



**SENADO FEDERAL**

**INSTITUTO LEGISLATIVO BRASILEIRO - ILB**

**MARIA DA PENHA DE ARAÚJO**

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO SETOR PÚBLICO: ESTUDO DE CASO NA  
SEÇÃO DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS – SEORM/CLDF**

Brasília

2014

**MARIA DA PENHA DE ARAÚJO**

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO SETOR PÚBLICO: ESTUDO DE CASO NA  
SEÇÃO DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS – SEORM/CLDF**

Trabalho final apresentado para aprovação no curso de pós-graduação *lato sensu* em Administração Legislativa realizado pelo Instituto Legislativo Brasileiro como requisito para obtenção do título de especialista em Administração Legislativa.

Área de Concentração: SEORM/CLDF

Orientador: Prof. Dr. Paulo Ricardo dos Santos Meira

Brasília

2014



**MARIA DA PENHA DE ARÁUJO**

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO SETOR PÚBLICO: ESTUDO DE CASO NA  
SEÇÃO DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS – SEORM/CLDF**

Trabalho apresentado ao Instituto Legislativo Brasileiro – ILB como pré-requisito para a obtenção de Certificado de Conclusão de Curso de Pós-graduação *Lato Sensu*, na área de Administração Legislativa.

Brasília, 12 de dezembro de 2014.

**Banca Examinadora**

---

Prof. Dr. Fernando Moutinho Ramalho Bittencourt

---

Prof. Dr. Paulo Ricardo dos Santos Meira

## **AGRADECIMENTOS**

Ao meu Deus, único e verdadeiro. Que foi, é, e sempre será!

A você pela paciência e ajuda incansável.

## Resumo

Esta Monografia foi realizada na Seção de Organização e Métodos – SEORM. Trata-se de uma Seção que presta serviços de suporte técnico aos servidores da Câmara Legislativa do Distrito Federal – CLDF. Buscou-se verificar a qualidade do atendimento no setor público, após apresentar problemas no atendimento ao usuário, que constitui o público externo, e constantes reclamações proporcionadas pela insatisfação dos clientes que estão sempre em busca de melhores serviços. O objetivo deste trabalho foi identificar os fatores que podem contribuir para a melhoria do atendimento da Seção de Organização e Métodos – SEORM. Através do presente estudo foi possível verificar a forma de abordagem dos técnicos para com os usuários e assim identificar pontos positivos e negativos do atendimento. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de autores que tratam do tema em estudo, considerando a importância de um atendimento com qualidade e as vantagens que isso traz não só ao cliente satisfeito, mas para a organização. Posteriormente apresenta-se a metodologia enfatizando os métodos e os instrumentos que foram utilizados na elaboração do trabalho. Na análise dos dados foram apresentadas as estruturas organizacionais da SEORM, bem como da Coordenadoria de Modernização à Informática - CMI e os resultados obtidos. Para chegar aos resultados, foi elaborado um questionário fechado com perguntas pré-definidas e específicas, utilizando variáveis identificadas como influenciadoras do julgamento. A escala tipo Likert foi escolhida como instrumento de medição, possibilitando que o entrevistado escolhesse um dentre os cinco pontos da escala. Através desse estudo foi possível identificar as dificuldades em relação ao atendimento dos técnicos da Seção em questão e a partir daí sugerir mudanças necessárias para melhoria dos processos relacionados ao tema.

**Palavras-chave:** Atendimento; Clientes; Qualidade; Serviços.

## Abstract

This monograph was accomplished at *Seção de Organização e Métodos* – SEORM. It is a section that provides technical support to the public employees of the *Câmara Legislativa do Distrito Federal* – CLDF. It was sought to verify the quality of attendance within the public sector, after presenting problems in user services that constitute the external public, and constant complaints proportioned by dissatisfaction of clients which are always looking for better services. The objective of this work was to identify factors that may contribute to the improvement of the service of the *Seção de Organização e Métodos* – SEORM. By this study it was possible to verify the way as the technicians have approached the users and thus identify positive and negative points of customer services. For this purpose, it was accomplished a research of authors that treat of the theme in study, considering the importance of a user service with quality and the advantages that it brings not only to the satisfied customer, but for the organization. Subsequently, it was presented the methodology emphasizing the methods and tools that were used in the preparation of the work. In the analysis of the data it was presented the organizational structures of SEORM, as well as the *Coordenadoria de Modernização à Informática* – CMI, and the results obtained. To get to the results, it was prepared a closed questionnaire with pre-defined and specific questions, by using identified variables as influencers of judgment. The scale type Likert was chosen as measurement instrument, making possible that the interviewee could choose one among the five points of the scale. Through of this study it was possible to identify the user service difficulties relating to technicians of the SEORM, and then to suggest necessary changes for improvement of the processes related to the theme.

**Keywords:** Customer service; Quality; Services.

## Quadro 1 - Lista de Tabelas

| <b>LISTA DE TABELAS</b>  |    |
|--|----|
| Tabela 1 – Microcomputadores, Notebooks e Impressoras existentes na CLDF ..... | 26 |
| Tabela 2 – Quadro de Pessoal da CMI .....                                      | 28 |
| Tabela 3 – Distribuição do Corpo Técnico na CMI .....                          | 28 |

## Quadro 2 - Lista de Quadros

| <b>LISTA DE QUADROS</b>                                  |    |
|--|----|
| Quadro 1 – Serviços de Infraestrutura .....              | 29 |
| Quadro 2 – Recursos Físicos .....                        | 29 |
| Quadro 3 – Mecanismos de Controle .....                  | 30 |
| Quadro 4 – Sistemas desenvolvidos pela CMI.....          | 31 |
| Quadro 5 - Sistemas adquiridos pela CLDF .....           | 32 |
| Quadro 6 - Variáveis Dimensões da Qualidade .....        | 38 |
| Quadro 7 -Variáveis.” Os Sete Pecados do Serviço.” ..... | 39 |
| Quadro 8 -Variáveis. “Os Sete Pecados do Serviço” .....  | 39 |
| Quadro 9 -Variáveis .”Os Sete Pecados do Serviço” .....  | 39 |

### Quadro 3 - Lista de Figuras

| <b>LISTA DE FIGURAS</b>   |    |
|---|----|
| Figura 1 – PORTAL DA CLDF - CMI – Coordenação de Modernização e Informática . . . . . | 34 |
| Figura 2 – PROTAD – Protocolo Administrativo . . . . .                                | 36 |
| Figura 3 – INTRANET - CMI – Coordenação de Modernização e Informática . . . . .       | 37 |
| Figura 4 - DRH On Line - CMI – Coordenação de Modernização e Informática . . . . .    | 38 |

## Quadro 4 – Lista de Gráficos

| <b>LISTA DE GRÁFICOS</b>                         |    |
|--|----|
| Gráfico 1 – Confiabilidade e Credibilidade. .... | 41 |
| Gráfico 2 – Agilidade. ....                      | 42 |
| Gráfico 3 – Competência. ....                    | 43 |
| Gráfico 4 – Comunicação. ....                    | 44 |
| Gráfico 5 – Postura. ....                        | 45 |
| Gráfico 6 – Apatia. ....                         | 46 |
| Gráfico 7 – Dispensa. ....                       | 47 |
| Gráfico 8 – Frieza. ....                         | 48 |
| Gráfico 9 – Condescendência. ....                | 49 |
| Gráfico 10 – Automatismo. ....                   | 50 |
| Gráfico 11 – Variável Livro de Regras. ....      | 51 |
| Gráfico 12 – Variável Passeio. ....              | 52 |

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO .....   | 12 |
| 1.1 Justificativa .....   | 13 |
| 1.2 Problema .....  | 13 |
| 1.3 Hipóteses.....  | 13 |
| 1.4 Objetivos .....   | 14 |
| 2. REVISÃO DA LITERATURA.....   | 15 |
| 2.1 – Conceitos e Características na Prestação de Serviços.....   | 16 |
| 2.2 – A Prestação de Serviços no Contexto da Governança em Tecnologia da Informação .....               | 20 |
| 3 METODOLOGIA .....   | 22 |
| 4 ANÁLISE DOS DADOS .....   | 24 |
| 4.1 A Prestação de Serviços e a Seção de Organização e Métodos – SEORM.....                             | 24 |
| 4.2. A infraestrutura da tecnologia da informação na CLDF – Câmara Legislativa do Distrito Federal..... | 26 |
| 4.3. O fator humano e a tecnologia da informação na organização .....                                   | 27 |
| 4.4 . Infraestrutura e Sistemas Distribuídos .....  | 28 |
| 4.5 . Segurança e Disseminação da Informação.....   | 34 |
| 4.5.1. O atendimento virtual Interno – PROTAD – Protocolo Administrativo.....                           | 35 |
| 4.6 – Análise das Variáveis em suas Diversas Dimensões .....  | 38 |
| 4.6.1. Confiabilidade e Credibilidade.....  | 41 |
| 4.6.2. Variável Agilidade .....   | 42 |
| 4.6.3. Variável Competência .....   | 43 |
| 4.6.4. Variável Comunicação .....   | 44 |
| 4.6.5. Variável Postura .....   | 45 |
| 4.6.6. Variável Apatia.....   | 46 |
| 4.6.7. Variável Dispensa.....   | 47 |
| 4.6.8. Variável Frieza .....  | 48 |
| 4.6.9. Variável Condescendência .....   | 49 |
| 4.6.10. Variável Automatismo.....   | 50 |
| 4.6.11. Variável Livro de Regras.....   | 51 |
| 4.6.12. Variável Passeio .....  | 52 |
| 5 . CONCLUSÃO .....   | 53 |
| Bibliografia .....  | 55 |

## 1. INTRODUÇÃO

As pesquisas sobre satisfação de clientes indicam que tanto os clientes satisfeitos como os insatisfeitos afetam a vida das organizações. A mensagem é clara: clientes satisfeitos melhoram os negócios, clientes insatisfeitos bloqueiam os negócios, prejudicando assim a sobrevivência das organizações.

Torna-se necessário, no entanto, que as organizações conheçam e acompanhem a evolução da satisfação ou insatisfação dos clientes com os seus produtos e serviços, e identifiquem claramente as causas destas insatisfações.

O serviço de atendimento ao usuário da Seção de Organização e Métodos - SEORM/CLDF precisa de melhorias de forma a acompanhar a evolução tecnológica ofertada e não permitir que se perca a qualidade já alcançada. É preciso levar em consideração a crescente falta de pessoal por diversos motivos tais como: aposentadoria, saída de servidores para outras instituições demora em repor as vagas pela realização de concurso público, entre outros. Além disso, a TI é essencial para grande parte do trabalho realizado na Casa, por isso o atendimento precisa ser ágil e excelente, de forma a garantir a disponibilidade e a qualidade dos serviços ofertados.

A visão voltada para o cliente implica atender às suas necessidades e respeitá-lo. A organização Pública deve mudar seu comportamento, deve torna-se mais eficiente em relação à qualidade dos serviços que prestam ao público, ou seja, não basta satisfazer suas expectativas é preciso supera-las.

## **1.1 Justificativa**

A Seção de Organização e Métodos – SEORM - atende diariamente a todos os servidores da Câmara Legislativa do Distrito Federal, no entanto, vem apresentando problemas na qualidade do atendimento ao usuário, que constitui o público externo, sendo alvo de constantes reclamações por parte destes, no que diz respeito à desqualificação técnica, equipamentos obsoletos e a falta de treinamento do pessoal da Seção para atendimento personalizado ao usuário.

Este trabalho busca mostrar a importância da qualidade no atendimento dos técnicos da SEORM. Escolhemos este tema para procurar saber qual o grau de satisfação deve estar agregado um bom atendimento e a maior qualidade dos serviços prestados.

## **1.2 Problema**

O problema que deu origem a este trabalho pôde ser definido a partir de questionamentos em relação ao suporte em TI, no que diz respeito à qualidade do atendimento ao usuário, para se alcançar a excelência no atendimento oferecido.

Dessa forma é possível fazer o seguinte questionamento:

**Que fatores podem contribuir para a melhoria do atendimento da Seção de Organização e Métodos da Câmara Legislativa do Distrito Federal?**

## **1.3 Hipóteses**

- A estrutura de atendimento da SEORM tem sido insuficiente para atender a atual demanda tecnológica da Câmara Legislativa do Distrito Federal.
- Existe um distanciamento entre as necessidades dos servidores da CLDF e os serviços prestados pela SEORM.

## 1.4 Objetivos

**Objetivo Geral:** Identificar os fatores que podem contribuir para a melhoria do atendimento da Seção de Organização e Métodos da Câmara Legislativa do Distrito Federal.

**Objetivos Específicos:**

- Conhecer as necessidades dos usuários em relação aos serviços prestados pela Seção de Organização e Métodos da CLDF.
  
- Apontar os possíveis pontos negativos na visão do usuário em relação à Seção de Organização e Métodos do Distrito Federal.

## 2. REVISÃO DA LITERATURA

O presente trabalho teve como embasamento teórico alguns autores que tratam do conceito de serviços, características de serviços e seus princípios, bem como os “sete pecados dos serviços” e ainda conceito de cultura enfocando serviços.

Os serviços basicamente constituem uma transação que pode ou não estar associada a um bem, em que um bem é um objeto materializado, enquanto serviço é uma ação vinculada a desempenho. Para a Associação Americana de Marketing, serviços são "aquelas atividades, vantagens ou mesmo satisfações que são oferecidas à venda ou que são proporcionadas em conexão com a venda de mercadorias". (LAS CASAS, 2012, p.17)

Para Lovelock (2006, p.8) serviço implica em um ato ou desempenho que pode estar vinculado a um produto, marcado pela transitoriedade e com natureza intangível. Portanto, uma atividade econômica que cria valor e proporciona benefícios. Para Kotler (1998, p.412) “serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outras e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico”.

Portanto, se pode depreender desse conceito que serviço é fortemente marcado pela intangibilidade e que tem íntima relação com uma experiência. Por isso, quando se analisa a prestação de serviços é importante ter em mente a diferenciação da tangibilidade como elemento para a ação mercadológica e definição de valor. Essa compreensão deve ser percebida pelo administrador de serviços, no que diz respeito às diferenças mercadológicas, motivação dos clientes, desenvolvimento de estratégias e construção do composto mercadológico. (LAS CASAS, 2012, p.27)

Pela característica de efemeridade, transitoriedade e perecibilidade o serviço não pode ser estocado. Portanto, se deve buscar meios de ajuste entre a demanda e a capacidade, com incentivos de preço, promoções ou outros meios. (LOVELOCK, 2006, p. 9)

Avançando nessa análise, um item importante é o processo de aquisição vinculado à necessidade de um serviço, em que o cliente busca informações e considera características como pagamento, preços, benefícios, e para isso realiza comparação entre marcas. Feito esse

percurso ele faz a seleção do produto que lhe oferece uma maior vantagem. Para Las Casas, (2012, p.36), nesse processo decisório de compra o consumidor transita em três situações básicas: o desconhecimento da formulação do problema, o entendimento equivocado do problema, e até a não existência de um problema. Por isso, é importante que o prestador de serviços faça as seguintes intervenções:

1ª) *O cliente tem parte do problema, mas não sabe como formulá-lo.* Deve ser feito um esforço de integração. O profissional, juntamente com seu cliente, desenvolve um trabalho de identificação do problema e sua formulação através de levantamento de dados e conversações.

