



EXTENSÃO DE GURUÉ

Atendimento ao Público e Satisfação aos Usuários / Utentes dos Serviços do Registo Civil do Gurué

De:

Alberto Manuel Cordeiro

Gurué, Outubro de 2023

**Atendimento ao Público e Satisfação aos Usuários / Utentes Dos Serviços do
Registo Civil do Gurué**

Estudante: Alberto Manuel Cordeiro

Esta Dissertação deve ser apresentada na
Universidade Católica de Moçambique
Extensão de Gurué como requisito para
obtenção do grau de Mestre no Curso de
Administração Pública.

Supervisora:

Dra. Leonor Gonçalves Covane

Gurué, Outubro de 2023

Índice

DECLARAÇÃO	vii
DEDICATÓRIA	viii
AGRADECIMENTOS	viii
Lista de abreviaturas	ix
Resumo	x
Summary	xi
CAPITULO I: INTRODUÇÃO	1
1.2.Problematização.....	2
1.3.Objectivos:	3
1.3.1. Objectivo Geral.....	3
1.3.2. Objectivos Específicos.....	3
1.4. Justificativa	3
1.5.Relevância do estudo	5
1.6. Questões de pesquisa	5
1.7. Delimitação do Estudo.....	5
CAPITULO II: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	7
2.1.Revisão da Literatura Teórica.....	7
2.2. Literatura empírica.....	16
2.3. Literatura Focalizada	26
CAPITULO III. ASPECTOS METODOLÓGICOS	29
3.1 Tipo de Pesquisa	29
3.1.2. Quanto a abordagem	29
3.1.3. Quanto aos objectivos.....	30
3.1.3. Quanto aos procedimentos.....	30
3.1.4. Quanto a Natureza	30
3.2.1. População e amostra	31
3.2.2. População.....	31
3.2.3 Amostra.....	31
3.2.3. Critérios de determinação da amostra.....	31
3.3. Técnicas e instrumentos de colecta de dados.....	32
3.3.2. Entrevista	33
3.3.4 Questionário	33

3.3.5. Colecta de Dados Secundários.....	34
3.3.6. Pesquisa documental.....	34
3.3.7. Pesquisa Bibliográfica	35
3.4. Técnicas e Instrumentos de análise e validação de dados.....	35
3.5. Limitações do estudo	35
3.6. Aspectos éticos	36
CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	37
CATEGORIA I : FUNCIONAMENTO DO REGISTO CIVIL E NOTARIADO	37
CATEGORIA II: CAPACIDADE DE RESPOSTA DO REGISTO CIVIL E.....	41
CATEGORIA II: DIFICULDADES QUE OS UTENTES ENCARAM NO.....	41
CAPITULO V: CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES.....	45
5.1 Considerações finais	45
5.2. Sugestões	47
5.3 Bibliografia	48
Apêndices.....	xii

Índice de tabela

Tabela 1: Qualidade dos serviços públicos e critérios de avaliação-----13

Tabela 2: Cinco dimensões de avaliação da qualidade dos serviços-----17

Tabela 3: Serviços prestados e respectivo tempo médio de espera e resposta -----40

DECLARAÇÃO

Esta Dissertação Científica é resultado da investigação do autor sob orientação da supervisora, o seu conteúdo é original e todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto, nas notas e na bibliografia final.

Declaro ainda, que este trabalho não foi apresentado em nenhuma outra instituição para obtenção de qualquer grau académico.

Gurué, aos de Outubro de 2023

/ Alberto Manuel Cordeiro /

A supervisora: Dra. Leonor Gonçalves Covane

DEDICATÓRIA

Aos meus pais: Alberto António Cordeiro e Julieta Aurora Manuel; a minha esposa Arnete Ernesto Alfredo Cordeiro, aos meus filhos, Edhlenny A. S. Cordeiro, Aurhya de Aurora A. Ccordeiro, Khellenny da Gloria A. Cordeiro e Letthanya de Ângela A. Cordeiro.

AGRADECIMENTOS

Quem já elaborou um trabalho de pesquisa, sabe que o pesquisador não é o único actor envolvido nesta aventura de descobertas, pois este depende da colaboração de muitos intervenientes, tanto em questões mais práticas, financeiras, assim como emocionais. Razão pela qual, este espaço é reservado para expressar em poucas linhas os meus sinceros agradecimentos:

Os, em primeiro lugar vão a Deus pelo dom da vida e pela força na busca desse grande sonho, bem como pelo privilégio e oportunidade que me concedeu de poder frequentar este curso.

