas de diferentes formas. Existem aquelas pessoas que prezam pela agilidade, outros pelo atendimento cortês e outros pela qualidade dos serviços oferecidos de modo geral, sendo assim os serviços prestados precisam agradar ao público ao qual se destina, para isso devem possuir diferentes características que se transformam em adjetivos diante dos clientes.

Existem vários agravantes que transformam a prestação de alguns serviços públicos em alvos constantes de reclamações. A citação a seguir mostra os principais agravantes da prestação de serviços insatisfatória para os usuários:

1-Excesso de servidores públicos nos órgãos e empresas estatais, no entanto nem sempre esse profissional está apto a desenvolver às atribuições exigidas pelo seu cargo; 2- Estruturas superdimensionadas, com cargos de chefia demais, (muito cacique pra pouco índio) e assessores sem função definida; 3- Acomodação, desmotivação e ineficiência geradas pela falta de competição e sensação de segurança exagerada causada pela estabilidade no emprego; 4- Apatia e resistência a mudanças: de tanto tentar se adaptar, o servidor passa apenas a resistir, adotando o sistema de feudos, não passando informação, dificultando as reformas; 5- Postura de politicagem: o servidor quer se dar bem com todos, pois a cada gestão mudam as chefias, as diretorias e ele precisa manter seu emprego, pois dele depende o sustento de sua família. 6- Comunicação burocrática e formal: memorandos, relatórios, folhas de informações, processos que se multiplicam, requerimentos. 7- Métodos antiquados de trabalho, ambiente físico inadequado; 8- Critérios obscuros para avaliação de desempenho, promoção, treinamento; 9- Desperdício de tempo e verbas. (KUPSTAS, 1997, p. 76).

De acordo com Kupstas (1997) todos estes pontos citados acima contribuem para que grande parte dos serviços oferecidos seja negativa e os clientes reclamem, criando muitas vezes, vários conflitos que poderiam ser evitados. O comodismo dos funcionários quanto ao serviço público é o principal vilão dessa história, pois muitos atendem com má vontade e dificultam a vida das pessoas.

O ambiente de trabalho, onde os usuários irão receber os serviços que estão necessitando, constitui uma grande relevância, pois as pessoas gostam de ficar em locais agradáveis, principalmente quando precisam esperar um tempo maior.

A eficiência é a principal qualidade, mas para isso a gestão dos serviços prestados deve contratar seus funcionários de acordo com as necessidades e exigências do cargo a ser ocupado, para que assim cada um possa desenvolver suas habilidades no setor que lhe é conferido, pois existem requisitos e condições a serem cumpridos nos contratos de prestação de serviços tanto por parte dos empregadores quanto pelos empregados.

A relação entre consumidor e empresas fornecedoras nem sempre é amigável e a causa disso normalmente é a má qualidade dos serviços oferecidos, ora se esses serviços não estão de acordo com as necessidades do cargo, o que deve ser feito é a rápida substituição dos encarregados, na tentativa de resolver o mais rápido possível os impasses criados, para que as empresas não sejam prejudicadas e se transformem em fortes aliadas de toda a sociedade que procura através dos seus serviços resolverem seus problemas.

De acordo com Denton (1990), sempre houve problemas entre servidores e servidos, no entanto a hostilidade e o ressentimento não deveriam estar presentes nessa relação, mas algumas vezes os mesmos aparecem. Os clientes ofendem-se quando não recebem bom tratamento e, algumas vezes, os empregados que lidam diretamente com o público ofendem-se com a forma como são tratados pelos clientes e pela chefia. O relacionamento entre os fornecedores de serviços e os clientes parece ter chegado a uma condição aguda e, isso, é uma fonte de muito debate e publicidade, causando brigas, denúncias e vários tipos de problemas desgastantes tanto para os funcionários das instituições quanto para os usuários.

Ainda segundo Denton (1990), isso acontece porque os clientes estão se tornando cada vez mais críticos em relação aos serviços que recebem. Muitos clientes não estão somente desejando, mas esperando melhores serviços, essa melhora satisfatória só será alcançada no dia que oferecerem serviços baseados nos padrões de excelência.

Gil (1992, p.11) ressalta que “a principal missão das Unidades é a continuidade operacional, através dos objetivos de atendimento à sociedade, a qual elas estão incorporadas”.

Assim o princípio da eficiência é o que impõe a administração pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, primando pela adoção dos critérios legais e morais necessários para a melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitarem-se desperdícios e garantir-se maior rentabilidade social. (MORAIS, 1999, p. 28).

A qualidade garante a excelência que é o mais alto grau de satisfação que uma empresa pode atingir, pois a satisfação total dos seus usuários é que irá possibilitar a aquisição desse título. Parece difícil alcançá-la, no entanto não é impossível. A excelência é adquirida com a prática, nenhuma empresa consegue conquistá-la do dia para a noite, é preciso trabalho, dedicação, pesquisa e vontade de superar os próprios limites para alcançá-la. Sendo assim o estado deve oferecer condições financeiras e sociais para o seu desenvolvimento, no entanto isso não vem acontecendo no Brasil.

Existem 14 testes-chave para um incrível atendimento ao cliente, qualquer empresa pode analisá-los e assim perceber se sua empresa tem atendido bem os seus clientes. São eles:

- 1-O atendimento telefônico em cinco segundos – todas as chamadas telefônicas devem ser atendidas em 5 segundos.
- 2- Respostas documentadas em dois dias – todos os documentos que exigem uma resposta devem ser devolvidos em dois dias e em caso de documentos mais complexos obedecidas as datas previstas para uma resposta completa.
- 3- Tempo máximo de espera de cinco minutos – em hipótese alguma qualquer cliente deve esperar mais que cinco minutos por um atendimento;
- 4- Atitudes positivas dos empregados – toda e qualquer interação entre cliente e empregados deve ser positiva, cortês e amigável;
- 5- Comunicações pró-ativas – quando alguma coisa der errada, chegue no cliente antes que ele venha até você.
- 6- Sinceridade e franqueza – nada deve ser omitido ao cliente, nem se deve distorcer a verdade com meias-verdades, desculpas e pequenas mentiras.
- 7- Confiabilidade dos sistemas - o sistema de prestação de serviços ao cliente deve funcionar sempre.
- 8- Reparação rápida – sempre que surgir algum problema ou falha de atendimento ao cliente esse deve ser reparado sem hesitação.
- 9- Estar por dentro – todos os funcionários precisam conhecer o produto, o serviço, a empresa, como fazer as coisas, como resolver problemas e conhecer os clientes habituais pelo nome.
- 10- Domínio da frente de atendimento – o funcionário deve ser capaz de responder com segurança a qualquer questionamento do freguês e tomar decisões a seu favor.
- 11- Pequenos extras – os clientes devem ser agradados periodicamente, mesmo que os serviços não sejam perfeitos, quando o cliente recebe algo acima do esperado fica muito satisfeito.
- 12- Atenção nos detalhes – o detalhe refinado do atendimento ao cliente deve sempre estar próximo da perfeição.
- 13 - Aparência imaculada – a empresa precisa ter uma boa aparência, sempre limpa e com móveis em bom estado de conservação. (FREEMANTLE, 1994, p. 01, 02)

Para Freemantle (1994), esses pontos apresentados acima são apenas algumas características necessárias para que empresas que fornecem serviços públicos garantam a satisfação dos seus usuários, pois as pessoas que fazem uso deles precisam estar satisfeitas e ter seus problemas resolvidos o mais rápido possível, uma vez que a agilidade é uma qualidade indispensável em qualquer setor.

Como foi possível constatar através das considerações dos autores citados, a excelência da empresa vem da satisfação total dos seus clientes cujas expectativas foram alcançadas e ou até superadas. Serviços focados no cliente dão oportunidades de satisfação plena, no entanto os funcionários precisam ter sensibilidade de perceberem que cada cliente

possui características próprias e devem ser levadas em consideração no atendimento.

## **1.2 Servidor Público**

De acordo com Kupstas (1997, p. 74, apud DALLARI), “servidor público é quem trabalha para a administração pública em caráter profissional, não eventual, sob vínculo de subordinação e dependência, recebendo remuneração paga diretamente pelos cofres públicos”. São pessoas físicas incumbidas, definitivamente, quando estáveis, ou provisoriamente, quando em regime de contrato temporário, de alguma função estatal, mas o cargo ou a função pertence ao estado e não a pessoa que o assume, razão pela qual o estado pode alterar ou suprimir cargos ou funções.

A definição acima mostra que o servidor público é aquele que desempenha funções remuneradas em entidades governamentais como: União, estado, Distrito Federal ou municípios, em instâncias como saúde, educação e segurança, com atribuições específicas e salário correspondente.

O foco desse trabalho é o servidor público que oferece seus serviços no campo da saúde, de forma específica os atendentes do Posto de Saúde de Uruana. Este servidor constitui-se em peça fundamental para colaborar para a boa administração, pois se os funcionários públicos apresentam bom desempenho isso irá satisfazer a sociedade que reconhecerá o bom trabalho da administração.

## **1.3 Usuário dos serviços públicos**

Logo de início é importante explicitar uma definição do que seja um usuário que recebe os serviços oferecidos pelo setor público:

Um usuário é qualquer pessoa que recebe ou usa o que é produzido pelo funcionário – ou cujo sucesso ou satisfação depende das suas ações. Em um nível mais básico, este usuário será um cliente interno, outro departamento ou pessoa da organização, cuja parte do processo de trabalho vem após a sua, ou que usa o que foi feito por você para poder seguir adiante com o seu trabalho. (LITTMAN, 1992, p.32).

Em qualquer estabelecimento público entram vários tipos de usuários que procuram esses serviços para resolver algum problema em questão, nesse sentido é importante que o

excesso de burocracia não venha a impedir, tais usuários deixarem de satisfazer as suas necessidades e concluir seus trabalhos posteriores, uma vez que ele é o destinatário principal e final dos serviços públicos é para ele que eles existem e por causa dele que existem os cargos públicos. Sendo assim nada mais justo que o usuário seja o principal fiscal dos serviços públicos, denunciando qualquer tipo de maus tratos, incompetência para a realização dos serviços ao qual o funcionário se presta, entre outros fatores que prejudicam a prestação desses serviços.

A situação do usuário de serviço público é distinta. Já integra um regime jurídico de direito público, caracterizado por controle intenso sobre a atividade do prestador de serviço. [...] A posição do usuário frente ao prestador do serviço público não é caracterizada pela fragilidade própria do consumidor privado, mas pela participação na própria configuração e produção do serviço. (PEREIRA, 2006, p. 56)

Assim o usuário é visto como um sujeito ativo do processo, exigindo atendimento rápido, ágil e competente, não ficando passivo diante de atitudes de descaso, burocratização exagerada do sistema e falta de informação suficiente. Nesse ponto é possível fazer uma relação entre o que é retratado na citação acima e os motivos que levam a concretização dessa pesquisa, que só foi iniciada devido as constantes reclamações de usuários que não admitiram atitudes que contrariem a excelência dos serviços prestados no Posto de Saúde de Uruana.

#### **1.4 Órgãos públicos e a prestação de serviço**

Os órgãos públicos são usados por todas as pessoas, independente da classe social, econômica, profissão ou raça, todos precisam em algum momento recorrer a um serviço público para resolver algum problema, sendo assim todos passam de fornecedores a usuários e vice-versa, por isso é preciso oferecer serviços de qualidade e que venham em encontro às necessidades de cada um, pois existem necessidades básicas que só são sanadas através de serviços que por mais que a pessoa tenha uma situação econômica estável não é capaz de resolver essas necessidades sozinho, para esse fim existem os serviços chamados essenciais, uma vez que toda a sociedade necessita deles para viverem.

De acordo com a Lei nº 7.783/89, da constituição federal, são serviços essenciais:

Os serviços de água, energia elétrica, gás, combustíveis, saúde, distribuição de medicamentos e alimentos, funerário, transporte coletivo, captação e tratamento de esgoto, tráfego aéreo, compensação bancária, entre vários outros, esses serviços

nem sempre são públicos, mas por serem indispensáveis a população sofre interferência do governo, infelizmente a sociedade sofre também com esse tipo de serviço que, normalmente pertence a uma empresa, mas não conta com pessoal qualificado e em número suficiente.