2ª) *O cliente pensa num problema, mas na realidade tem outro.* É uma situação muito comum, pois, muitas vezes, a essência do problema não está muito visível. Neste caso, a experiência do profissional é importante. Comparações e, principalmente, o envolvimento total na atividade auxiliam nesta determinação.

3ª) *O cliente pensa que tem problema, mas na realidade não tem.* A venda profissional de serviços requer que o serviço a ser vendido seja verdadeiro e necessário. Não se deve vender aquele serviço de que o comprador não necessita. (LAS CASAS, 2012, p.37)

## 2.1 – Conceitos e Características na Prestação de Serviços.

Para Las Casas (2012, p. 63), "*Os serviços profissionais exigem tratamento diferenciado porque eles são intangíveis, inseparáveis, heterogêneos e simultâneos*". *Intangíveis* porque não podem ser tocados. *Inseparáveis* porque a produção e o consumo do serviço ocorrem simultaneamente. *Heterogêneos* porque vai depender do funcionário que está no atendimento - um determinado funcionário pode saber bem os objetivos da organização, entender suas rotinas e procedimentos, e mesmo assim, por qualquer motivo, pode passar uma má impressão da organização na qual trabalha. E *simultâneos* porque não podem ser dissociados do momento de sua ocorrência do momento seguinte, ou seja, o momento da recepção pelo cliente.

De acordo com Mirshawka (1994, p. 72), "*Basicamente, um serviço pode ser definido como uma atividade que não produz um produto*" Pode-se dizer que no campo genérico a definição é aceitável. Mas o serviço gera um produto que seria a satisfação do cliente, logo um produto intangível. Para Las Casas (2012, p. 15), "*Serviço é um ato, uma ação, um esforço, um desempenho*". Las Casas acrescenta: "*É, portanto, a parte que deve ser vivenciada, é uma experiência vivida, é o desempenho*". Assim, os serviços constituem uma

transação realizada por uma empresa cujo objetivo não está associado à transferência de um bem, mas alcançar a plena satisfação dos clientes.

Mirshawka apresenta a condensação dos 14 Princípios da Qualidade do Dr. Deming. Mirschawka (1994, p. 253). De acordo com o do Dr. Deming é possível alcançar a qualidade, os japoneses levaram ao "pé da letra" cada um de seus quatorze princípios e a partir daí foram capazes de produzir um automóvel com um índice zero de desperdício.

Se as organizações forem fiéis aos seus princípios, é provável que se alcance a qualidade no atendimento com um índice zero de insatisfações. Albrecht (1992, p. 15-17), afirma que após estudar muitos dados sobre a insatisfação do cliente em várias organizações, identificou sete categorias de fatores de reclamação, denominados "Sete Pecados do Serviço" encontráveis em qualquer organização. Para o autor esses "pecados" ocorrem da seguinte forma:

#### **"1 – Apatia**

Uma atitude de pouco caso por parte do funcionário responsável pelo contato com o cliente. Muitos funcionários entediados agem desta forma, muitas vezes perpetuada pela falta de gerenciamento na área. Ou seja, não tem ninguém lá para lembrá-los de que sua função é servir.

#### **2 – Dispensa**

O funcionário procura livrar-se do cliente desprezando sua necessidade ou seu problema. Afoga-o com algum procedimento padronizado que não resolve a fim de livrar-se do serviço e de ter de fazer algo especial.

#### **3 – Frieza**

Uma espécie de hostilidade gélida, rispidez, tratamento inamistoso, desatenção ou impaciência com o cliente que parece dizer: "Você é um estorvo, por favor, desapareça".

#### **4 - Condescendência**

Tratar o cliente com subestimação, achado que não tem capacidade para saber o que quer. Irritando-o por achá-lo incapaz.

#### **5 - Automatismo**

O funcionário mostra-se completamente mecanizado colocando todos os clientes no mesmo programa com os mesmos movimentos e chaves padronizados, e sem

qualquer indicio de calor humano ou personalidade -  
"Obrigado - tenha um bom dia...Próximo.

#### **6 - Livro de Regras (normas e regras)**

O funcionário coloca as normas da organização acima da satisfação do cliente, deixando-o sem qualquer liberdade para exceções e o uso do bom senso.

#### **7 - Passeio**

"Desculpe, mas você precisa procurar fulano de tal. Aqui não resolvemos esse tipo de problema". O pessoal de companhias aéreas transformou esse comportamento numa arte. Procure a área .x. ou a área .y .. Ou então, quem tem essa informação é fulano de tal e ele não está aqui no momento, passe mais tarde!

A partir da identificação dos principais fatores de reclamação dos clientes, é possível afirmar que sem tentar eliminá-los da organização, esta dificilmente será capaz de manter um comprometimento duradouro com a qualidade do serviço. A única esperança de fazer do serviço um elemento permanente da realidade é transformá-lo numa parte permanente da atmosfera da organização.

Com base nas afirmações de Chiavenato (2000, p. 609-610), é possível analisar que as organizações seguem cometendo "Os Sete Pecados dos Serviços" talvez porque estejam presas a seus paradigmas, suas crenças e muitas vezes não percebem que o cliente evoluiu e possui um "leque" de opções a escolher o que melhor atende suas necessidades.

Como mencionado anteriormente, após estudos Albrecht (1992, p. 15-17), identificou "Os Sete Pecados dos Serviços" que podem ser encontrados em qualquer organização, neste ponto do trabalho e considerando a evidente presença de tais fatores nas organizações, fez-se necessário uma referência aos conceitos de cultura com enfoque voltado para serviços.

É possível afirmar que em alguns casos, não existe de fato uma cultura de serviços com qualidade voltada para os clientes em organizações públicas.

Para Osborne (1992, p. 182), "*a maioria dos governos nos Estados Unidos é absolutamente cega aos clientes, enquanto que algumas empresas privadas estão totalmente voltadas para eles*". A explicação para tal fenômeno é simples, os órgãos públicos não vêm em seus clientes fonte de renda, ao passo que as empresas dependem totalmente dos clientes

para sua sobrevivência, logo, a empresa privada procura não só atrair e cativar o cliente, mas prendê-lo junto a si tratando-o da melhor maneira possível.

Os serviços são entregues por vezes na presença do cliente com limitações de tempo e algumas pessoas pagam mais por serviços mais rápidos. Clientes atarefados solicitam entregas em horários mais exíguos, o que tem feito com que empresas trabalhem em horários alterativos e até 24 horas por dia. (Lovelock, 2006, p. 12).

Difícilmente há competitividade entre as empresas do governo, neste ponto Osborne (1992, p.182) afirma "....a maioria de seus clientes é cativa e têm poucas alternativas para os serviços oferecidos..." dessa forma os administradores públicos ficam à vontade para ignorar seus clientes, e identificam como clientes-alvo, o Legislativo e o Executivo, já que todo seu recurso provém destas fontes, portanto, as organizações públicas buscam, segundo (Osborne, 1992), agradar apenas seus grupos de interesses desprezando totalmente o cliente.

Para Lovelock, (2006, p.13)

Um processo é um método particular de operação ou uma série de ações que normalmente envolvem diversas etapas que muitas vezes precisam ocorrer em uma sequência definida. Processos de serviços variam de procedimentos relativamente simples que envolvem poucas etapas, como encher um tanque de gasolina, até atividades de alta complexidade, como transportar passageiros em voos internacionais. Cada categoria envolve processos fundamentalmente diferentes com implicações vitais para gerentes de marketing, de operações e de recursos humanos. Referimo-nos às categorias como processamento de pessoas, processamentos de posse, processamentos de estímulo e processamento de informações. Embora os setores pertencentes a cada categoria possam parecer muito diferentes, a análise mostrará que eles, na verdade, compartilham importantes características relacionadas a processo. O resultado é que gerentes de diferentes setores pertencentes à mesma categoria podem obter percepções úteis estudando um ao outro e criando então inovações valorizadas para sua própria organização. (LOVELOCK , 2006, p. 13).

Hoje em dia é exigida, inclusive do governo, uma valorização por parte do cliente, para esse fato Osborne (1992, p. 182) afirma o seguinte: "o que mais irrita as pessoas no trato com o governo é a arrogância da burocracia" é importante que as organizações públicas tenham a mesma visão das organizações privadas a de que o cliente sempre tem razão e sua vontade é prioridade dentro da empresa.

Osborne (1992) deixa claro que apesar de muitas pessoas acreditarem que se deve governar como quem administra uma empresa, esquecem que o governo é uma instituição fundamentalmente diferente da empresa, logo seus interesses são diferentes, enquanto um visa

o lucro financeiro o outro busca o lucro eleitoral. Mas a competição está presente em ambos os casos e será descrita a seguir: E cita:

"Os empresários são motivados pela busca do lucro; as autoridades governamentais se orientam pelo desejo de serem reeleitas. As empresas recebem dos clientes a maior parte dos seus recursos; os governos são custeados pelos contribuintes. As empresas normalmente trabalham em regime de competição; os governos usam o sistema de monopólio (1992, p.22)".

O autor enfatiza ainda as vantagens da competição: "*A Competição força os monopólios públicos (ou privados) a atender as necessidades dos clientes.*" Para Osborne, a competição é um fator positivo para o melhor desempenho do serviço tanto público quanto privado, pois mesmo nos setores em que as empresas privadas operam sem a necessidade de competirem os índices de ineficiência apresentados são praticamente os mesmos que os verificados nas organizações públicas.

## **2.2 – A Prestação de Serviços no Contexto da Governança em Tecnologia da Informação**

É importante ter em mente que existem diferenças e semelhanças entre governança corporativa e governança em TI. Na governança corporativa se tem o vínculo com processos, decisões e regulamentos de uma empresa ou organização. O objetivo maior da governança corporativa é assegurar que a estratégia da empresa esteja alinhada aos interesses dos acionistas por meio de uma estratégia.

Já a governança em TI envolve práticas e padrões voltados para o uso e aplicação de tecnologias de informação visando um melhor desempenho, o que também precisa considerar uma determinada estratégia combinada com a ação das diversas unidades organizacionais. Portanto, enquanto a governança corporativa tem objetivos mais amplos que a governança em TI.

Para Weill (2014), em seu artigo o Segredo da Boa Governança, governança diz respeito “a métodos mais transparentes, organizados e legítimos às práticas de direção e monitoramento do desempenho das empresas”. No contexto de tecnologia da informação a governança se volta ao estabelecimento de critérios de definição, gestão e acompanhamento de resultados considerando os investimentos realizados. É possível depreender do texto que a

eficiência e eficácia em TI não estão diretamente relacionadas a preços mais sim a produtos e serviços que se quer obter e nessa lógica é fundamental se considerar a estratégia.

Para que se tenha uma boa governança em TI é necessário que as decisões sejam tomadas pelo departamento de TI, mas com a participação de outras áreas como a de negócios. Portanto, as decisões são coletivas com a institucionalização das tensões, gerando transparência e ampliando a discussão. Os gestores que atuam em TI transitam em dois dilemas redução constantes de custos e atendimento a demandas de clientes.

Portanto, uma gestão de TI boa e eficaz passa necessariamente pelo alinhamento estratégico com vistas a prover o negócio de tecnologias de maneira eficiente. Portanto, deve se voltar para o crescimento do negócio, em que o orçamento se volta para a visão estratégica e os gerentes de TI como solucionadores de problemas. É preciso considerar estruturas e processos que possibilitam a TI ofertar suporte e maximizar objetivos e estratégias organizacionais, ampliando valores aos serviços e produtos, com equilíbrio de riscos e que possibilite maior rentabilidade de investimento.

As decisões de TI devem ser compartilhadas nos diversos níveis organizacionais em que os processos estejam vinculados com as estratégias e objetivos, possibilitando assim o alinhamento dos diversos requisitos do negócio.

### 3. METODOLOGIA

A pesquisa tem por base estudos técnicos realizados sobre marketing de serviços aplicados à governança de TI. O objetivo foi de construir uma percepção dos impactos na perspectiva de efetividade de uma boa prestação de serviços de atendimento aos servidores da CLDF e os resultados produzidos por estes. Em seguida o trabalho se volta para o levantamento da estrutura de TI existente na CLDF e os diversos serviços realizados, pois a compreensão do escopo de atuação da área de TI foi fundamental para o entendimento do universo de pesquisa e o perfil dos entrevistados que permitiu o uso da técnica de questionário mais precisa e, portanto com resultados mais significativos para os objetivos da presente pesquisa. A abordagem é predominantemente quantitativa, ou seja, a quantidade da informação teve valor fundamental para identificação das variáveis da pesquisa.

Em razão de a investigação deter-se em um único assunto ainda não estudado, a mesma foi do tipo exploratório. Quanto aos instrumentos de investigação, inicialmente foi feita uma pesquisa bibliográfica a fim de respaldar teoricamente a intervenção, seguido de análise documental a respeito dos mandatos da organização, como estatutos regimentos e demais documentos formais que se relacionem com o tema.

Também foi utilizado como instrumento de investigação um questionário fechado, com perguntas pré-definidas, visando facilitar a tabulação dos dados. Foram elaboradas 12 (doze) perguntas específicas a respeito do atendimento da Seção de Organização e Métodos, usando variáveis identificadas como influenciadoras do julgamento. As perguntas foram fechadas para dados categóricos na classificação e na mensuração de tendências de comportamento dos usuários de informática. E também perguntas fechadas, utilizando escala semântica ordenada, para mensuração de opções e percepções.

Como instrumento de medição foi utilizado o escalonamento tipo Likert, que são itens apresentados em forma de afirmações, ou juízos, onde é solicitado ao sujeito que externar suas reações, escolhendo um dentre os cinco pontos da escala. Dessa forma foi possível obter uma pontuação para cada item. O somatório desses valores indicou sua atitude favorável, ou desfavorável, em relação ao atendimento dos técnicos.

Importante ressaltar a dificuldade encontrada no que diz respeito à aplicação do questionário. Normalmente as pessoas não gostam de interromper seus afazeres para responder a perguntas, sejam elas escritas ou verbal. Foi necessário motivar o respondente através de uma prévia exposição sobre o assunto em questão, sobre as vantagens que a pesquisa poderia trazer para os usuários de informática da Câmara Legislativa. Foi preciso examinar com cuidado cada sessão onde os questionários foram deixados, e certificar se os respondentes seriam capazes de fornecer a informação desejada. Não bastava o respondente ter a informação foi preciso contar com a disposição em fornecê-la.

As variáveis foram selecionadas observando-se os conceitos de Marketing Gerenciamento e Serviços, Gronroos (1993, p. 55) onde o autor apresenta o conceito sobre a qualidade percebida do serviço e indica as dimensões da qualidade. Buscou-se identificar os "Pecados do Serviço" Albrecht (1992, p.15), que poderiam ser cometidos pelos servidores da SEORM no atendimento aos clientes, e em que grau a incidência deles prejudicaria a qualidade no atendimento.

A partir desse estudo chegou-se ao levantamento e análise das respectivas variáveis e suas afirmativas. Extraiu-se, das partes que compõem a população pesquisada, amostra constituída pelos clientes da SEORM.

## 4. ANÁLISE DOS DADOS

### 4.1 A Prestação de Serviços e a Seção de Organização e Métodos – SEORM

A Seção de Organização e métodos tem por finalidade centralizar a gestão de todas as solicitações envolvendo os recursos de tecnologia de informática fornecidas pela CMI. No caso de solicitação de suporte técnico, o primeiro atendimento é feito por telefone de forma a abreviar a solução do problema. Caso seja necessário, outro técnico será designado para completar o atendimento de forma presencial. A seguir são relacionados os serviços prestados pela Seção de Organização e Métodos:

- Suporte técnico em todos os computadores e impressoras da CLDF;
- Instalações de *softwares*;
- Habilitar pontos de rede;
- Verificar e corrigir falhas no acesso à rede ou *Internet e Intranet*;
- Manutenção de máquinas e periféricos;
- Esclarecer dúvidas no funcionamento de aplicativos.

Em conformidade com o AMD 10/2003 da Mesa Diretora tem por responsabilidade a coordenação, controle e supervisão na execução das atividades prevista na Resolução nº 34/91. Essa atividade é exercida por secretários-executivos que assessoram os parlamentares na gestão administrativa e legislativa da Casa. As atividades por Secretarias são:

I – Presidente – atividades relacionadas à Assessoria de Plenário e Distribuição, Coordenadoria de Segurança, Coordenadoria de Comunicação Social, Coordenadoria de Cerimonial, Coordenadoria de Editoração e Produção Gráfica, Procuradoria-Geral e a Comissão Permanente de Licitação;

II – Vice-Presidente – atividades relacionadas à Coordenadoria de Modernização à Informática, Fundo de Assistência à Saúde da Câmara Legislativa do Distrito Federal – FASCAL, e Coordenadoria de Planejamento e Elaboração Orçamentária;

III – Primeiro Secretário – atividades relacionadas à Diretoria de Recursos Humanos, órgão de apoio indireto à ação parlamentar;

IV – Segundo Secretário – atividades relacionadas à Diretoria de Administração e Finanças, órgão de apoio indireto a ação parlamentar;

V – Terceiro Secretário – atividades relacionadas à Diretoria Legislativa, Assessoria Legislativa e às Secretarias das Comissões, órgão de apoio direto à ação parlamentar.

Portanto, cabe à Coordenadoria de Modernização e Informática as atividades de tecnologia da informação, sendo que os atendimentos dos usuários são feitos pela SEORM – Seção de Organização e Métodos.

A CMI foi criada em janeiro de 1991 por meio da resolução 034/91, publicada em 24 de fevereiro de 1992, para ser um órgão de assessoramento à Mesa Diretora com competências para “propor diretrizes e implementar as políticas de modernização administrativa e de informática, bem como planejar, coordenar, orientar, acompanhar e promover a execução de atividades relativas à racionalização de métodos e procedimentos e à aplicação de recursos de informática, visando ao desenvolvimento dos órgãos da Câmara” (Art. 18). Ou seja, como órgão responsável pelos padrões e métodos a serem utilizados pela CLDF, planejando e orientando o uso das tecnologias computacionais, sem desenvolvimento de aplicativos internamente.

A Coordenadoria de Modernização e Informática da CLDF têm por princípios norteadores: o interesse público no uso dos recursos materiais e humanos; a transparência e a publicidade das informações legislativas, administrativas e de comunicação social; a economicidade nos atos de aquisição de bens e serviços de informática; a eficiência dos recursos materiais e humanos; a facilidade, clareza e fidedignidade das informações; a racionalidade das rotinas e procedimentos; a valorização e a capacitação técnicas dos servidores públicos da CLDF.

Nessa perspectiva, a CMI - Coordenadoria de Modernização e Informática lançou os seguintes objetivos: a disponibilização de informações sobre as leis, os trabalhos legislativos e os atos administrativos de sua gestão; a democratização do acesso aos recursos da tecnologia da informação; a disponibilização aos usuários internos os recursos de informática necessários ao desempenho pleno de suas funções; a institucionalização, estruturação e integração dos recursos materiais e humanos para atender os princípios norteadores; a normatização e racionalização das rotinas e procedimentos aplicáveis aos recursos de informática e ao tratamento das informações; o estabelecimento de métodos e procedimentos para execução das rotinas e a tomada de decisões; a manutenção técnica dos recursos humanos da CMI para

o desenvolvimento de suas atribuições institucionais; o treinamento dos servidores para o uso adequado dos recursos da informática; a documentação dos sistemas desenvolvidos no âmbito da Coordenação de Modernização e Informática; a estruturação do portal da CLDF na *internet* e *intranet*, bem como a descrição das rotinas, procedimentos, funcionalidades e tecnologias empregados no seu desenvolvimento; a padronização das plataformas computacionais; a formatação de textos e demais informações disponibilizadas na rede de computadores; bem como o estabelecimento de rotinas e procedimentos.

A informatização da CLDF buscou a avaliação das ações desenvolvidas, com enfoque na situação atual, indicando, de forma precisa, os recursos humanos, materiais e financeiros envolvidos; triplicar a velocidade de acesso à internet; substituição dos equipamentos obsoletos ou inservíveis; aquisição de equipamentos para fornecimento ininterrupto de energia (*No-breaks*); a disponibilização na internet do texto integral das leis e atos do processo legislativo elaborado ou publicado durante o primeiro semestre de 2007; a disponibilização no Portal do texto integral dos atos administrativos editados; adaptação da arquitetura do ambiente de rede; a implementação da rotina de cópias de segurança das informações armazenadas nos servidores de rede; a manutenção de cópias de segurança em ambientes seguros; a implementação para cada usuário espaço nos servidores de rede para armazenamento de seus arquivos; a inserção da CMI no processo de definição da infraestrutura de informática e a priorização do Sistema Informatizado de Emendas Orçamentárias.

#### 4.2. A infraestrutura da tecnologia da informação na CLDF

A CMI tem como responsabilidade fornecer às unidades da Casa os recursos computacionais necessários ao andamento dos processos operacionais e decisórios. Para tanto, se faz necessária a execução de planejamento que garanta a atualização permanente dos equipamentos de informática, bem como os softwares para automação. Na tabela a seguir são apresentados os microcomputadores, notebooks e impressoras existentes na CLDF.

**Tabela 1 – Microcomputadores, Notebooks e Impressoras existentes na CLDF**

| <b>Tipo</b>                   | <b>Descrição</b>                | <b>Quantidade</b> |
|-------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| Microcomputador               | LENOVO PENTIUM D Windows Vista  | 450               |
| Microcomputador               | LENOVO CORE 2 DUO Windows Vista | 300               |
| Microcomputador               | HP AMD PHENOM II Windows 7      | 250               |
| <b>Total: Microcomputador</b> |                                 | <b>1000</b>       |
| Notebook                      | IBM Celeron / Pentium           | 50                |

|                          |   |            |
|--------------------------|---|------------|
| <b>Total: Notebook</b>   |   | <b>50</b>  |
| Impressora               | Impressoras de marca Lexmark modelo T520, adquiridas em 2002 e portanto obsoletas                     | 20         |
| Impressora               | Impressoras de marca Xerox, adquiridas em 2007, com garantia até 2011                                 | 121        |
| Impressora               | Impressoras de marca HP, adquiridas em 2010, com garantia até 2013                                    | 110        |
| Impressora               | C544DN, adquiridas em 2013, com garantia até 2016   | 65         |
| Impressora               | Impressoras de marca Okidata, coloridas e A3, modelo C9850, adquiridas em 2013, com garantia até 2016 | 3          |
| <b>Total: Impressora</b> |   | <b>319</b> |
| Diversos                 | Gravador CD SONY  | 3          |
| Diversos                 | Projetor SONY   | 2          |
| Diversos                 | Scanner de Mesa   | 5          |
| <b>Total: Diversos</b>   |   | <b>10</b>  |

Fonte: Arquivos internos da estruturação da CMI da CLDF

### 4.3. O fator humano e a tecnologia da informação na organização

Nos primeiros anos da CMI, o desenvolvimento de sistemas, não estava previsto pela Resolução 034/91, por força da falta de licitações de aplicativos, acabou sendo realizado pelo corpo técnico da SEASI, basicamente dividido em três equipes de trabalho. A partir do surgimento das novas áreas e com a saída de técnicos da CLDF, estas equipes informais foram dissolvidas. Em 1997, foi realizado um concurso para o preenchimento das necessidades advindas dessa reformulação, contudo apenas três das dez vagas solicitadas foram preenchidas. Somente dois novos técnicos foram incorporados à equipe de administração de sistemas e, com isso, a SEASI voltou a desenvolver aplicativos que não puderam ser licitados, tais como o VISITE (Sistema de Controle de Visitantes / Segurança) e ASSEL (Sistema de Pareceres da Assessoria Legislativa), FASCAL e a realização de manutenção dos sistemas existentes.

No período de 1998 a 2000, a CMI procurou atualizar os técnicos para a administração de sistemas dentro das novas metodologias e linguagens, contudo a limitação de recursos humanos não comporta um desenvolvimento interno mais intenso prevalecendo a necessidade de aquisição de sistemas administrativos sob a coordenação dos técnicos da Coordenadoria. A CMI ainda tentou um remanejamento de recursos externos à CMI para compensar sua carência de pessoal, porém a inadequação nos perfis e a falta de capacitação dos técnicos fizeram com que os resultados esperados não fossem alcançados. Em meados de 2006 a CLDF nomeou oito novos analistas aprovados em concurso, sendo dois alocados na área de rede, dois na administração de sistemas e quatro na Coordenadoria.

Entretanto, como esse número apenas repôs as perdas ocorridas nos anos anteriores, a carência de técnicos permaneceu inalterada, não conseguindo promover uma mudança

significativa no funcionamento da CMI, que atualmente dispõe de um quadro de pessoal composto de 35 pessoas, conforme tabela a seguir.

**Tabela 2 – Quadro de Pessoal da CMI**

| <b>Cargo</b>            | <b>CMI</b> | <b>SESI</b> | <b>SERAT</b> | <b>SEINF</b> | <b>TOTAL</b> |
|-------------------------|------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Assistente</b>       | 1          | 3           | 5            | 0            | 9            |
| <b>Consultor</b>        | 2          | 3           | 3            | 4            | 12           |
| <b>Estagiário</b>       | 0          | 1           | 0            | 1            | 2            |
| <b>Livre provimento</b> | 1          | 0           | 0            | 0            | 1            |
| <b>Técnico</b>          | 1          | 2           | 3            | 5            | 11           |
| <b>TOTAL</b>            | <b>5</b>   | <b>9</b>    | <b>11</b>    | <b>10</b>    | <b>35</b>    |

**Fonte:** Arquivos internos da estruturação da CMI da CLDF

Atualmente, as reais atribuições de responsabilidade da CMI podem ser enfeixadas em sete áreas, nas quais os técnicos encontram-se assim distribuídos:

**Tabela 3 – Distribuição do Corpo Técnico na CMI**

| <b>Área de atuação</b>           | <b>Setor</b> | <b>Consultor</b> | <b>Técnico</b> | <b>Assistente</b> |
|----------------------------------|--------------|------------------|----------------|-------------------|
| Infraestrutura de rede           | SEINF        | 02               | 03             | 00                |
| Infraestrutura de banco de dados | SEINF        | 01               | 03             | 02                |
| Execução de Contratos            | SEINF        | 00               | 01             | 01                |
| Atendimento/Suporte              | SERAT        | 01               | 01             | 01                |
| Gestão de TI                     | CMI          | 04               | 01             | 00                |
| Desenvolvimento de sistemas      | SESI         | 04               | 03             | 04                |
| <b>Total</b>                     |              | <b>12</b>        | <b>11</b>      | <b>09</b>         |

**Fonte:** Arquivos internos da estruturação da CMI da CLDF

A Câmara Legislativa do Distrito Federal possui um banco de dados corporativo é o informix, e outros 8 (oito) bancos de dados, sendo que alguns não se comunicam entre si, portanto com duplicidade de dados e alguns não confiáveis, desenvolvidos envolvendo *SQL Server*, *MYSQL*, *Access*, e outros.

#### **4.4 . Infraestrutura e Sistemas Distribuídos**

A Tecnologia da Informação pode ser definida como um conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação. Sendo a informação um bem que agrega valor a uma empresa ou a um indivíduo, é necessário usar os recursos de TI de forma eficaz, utilizando ferramentas, sistemas ou outros meios que façam das informações um diferencial competitivo. Além disso, é necessário buscar soluções que tragam bons resultados, mas que tenham o menor custo possível.

A principal finalidade da infraestrutura de TI é a de disponibilizar em tempo integral o suporte aos serviços de informática da CLDF. Para tanto, se faz necessária a execução de planejamento que garanta o bom funcionamento dos componentes desta infraestrutura, dentre eles as máquinas servidoras, os softwares básicos, os equipamentos ativos de rede, o cabeamento físico, a estabilização da rede elétrica, o sistema ininterrupto de energia, o condicionamento de ar, etc. Nos quadros a seguir são apresentados os serviços de infraestrutura, recursos físicos e mecanismos de controle necessários ao funcionamento dos serviços de informática da CLDF com a análise de sua situação.