Como é possível observar através da citação anterior esses serviços são uma forma de atuação dos governos dentro da sociedade na qual está administrando, mesmo quando não é diretamente oferecido pelos órgãos públicos, esses serviços sofrem influência do setor público porque caso algum deles falte ou venha a passar por problemas negativos toda a população é prejudicada. No entanto esses órgãos enfrentam grandes desafios, pois existem déficits de funcionários causados pela demanda cada vez maior de usuários, problemas tecnológicos, despreparo dos funcionários e ainda vários problemas novos e incomuns que vão surgindo, isso vem causando um descrédito acentuado em praticamente todos os setores que são direta ou indiretamente auxiliados pelos governos, levando seus usuários a questionar o fato de pagarem seus impostos em dia, contribuírem para a melhoria do país e não terem seus direitos resguardados quando necessitam.

Os problemas descritos acima também são realidades no Posto de Saúde de Uruana, pois existem funcionários despreparados, falta de pessoal qualificado e de recursos tecnológicos, humanos e medicamentos suficientes para atender a sociedade em todas as suas necessidades, daí o motivo de tantas queixas e reclamações.

Através de notícias diárias apresentadas pela TV, rádio e jornais diversificados, constata-se que em todos os setores públicos existem descontentamentos quanto aos serviços prestados, no entanto no que diz respeito à saúde esse problema fica ainda mais crítico, pois constitui-se como um direito social que todo cidadão possui, no entanto não é atendido nos momentos mais difíceis.

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantindo mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação. (Art. 196 da Constituição Federal de 1988)

A Constituição Federal garante o direito à saúde, assim como o seu acesso igualitário, no entanto nem sempre isso acontece, é comum ouvirmos reclamações de cidadãos que não são bem atendidos em hospitais e postos de saúde públicos, no entanto quando procuram atendimento hospitalar particular recebem o atendimento necessário, muitas vezes o profissional que negou atendimento no serviço público é o mesmo que o atendeu prontamente no serviço particular após ser solicitado.

De acordo com os noticiários de jornais normalmente isso acontece com a população mais pobre que é muito grande, pois são várias as pessoas que não tem condições financeiras de pagar um plano de saúde e quando precisam de atendimento médico tem como única opção recorrer a um hospital ou posto de saúde público. As esperas são longas; são comuns pessoas que dormem nas filas para conseguir um atendimento no dia seguinte. Isso é muito triste, pois a doença já causa uma preocupação muito grande e o fato de ainda não ter o atendimento necessário no momento certo leva muitas pessoas a óbito.

Diante do quadro caótico que apresenta a saúde pública hoje no Brasil, como pode ser averiguado todos os dias através dos noticiários de jornais e revistas, existe a necessidade de uma análise profunda por parte da gestão e pelos funcionários, no sentido de melhorar em todos os setores o oferecimento desse serviço tão necessário a sociedade e de modo especial a classe mais carente, pois o cliente deve estar sempre em primeiro lugar, a intolerância não deveria nunca atingir os espaços públicos, uma vez que eles só existem devido aos seus usuários.

Não é exagero dizer que as organizações que não podem ou não querem colocar seus clientes em primeiro plano ficarão cada vez mais para trás. Os líderes competitivos do mercado sabem disso e fazem da qualidade dos serviços a principal prioridade administrativa. (CANNIE, 1994, p. 21)

De acordo com o que é apresentado nos meios de comunicação e na mídia de modo geral, observa-se que os serviços públicos prestados no Brasil têm se revelado de baixíssima qualidade e em quantidade insuficiente para atender toda a população, especialmente quando se trata na área da saúde.

Sendo assim os gestores dos órgãos públicos precisam viabilizar medidas e ações eficazes para melhorar a qualidade desse atendimento, pois constitui-se em direitos da sociedade, além do mais a sociedade emergente é cada vez mais crítica e consciente de seus direitos, a grande maioria não cruza mais os braços diante dos abusos, descasos e falta de respeito que recebem nos atendimentos e serviços públicos de modo geral; denunciam, processam e exigem que sejam ressarcidos dos seus prejuízos sejam eles de ordem moral, física, econômica ou psicológica.

## 1.5 Estabilidade no emprego público

Segundo Diniz (1998, p. 65, apud COUTINHO, 1999, p. 32), “a instituição da estabilidade teve início nos Estados Unidos da América com a finalidade de evitar práticas antidemocráticas e predatórias na administração pública, devido a constantes trocas no poder público de partidos democratas e republicanos”. Percebe-se assim que o objetivo central da estabilidade é evitar que fossem feitas injustiças políticas com funcionários. No Brasil de acordo com Coutinho (1999), a estabilidade do servidor público teve início em 1915 com a Lei nº 2924, foi reforçada em sede constitucional em 1934 e, desde então, tem sido mantida nas diversas constituições, 1937, 1946, 1967 até a atual de 1988.

É possível analisar a evolução do estágio probatório e consequentemente da estabilidade, da seguinte forma:

A constituição de 1934, no artigo 169, deferia estabilidade aos funcionários públicos depois de 02 anos, quando nomeados em virtude de concurso de provas, em geral, depois de dez anos de efetivo exercício.

A constituição de 1937, no art. 156, c, manteve o prazo previsto no anterior, suprimindo, entretanto, a expressão efetivo.

A Lei maior de 1964, no art. 188, previu prazo, após o concurso público, para a efetivação do funcionário sem fazer referência à efetividade do exercício, do mesmo modo normatizou a constituição de 1969, no art. 100.

Sistema semelhante adotou o Estado Federal subsequente – Lei nº 1711, de 28 de outubro de 1952, conceituando, no art. 15, o estágio probatório como o período de 2 anos de efetivo exercício do funcionário nomeado em virtude de concurso, e de cinco anos para os demais casos. (FONTES, 1996, p. 38)

Diniz (1998, p. 20) define estabilidade como sendo “um atributo do cargo público que assegura a continuidade da prestação do serviço público”. No entanto a estabilidade não é um escudo que protege funcionários ineficientes, uma vez que a Lei nº 8.112/90 prevê penalidades que vão desde advertência até punição.

A estabilidade pode ser entendida como o direito de permanência no serviço público que adquire o funcionário efetivo, logo após a implementação de determinadas condições expressas em lei, e que lhe confere a prerrogativa de somente ser desligado do serviço nos casos legalmente previstos. (FERRAZ, 1999, p. 161)

No entanto a lei da estabilidade nos serviços públicos acabou virando uma faca de dois gumes, de um lado, protege os servidores contra perseguições políticas, como aconteceu

muito nos anos anteriores, pois era comum casos de funcionários demitidos mesmo sendo competentes pelo simples fato de não terem apoiado o partido político que venceu as eleições, nepotismo e transferências arbitrárias com o intuito de prejudicar o funcionário, mas por outro lado dá ao servidor uma falsa segurança de que ele não precisa melhorar seus serviços, pois é um funcionário “efetivo” e por isso não se preocupa muito com a qualidade. Ainda bem que como diz aquele velho ditado popular: Toda regra tem sua exceção, pois existem funcionários competentes e compromissados com o bem público.

É dessa forma que a estabilidade se apresenta. De um lado, garante ao servidor público uma proteção contra possíveis perseguições políticas ou demissões, muito frequentes em mudanças de governo. Dessa forma a continuidade da administração é preservada. Por outro lado, dá ao trabalhador da empresa pública uma segurança excessiva, que resulta muitas vezes naqueles sintomas como, acomodação, desleixo, falta de competitividade, ineficiência. (KUPSTAS, 1997, p. 79).

Por outro lado existem aqueles funcionários públicos que acreditam que o fato de serem concursados lhes dá uma segurança muito grande, no entanto isso não condiz com a verdade. Antes da alteração do Art. 41 da Constituição Federal (1988), que diz que “São estáveis após três anos de efetivo exercício os servidores nomeados para o cargo de provimento efetivo em virtude de concurso público”, os funcionários que fossem admitidos através de concurso público teriam que trabalhar em forma de estágio probatório por dois anos, para só depois terem direito a estabilidade, nesse período o funcionário não tinha nenhuma estabilidade no seu emprego, mas a Emenda Constitucional nº 19/98, prolongou esse prazo para três anos, como pode ser averiguado no artigo da Constituição da República Federativa do Brasil, acima mencionado.

Sendo assim o funcionário que for aprovado em um concurso público terá que ficar durante três anos trabalhando sem essa estabilidade. O estágio probatório é o período onde o funcionário irá exercer todas as atividades inerentes de seu cargo e uma comissão irá avaliar o seu trabalho, normalmente esse funcionário terá que alcançar uma determinada nota para ser considerado apto ou não para exercer definitivamente o seu cargo. No entanto essa aprovação no Estágio Probatório não é uma garantia de estabilidade total no cargo, pois de acordo com o manual do servidor público em alguns casos o funcionário poderá ser demitido, mesmo passado o estágio probatório.

É notável que a estabilidade seja motivo de discussões constantes entre vários

segmentos da sociedade, por um lado existem os defensores, que vêem nela uma possibilidade do servidor poder desenvolver seus trabalhos com mais qualidade, pois uma organização com servidores estáveis, além de diminuir a rotatividade de funcionários ainda conta com profissionais que ficam no serviço por longos anos, isso conseqüentemente só vem ampliar sua prática dentro do trabalho desenvolvido, levando ao oferecimento de um trabalho pautada nos ideais de qualidade e eficiência. Por outro lado à estabilidade é vista como uma escora para funcionários que não primam por uma atuação profissional de excelência.

A estabilidade do servidor tem sido brandida como responsável pela improdutividade e ineficiência do serviço público. Essa críticas esquecem de dois fatos incontornáveis: primeiro que a gestão da coisa pública tem falhado muito mais pela falta de profissionalismo de dirigentes nomeados apenas pelo mérito de suas conexões políticas e pela falta de continuidade administrativa. Segundo que, num país em que o estado ainda está privatizando e sob controle patrimonialista de uns poucos, a estabilidade do servidor funciona como uma garantia contra as demissões dos que não são "amigos do rei". Sem vedação a demissão imotivada, a cada eleição seriam substituídos todos os servidores não dóceis ao grupo político vitorioso. Os princípios da moralidade, impessoalidade, tão solenemente proclamados no art. 37 da Carta Política da República seriam letras mortas. (RANDS, 1999, p. 13)

Refletindo sobre o texto acima é possível perceber que a estabilidade é boa não só para o servidor que se cumprir de forma eficiente suas funções terá seu emprego garantido, mas especialmente para a sociedade que poderá contar com pessoas capacitadas para oferecer seus serviços, evitando o troca-troca sempre que mudar os representantes políticos.

Pereira Jr. (1999, p. 254), ressalta que a estabilidade é uma garantia fundamental para o bom desempenho do servidor público, para a independência do servidor, que deve agir em uma só função da lei, praticando os atos administrativos que lhe couberem sem o receio de, com esse ou aquele despacho, contrariar o chefe imediato e, assim, ser excluído nessas listas de exoneração por excesso de quadros.

Através das opiniões dos autores vistos observa-se que a estabilidade é uma faca de dois gumes, pois ora ajuda o funcionário no que concerne aos seus direitos, ora lhe dá uma segurança que o leva a não se preocupar com o cumprimento eficiente de suas funções, alguns funcionários caem em um comodismo exagerado, não se preocupam em fazer cursos de aperfeiçoamento para melhorar o oferecimento dos seus serviços, nem em ampliar seus conhecimentos práticos e teóricos com relação a sua função, sendo assim caem em uma mesmice inaceitável para a atualidade moderna do século XXI.

Como foi mostrada anteriormente a estabilidade nos serviços públicos, não existe por acaso, não é uma questão de opção dos administradores dos cargos públicos, mas sim um

benefício concedido pela Constituição brasileira, no intuito de melhorar o oferecimento dos serviços públicos, assim como evitar abusos de poder ou nepotismo.

## **1.6. Motivos de exoneração do servidor público**

Como verificado anteriormente o fato do funcionário ser concursado não garante que ele poderá fazer o que bem entender no seu serviço, não sofrendo nenhum tipo de penalidade, ele poderá sim ser exonerado, a estabilidade não objetiva dar vantagem ilícita e sim segurança constitucional, pois para que o funcionário se mantenha no emprego ele precisa atender as exigências do seu estatuto ou das leis do trabalho, sendo assim os funcionários que acreditam que podem mandar e desmandar de forma aleatória não cumprindo com suas obrigações ou com seus deveres enquanto funcionário público, poderão ser dispensados de suas atividades por justa causa. Para isso ele responderá a um processo administrativo onde serão averiguadas todas as reclamações e denúncias que foram feitas a seu respeito, caso sejam consideradas verídicas ele será definitivamente exonerado do cargo ocupado por incompetência ou por outro artigo no qual se enquadre.

É possível observar abaixo, que de acordo com a lei existem vários casos em que o funcionário público poderá ser exonerado de suas funções perdendo assim a tão sonhada estabilidade no serviço público:

São penas disciplinares, aplicadas de acordo com a natureza e a gravidade da infração e os danos causados para o serviço público (Arts. 251 a 257; L.500/74 – Arts. 33 e 36):

a) Repreensão: aplicada por escrito nos casos de indisciplina ou não-cumprimento dos deveres; b) Suspensão: aplicada em caso de falta grave ou de reincidência, não podendo ultrapassar 90 (noventa) dias; Pode ser convertida em multa na base de 50% (cinquenta por cento) por dia de vencimento, salário ou remuneração, sendo, nesse caso, obrigatória a permanência no serviço. O funcionário/servidor suspenso perde todas as vantagens e direitos decorrentes do exercício do cargo/função-atividade; c) Multa: aplicada na forma e nos casos expressamente previstos em lei ou regulamento (ainda não foi regulamentada); d) Demissão: aplicada nos casos: - abandono de cargo (ausência injustificada por mais de 30 (trinta) dias seguidos; - Procedimento irregular de natureza grave; - ineficiência no serviço; - Aplicação indevida de dinheiro público; - Ausência do serviço sem causa justificável por mais de 45 (quarenta e cinco) dias intercalados durante o ano; e) pena de dispensa: aplicada nos casos de: - abandono da função-atividade - ausência injustificada por mais de 15 (quinze) dias seguidos; - ausência do serviço - sem causa justificável por mais de 30 (trinta) dias intercalados durante o ano;

O Artigo 257 da lei nº 10.261/68, apresenta algumas situações em que podem ser aplicadas as penas de demissão ou dispensa do servidor público. São elas:

Quando lesar o patrimônio ou os cofres públicos; Quando praticar falta grave; Se receber ou solicitar propinas, comissões, presentes ou vantagens de qualquer espécie, direta ou indiretamente; Se pedir, por empréstimo dinheiro ou quaisquer valores a pessoas que tratem de interesses ou o tenham no órgão ou estejam sujeitos à sua fiscalização; Quando praticar ato definido como crime contra a administração pública, a fé pública e a Fazenda Estadual, ou previsto nas leis relativas à segurança e à defesa nacional; Praticar ato definido como crime hediondo, tortura, tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins e terrorismo; Praticar ato definido como crime contra o Sistema Financeiro, ou de lavagem ou ocultação de bens, direitos ou valores; Praticar ato definido em lei como improbidade.

O ato que demitir ou dispensar o funcionário ou servidor mencionará sempre o dispositivo legal em que se fundamenta (L. 10.261/68 – Art. 258).

Observa-se nos itens acima, que são constantes do Manual do Servidor Público, os funcionários não devem ter em mente que não correm nenhum risco de serem demitidos, existem várias situações em que poderá perder o seu emprego e uma delas é o caso de incompetência para o cargo ao qual ocupa.

Assim o funcionário que não atender aos requisitos exigidos pelo cargo ocupado, mesmo já tendo adquirido a estabilidade

É importante relembrar que de acordo com as considerações apresentadas aqui acerca da estabilidade e da exoneração, ficou ressaltado que a estabilidade não livra o funcionário público da exoneração, pois mesmo o servidor amparado pela estabilidade é passível de responder a processos administrativos disciplinares, logicamente tendo direito a ampla defesa, mas se no final for comprovada a ineficiência, desqualificação profissional, falta disciplinar ou qualquer outro tipo de atitude que desabone sua conduta enquanto profissional público ele poderá ser exonerado.

No caso do objeto de estudo desse trabalho, que constitui-se nos funcionários do Posto de Saúde de Uruana, caso as reclamações permaneçam poderá ser aberto processos administrativos afim de averiguar a veracidade das denúncias e reclamações registradas contra os funcionários. Caso fique comprovado que alguns funcionários tem procedido contra o que determina suas obrigações enquanto servidor público, ele poderá ser exonerado de suas funções atuais.

## **2 METODOLOGIA**

### **2.1 Método Científico Utilizado**

De acordo com Vera (1989, p. 8-9), o método científico é um procedimento, ou um conjunto de procedimentos, que serve de instrumento para alcançar os fins da investigação; sendo assim o método é um procedimento geral, baseado em princípios lógicos, que pode ser comum a várias ciências.

O método científico utilizado nesta pesquisa foi o dedutivo, que de acordo com a definição de Cruz e Ribeiro (2006), leva o pesquisador do conhecido, nesse trabalho representado pelas reclamações relacionadas ao atendimento, ao desconhecido, aqui representado pelos motivos que levam ao mau atendimento especialmente por parte dos funcionários efetivos e com maior tempo de serviço.

O método dedutivo parte do geral para o particular, ou seja, através de uma evidência já firmada, elabora prováveis conclusões, segundo Bervian (apud Barros, Lehfeld 2000, p. 64), “O processo dedutivo é de alcance limitado, pois a conclusão não pode assumir conteúdos que excedam o das premissas”. Sendo assim os resultados alcançados aqui através da análise dos dados coletados constituem em conclusões que, ainda assim, não podem ser consideradas verdades absolutas visto que o trabalho científico, de modo geral, constitui em constante busca por respostas, ou quando não, por questionamentos que trazem justificativas aos fenômenos observados e estudados.

### **2.2 Tipo de Estudo**

Inicialmente foi efetuado um estudo bibliográfico embasado nas idéias de diversos autores, estudiosos e pesquisadores, com o apoio de material impresso e posteriormente foi realizada uma pesquisa no Posto de Saúde de Uruana, durante o período de realização do estágio que ocorreu no ano de 2009. Foi também desenvolvido através de levantamentos bibliográficos estudos dos conteúdos já disponibilizados sobre esse assunto no que se refere à definição, prestação e compreensão dos serviços públicos, formas viáveis de excelência na prestação dos serviços públicos, esclarecimento das formas de se alcançar à estabilidade do serviço público e a compreensão de que essa estabilidade não é definitiva, assim como os motivos que podem levar a exoneração de um servidor público.

O estudo bibliográfico, segundo Lakatos (2001, p. 22) “leva o pesquisador a se familiarizar com tudo o que foi escrito, lido ou formulado sobre tal assunto.” Sendo assim inicialmente foi feito à leitura de obras e autores variados como: Ian D. Littman, Marconi e Lakatos, entre outros. Os assuntos pesquisados e estudados foram extremamente relevantes para a compreensão do tema em questão. Por meio dela foi possível encontrar uma fundamentação teórica adequada para realização desse trabalho, através do conhecimento, explicação e maior compreensão do assunto pesquisado.

A pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir das referências teóricas publicadas em documentos. Pode ser realizada independente ou como parte da pesquisa descritiva ou experimental. Em ambos os casos, busca conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado existentes em determinado assunto, tema ou problema. (CERVO, 2002, p. 65).

A pesquisa bibliográfica sobre esse assunto é bem ampla e propicia que todas as dúvidas sejam tiradas, existem vários livros que tratam do tema, artigos e pesquisas recentes que abordam o problema do descaso que muitos funcionários apresentam no trabalho público.

### **2.2.1 Pesquisa de Campo**

Foi feita uma pesquisa de campo através da realização dos estágios durante o ano de 2009, com diálogos e observações referentes ao atendimento oferecido aos seus usuários, para melhor compreensão dos fatos que se constituem como objeto de estudo desse trabalho. Assim que os dados relevantes foram levantados foi realizada uma análise minuciosa deles no intuito de concluir a relação que se dá entre a segurança transmitida pela estabilidade no serviço público e a não qualidade no oferecimento dos serviços necessários a população.

O trabalho foi fundamentado através de uma pesquisa de campo, que pode ser definida da seguinte forma:

Pesquisa de campo é uma fase que é realizada após o estudo bibliográfico, para que o pesquisador tenha um bom conhecimento sobre o assunto, pois é nessa etapa que ele vai definir os objetivos da pesquisa, a hipóteses, definir qual é o meio da coleta de dados, tamanho da amostra e como os dados serão tabulados e analisados. (MARCONI & LAKATOS, 1996, p. 36)

A pesquisa de campo é uma forma de o pesquisador ter uma visão mais aprofundada do assunto na qual se propõe a estudar, pois através da observação, conhecimento da realidade

e visão geral do local onde será realizada a pesquisa, existe uma familiarização com os fatos que levam o pesquisador a adentrar muito mais na realidade na qual precisará adquirir conhecimentos para a conclusão dos seus trabalhos.

A pesquisa de campo enriquece muito o trabalho, pois o contato direto com o ambiente a ser analisado propicia uma capacidade de argumentação e um conhecimento do caso muito mais amplo do que se ele fosse realizado somente através da pesquisa bibliográfica.

### **2.3 Coleta de Dados**

A coleta de dados foi feita através de observações e entrevistas no Posto de Saúde de Uruana-Goiás, que atualmente conta com 110 funcionários distribuídos entre: 4 vigias, 10 médicos, 08 enfermeiras, 10 técnicos de enfermagem, 07 motoristas, 04 coordenadoras, 02 assessores, 08 serviços gerais, 10 atendentes, 03 farmacêuticos, 01 biomédica, 01 pediatra, 02 fonoaudióloga, 02 fisioterapeuta, 28 agente de saúde, 10 auxiliares administrativos, 90 desses funcionários são efetivos e 20 são contratados em regime de contrato temporário. Os profissionais que foram alvo dessa pesquisa foram os recepcionistas, pois o trabalho pretende compreender a relação da estabilidade no atendimento direto ao usuário, ao todo são 10 atendentes e recepcionistas, desse número 07 são efetivos e 03 contrato temporário.

Segundo Carvalho, (2000, p. 57) “a coleta de dados é um instrumento que permite registrar de forma criteriosa os dados necessários à realização de uma pesquisa.” Assim esses registros garantem maior veracidade a pesquisa realizada.

Após um estudo bibliográfico inicial, foram definidos os objetivos da pesquisa, assim como os métodos de coleta de dados, que foram realizados através de um questionário estruturado com questões fechadas, onde as pessoas escolhem as respostas dentro de um grupo de palavras compostas por opções de múltipla escolha. Esse tipo de questionário, com questões fechadas, segundo Mattar (1996) oferece vantagens e desvantagens, a vantagem se apresenta no sentido que facilita a pesquisa por ser de rápido preenchimento, mas apresenta como ponto negativo o fato de que muitas vezes todas as opções dadas não correspondem à resposta do entrevistado e ele não tem como se manifestar, pois com questões fechadas não existe a possibilidade do entrevistado se manifestar através de justificações ou meios termos, nelas o entrevistado lê as questões e responde de acordo com sua opinião ao com aquela que mais se aproxima de sua opinião.

Para finalizar essa pesquisa foi elaborado questionário respondido por 10 funcionários do Posto de saúde de Uruana, que corresponde a 10% de um universo de 100 funcionários – até a data do presente trabalho - com o intuito de analisar se a estabilidade influencia no desempenho das funções do funcionalismo público do objeto estudado e assim descobrir os motivos reais que levam alguns funcionários a não oferecerem um atendimento satisfatório aos seus usuários. Os 10% se justificam, pois, acredita-se ser este um valor percentual que mostra suficientemente a realidade observada. O questionário foi elaborado com questões fechadas de múltipla escolha, respondido pelos funcionários do Posto de Saúde de Uruana com o intuito de analisar a postura deles diante dos fatos analisados com relação à estabilidade no emprego público e seu sentimento com relação à possibilidade de exoneração do seu emprego público, caso o seu desempenho não seja satisfatório e suficiente para suprir as necessidades do cargo ao qual se propõe.