**Quadro 1 – Serviços de Infraestrutura**

| Nome                      | Descrição   | Situação Atual   |
|---------------------------|---|--|
| Armazenamento de arquivos | Serviço de armazenamento dos arquivos criados nas unidades.   | Não possui capacidade nem segurança adequadas.   |
| Banco de dados            | Serviço de armazenamento dos dados dos sistemas corporativos. | O suporte contratado encontra-se prejudicado devido a utilização de um sistema operacional não homologado pelo fabricante.     |
| <i>Backup</i>             | Serviço de cópia de segurança dos dados armazenados.          | Parcial e precário, acarretando um alto risco de perda de dados.   |
| Acesso à Internet         | Serviço que possibilita o acesso à <i>Internet</i> .          | Lento, inseguro e instável.  |
| <i>E-mail</i>             | Serviço de Correio Eletrônico.                                | Capacidade inferior à necessária;<br>Acesso difícil;<br>Dificuldade na manutenção do cadastro de contas (falta de integração). |
| Servidor de aplicativos   | Serviço de hospedagem de sistemas de informação.              | Máquinas servidoras em número insuficiente e as que existem possuem desempenho aquém do desejado.                              |

**Fonte:** Arquivos internos da estruturação da CMI da CLDF

**Quadro 2 – Recursos Físicos**

| Nome   | Descrição   | Situação Atual   |
|--|---|--|
| Equipamentos ativos da rede ( <i>back-bone</i> ) | Equipamentos que viabilizam a troca de dados entre os computadores da rede.       | Equipamentos de terceiros (CODEPLAN) em situação irregular;<br>Dimensionamento inadequado;<br>Não há informações quanto à garantia e manutenção;<br>Não há a quem recorrer no caso de falha. |
| Instalações elétricas                            | Rede elétrica para uso dos equipamentos de informática (responsabilidade da DSG). | Falta de planejamento da rede elétrica para os recursos atuais da CLDF.<br>Número insuficiente de tomadas.   |

|                            |   |  |
|----------------------------|---|--|
| Rede elétrica estabilizada | Sistema ininterrupto de fornecimento de energia <i>No-break</i> , (responsabilidade da Divisão de Serviços gerais). | Não há uma definição da situação do equipamento <i>No-break</i> instalado pela CODEPLAN, que não disponibilizou os recursos de gerenciamento do equipamento. |
| Rede física                | Cabeamento e pontos de rede.  | Em número insuficiente de pontos;<br>Sem planejamento da rede física;<br>Sem documentação dos pontos instalados.   |
| Ar condicionado            | Sistema de refrigeração da sala dos equipamentos centrais.  | Condicionamento de ar inadequado.  |

Fonte: Arquivos internos da estruturação da CMI da CLDF

### Quadro 3 – Mecanismos de Controle

| Nome   | Descrição  | Situação Atual  |
|--|--|---|
| Controle de conexões com redes externas          | Evita conexões indesejáveis entre as redes internas e externas.  | Os recursos existentes atendem aos quesitos de <i>performance</i> e segurança.                    |
| Controle da transferência de dados na rede local | Evita tráfego indesejável na rede interna.   | Proposta de melhoria de qualidade.  |
| Controle de usuários                             | Identifica cada usuário da rede, possibilitando a limitação do acesso de acordo com o perfil                                 | Cadastro consistente;<br>Sem integração com a DRH;<br><i>Software</i> de autenticação atualizado. |
| Monitoramento dos recursos da infraestrutura.    | Acompanhamento da situação de cada recurso.  | Realizado em tempo real <i>Software System Center</i> .   |
| Política de Segurança                            | Define normas para a utilização dos recursos computacionais da Casa.   | Existe política de segurança;<br>Estrutura computacional da Casa compatível com a necessidade.    |
| Inventário de equipamentos                       | Levantamento automático dos equipamentos conectados à rede, com identificação dos componentes físicos.                       | Não existe integração com o sistema de patrimônio.  |
| Inventário de <i>software</i>                    | Levantamento automático dos equipamentos conectados à rede, com identificação dos componentes de <i>software</i> instalados. |   |
| Distribuição de <i>software</i>                  | Instalação e atualização remotas de programas.   | <i>System Center</i> .  |

Fonte: Arquivos internos da estruturação da CMI da CLDF

Conforme pode ser observado na análise apresentada nos quadros anteriores, a CMI tem buscado oferecer serviços à altura da demanda da casa com atualização de seus equipamentos e de prover os usuários de micros que os atendam na justa medida das suas necessidades.

Atualmente os equipamentos ativos de rede existentes contemplam uma parcela significativa das necessidades da Casa.

A CMI tem como responsabilidade prover a Casa dos sistemas de informação necessários aos processos decisórios e operacionais. Para tanto, tem feito o planejamento das ações de informatização de forma a identificar os processos que permitam a coleta, o processamento e a distribuição da informação ao público interno e externo. Nos quadros a seguir são apresentados os sistemas desenvolvidos na CMI, os adquiridos pela CLDF e os desenvolvidos por outras unidades da Casa.

**Quadro 4 – Sistemas de Desenvolvidos pela CMI**

| Nome                            | Descrição  | Ano  | Análise   |
|---------------------------------|--|------|---|
| Sistema Assessoria Legislativa. | Sistema de Apoio as Atividades da Assessoria Legislativa             | 1999 | Usuário: Assessoria Legislativa<br>Arquitetura: Cliente / Servidor<br>Linguagem: <i>Delphi</i><br>Banco de Dados: <i>Informix</i><br>Comentário: Tecnologia defasada  |
| Intranet                        | Publicação Interna   | 2000 | Usuário: CLDF,<br>Arquitetura: <i>WEB</i><br>Linguagem: Java<br>Banco de Dados: <i>Informix</i>   |
| Legis                           | Protocolo Legislativo  | 2000 | Usuário: CLDF<br>Arquitetura: <i>WEB</i><br>Linguagem: ASP<br>Banco de Dados: <i>Informix</i><br>Comentário: Limitado à Intranet e tecnologia defasada, com proposta de substituição esse ano                                   |
| Sistema FASCAL                  | Sistema de apoio operacional do Fundo de Assistência a Saúde da CLDF | 2000 | Usuário: FASCAL<br>Arquitetura: Cliente / Servidor<br>Linguagem: <i>Delphi</i><br>Banco de Dados: <i>Informix</i><br>Comentário: Tecnologia defasada, difícil manutenção, grande volume de alterações, sem integração com a DRH |
| Sistema NJUR                    | Sistema de Normas Jurídicas da CLDF                                  | 2004 | Usuário: CLDF<br>Arquitetura: Cliente / Servidor<br>Linguagem: Java<br>Banco de dados: <i>Informix</i>  |
| Portal                          | Portal Institucional e de notícias da CLDF                           | 2006 | Usuário: CLDF e público externo<br>Arquitetura: <i>Web</i><br>Linguagem: Java<br>Banco de Dados: <i>Informix</i>  |
| Protocolo Administrativo        | Sistema de Protocolo Administrativo da CLDF                          | 2007 | Usuário: CLDF<br>Arquitetura: <i>WEB</i><br>Linguagem: Java<br>Banco de Dados: <i>Informix</i><br>Comentário: Substituto do PRT em Andamento  |

| Nome                                      | Descrição | Ano  | Análise   |
|---|-----------|------|---|
| Sistema de Emendas ao Orçamento           |           | 2012 | Usuário: CEOF e Gabinetes<br>Arquitetura: Java em três camadas<br>Banco de Dados: <i>Informix</i><br>Comentário: Trata das emendas ao PPA, LDO, e LOA   |
| Sistema de Emenda aos Créditos Adicionais |           |      | Usuário: CEOF e Gabinetes<br>Arquitetura: Java em três camadas<br>Banco de Dados: <i>Informix</i><br>Comentário: Trata das emendas ao PPA, LDO, e LOA   |
| Sistema de Emendas e Pareceres.           |           |      | Usuário: Comissões e Assessoria de Plenário<br>Arquitetura: Java em três camadas<br>Banco de Dados: <i>Informix</i><br>Comentário: Extensão do Legis relativos a textos das emendas e dos pareceres |
| SIGOF - Sistema de Gestão Financeira.     |           |      | Usuário: DOFC<br>Arquitetura: Java em três camadas<br>Banco de Dados: <i>Informix</i>   |
| SINO - Sistema de Inscrição de Oradores.  |           |      | Usuário: SAPLE e Gabinetes<br>Arquitetura: Java em três camadas<br>Banco de Dados: <i>SQL Server</i><br>Comentário: Trata das emendas ao PPA, LDO, e LOA  |

Fonte: Arquivos internos da estruturação da CMI da CLDF

#### Quadro 5 - Sistemas adquiridos pela CLDF

| Nome    | Descrição  | Ano  | Análise   |
|---------|--|------|---|
| ASI     | Sistema de Almoxarifado, Compras e Patrimônio                          | 1998 | Usuário: CLDF<br>Arquitetura: Cliente/Servidor<br>Linguagem: Centura<br>Banco de Dados: <i>Informix</i><br>Comentário: Módulo de compras não está em uso. Em atualização para atendimento das recomendações de comissão interna   |
| MENTORH | Sistema de Recursos Humanos e Folha de Pagamento da CLDF               | 2000 | Usuário: DRH<br>Arquitetura: Cliente/Servidor<br>Linguagem: 4GL do Cachê<br>Banco de Dados: <i>Cachê</i><br>Comentário: Falta integração com os outros sistemas da Casa. Não existe a funcionalidade de avaliação de desempenho. (Foi uma atualização do SIGESP / MUNPS - 1994) |
| ALEPH   | Sistema de controle de acervo, empréstimo e intercambio de bibliotecas | 2000 | Usuário: Biblioteca<br>Arquitetura: Cliente/Servidor<br>Comentário: Convênio entre a CLDF e o PRODASEN  |

Fonte: Arquivos internos da estruturação da CMI da CLDF

A análise apresentada nos quadros anteriores demonstra que a maioria dos sistemas de informação da CLDF aumentou substancialmente nos últimos anos, em razão do planejamento estratégico definido pela CLDF.

Além disso, fica evidenciado o complexo ambiente tecnológico gerado pela diversidade de plataformas, conforme a seguir:

- Arquitetura: 10 sistemas são do tipo cliente / servidor, oito utilizam a arquitetura *Web* e dois ainda são do tipo monolítico;
- Linguagem de desenvolvimento: seis estão codificados em *Delphi*, 3 em *Java*, dois em *PHP*, dois em *ZOPE* e o restante em *ASP*, *Centura*, *Clipper*, *HTML*, *MS Access* e *4GL do Cachê*.
- Armazenamento em Banco de Dados: oito utilizam o banco corporativo da CLDF, *IBM- Informix*, três o *Mysql*, três o *MS Access*, um não utiliza armazenamento em banco de dados e o restante utiliza o *Cachê*, *DBF*, *Postgres* e *ZopeDB*.

A Coordenadoria de Modernização e Informática mantém rigoroso controle sobre: os procedimentos dos administradores de equipamentos; os *sites* acessados pela rede da CLDF; os programas e aplicativos usados nos computadores da CLDF.

Quanto às penalidades fica sujeito às sanções administrativas, cíveis ou penais o servidor que: apagar, destruir, modificar ou de qualquer forma inutilizar, total ou parcialmente, arquivo ou programa de computador fizer, de forma indevida ou não autorizada, uso dos recursos de informática; agir em desacordo com os termos deste Ato para prejudicar suas finalidades institucionais. No caso do servidor que tenha tomado conhecimento de irregularidade no uso dos recursos de informática deve comunicar o fato às chefias imediatas para envio ao Presidente da CLDF.

A estrutura física de controle de segurança da área de informática é de 1.000 estações de trabalho, 50 *notebooks* e 28 servidores. O *software* de segurança utilizado é um antivírus corporativo – *McAfee*, sendo que qualquer computador que é ligado à rede o programa faz a varredura de vírus automaticamente.

O *Firewal* é utilizado entre a rede local da CLDF e a rede *Internet* e como dispositivo de segurança para evitar que os intrusos possam acessar à informação confidencial, é utilizado o *Fortigate*.

A Coordenadoria de Modernização utiliza o *storage networks*, ou redes de armazenamento, são diferenciadas de outras formas de armazenamento em rede pelo método de acesso em baixo nível que eles apresentam. O tráfego de dados nessas redes é bastante similar àqueles usados internamente em discos – HD compartilhado em várias máquinas – 12 servidores com *backup*.

O *Software* de *backup* utilizado é o *NetBackup*.

O *software* utilizado para monitoramento é o *System Center*.

#### 4.5. Segurança e Disseminação da Informação

A CLDF – Câmara Legislativa do Distrito Federal dissemina suas informações de maneira integradas por meio de seu portal. O portal fornece uma visão global e integrada das informações, sendo considerado o ponto único de acesso às informações e conhecimentos de uma instituição, possibilitando a gerência de conteúdo descentralizada, mas dentro de padrões.

**Figura 1 – PORTAL DA CLDF - CMI – Coordenação de Modernização e Informática**



Fonte: [www.cldf.gov.br](http://www.cldf.gov.br)

A CLDF – Câmara Legislativa do Distrito Federal divulga suas atividades por meio do seu Portal que se encontra no site [www.cl.df.gov.br](http://www.cl.df.gov.br). Desta forma, o acesso às informações é facilitado. A plataforma tecnológica adotada na atual versão do Portal *Internet* é assim especificada: Servidor de Aplicação: *Liferay*; Linguagem de Programação: *Java*; Gerenciador de conteúdo *WEB*: *Liferay*.

O gerenciador de conteúdo torna simples a tarefa de atualização das informações e requer poucos recursos do usuário. Toda a edição de conteúdo pode ser feita por intermédio de um navegador de *Internet (browser)*. O navegador é um *software* (conjunto de instruções executadas no computador) que nos permite passear de uma página para outra na *Internet*. Para que um usuário possa acessar o Portal da CLDF na *Internet* com o objetivo de editar os conteúdos, é necessário que tenha:

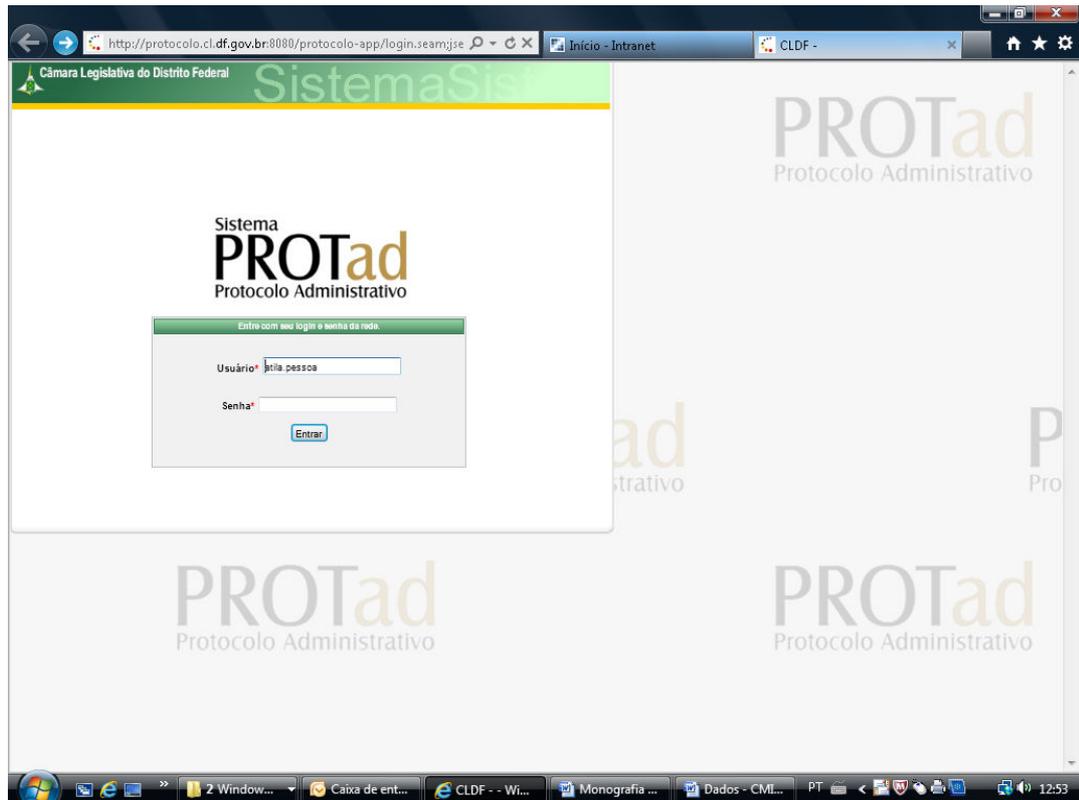
- *Login* na rede da CLDF;
- Cadastro no portal (solicitado pela chefia da área onde o servidor trabalha, mediante memorando que especifique o perfil e o local do portal sob sua responsabilidade);

Entre os serviços mais acessados pelos cidadãos, estão os *links* que dão acesso a legislação distrital, onde são encontradas resoluções, decretos legislativos, as leis ordinárias, as leis complementares, a Lei Orgânica e suas emendas.

#### **4.5.1. O atendimento virtual Interno – PROTad – Protocolo Administrativo**

Efetuar pesquisas no PROTad é ação que pode ser realizada por todos os servidores que acessam a Rede da CLDF, não sendo necessária a solicitação de qualquer permissão. No entanto, para acessar algumas funcionalidades do Sistema PROTad é necessário estar cadastrado no Sistema, como forma de obter as permissões necessárias. Esse cadastro é efetuado a partir de solicitação do interessado ao Gestor Máster do Sistema.

**Figura 2 – PROTad – Protocolo Administrativo**



**Fonte:** <http://intranet.cl.df.gov.br>

O PROTad apresenta a lista das informações básicas (número e assunto) dos processos encontrados, permitindo visualizar todas as informações detalhadas de cada processo.

A qualquer momento durante a escolha dos modos de pesquisa, é possível desistir ou modificar as escolhas feitas clicando em limpar. Este procedimento limpa todas as lacunas e pode-se reiniciar a pesquisa. Quanto mais opções de pesquisa forem escolhidas mais específicas será a busca. Para buscas mais abrangentes deve-se diminuir os critérios de pesquisa. Para buscas detalhadas aumentam-se os critérios de pesquisa. Assim, por exemplo, uma pesquisa por data e por tipo de documento trará menos resultados que uma pesquisa só pela data ou pelo tipo de documento.

A Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal é canal direto para reclamações, denúncias, sugestões, críticas e elogios permite que cada anseio que se transforme em contribuição para o aprimoramento dos trabalhos da CLDF, sendo, portanto, de primordial importância sua contínua divulgação e conseqüentemente participação do cidadão.

Compete-lhe receber, examinar, e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representação e propor medidas corretivas e preventivas, visando o aprimoramento dos

serviços prestados pela instituição. A Ouvidoria da Câmara Legislativa foi criada em fevereiro de 2002 e teve sua estrutura organizacional estabelecida pela Resolução nº 178, de 2002, e era subordinada então à Coordenadoria de Comunicação Social.

**Figura 3 – INTRANET - CMI – Coordenação de Modernização e Informática**

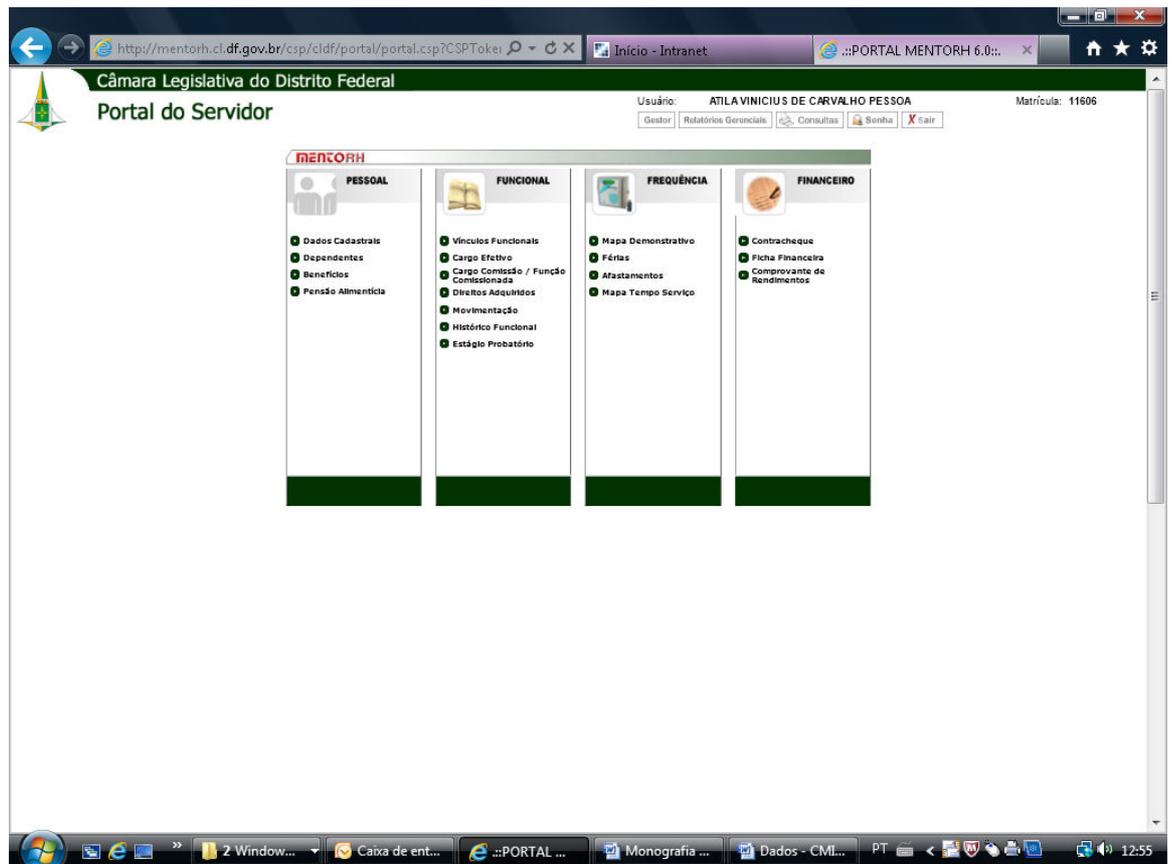
Fonte: <http://intranet.cl.df.gov.br>

Em maio de 2004, a Ouvidoria desvinculou-se da Coordenadoria de Comunicação Social e evoluiu seu status passando a ser exercida por Deputado Distrital com mandato de um ano, permitida a recondução na mesma legislatura.

No período de janeiro a dezembro de 2013 foram registrados 815 atendimentos. O atendimento telefônico não é registrado.

Por meio do sistema DRH *on line* os servidores têm acesso por meio do *Menthor* a cadastro de pessoal, nomeação e exoneração, designação e dispensa de função, escala de férias e outros. No Sistema tem o Portal do Servidor em que são encontrados os dados cadastrais, contracheque, ficha financeira, lotações, funções comissionadas.

Figura 4 - DRH On Line - CMI – Coordenação de Modernização e Informática



Fonte: <http://intranet.cl.df.gov.br>

Feitas essas reflexões sobre o ambiente de atuação da Coordenadoria e consequentemente da SEORM, será feita a análise das variáveis e de suas diversas dimensões conforme os modelos teóricos estudados.

#### 4.6 - Análise das Variáveis em suas Diversas Dimensões

Quadro 6 - Variáveis Dimensões da Qualidade

| VARIÁVEIS SELECIONADAS (Dimensões da Qualidade) |  |
|---|--|
| <b>Confiabilidade/Credibilidade</b>             | Envolve coerência no desempenho e constância.  |
| <b>Agilidade</b>                                | Diz respeito à disposição e à rapidez dos empregados para fornecerem o serviço.                          |
| <b>Competência</b>                              | Significa possuir as habilidades e os conhecimentos necessários para atender aos clientes.               |
| <b>Comunicação</b>                              | Significa manter os clientes informados em linguagem que possam compreender, bem como ouvir os clientes. |
| <b>Postura</b>                                  | Envolve boas maneiras, respeito, consideração e contato amigável do pessoal que presta o serviço.        |

Fonte: Gronroos, (1993 p. 58)

**Quadro 7 -Variáveis.”Os Sete Pecados do Serviço”**

| <b>VARIÁVEIS SELECIONADAS COM BASE NOS “OS SETE PECADOS DO SERVIÇO”</b> |   |
|---|---|
| <b>Apatia</b>   | Pouco caso do funcionário com o cliente durante o atendimento.                                  |
| <b>Dispensa</b>   | O funcionário procura livrar-se do cliente ignorando sua necessidade.                           |
| <b>Frieza</b>   | Hostilidade, rispidez, impaciência e tratamento inamistoso do funcionário com o cliente.        |
| <b>Condescendência</b>  | Subestimação, do cliente por parte do funcionário.  |
| <b>Automatismo</b>  | Atendimento mecanizado do funcionário com o cliente.  |
| <b>Livro de Regras</b>  | O funcionário coloca as normas da organização acima da satisfação do cliente - inflexibilidade. |
| <b>Passeio</b>  | Atitude do funcionário que faz com que o cliente caminhe sem que seu problema seja resolvido.   |

Fonte: Albrecht (1992, p.15)

**Quadro 8 -Variáveis. “Os Sete Pecados do Serviço”.**

| <b>VARIÁVEIS DIMENSÕES DA QUALIDADE</b> | <b>AFIRMATIVA</b>  |
|---|--|
| <b>CONFIABILIDADE/CREDIBILIDADE</b>     | Na minha opinião os funcionários da SEORM executam o serviço apenas uma vez, sem necessidade de retificações.                  |
| <b>AGILIDADE</b>                        | Os serviços são executados no tempo adequado às minhas necessidades e expectativas.  |
|   | Quando solicito o atendimento via telefone, os funcionários da SEORM mostram disposição em atender rapidamente ao meu chamado. |
| <b>COMPETÊNCIA</b>                      | Os funcionários da SEORM conhecem as exigências e necessidades dos clientes.   |
| <b>COMUNICAÇÃO</b>                      | Os funcionários da SEORM preocupam-se em confirmar, posteriormente, se o serviço foi executado adequadamente.                  |
| <b>POSTURA</b>                          | Os funcionários da Divisão de Informática tratam-me com respeito e atenção.  |

Fonte: Albrecht (1992, p.15)

**Quadro 9 –Variáveis. “Os Sete Pecados do Serviço”.**

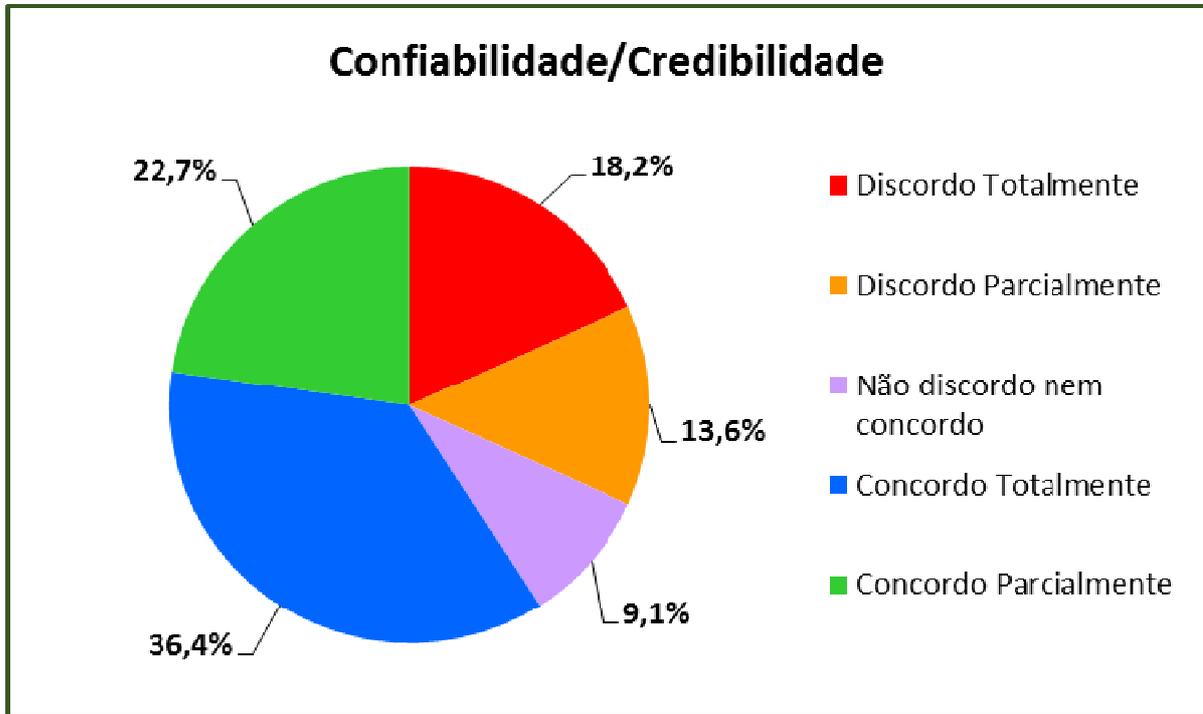
| <b>VARIÁVEIS “OS SETE PECADOS DO SERVIÇO”</b> | <b>AFIRMATIVA</b>   |
|---|---|
| <b>APATIA</b>                                 | Quando solicito o atendimento dos funcionários da SEORM não sou atendido prontamente.   |
| <b>DISPENSA</b>                               | Quando procuro os funcionários para apresentar alguma queixa em relação ao serviço da SEORM, estes demonstram impaciência em ouvir-me.          |
| <b>FRIEZA</b>                                 | Não sou tratado, pelos funcionários da SEORM, com o respeito que deve ser dispensado a um cliente.  |
| <b>CONDESCENDÊNCIA</b>                        | Não sou questionado de maneira a esclarecer melhor minha necessidade em relação ao serviço que deverá ser prestado pelos funcionários da SEORM. |

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>AUTOMATISMO</b>     | Percebo claramente que os funcionários não demonstram interesse em satisfazer minhas necessidades.  |
|                        | O funcionário ao me atender, não me fez sentir um cliente importante.   |
| <b>LIVRO DE REGRAS</b> | Os funcionários utilizam-se de normas e regras que impedem o atendimento da minha solicitação de serviço.                                 |
| <b>PASSEIO</b>         | Os funcionários não têm pleno conhecimento e informações necessários ao atendimento, fazendo com que passei atrás da informação desejada. |

Fonte: Albrecht (1992, p.15)

#### 4.6.1. Confiabilidade e Credibilidade

Gráfico 1 – Confiabilidade e Credibilidade



Fonte: Elaborado pela Autora

##### Questão nº 1

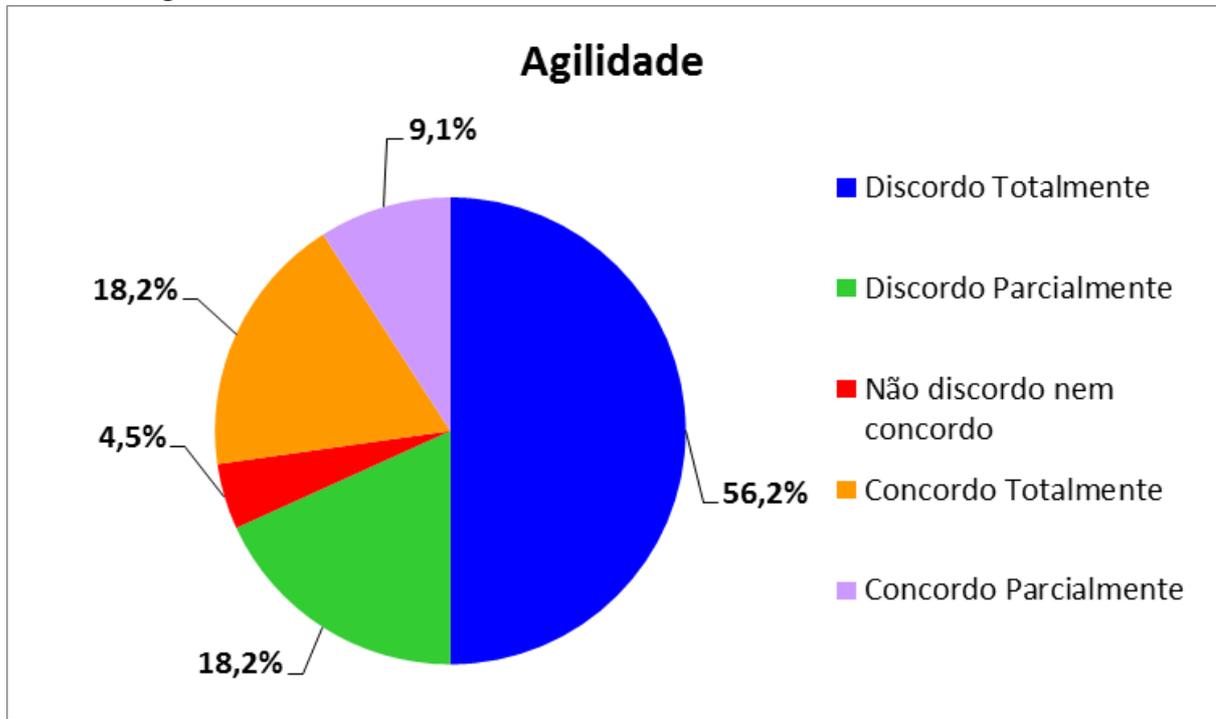
Na minha opinião os servidores da SEORM executam o serviço apenas uma vez, sem necessidade de retificações.