A coleta e pesquisa de dados, porém com toda a sua significação, não constituem, por si sós, uma pesquisa, mas sim técnicas específicas para a consecução dos objetivos da pesquisa. A pesquisa seja qual for o tipo, resulta da execução de inúmeras tarefas, desde a escolha do assunto até o relatório final, o que também implica a adoção simultânea e consecutiva de variadas técnicas dentro de uma mesma pesquisa. (CERVIAN, 2002, p. 68)

Sendo assim a coleta de dados é um suporte indispensável para a pesquisa de um determinado tema que tenha por fim coletar informações fidedignas sobre um determinado assunto relevante.

## **2.4 Entrevistas e Observações**

Durante a aplicação do questionário foi mantido certo diálogo com os respondentes que pode ser considerado uma entrevista, pois foram abordados aspectos referentes à opinião dos funcionários sobre os assuntos nos quais o questionário estava abordando com o intuito de melhor compreender as opções assinaladas. Durante o período de estágio foi feita uma observação detalhada das formas de atendimento dos funcionários do Posto de Saúde aos usuários, essa observação foi feita sem que os funcionários soubessem que estavam sendo observados para que os mesmos não efetuassem um atendimento tendencioso. Essas observações levavam em conta o modo de atendimento dos funcionários de acordo com o seu regime de trabalho: efetivo ou contrato temporário e também do tempo de serviço se efetivo.

## **2.5 Tabulação dos Dados**

Após a aplicação dos questionários entre os funcionários do Posto de Saúde de Uruana foi feita a sua tabulação. Segundo Mattar (1996, P. 15) “a tabulação pode ser feita manualmente, mecânica, eletrônica ou parcialmente manual e eletrônica. Nesse caso foi utilizada a eletrônica, pois as questões foram digitalizadas no programa do office excel e posteriormente feito gráficos e legendas para uma análise mais precisa dos resultados coletados.

Os resultados obtidos serviram para a análise dos dados e conclusão final da pesquisa realizada.

## **2.6 Análise dos Dados**

De acordo com Machado, (1991, p. 53), a análise de dados foi criada inicialmente com uma técnica de pesquisa com vistas a uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa de comunicações em jornais, revistas, filmes, emissoras de rádio e televisão, hoje é cada vez mais empregada para análise de material qualitativo obtido através de entrevistas de pesquisa.

Os dados foram analisados criteriosamente com o intuito de demonstrar o máximo possível de fidelidade quanto às respostas referentes ao questionário. Após a tabulação dos dados os resultados foram anexados a essa pesquisa para que os interessados possam analisar os pontos que devem ser melhorados no oferecimento dos trabalhos oferecidos pelos funcionários públicos. Analisar é, portanto, decompor em todas as suas partes, a fim de poder efetuar um estudo mais completo. Porém, o mais importante não reproduzir a estrutura do plano, mas indicar os tipos de relação existentes entre as idéias expostas. (MARCONI, 2001, p. 23)

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Essa pesquisa foi realizada no Posto de Saúde de Uruana- Goiás, situado na Avenida José Alves Toledo- s/nº – Jardim Vale do Sol. Ele conta com vários funcionários entre médicos, enfermeiras, recepcionistas, faxineiras, auxiliares administrativos e motoristas de ambulância, no entanto o público alvo desse trabalho foram os recepcionistas. O perfil dos usuários do Posto de saúde é especialmente a população carente do município de Uruana, que procura os serviços médicos hospitalares, mas ele também é procurado de forma geral por toda a população do município independente da classe social para serviços como vacinação. Foi realizado desde o início do ano de 2009 um estágio no Posto de Saúde, onde foi possível observar a metodologia de atendimento dos funcionários do Posto de Saúde de Uruana, o perfil dos usuários e a qualidade dos serviços oferecidos.

A idealização dessa pesquisa surgiu devido a várias reclamações oficiais e extra-oficiais sobre as formas de atendimento dos funcionários do Posto de Saúde, os usuários afirmam que são comuns esperas longas em filas, descaso em oferecer informações rápidas e ainda de estar direcionando os usuários com problemas aos funcionários capacitados para resolverem seus problemas e burocracia acentuada, assim buscou-se analisar até que ponto a relativa estabilidade do servidor público influencia na prestação dos serviços públicos. Para tanto foi realizada uma pesquisa de campo composta inicialmente de observação e posteriormente da aplicação de um questionário respondido por 10 funcionários do Posto de Saúde que se prontificaram a responder todas as questões.

Sendo assim a partir de agora serão analisados os gráficos com os dados que foram coletados durante a pesquisa e os comentários sobre os assuntos em questão.

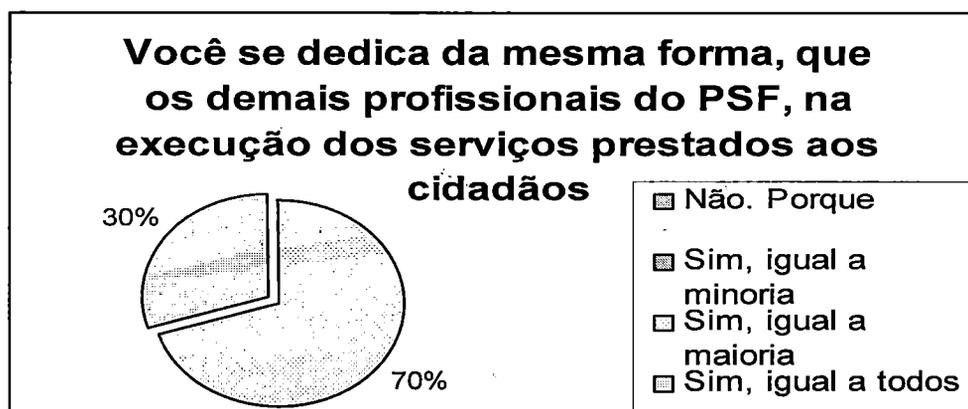


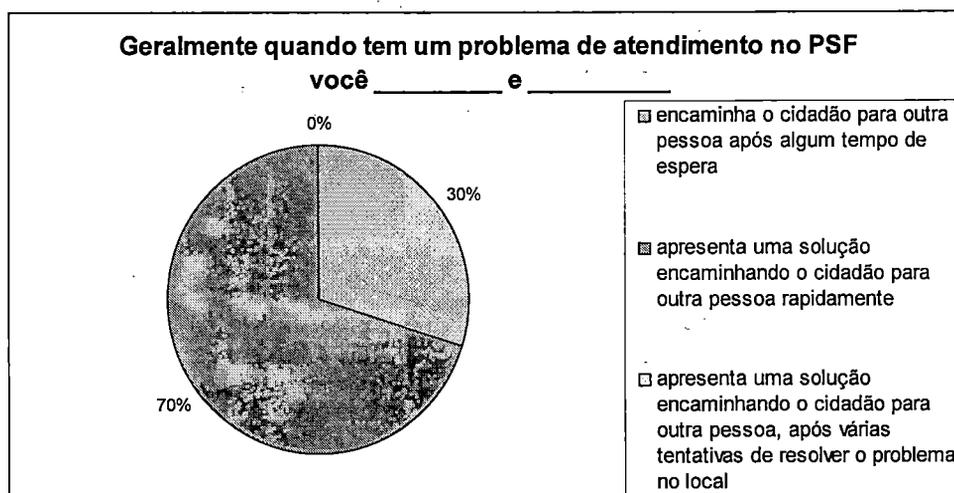
Gráfico 01 – Comparação de dedicação na execução dos serviços  
 Fonte: Dados da pesquisa, adaptados pelo autor, 2009

Nesse primeiro gráfico observa-se o grau de satisfação dos funcionários com relação aos serviços prestados pela equipe, buscando assim levá-los a refletir sobre o seu próprio trabalho através de uma comparação entre o desempenho do trabalho de ambos.

Como pode-se observar um número maior de funcionários afirmou que desempenham um serviço igual ao da maioria, ou seja, não é igual a todos, isso demonstra claramente que o modo de desempenho de alguns funcionários não estão de acordo com o que eles consideram correto, pois desempenham um trabalho diferenciado de alguns colegas que desempenham a mesma função. Evidentemente essa diferenciação pode ser tanto para o lado positivo quanto negativo, no entanto devido às observações e comentários e após a análise dos questionários, pôde ser constatado que os motivos são que alguns funcionários não desempenham corretamente suas atividades, fazendo com que aqueles que primam pela qualidade percebam isso e não imitem essa forma de trabalho, especialmente no que diz respeito ao atendimento de excelência.

De acordo com Dutra, (2005, p. 57), “pode-se dizer que o atual grande desafio da gestão de pessoas é gerar e sustentar o compromisso delas, o que é possível se as pessoas perceberem que sua relação com as organizações lhe agrega valor”, assim os administradores do Posto de Saúde de Uruana, a fim de sanar esse problema poderão adotar medidas de avaliação de desempenho de todos os funcionários realizada por membros da comunidade em consonância com a auto-avaliação, realizada pelos próprios funcionários, pois ela poderá se constituir em uma boa solução para que os funcionários possam analisar o que os outros pensam do seu trabalho e compará-lo com os dos colegas, a fim de melhorar nos quesitos que considerar relevantes.

O reconhecimento público e interno por parte dos administradores, dos funcionários que apresentarem melhores resultados nessa avaliação certamente incentivarão os outros a melhorarem sua forma de trabalho, pois a elevação da auto-estima de todas as pessoas é muito importante para a sua melhoria.



**Gráfico 02 – Solução de problemas de atendimento**  
**Fonte: Dados da pesquisa, adaptados pelo autor, 2009**

Ao analisar essa questão, percebe-se que a grande maioria dos funcionários acreditam que estão apresentando uma solução para o paciente ao encaminhá-lo para outra pessoa rapidamente, com isso é possível constatar que existe uma intenção velada de se isentar da responsabilidade de resolver totalmente o problema do usuário, pois uma das grandes reclamações é quanto ao excesso de burocracia dos órgãos públicos, e o Posto de Saúde de Uruana não fica fora dessa burocracia, pois muitas vezes ficam “jogando” os usuários de um lugar para outro até que eles se cansam e alguns chegam a desistirem do atendimento.

Mais grave ainda são aqueles funcionários que afirmaram que após algum tempo de espera encaminham o paciente para outra pessoa, pois além ficar esperando para ser atendimento ainda será encaminhado a outra pessoa para continuar a espera. Isso certamente gera reclamações e descontentamentos, além é claro, de oferecer sérios riscos a vida humana, pois dependendo do estado de saúde da pessoa, ela não tem tempo suficiente para esperas longas ou para participar do jogo de empurra-empurra. Essa questão de encaminhar só é realmente aceitável quando esse encaminhamento é feito rapidamente para a solução total dos problemas do usuário.

Esse é um dos maiores motivos de registros de reclamações referentes ao Posto de Saúde de Uruana, como foi apresentado na introdução desse trabalho, podendo ser resolvido facilmente através de uma recepcionista que faça o diagnóstico de cada usuário que ali entra e o encaminha diretamente para a pessoa capaz de solucionar o seu problema, pois assim como afirma Gil, (1992, p. 11) “a principal missão das entidades é a continuidade operacional, através dos objetivos de atendimento a sociedade, a qual elas estão incorporadas”.

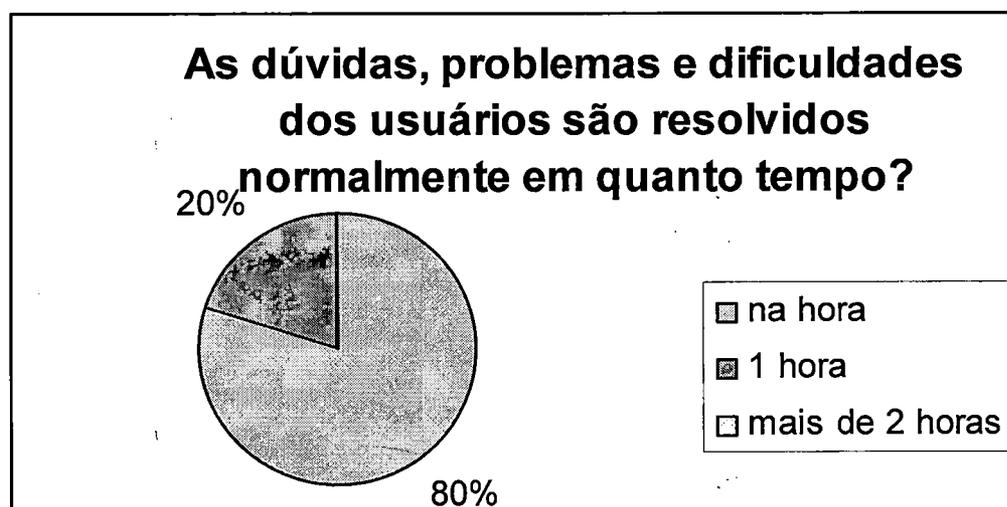
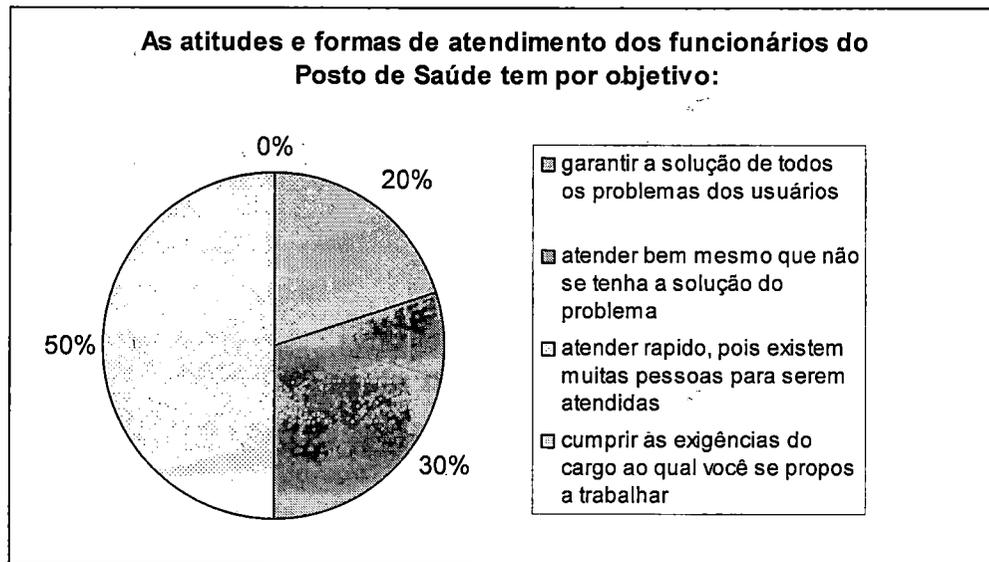


Gráfico 03 – Tempo de resolução de dúvidas, problemas e dificuldades  
Fonte: Dados da pesquisa, adaptados pelo autor, 2009

Esse questionamento analisa a agilidade do Posto de Saúde. Segundo a grande maioria dos funcionários que responderam a essa questão os problemas e dificuldades dos usuários são resolvidos normalmente na hora, no entanto de acordo com as observações realizadas durante o período de estágio e de acordo com as reclamações registradas na secretaria de administração da prefeitura, percebe-se que grande parte dos usuários que esbarram em algum problema ou dificuldade, precisam esperar por um bom tempo para que seus problemas sejam resolvidos, especialmente quando se trata de atendimento médico, pois é preciso esperar que todos os pacientes sejam atendidos para se resolver um problema que muitas vezes pode ser resolvido com poucos minutos.

Sendo assim os funcionários que responderam ao questionamento não foram totalmente sinceros, pois o tempo de espera também é alvo de críticas e reclamações referentes ao Posto de Saúde.

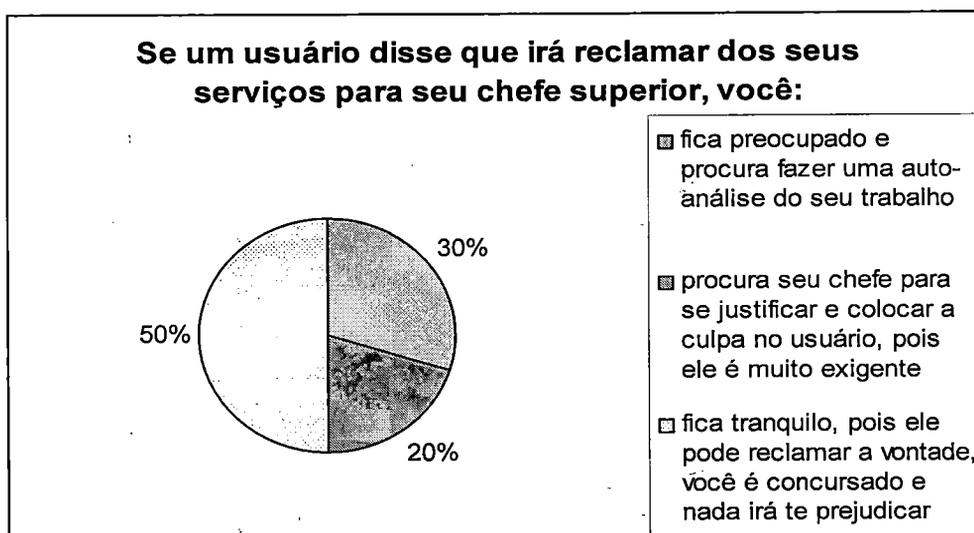


**Gráfico 04 – Objetivos das atitudes e formas de atendimento**  
Fonte: Dados da pesquisa, adaptados pelo autor, 2009

Através dessa questão é possível fazer uma análise da qualidade do atendimento oferecido, 50% dos funcionários responderam que seu principal objetivo é atender rápido para atender a todos, enquanto que outros querem atender bem independente de terem ou não a solução para os problemas e a minoria quer garantir a solução de todos os problemas. Ao tentar oferecer um atendimento voltado apenas para a rapidez o funcionário poderá cair naquele velho ditado popular “a pressa é inimiga da perfeição”, pois poderá deixar a desejar na cordialidade, paciência, tolerância, entre vários outros aspectos, pois essa característica precisa vir associada às outras descritas acima. Agilidade é importante, mas tratar a todos com civilidade e resolver seus problemas é fundamental.

Para Moraes (1999, p. 28), “o funcionário público precisa ser eficiente, produzir o efeito desejado, dar bom resultado, exercendo suas atividades sob o manto da igualdade de todos perante a lei, buscando sempre a objetividade e a imparcialidade”, pois é fundamental direcionar os trabalhos para todos os que precisam de acordo com a ordem de chegada e ainda fornecer a sociedade presteza e agilidade.

Muitas vezes o funcionário quer resolver rápido para se livrar do usuário independente de ter satisfeito todas as suas necessidades. Segundo as reclamações que são registradas ainda existe alguns casos de “privilégio”, onde funcionários priorizam amigos e parentes no momento do atendimento.



**Gráfico 05– Atitudes diante da reclamação dos usuários**  
**Fonte: Dados da pesquisa, adaptados pelo autor, 2009**

Essa questão foca em um ponto primordial dessa pesquisa, compreender se a relativa estabilidade do funcionalismo público influencia de modo negativo ou positivo no atendimento do cidadão usuário do serviço do Posto de saúde de Uruana, ou seja a influência da estabilidade na prestação de serviços.

Como pode ser observado 50% dos funcionários responderam que se algum usuário for reclamar dos seus serviços para seu chefe superior, não ficará preocupado e nem fará uma auto-avaliação do seu atendimento, pois a estabilidade lhe dá essa segurança, esse percentual indica que a estabilidade na maioria das vezes colabora para o atendimento deficitário dos serviços públicos, uma vez que lhes dá uma segurança exagerada no trabalho. Uma outra população menor de 20% ainda tenta colocar a culpa no usuário afirmando que ele é muito exigente enquanto que somente 30% dos funcionários fazem o que seria correto, se preocupa com a reclamação e faz uma auto-análise do seu trabalho.

Como foi ressaltado no referencial teórico a reforma administrativa trouxe uma flexibilização da estabilidade do funcionalismo que apesar de continuar garantindo esse direito implica em algumas condições qualitativas de trabalho.

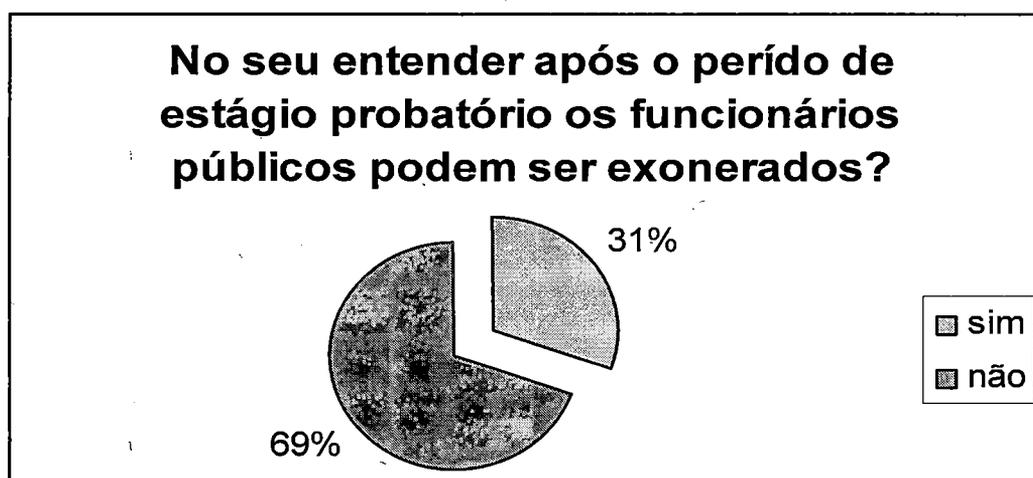
Por implicar a flexibilização da estabilidade do funcionalismo, a reforma administrativa tem sido identificada como contrária aos interesses dos servidores. Nada mais incorreto: os bons funcionários, que constituem a maioria absoluta, nada têm a temer. Muito pelo contrário: pretende-se valorizar o servidor público, propiciando-lhe motivação profissional, remuneração condizente com o mercado de trabalho nacional, além de razoável segurança no emprego. (CARDOSO, 1995, p. 11).

No entanto o que precisa ser amplamente disseminado entre os funcionários que tem essa visão distorcida da estabilidade é que o atendimento oferecido pelos funcionários da

empresa é muito relevante para o usuário, uma vez que esse quesito vem cada vez sendo mais valorizado.

Assim se o funcionário não desempenha bem essa função terá problemas com o usuário e conseqüentemente com seus superiores, uma vez que os usuários estão cada vez mais conscientes de seus direitos e querem fazer valer o seu poder de voz através das reclamações, podendo assim levar o funcionário, quando reincidente, nas reclamações até mesmo a exoneração, uma vez que a estabilidade não é uma garantia diante de maus tratos e atitudes de incompetência.

É preciso ainda que os administradores do serviço público adotem medidas de avaliação do desempenho dos funcionários, com a finalidade de avaliar o modo como eles vêm desempenhando suas funções e assim tomar os procedimentos cabíveis com relação àqueles que usam a estabilidade como escudo para executarem serviços deficitários.