Em relação à primeira questão é possível observar que 36,4% dos usuários (84 entrevistados) confiam nos serviços da SEORM.

A confiabilidade ou credibilidade não é percebida de forma positiva pelos pesquisados, os usuários não têm crédito e confiança nos serviços da SEORM.

#### 4.6.2. Variável Agilidade

Gráfico 2 – Agilidade



Fonte: Elaborado pela Autora

Questão nº 2

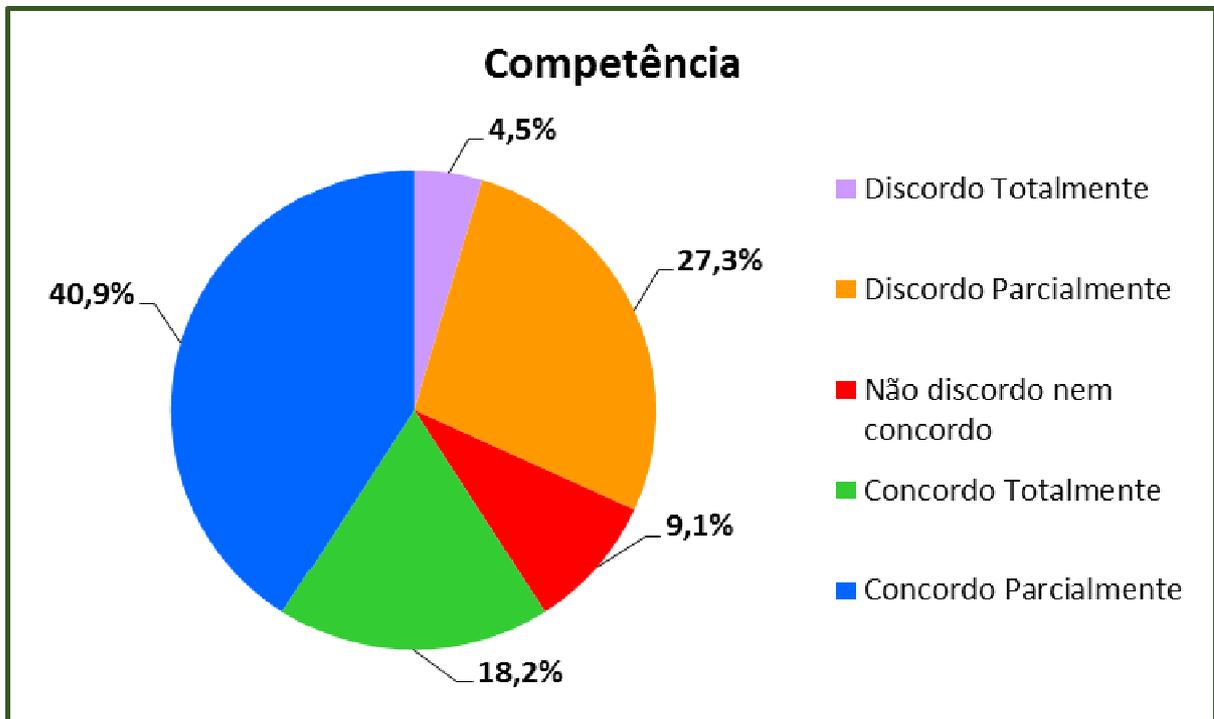
Os serviços são executados no tempo adequado às minhas necessidades e expectativas.

Na segunda questão observamos que 56,2% dos respondentes (95 entrevistados) discordam totalmente com a agilidade como fator positivo para a SEORM.

A maioria dos usuários da SEORM acha que os servidores daquele setor não têm agilidade suficiente para fornecerem o serviço.

### 4.6.3. Variável Competência

Gráfico 3 – Competência



Fonte: Elaborado pela Autora

Questão nº 3

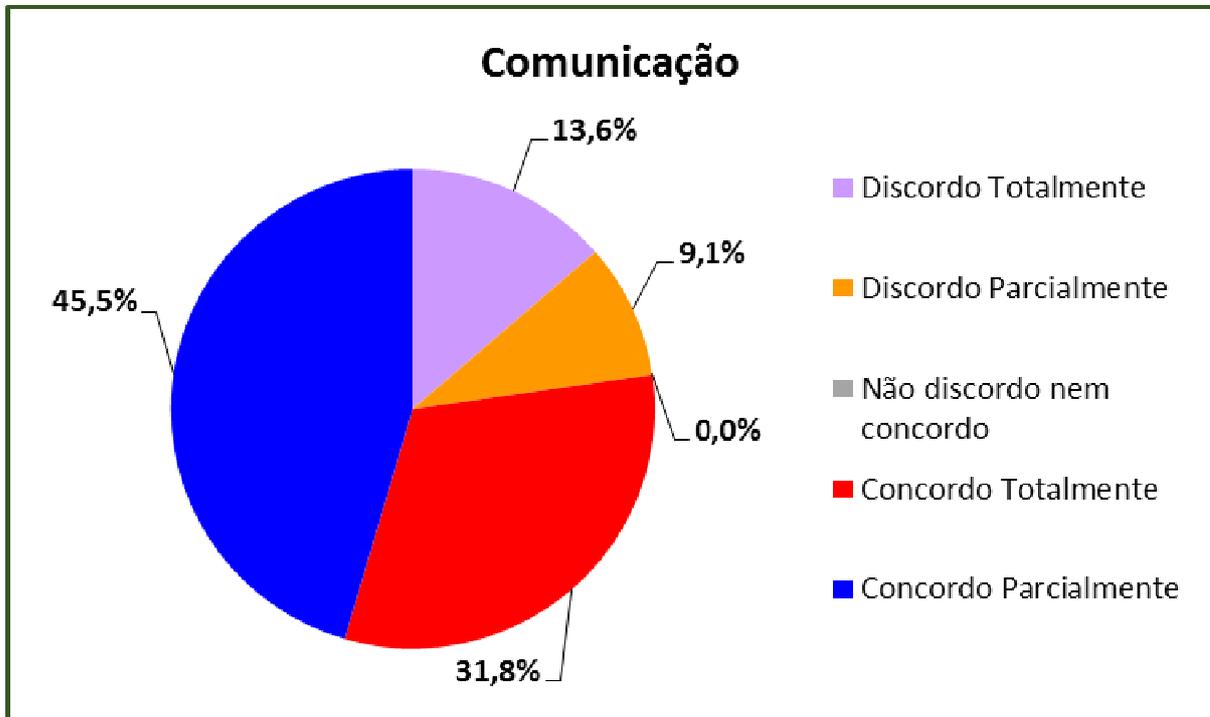
Os servidores da SEORM conhecem as exigências e necessidades dos clientes.

Na terceira questão que trata da competência, observamos que 41% dos entrevistados (108 respondentes) concordam parcialmente com a competência dos serviços prestados pela SEORM.

Em razão disso, temos então que a competência da SEORM é percebida de forma parcialmente positiva pelos respondentes.

#### 4.6.4. Variável Comunicação

Gráfico 4 – Comunicação



Fonte: Elaborado pela Autora

#### Questão nº 4

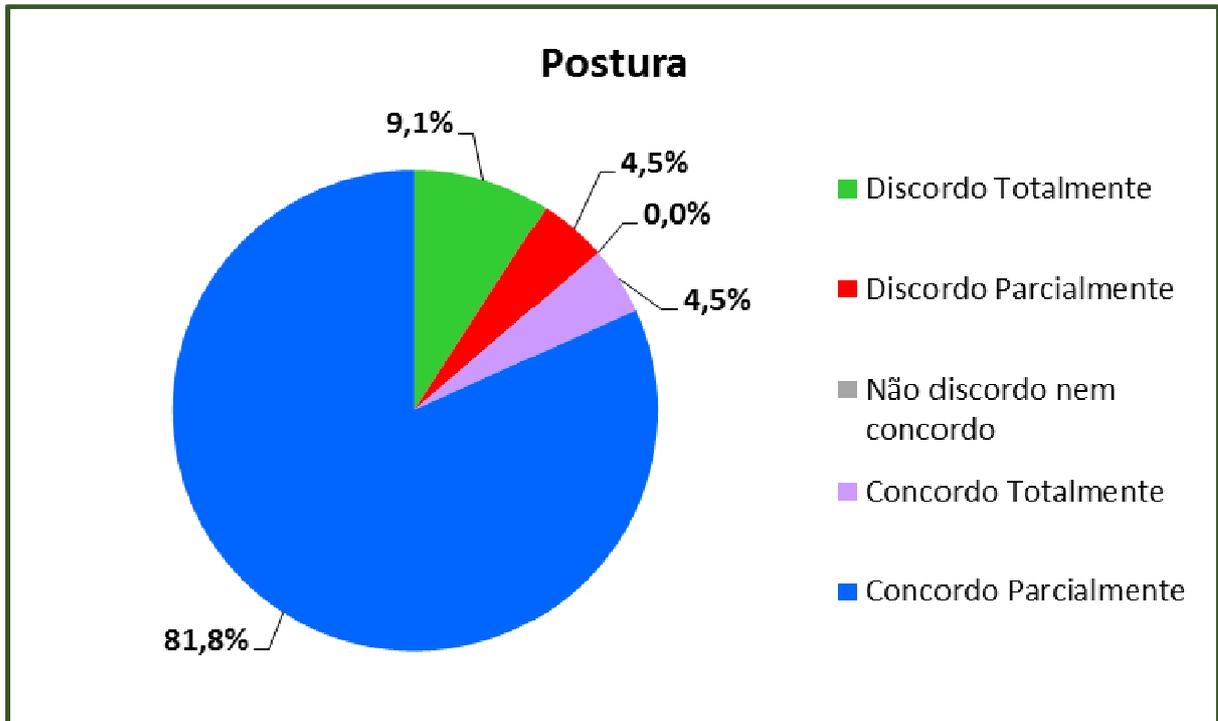
Os servidores da SEORM preocupam-se em confirmar, posteriormente, se o serviço foi executado adequadamente.

Em relação a esta variável observa-se que 45,5% dos participantes (120 respondentes) concordam parcialmente que a SEORM possui uma boa comunicação.

Assim, a comunicação da SEORM é percebida de forma parcialmente positiva pelos respondentes.

#### 4.6.5. Variável Postura

Gráfico 5 – Postura



Fonte: Elaborado pela Autora

Questão n° 5

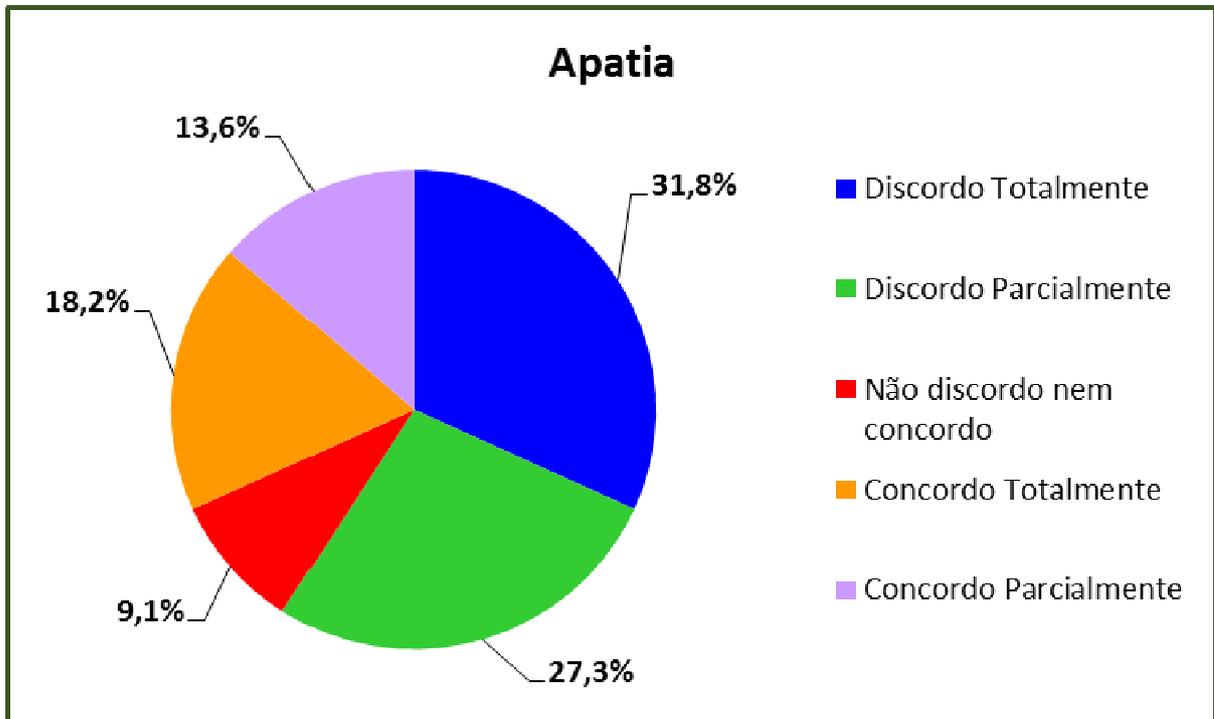
Os servidores da SEORM tratam-me com respeito e atenção.