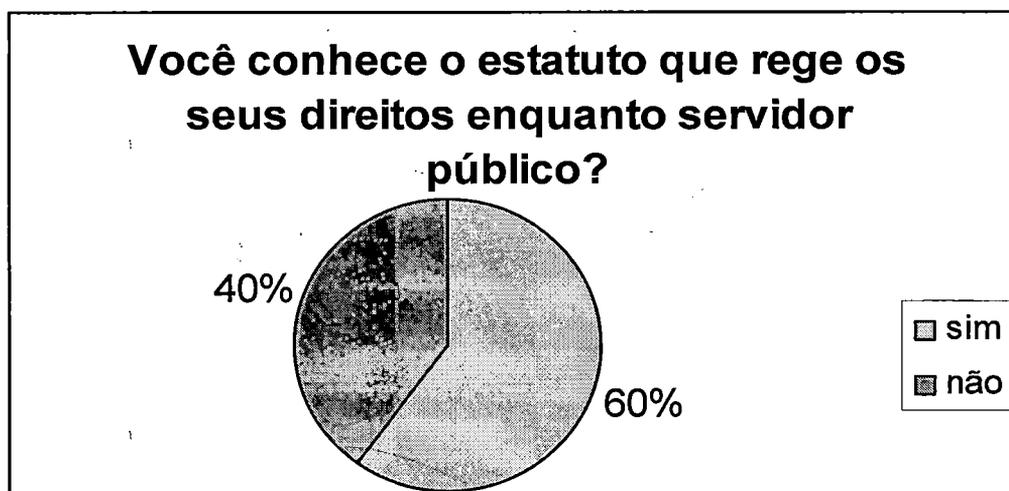


**Gráfico 06– Possibilidades de exoneração dos funcionários públicos**  
Fonte: Dados da pesquisa, adaptados pelo autor, 2009

Essa questão provocou uma certa surpresa, pois uma parcela muito grande dos funcionários não sabem que mesmo sendo concursados e passando por um período de estágio probatório poderão ser exonerados de suas funções, isso talvez seja um dos principais motivos das reclamações registradas com relação ao atendimento do Posto de Saúde, pois a estabilidade da a grande maioria dos funcionários uma visão equivocada de segurança total, uma vez que como foi amplamente debatido nesse trabalho científico, independente das condições em que o funcionário se encontra no quadro dos Recursos Humanos dependendo de atitudes, reclamações e após passar um processo de avaliação ele poderá sim ser

definitivamente cortado do quadro de funcionários públicos estaduais ou municipais.

Sendo assim, como alguns funcionários do Posto de Saúde não conhecem seu estado seria necessário que passassem por um mini-curso, onde fosse esclarecido o que é realmente a estabilidade e quais os motivos que podem fazer com que ela se finde, pois assim os funcionários se preocupariam mais com sua atuação, pois saberiam que a estabilidade não é um escudo protetor que os defende contra tudo e contra todos.

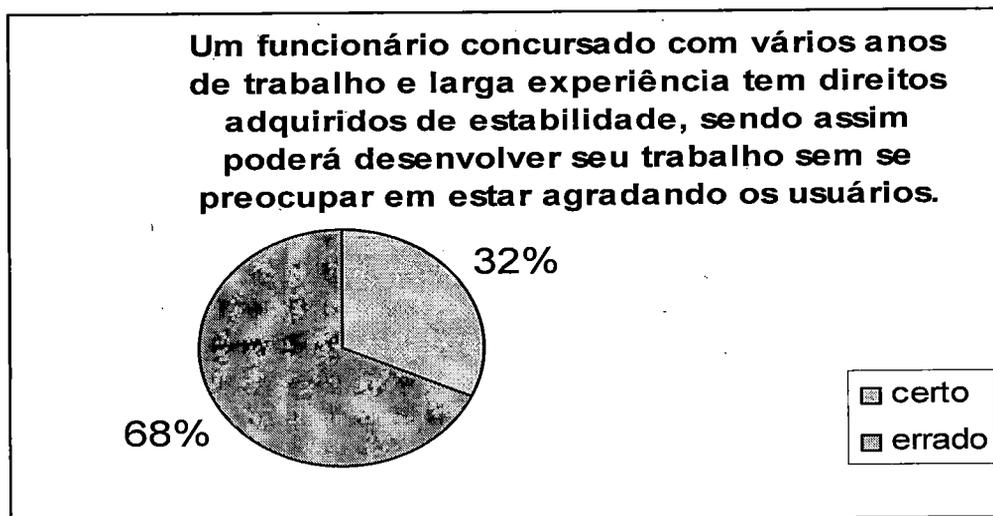


**Gráfico 07– Possibilidades de exoneração dos funcionários públicos**  
**Fonte: Dados da pesquisa, adaptados pelo autor, 2009**

Essa questão tem por objetivo avaliar o grau de conhecimento do funcionalismo público do Posto de Saúde de Uruana com relação aos principais documentos que regem seus direitos e deveres, como os estatutos e as leis. Dos 10 funcionários entrevistados 06 responderam que conhecem o estatuto que rege os seus direitos, no entanto essa afirmação mostra uma discrepância com relação às respostas tabuladas no Gráfico 06, pois lá 80% dos funcionários informam não saber que mesmo sendo efetivos podem ser exonerados, no entanto nessa questão 06 funcionários afirmam conhecer o estatuto que rege seus direitos, ora se conhecem o estatuto deveriam saber que podem sim ser exonerados de acordo com as normas e determinações do estatuto. Isso evidencia que os funcionários sabem que existe um estatuto que os ampara, no entanto não conhecem exatamente os seus deveres enquanto funcionário público.

Isso talvez seja de certa forma culpa também da administração que poderia distribuir para cada funcionário um estatuto assim que ele ingressasse no serviço público, assim como disponibilizar as leis, normas e decretos que forem surgindo, sempre no intuito de informar o

servidor sobre o avanços que forem surgindo com relação ao seu serviço, e ainda promover cursos, seminários e encontros periódicos para divulgação de assuntos relevantes e aperfeiçoamentos na sua área de trabalho.



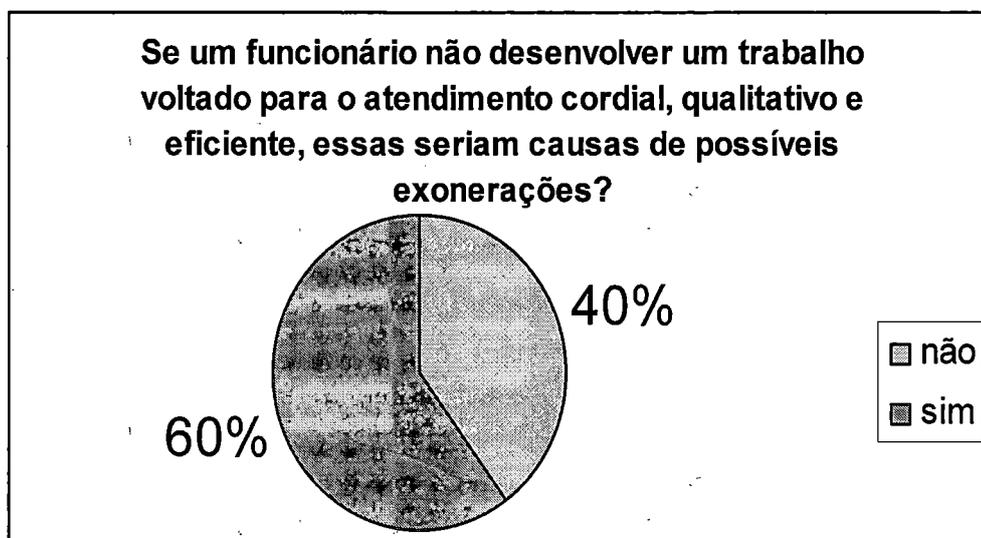
**Gráfico 08– Possibilidades de exoneração após vários anos de serviço**  
 Fonte: Dados da pesquisa, adaptados pelo autor, 2009

Apesar de 68% dos funcionários terem respondido que mesmo o funcionário já tendo estabilidade e larga experiência está errado o fato de desenvolverem seu trabalho sem se preocupar em estar agradando os usuários ainda assim é preocupante, pois deveria ter sido respondida por 100% dos funcionários.

O fato de ainda existir 32% dos funcionários que concordam com a afirmação descrita no questionário é inadmissível, pois além de denotar que não são comprometidos com o trabalho realizado ainda se acham intocáveis no quesito estabilidade. Acreditando que o fato de já terem sido aprovados em concurso público e já terem vários anos de experiência lhes dá a segurança necessária para realizar um serviço deficitário e que não vai ao encontro das necessidades reais da população usuária do Posto de Saúde. Essa questão busca verificar qual o conhecimento do servidor em relação à estabilidade e a possibilidade de exoneração, como foi mostrado existem alguns funcionários que concordam com essa afirmação, sendo assim não tem um conhecimento preciso de até onde a estabilidade o protege, acreditando que ela seja um escudo protetor contra o que for revertido nele em resposta a atitudes arbitrárias.

Como foi retratado no referencial teórico a estabilidade se torna prejudicial no momento em que deixa de ser considerada um garantia da administração para a qualidades

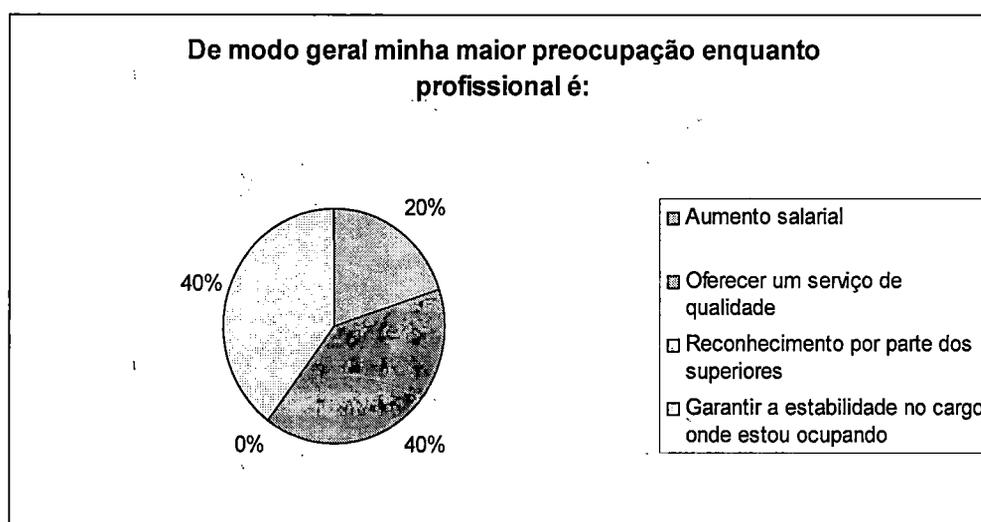
dos serviços oferecidos e passa a ser compreendida como um “privilégio” dos funcionários, pois para que se tenha qualidade, em qualquer organização, todos devem ser cobrados pelo seu desempenho e compromisso com o trabalho, independente do seu sistema de contrato ou tempo de serviço.



**Gráfico 09– Exoneração por trabalho deficitário**  
 Fonte: Dados da pesquisa, adaptados pelo autor, 2009

Dos funcionários que responderam ao questionário 60% afirmam que se o funcionário não desenvolver um trabalho voltado para o atendimento cordial, qualitativo e eficiente, essas são causas de possíveis exonerações, já 40% dos que responderam a mesma pergunta afirmaram que isso não são causas para demissão, ficando assim evidente que muitos funcionários realmente não conhecem o estatuto e nem as leis que regem os serviços públicos, pois em várias questões se mostram totalmente alheios a possibilidade de exoneração em consequência de má prestação de serviços de modo geral ou possíveis reclamações quanto a sua atuação. Acreditam que a estabilidade adquirida após a aprovação em um concurso público e passado o período de estágio probatório garante o seu emprego independente de sua atuação profissional no cargo ocupado.

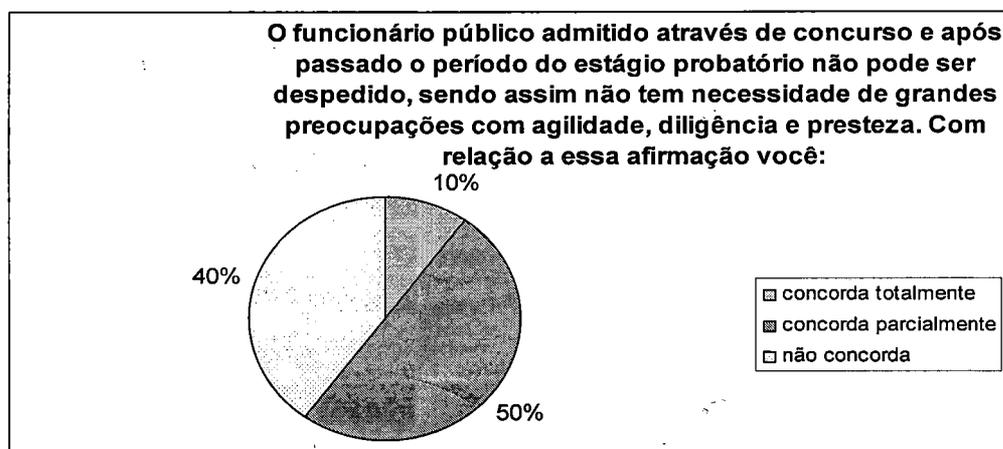
Para a resolução desse problema o ideal é que a administração após prestar os devidos esclarecimentos esteja atuando de forma mais firme, através de punições de acordo com as que a lei permite, pois isso irá mostrar aos funcionários que eles não são intocáveis mesmo sendo estáveis.



**Gráfico 10– Preocupação enquanto profissional**  
 Fonte: Dados da pesquisa, adaptados pelo autor, 2009

O gráfico acima mostra que há entre os funcionários um empate de 40% para cada uma das partes no que diz respeito a maior preocupação enquanto profissional, de um lado um grupo afirmou que o fator mais relevante nesse sentido é oferecer um serviço de qualidade, enquanto que outro grupo preza mais por garantir a estabilidade no cargo que ocupa e ainda pode ser constatado que 20% dos funcionários se preocupam mais com aumentos salariais, essas respostas coletadas demonstram que a maioria dos funcionários estão mais preocupados com seus próprios interesses do que em garantir a qualidade e eficiência nos serviços prestados ao público.

De acordo com Cardoso (1995, p.10) “é preciso reorganizar as estruturas da administração com ênfase na qualidade e na produtividade do serviço público; na verdadeira profissionalização do servidor, que passaria a perceber salários mais justos para todas as funções”. De acordo com a citação o servidor público, deve aspirar por bons cargos e aumentos salariais, mas manter sempre o foco no desempenho da função e não apenas em aumentos, pois para garantir a estabilidade é indispensável à qualidade no desempenho das funções, assim os aumentos salariais serão consequência do desempenho individual de cada profissional.

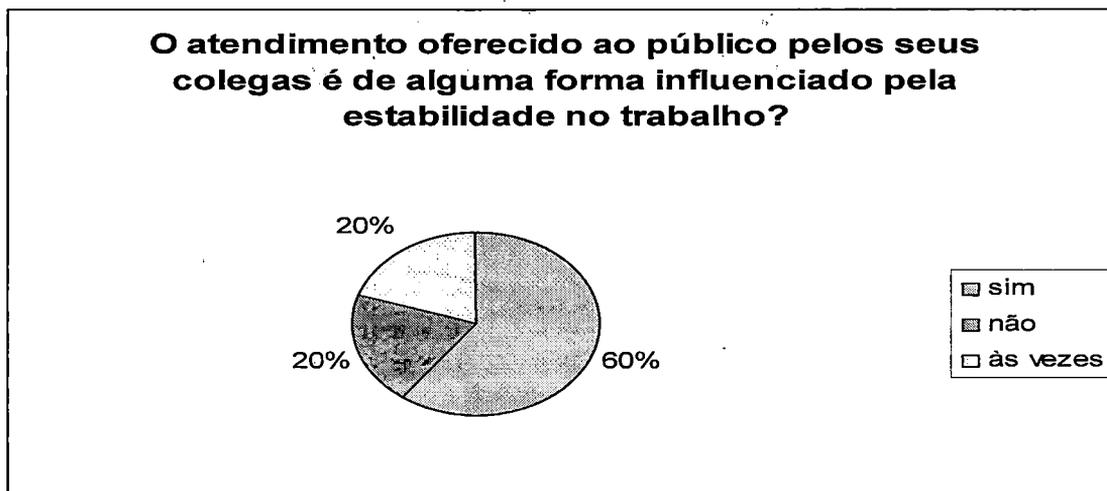


**Gráfico 11– Agilidade, diligência e presteza após conseguir estabilidade.**

**Fonte: Dados da pesquisa, adaptados pelo autor, 2009**

Os dados desse gráfico são realmente preocupantes para todos os cidadãos, uma vez que cinquenta por cento dos funcionários afirmaram que concordam parcialmente que o funcionário admitido através de concurso e após passado o período do estágio probatório não pode ser despedido e não tem grandes preocupações com agilidade, diligência e presteza, 10% concordam totalmente com essa afirmação e 40% não concordam. Esse número de funcionários que concordam tanto parcialmente quanto totalmente se mostram acomodados pela estabilidade, acreditam que o fator concurso público e final de estágio probatório significam cargo vitalício, o que não condiz com a verdade, uma vez que seu cargo vai até onde está o seu comprometimento com a qualidade, eficiência e dedicação ao seu serviço. Serviços eficientes são necessários e o estado precisa fornecer-los a toda a sociedade de forma qualitativa, essas características precisam se constituir em molas propulsoras da administração pública cumprindo suas metas e finalidades para os quais se propõe.

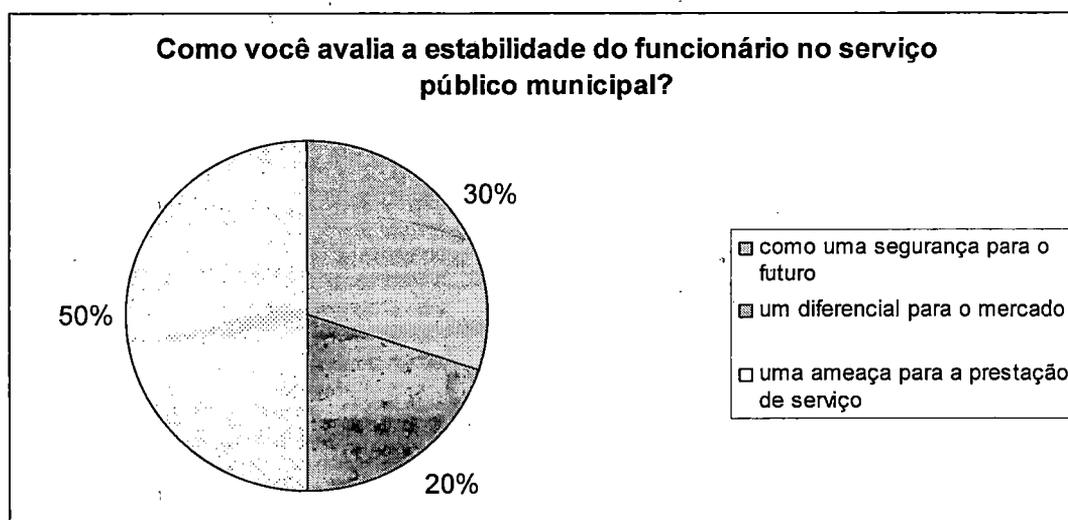
A inserção do princípio da eficiência, ao lado dos vetores clássicos da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade calcou-se no argumento de que o aparelho estatal deve se revelar apto para gerar benefícios, prestando serviços à sociedade e respeitando o cidadão contribuinte. (BULOS, 1998, p. 77)



**Gráfico 12– Influência da estabilidade no atendimento**  
 Fonte: Dados da pesquisa, adaptados pelo autor, 2009

Os números falam por si só nesse gráfico, 60% dos funcionários que responderam esse questionário afirmam que o fator estabilidade influencia no atendimento oferecido ao público, pois segundo algumas conversas informais, após adquirir a estabilidade os funcionários não se preocupam tanto em serem cordiais, eficientes e se atualizar constantemente, pois acreditam que não precisam mais evoluir uma vez que a estabilidade garante seu futuro.

O serviço público precisa de pessoas dedicadas, com garra e ambição profissional, independente de já serem estáveis ou não, que vêem a exoneração como uma realidade para a resolução dos problemas de prestação de serviços ruins.



**Gráfico 13– Avaliação da estabilidade do funcionário no serviço público**  
 Fonte: Dados da pesquisa, adaptados pelo autor, 2009

O último gráfico mostra a avaliação feita pelos próprios funcionários com relação a influencia da estabilidade no setor público municipal, 50% dos que responderam afirmaram claramente que ela é um fator de ameaça para a prestação de serviço, enquanto que 30% concordam que ela é uma segurança para o futuro e somente 20% veem a estabilidade como um diferencial para o mercado de trabalho. Esses dados confirmam aquilo que essa pesquisa veio de forma direta e indiretamente mostrando, a estabilidade para vários funcionários públicos colabora para a sua ineficiência, comodismo, desmotivação e tantos outros aspectos negativos que foram ressaltados no decorrer desse trabalho.

Sendo assim, os dados coletados sugerem que a estabilidade é de certa forma uma vilã dos serviços públicos, evidentemente que não constitui uma regra, uma vez que existem funcionários que independente da sua condição procuram desenvolver um trabalho voltado para o bem público e para a qualidade efetiva em todos os sentidos. O que pode-se observar é que a maioria dos funcionários que tem essa visão desfocada da estabilidade é que não conhecem as leis e estatutos que regem seus direitos e deveres.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através dos tópicos aqui desenvolvidos foi possível ter uma visão mais ampla do que seja os serviços públicos, assim como os meios viáveis para oferecê-los a população usuária com qualidade, eficiência e excelência, características essas imprescindíveis para o setor público.

O surgimento da estabilidade no serviço público veio para fazer justiça e não para provocar comodismos e injustiças diante da população usuária, no entanto através dessa pesquisa foi observado que no Posto de Saúde de Uruana, a estabilidade tem contribuído para que alguns funcionários não se preocupem diante das reclamações que os usuários fazem, o que é ruim, pois através das reclamações eles deveriam fazer uma auto-análise do seu trabalho a fim de detectar os pontos negativos e assim corrigi-los. Como foi relatado no início desse trabalho as maiores reclamações que surgiram dão conta de que os funcionários efetivos com maior tempo de serviço são aqueles que menos se preocupam em oferecer um atendimento de excelência aos usuários, isso poderá estar ocorrendo devido ao não conhecimento dos estatutos e das leis de trabalho o que leva a uma visão distorcida do que seja realmente a estabilidade, pois é fundamental que todos tenham um conhecimento amplo de seus direitos e deveres, além de demonstrar maior comprometimento com o desempenho do trabalho ao qual se propõe a fim de que nenhum funcionário do Posto de Saúde de Uruana seja exonerado por se enquadrar em casos como os que foram explicitados no decorrer dessa pesquisa.

Como pôde ser constatado através da pesquisa, tanto através de observações quanto através da análise dos questionários respondidos pelos próprios funcionários, existe uma visão distorcida da estabilidade, provocando em alguns funcionários um sentimento de segurança além do que ela comporta, sendo assim torna-se necessário que todos os funcionários conheçam exatamente quais são os seus direitos e deveres, assim como as leis e estatutos que determinam sua atuação.

A partir do conhecimento dos deveres enquanto funcionário público a estabilidade passa a ser um privilégio pessoal, conquistado pelos profissionais que fazem por merecer o cargo que ocupam e o salário que recebem. É necessário que assim que o funcionário ingresse em algum órgão público o primeiro passo é que ele participe de um curso de treinamento e nele sejam estudadas todas as leis, regimentos e estatutos que direcionam o seu trabalho, com o objetivo de esclarecer que a estabilidade não é total e sim parcial, dependendo muito mais de suas atitudes enquanto servidor público do que da vontade de seus superiores.

A sociedade, no entanto precisa estar atenta a isso e não se conformar com maus

atendimentos ou serviços deficitários, pois a população merece todo o respeito e atenção por parte dos funcionários selecionados através de concursos públicos, uma vez que ao procurar um serviço público o mínimo que se espera e que se deve conseguir é que os problemas sejam resolvidos o mais rápido possível e que o atendimento seja de excelência em todos os sentidos.

Através das observações realizadas e ao longo do estágio feito no Posto de saúde, ficou claro que a estabilidade vem afetando o bom desempenho de alguns funcionários que não percebem que seu trabalho é fundamental para as pessoas que procuram os postos de saúde e que são em sua maioria pessoas carentes e que não têm condições financeiras de procurarem serviços particulares, encontrando nos postos de saúde e hospitais públicos única opção para a resolução dos seus problemas.