Nesta questão observou-se que 82% dos respondentes (216 pesquisados) concordam parcialmente com a postura adotada pelos servidores da SEORM.

Em consequência do resultado temos que a maioria dos usuários concorda em parte com a postura adotada pelos servidores da SEORM.

#### 4.6.6. Variável Apatia

Gráfico 6 – Apatia



Fonte: Elaborado pela Autora

Questão nº 6

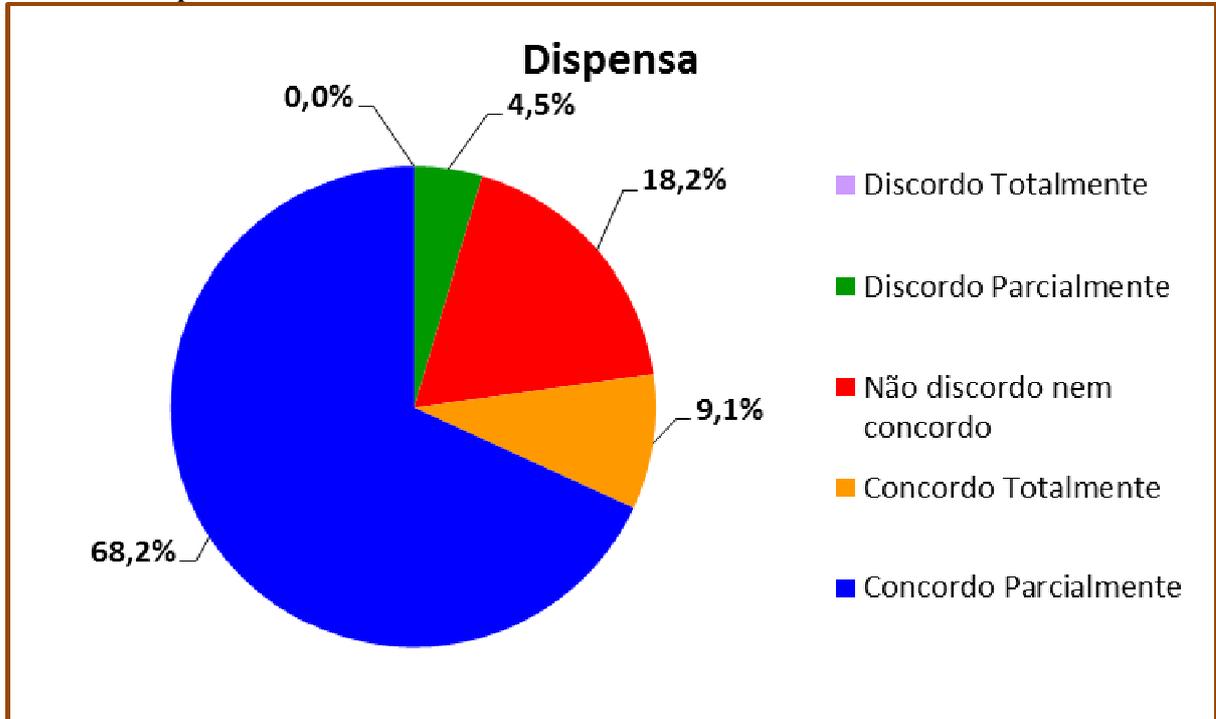
Quando solicito o atendimento dos servidores da SEORM não sou atendido prontamente.

Esta questão nos mostrou que 32% dos entrevistados (84 respondentes) discordam totalmente com a presença da variável apatia nos serviços prestados pela SEORM.

Pela percepção dos usuários, a apatia não contribui para os problemas presentes no setor.

#### 4.6.7. Variável Dispensa

Gráfico 7 – Dispensa



Fonte: Elaborado pela Autora

#### Questão nº 7

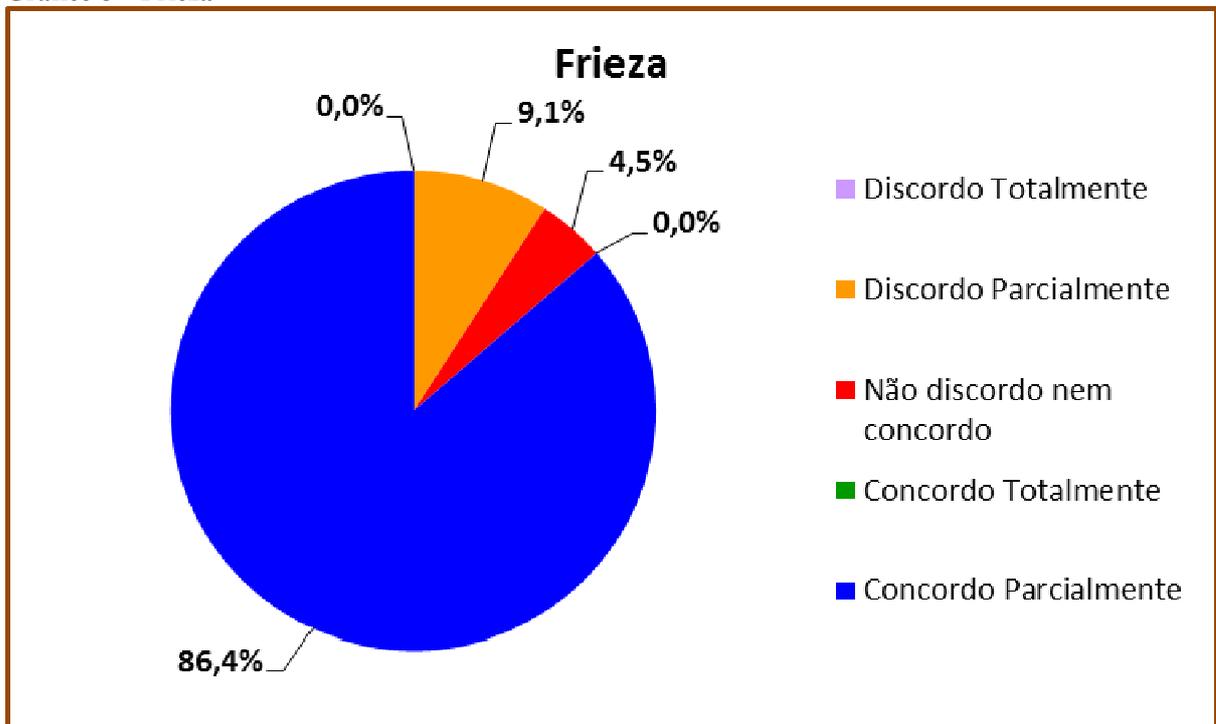
Quando dirijo-me aos servidores para apresentar alguma queixa em relação ao serviço da SEORM, estes demonstram-se impacientes em ouvir-me.

Podemos observar com esta questão que 68,2% (180 entrevistados) concordam parcialmente com o “pecado” da dispensa no setor de informática da SEORM.

Conclui-se que a percepção dos usuários, em relação a esta variável, é que ela contribui de forma parcial para os problemas da SEORM.

#### 4.6.8. Variável Frieza

Gráfico 8 – Frieza



Fonte: Elaborado pela Autora

#### Questão nº 8

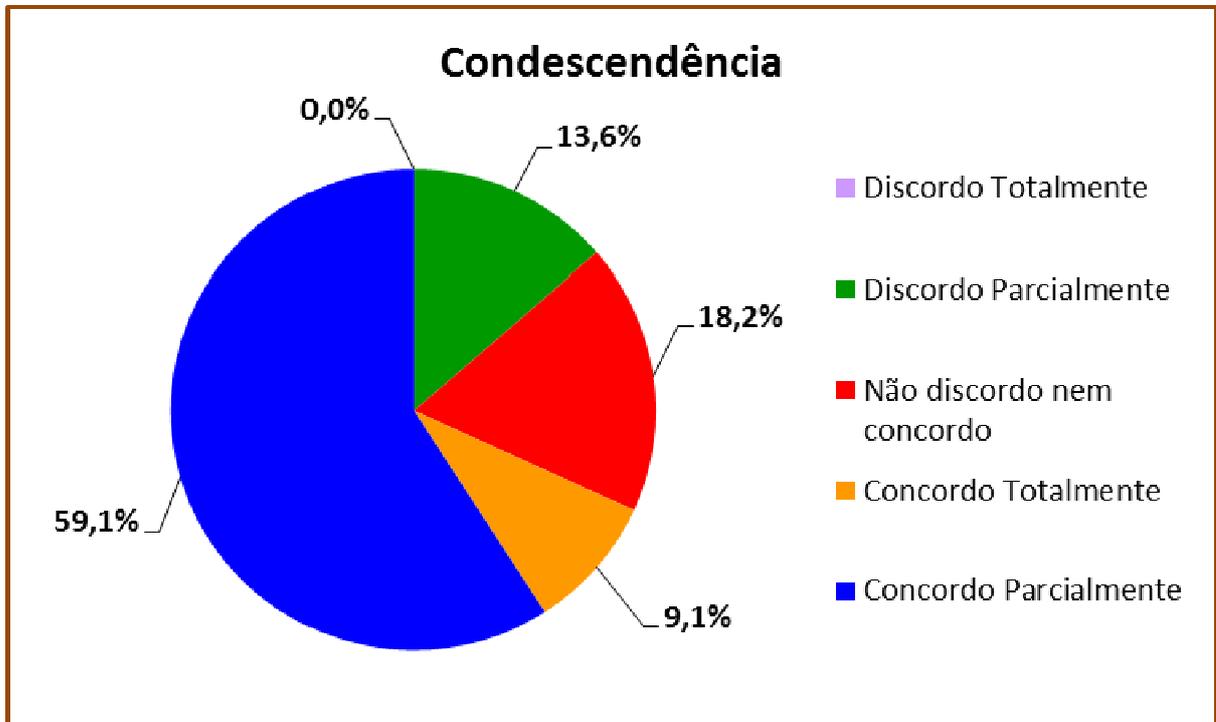
Não sou tratado, pelos servidores da SEORM, com o respeito que deve ser dispensado a um cliente.

Em relação à questão de número 9 (nove), 86,4% dos usuários (227 respondentes) concordam parcialmente com a frieza dos prestadores de serviço da SEORM.

Pelo exposto, temos que os usuários concordam que a variável frieza contribui para os problemas presentes na SEORM, representando um grau de reprovação no atendimento.

#### 4.6.9. Variável Condescendência

Gráfico 9 – Condescendência



Fonte: Elaborado pela Autora

Questão nº 9

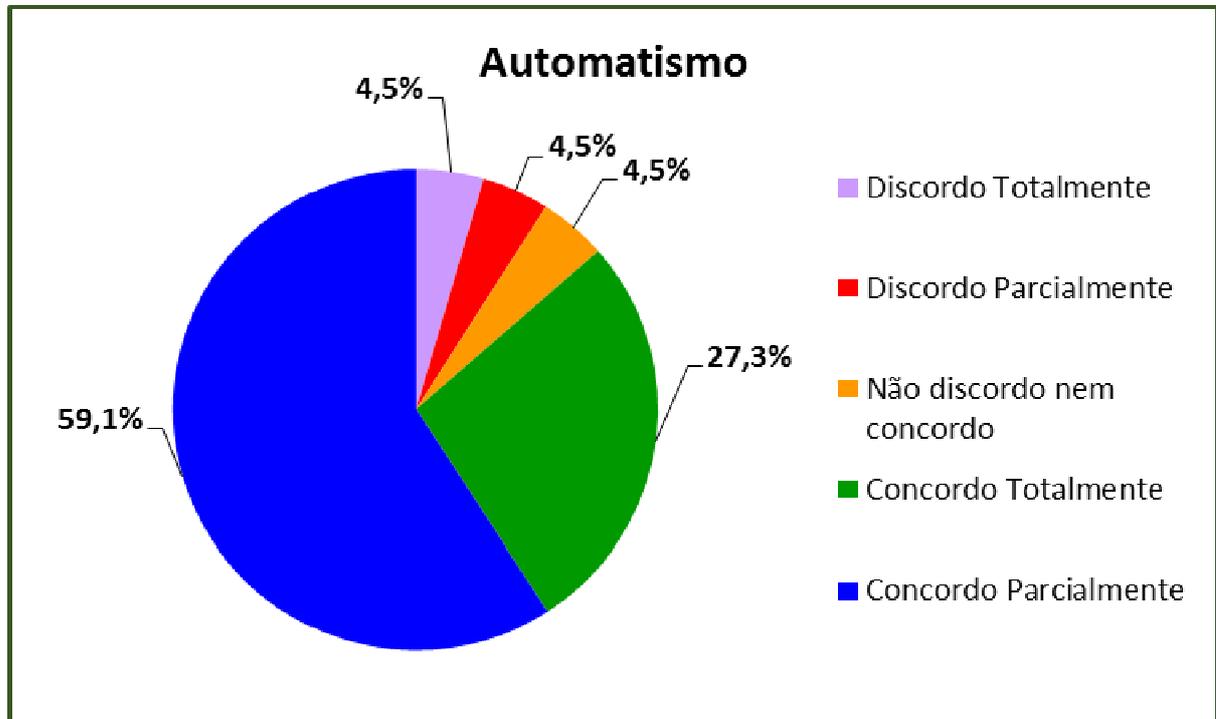
Não sou questionado de maneira a esclarecer melhor minha necessidade em relação ao serviço que deverá ser prestado pelos servidores da SEORM.

Esta variável nos mostrou que 59,1% dos respondentes (156 usuários) concordam parcialmente com a presença da variável condscendência.

Para os usuários dos serviços da SEORM, a condscendência é um problema percebido, representando um grau parcialmente negativo de aprovação no atendimento.

#### 4.6.10. Variável Automatismo

Gráfico 10 – Automatismo



Fonte: Elaborado pela Autora

#### Questão nº 10

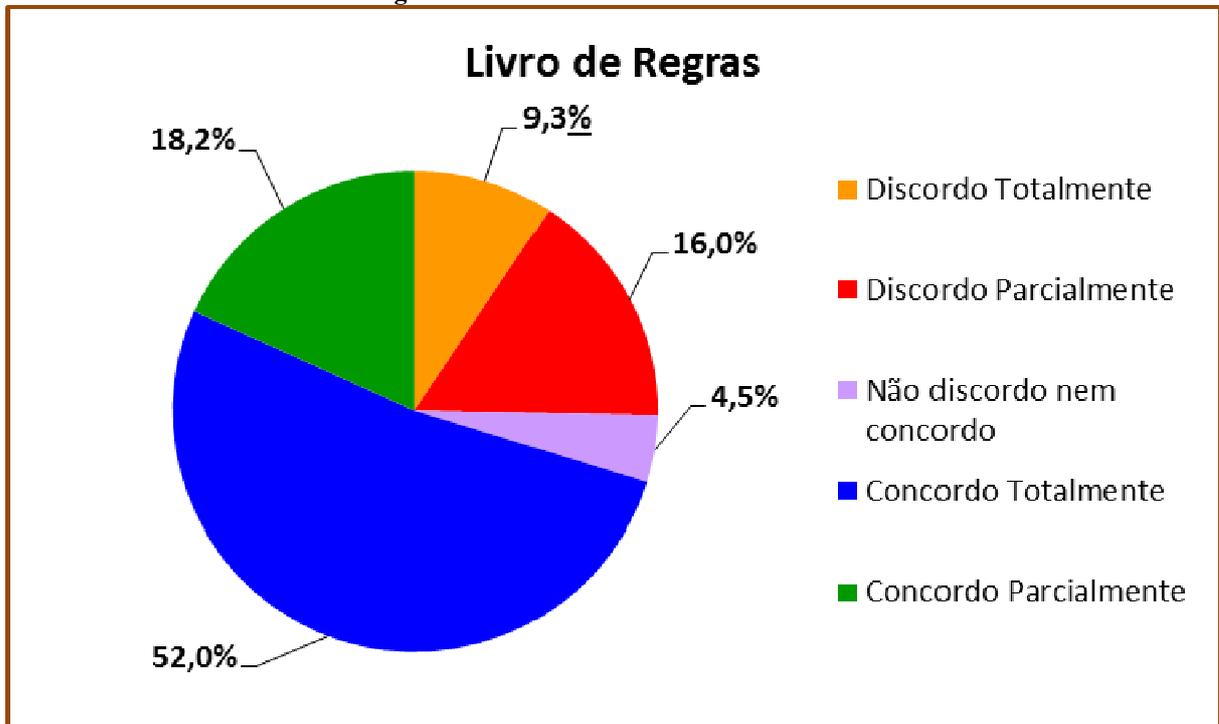
Percebo claramente que os servidores não demonstram interesse em satisfazer minhas necessidades.

Observamos com esta variável que 59,1% dos respondentes (156 entrevistados) concordam parcialmente com o “pecado” do automatismo no atendimento da SEORM.

A maioria dos entrevistados percebe a presença da variável automatismo, de forma parcialmente negativa em relação aos serviços prestados pela SEORM.

#### 4.6.11. Variável Livro de Regras

Gráfico 11 – Variável Livro de Regras



Fonte: Elaborado pela Autora

Questão nº 11

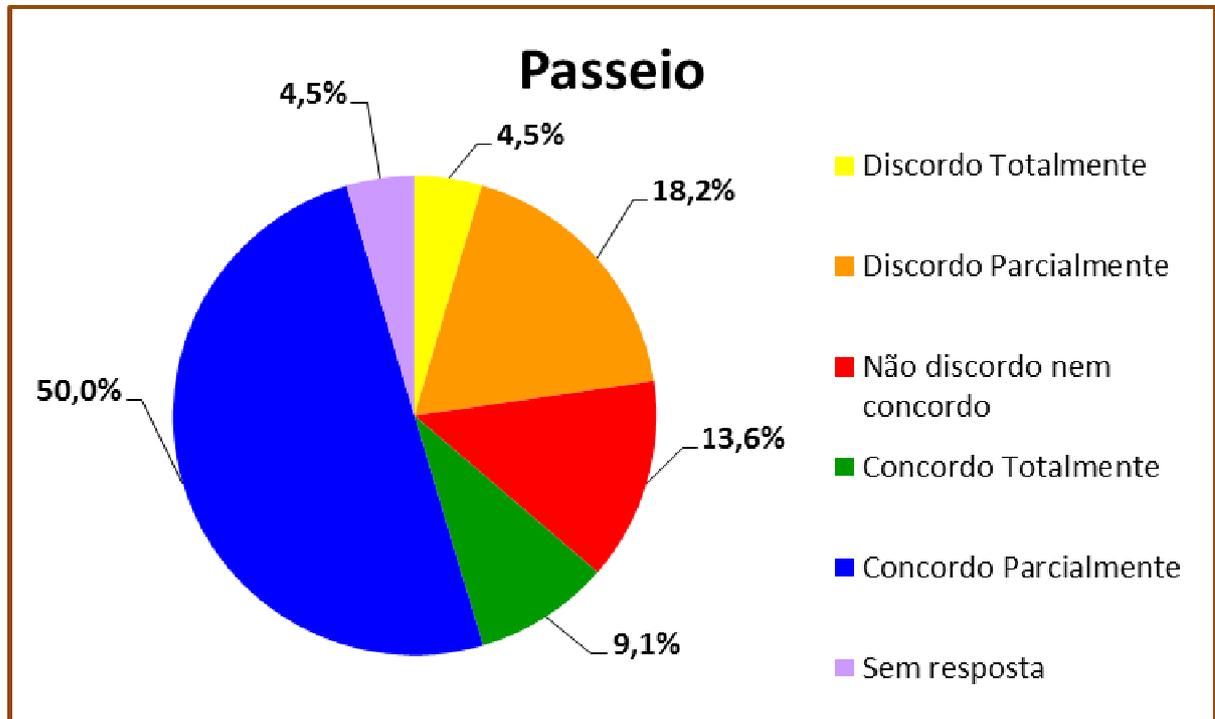
Os servidores utilizam-se de normas e regras que impedem o atendimento da minha solicitação de serviço.

Podemos observar nesta questão que 52% dos respondentes (137 usuários) concordam totalmente com a existência da variável livro de regras no atendimento. .

Pela percepção dos usuários, esta variável contribui para os problemas presentes na SEORM.

#### 4.6.12. Variável Passeio

Gráfico 12 – Variável Passeio



Fonte: Elaborado pela Autora

#### Questão nº 12

Os servidores não têm pleno conhecimento e informações necessárias ao atendimento, fazendo com que passei atrás da informação desejada.

Em relação à questão de número 12 (doze), 50,0% dos entrevistados (148 respondentes) concordam parcialmente com a influência da variável passeio na SEORM.

Os dados indicam que os usuários acham que os servidores têm atitudes que os levam a procurar informações sem que seu problema seja resolvido.

## 5 . CONCLUSÃO

O presente estudo verificou a qualidade no atendimento ao cliente em uma organização pública. Após a análise do fenômeno, considerou-se que qualquer organização tem condições suficientes de suscitar em sua clientela certa percepção sobre a qualidade no atendimento e que, a intervenção nesse, reflete nessa qualidade.

Foi bastante oportuno no sentido de facilitar esta identificação, tornando possível o desenvolvimento de ações de ajustamento entre a qualidade oferecida pela organização e a percebida por seus clientes.

É necessário que as organizações tenham conhecimento e acompanhem a evolução ou insatisfação dos clientes com os seus produtos e serviços, e sejam capazes de identificar claramente as causas destas insatisfações.

A Seção de Organização e Métodos foi o laboratório para esse estudo. Os resultados alcançados denotam pontos passíveis de ajustes à qualidade no atendimento. Como recomendação, foram indicadas ações corretivas a fim de diminuir os distanciamentos percebidos na análise.

Não basta oferecer produtos e serviços adequados às necessidades dos clientes, é preciso primar pelo bom atendimento, pois a má execução deste pode comprometer o resultado de todo um trabalho direcionado à qualidade da organização.

O avanço tecnológico a renovação dos costumes e do comportamento, levam a mudanças rápidas nas reais necessidades dos clientes, assim a organização deve continuamente, verificar e aperfeiçoar seus processos, produtos e serviços, agregando-lhes valor e adaptando-os às necessidades dos clientes. Sugere-se a busca do aperfeiçoamento contínuo através da avaliação e registro de desvios do planejamento, da incidência de problemas, erros e reclamações, para se alcançar o aperfeiçoamento contínuo gerando bons resultados.

A Seção de Organização e Métodos deve estar consciente de que o foco no cliente significa ser altamente receptiva às suas necessidades, devendo preparar-se para atendê-los bem e melhor cada vez que o serviço for solicitado, portanto, sugere-se que os servidores

recebam treinamento adequado a fim de capacitá-los a lidarem diretamente com o público externo à SEORM e sejam também capazes de definirem propósitos por meio de um planejamento estratégico participativo e integrado, gerando comprometimento e confiança dentro da organização.

De modo geral, as pessoas buscam no trabalho, não apenas remuneração adequada, mas espaço e oportunidade de demonstrar aptidões, participar, crescer profissionalmente e ver seus esforços reconhecidos. Satisfazer tais aspirações é multiplicar o potencial de iniciativa e trabalho. Ignorá-las é condenar os empregados à rotina, ao comodismo, clima exatamente contrário ao espírito da Qualidade Total.

Em uma organização legislativa a atividade de manutenção tem que ser rápida e eficiente, portanto, oferecendo respostas em tempo real para o conjunto de servidores e em especial aos Gabinetes Parlamentares. Por isso, é preciso ter equipamento de reposição e orientações permanentes quanto ao uso adequado dos computadores, impressoras e redes.

É comum os servidores terem que se esforçar para atender as demandas de toda a Casa, levando-se em consideração a extrema escassez de mão-de-obra atualmente existente, devido a não realização de concursos pela CLDF. Atualmente têm sido realizados estudos e propostas para adequação à realidade de atendimento na prestação de serviços, inclusive com a possibilidade de terceirização.

De modo geral, confirmam-se as hipóteses, após a verificação dos resultados e de acordo com a análise dos dados gráficos, constatou-se que o atendimento da SEORM é insuficiente e que existe distanciamento entre as necessidades dos servidores e os serviços oferecidos pela Seção.

Considerando os resultados desta pesquisa podemos sugerir estudos futuros análogos em outras áreas de atendimento ao público, para que se verifique a percepção dos servidores que realizam os atendimentos e como priorizam as demandas, bem como a necessidade de terceirização ou não. Importante enfatizar que o trabalho foi desenvolvido a partir do perfil dos clientes que se utilizam dos serviços prestados pela Seção de Organização e Métodos – SEORM, portanto, a pesquisa limita-se a esta Seção, devendo, se necessário, para outros casos, pesquisas específicas.

## **Bibliografia Referenciada**

ALBRECHT, Karl, Revolução nos serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. 2.ed. São Paulo: Pioneira, 1992.

CANTINI, Adriana Hartemink; Metodologia de Pesquisa Científica – Facol Disponível em: [Facol.com/egressos/downloads/elaboração03.ppt](http://Facol.com/egressos/downloads/elaboração03.ppt).

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. 6.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

GRONROOS, Christian. Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

KOTLER, Philip. Marketing: edição compacta. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

KOTLER, Philip. Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Marketing de Serviços. São Paulo: Atlas, 2012.

LOVELOCK, Wirtz. Marketing de Serviços. Pessoas, tecnologia e resultados. 5ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MATAR, Fauze N. Pesquisa de Marketing: edição compacta. São Paulo: Atlas, 1996.

MIRSHAWKA, Victor. Hospital - Fui Bem Atendido, a vez do Brasil. São Paulo: Makron Books, 1994.

OSBORNE, David. Reinventando o Governo. Ed. Exclusiva para a ENAP Comunicação, 1992.

RICHARDSON, Roberto Jarry. Pesquisa Social: métodos e técnicas. 2ed. São Paulo: Atlas, 1989.

ROESCH, Sylvia Maria. Projetos de Estágio do Curso de Administração. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 1996.

VERA, Flávia Santinoni. Manual para apresentação de trabalho de conclusão de curso. 1. ed. Brasília: Senado Federal. Instituto Legislativo Brasileiro, 2013. 31 p.  
Elaboração TCC. 2. Normas técnicas. 3. Orientação.

WEILL, Peter; Artigo: O Segredo da Boa Governança, Microsoft Business: Disponível em: <http://www.submarino.com.br/produto/1/1073427/governança+de+ti:tecnologia+da+informação>.

## APÊNDICE

## **Apresentação**

Caro usuário, você está recebendo um questionário que procura registrar, sua opinião sobre a qualidade do atendimento da SEORM/CMI.

O objetivo deste questionário é ajudar a SEORM, mediante um diagnóstico, no sentido de se adequar aos princípios da qualidade total a fim de lhe proporcionar um melhor atendimento. Servirá também, como base para elaboração de um trabalho acadêmico do curso de Pós-Graduação *latu sensu* em Administração Legislativa realizado pelo Instituto Legislativo Brasileiro.

Não há necessidade de você se identificar, contudo, sua opinião e sua sinceridade são de extrema importância para este trabalho.

São apresentadas a seguir, afirmativas as quais você tenderá concordar ou discordar. Para isso, basta marcar com “X” no quadro relativo ao grau que você escolher.

Muito obrigada por sua colaboração!

Maria da Penha de Araújo

Chefe da SEORM

Ramal: 9204/8329

## QUESTIONÁRIO

1) Na minha opinião os servidores da SEORM executam o serviço apenas uma vez, sem necessidade de retificações.

- Discordo plenamente
- Discordo parcialmente
- Não discordo nem concordo
- Concordo parcialmente
- Concordo plenamente

2) Os serviços são executados no tempo adequado às minhas necessidades e expectativas.

- Discordo plenamente
- Discordo parcialmente
- Não discordo nem concordo
- Concordo parcialmente
- Concordo plenamente

3) Os servidores da SEORM conhecem as exigências e necessidades dos clientes.

- Discordo plenamente
- Discordo parcialmente
- Não discordo nem concordo
- Concordo parcialmente
- Concordo plenamente

4) Os servidores da SEORM preocupam-se em confirmar, posteriormente, se o serviço foi executado adequadamente.

Discordo plenamente

Discordo parcialmente

Não discordo nem concordo

Concordo parcialmente

Concordo plenamente

5) Os servidores da SEORM tratam-me com respeito e atenção.

Discordo plenamente

Discordo parcialmente

Não discordo nem concordo

Concordo parcialmente

Concordo plenamente

6) Quando solicito o atendimento dos servidores da SEORM não sou atendido prontamente.

Discordo plenamente

Discordo parcialmente

Não discordo nem concordo

Concordo parcialmente

Concordo plenamente

7) Quando dirijo-me aos servidores para apresenta alguma queixa em relação ao serviço da SEORM, estes demonstram-se impacientes em ouvir-me.

Discordo plenamente

Discordo parcialmente

Não discordo nem concordo

Concordo parcialmente

Concordo plenamente

8) Não sou tratado, pelos servidores da SEORM, com o respeito que deve ser dispensado a um cliente.

Discordo plenamente

Discordo parcialmente

Não discordo nem concordo

Concordo parcialmente

Concordo plenamente

9) Não sou questionado de maneira a esclarecer melhor minha necessidade em relação ao serviço que deverá ser prestado pelos servidores da SEORM.

Discordo plenamente

Discordo parcialmente

Não discordo nem concordo

Concordo parcialmente

Concordo plenamente

10) Percebo claramente que os servidores não demonstram interesse em satisfazer minhas necessidades.

Discordo plenamente

Discordo parcialmente

Não discordo nem concordo

Concordo parcialmente

Concordo plenamente

11) Os servidores utilizam-se de normas e regras que impedem o atendimento da minha solicitação de serviço.

Discordo plenamente

Discordo parcialmente

Não discordo nem concordo

Concordo parcialmente

Concordo plenamente

12) Os servidores não têm pleno conhecimento e informações necessárias ao atendimento, fazendo com que passei atrás da informação desejada.

Discordo plenamente

Discordo parcialmente

Não discordo nem concordo

Concordo parcialmente

Concordo plenamente