Uma solução plausível para esse impasse entre as reclamações registradas pelos usuários e a forma de atendimento dos funcionários do Posto de Saúde de Uruana, é um maior esclarecimento por parte dos administradores aos funcionários, a fim de que todos eles conheçam o seu estatuto e as leis que regem seu trabalho, assim eles saberão que a estabilidade é conquistada através dos resultados positivos do seu trabalho e não a partir do momento que são aprovados em um concurso público e passam a fazer parte do funcionalismo público, é necessário que a administração tome conhecimentos dos problemas resultantes dessa incompreensão da estabilidade na concepção de alguns funcionários e a partir daí tome medidas de conscientização e esclarecimentos necessários para a resolução desses problemas e retomada por parte dos funcionários de suas funções específicas de forma qualitativa e eficiente, no intuito de atender os requisitos para os quais se propôs ao prestar um concurso e ingressar no serviço público.

Além do mais a administração poderá implantar o sistema de avaliação de desempenho dos funcionários, onde eles são avaliados e se auto-avaliam, os resultados são amplamente debatidos com a equipe e as falhas apontadas para os próprios funcionários, a partir daí podem ser criadas ações para combater os pontos negativos da equipe de trabalho, ficando mais fácil combater a desmotivação e o comodismo. Outra ação importante é a valorização por parte da equipe gestora dos trabalhos de excelência dos funcionários, através de incentivos diversos como: premio profissional do ano, funcionário destaque e várias outras atitudes de reconhecimento dos trabalhos de excelência que existem no Posto de Saúde. Isso irá incentivar os funcionários que se mostram acomodados e desmotivados por serem estáveis a mostrar um serviço merecedor de reconhecimento por parte da administração, dos próprios

colegas de trabalho e da população de modo geral.

A equipe de trabalho precisa estar treinada para atender a todos com agilidade e qualidade, ou seja, proporcionar todas as informações necessárias e ficar atenta para as pessoas que chegam e muitas vezes por timidez ou dificuldade de comunicação não procuram o balcão de informação para se informar sobre o assunto que precisa resolver, nesse momento a equipe precisa entrar em ação a fim de impedir que esse usuário não perca tempo nas filas.

Outra medida que pode ser adotada é o sistema de senhas, pois isso diminui o tempo de espera e inibe o corte de filas por parte de pessoas sem consciência.

Os administradores precisam incentivar constantemente as equipes de trabalho, através de incentivos diversos, a serem ágeis, habilidosas, terem visão ampla e capacidade de solucionar rapidamente as dificuldades dos usuários, ajudando-os diretamente e rapidamente.

A sociedade precisa assim estar alerta quanto ao atendimento eficiente de suas necessidades e caso isso não aconteça exigir das autoridades competentes que cumpram a sua tarefa enquanto administradores dos serviços públicos oferecidos, podendo ainda buscar parcerias com Conselho comunitário, ministério público, Conselho tutelar, casa da família, agente de saúde e tantos outros profissionais da saúde e que podem oferecer amparo legal a sociedade na busca de serviços de saúde mais eficazes para suas famílias.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CANNIE, Joan Koob; CAPLIN Donald. Tradução: Gladys Pinheiro Weizel. **Mantendo Clientes Fiéis e para sempre**. São Paulo, Makdron, 1994.

CARDOSO, Fernando Henrique. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Brasília: Presidência da República, Câmara da Reforma do Estado, Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, 1995.

COUTINHO, Ana Luísa Cellino. **A estabilidade do Servidor Público na Reforma Administrativa**. Revista da Escola Superior de Magistratura do Estado de Pernambuco. ESMAPE. Recife. v. 4. n° 9. Jan/Jun 1999.

BRASIL. **Constituição da Republica Federativa do Brasil**. 21ª ed. São Paulo: Saraiva, 1999.

BRASIL. Lei n° 8.070 de 11/09/1990. **Código de Proteção e Defesa do Consumidor**. PROCON/DF, 2ª ed.

BRASIL. Constituição (1988). **Emenda Constitucional n° 19/98**. Brasília – DF. Oficial da União de 05/06/98.

BRASIL. Lei n° 7783/89, de 28 de junho de 1989.

BRASIL. Lei n° 8112, de 11 de dezembro de 1990. **Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais**. Pub. DOFC, 12/10/1990, p. 23935, COL 1, Diário Oficial da União, Seção I.

BRASIL. Lei n° 10.261/68 – Arts. 251 a 258; L. 500/74 – Arts. 33 e 36. **Penalidades, Extinção das Penalidades e Providências Preliminares**.

BULOS, Uadi Lammêgo. **Reforma Administrativa**. Revista de direito administrativo. Rio de Janeiro: Renovar, n° 214, out/dez. 1998.

CARDOSO, Fernando Henrique. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Brasília: Presidência da República, Câmara da Reforma do Estado, Ministério da Administração Federal e reforma do Estado, 1995.

CARVALHO, Antônio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do. **Administração de Recursos Humanos**. Volume I. São Paulo: Pioneira, 2000.

CERVO, amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica**. 5 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CRUZ, Carla; Ribeiro, Uirá. **Metodologia Científica – teoria e prática**. Rio de Janeiro: Gisella Narcisi, 2003.

DENTON, Keith D. **Qualidade em Serviços – o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1990.

DINIZ, Paulo de Matos Ferreira. **Tudo sobre a Reforma Administrativa e as Mudanças Constitucionais**. Coletânea Administrativa Pública. Brasília: Brasília Jurídica, v. 4, 1998.

FERRAZ, Luciano. **A emenda constitucional nº 19/98 e o Direito do Servidor Público à Disponibilidade Remunerada**. BDA. Boletim de Direito Administrativo – Doutrina, Pareceres e Atualidades. Março/1999.

FONTES, Ana Lúcia Berbert de Castro. **Estágio Probatório. Distorção Prática de um Instituto**. (Tese aprovada no XXII congresso Nacional de Procuradores do Estado de Minas, 1996). Revista da Procuradoria Geral do Estado da Bahia- RPGE. Salvador. V. 22, Jan./Dez., 1996).

FERRAZ, Tércio Sampaio Júnior. **Introdução ao Estudo do Direito: Técnica, Decisão e Dominação**. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

FREEMANTLE, David. **Incrível Atendimento ao Cliente**. São Paulo: Makron Books, 1994.

FONTES, Ana Lúcia Berbert de Castro. **Estágio Probatório. Distorção Prática de um Instituto**. (Tese aprovada no XXII Congresso Nacional de Procuradores do Estado de Minas, 1996). Revista da Procuradoria Geral do Estado da Bahia – RPGE. Salvador. V. 22, Jan/Dez, 1996.

GIL, Antônio Loureiro. **Qualidade Total nas organizações: Indicadores de Qualidade, Gestão econômica da qualidade, sistemas especialistas de qualidade**. São Paulo: Atlas, 1992.

KUPSTAS, Marcia (org.). **Trabalho em debate**. São Paulo: Moderna, 1997.

LITTMAN, Ian D.; CARR, David K. Tradução: Heloisa Martins Costa, Mariluce Filizola C. Pessoa. **Excelência nos Serviços Públicos**. Rio de Janeiro, Qualitymark, 1992.

MACHADO, M. N. M. **Entrevista de pesquisa: a interação entrevistador/entrevistado.** Tese. (Doutorado) – Belo Horizonte, 1991.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações trabalhos científicos.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing. Edição compacta.** São Paulo: Atlas, 1996.

MEIRELLES, H. L. **Direito Administrativo Brasileiro.** 25. ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

MORAIS, Alexandre de. **Reforma Administrativa: Emenda constitucional nº 19/98.** 2ª edição. São Paulo: Atlas, 1999, p. 28.

OLIVEIRA, Maria Marly. **Como fazer pesquisa qualitativa.** Recife: Bagaço, 2005.

PEREIRA, César A. Guimarães. **Usuários de serviços públicos: usuário, consumidores e os aspectos econômicos dos serviços públicos.** São Paulo: Saraiva, 2006

PEREIRA JÚNIOR, Jessé Torres. **Da Reforma administrativa Constitucional.** Rio de Janeiro: Renovar, 1999.

RANDS, Maurício. **A Reforma Administrativa e a Estabilidade do Servidor.** Brasília: informativo Consulex. Ano XIII, v. 23, 1999.

RIBEIRO, A. L. **Gestão de Pessoas.** São Paulo: Saraiva, 2006.

VERA, Asti. **Metodologia da pesquisa científica.** 9 ed. São Paulo: Globo, 1992.

# APÊNDICE

## Apêndice A - Questionário – Funcionário

- 1- Você se dedica da mesma forma, que os demais profissionais do PSF, na execução dos serviços prestados aos cidadãos?
- sim, igual a todos  
 sim, igual a maioria  
 sim, igual a minoria  
 Não. Porque \_\_\_\_\_
- 1- Geralmente quando se tem um problema de atendimento PSF você \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_:
- encaminha o cidadão para outra pessoa; após algum tempo de espera do paciente;  
 apresenta uma solução encaminhando o paciente para outra pessoa; rapidamente.  
 apresenta uma solução encaminhando o paciente para outra pessoa; após várias tentativas de resolver o problema no local.
- 3- As dúvidas, problemas e dificuldades dos usuários são resolvidos normalmente em quanto tempo?
- na hora  
 1 hora  
 mais de 2 horas
- 4- As atitudes e formas de atendimento dos funcionários do Posto de Saúde tem por objetivo:
- garantir a solução de todos os problemas dos usuários  
 atender bem, mesmo que não se tenha solução no momento  
 atender rápido, pois existem muitas pessoas para serem atendidas  
 cumprir as exigências do cargo no qual você se propôs a trabalhar
- 05- Se um usuário disser que irá reclamar de seus serviços para seu chefe superior você:
- fica preocupado e procura fazer uma auto-análise do seu trabalho.  
 procura seu chefe para se justificar e colocar a culpa no usuário, pois ele é muito exigente.  
 fica tranquilo, pois ele pode reclamar a vontade, você é concursado e nada irá te prejudicar.
- 06 – No seu entender após o período de estágio probatório os funcionários públicos podem ser exonerados?
- sim  
 não
- 07- Você conhece o estatuto que rege os seus direitos e deveres enquanto servidor público?
- sim  
 não
- 08- Um funcionário concursado, com vários anos de trabalho e larga experiência tem direitos adquiridos de estabilidade, sendo assim poderá desenvolver seu trabalho sem se preocupar em estar agradando os usuários:
- Certo  
 errado

9- Se o funcionário não desenvolver um trabalho voltado para o atendimento cordial, qualitativo e eficiente essas seriam causas de possíveis exonerações?

- sim
- não

10- De modo geral minha maior preocupação enquanto profissional é: ( ) aumento salarial

- oferecer um serviço de qualidade
- reconhecimento por parte dos superiores
- garantir a estabilidade no cargo onde estou ocupando

11- O funcionário que ainda não adquiriu estabilidade é mais produtivo, comprometido e responsável com o serviço público?

- sempre
- quase sempre
- apresentam o mesmo desempenho
- nunca, os efetivos apresentam melhores desempenhos

14- você percebe alguma diferença no atendimento efetuado pelos funcionários de empresas privadas?

- sim. Quais? \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_
- não

15- Na sua opinião quem atende melhor?

- Funcionário público
- Funcionário privado

16 – O funcionário público admitido através de concurso e após passado o período do estágio probatório não pode ser despedido, sendo assim não tem necessidade grandes preocupações com agilidade, diligência e presteza. Com relação a essa afirmação você:

- concorda totalmente
- concorda parcialmente
- não concorda

17- O funcionário que ainda não adquiriu estabilidade é mais produtivo, comprometido e responsável com o serviço público?

- sempre
- quase sempre
- apresenta o mesmo desempenho
- nunca, os efetivos apresentam melhores desempenhos

18- O atendimento oferecido ao público pelos seus colegas é de alguma forma influenciado pela estabilidade no trabalho?

- sim
- não

as vezes

19- Como você avalia a estabilidade do funcionário no serviço Público Municipal?

como uma segurança para o futuro

um diferencial de mercado

ou uma ameaça para a prestação de serviço