Em seguida quero agradecer a minha supervisora, Mestre Leonor Gonçalves Covane, pela orientação académica dispensada, pela incansável paciência durante o decurso da presente dissertação, das contribuições para a materialização do mesmo e pelo apoio moral prestado.

Igualmente os meus agradecimentos se estendem ao corpo docente da Universidade Católica de Moçambique – Extensão de Gurué, pelas diferentes maneiras de executar as aulas, bem como pela forma amigável e familiar de transmitir o conhecimento.

Sem me esquecer da minha família, pela paciência e coragem nos momentos em que não me dispunha em estar com ela, devido as aulas, trabalhos em grupo, produção dos ensaios.

Também estendo os meus agradecimentos a direcção do registo civil e notariados de Gurué, funcionários da instituição e todos inquiridos pelo tempo por eles disponibilizado para a obtenção de dados necessários para a materialização deste estudo.

Aos meus amigos, colegas da turma, que de uma forma directa e indirecta souberam ajudar-me disponibilizando-me materiais e informações que serviram para materializar a dissertação em apreço;

À todos que directa ou indirectamente contribuíram para o sucesso deste trabalho.

Lista de abreviaturas

BR- boletim da república

CP-cédula pessoal

RCNG – registo civil e notariado de Gurué

FRCNG- funcionário do registo civil e notariado de Gurué

USRCNH -utente do registo civil e notariado de Gurué

PRM- polícia da República de Moçambique

ERDAP – Estratégia de Reforma da Administração Publica

Resumo

Este estudo tem como objectivo geral analisar o nível de satisfação dos usuários dos serviços de registo e notariado de Gurulé. Espera-se com este estudo estimular as boas práticas dos funcionários da instituição em alusão visando aprimorar a cultura de bem servir ao público. A pesquisa é de paradigma qualitativa e do tipo exploratória tendo como instrumentos e técnicas de colecta de dados a entrevista, o questionário, a revisão bibliográfica e análise documental. Os resultados desta pesquisa indicam que os serviços de registo civil e notariado de Gurulé constituem uma das instituições mais visadas no concêntrico a solicitação de serviços públicos aliado ao facto de ser uma das instituições que presta uma vasta gama de serviços em apenas um único estabelecimento ao nível do distrito. O elevado número de serviços solicitados pelos usuários cria uma pressão enorme aos funcionários facto que origina atrasos e adiamento de atendimento o que constitui um enorme constrangimento para os usuários. Com o estudo chegou-se à conclusão de que a maioria dos utentes não está satisfeita com a qualidade do atendimento prestado na instituição em estudo. A insatisfação é motivada devido ao mau atendimento caracterizado pela excessiva morosidade dos funcionários, longo tempo de espera para obtenção de uma autenticação considerada relativamente simples, falta de esclarecimento em casos de dúvida, os funcionários dão prioridade aos amigos e familiares em detrimento das pessoas idosa, doente e gestantes. Embora a instituição tenda a satisfazer os seus clientes dentro das suas possibilidades existe enorme desafio com vista a garantir melhor atendimento para satisfazer os seus utentes por isso o estudo sugere: que a instituição contrate mais funcionários para atender a demanda; que os funcionários aprimorem as boas práticas de atendimento público; que os recursos humanos existentes sejam usados de forma racional e que entendam que a satisfação do usuário constitui o principal objectivo.

Palavra-chave: registo civil, notariado, satisfação.

Summary

The general objective of this research is to analyze the level of satisfaction of users of Gurulé's registration and notary services. This study is expected to encourage good practices among employees of the institution in question, aiming to improve the culture of serving the public. The research is qualitative and exploratory in nature, using interviews, questionnaires, bibliographical reviews and document analysis as data collection instruments and techniques. The results of this research indicate that Gurulé's civil registration and notary services constitute one of the most targeted institutions when it comes to requesting public services, combined with the fact that it is one of the institutions that provides a wide range of services in just a single establishment at the level of the district. The high number of services requested by users creates enormous pressure on employees, which leads to delays and postponements of service, which constitutes a huge embarrassment for users. The study came to the conclusion that although the institution tends to satisfy its customers within its possibilities, there is a huge challenge in order to guarantee better service to satisfy its users, which is why the study suggests: that the institution hires more employees to serve demand; that employees improve good public service practices; that existing human resources are used rationally and that they understand that user satisfaction is the main objective.

Keyword: civil registration, notary, satisfaction.

CAPITULO I: INTRODUÇÃO

As reformas introduzidas no sector público em 2001 através estratégia global da reforma do sector público 2001 - 2011 têm em vista de entre os vários objectivos, a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos utentes. A administração pública tem vindo a conhecer profundas reformas visando optimizar os serviços, atingir a eficiência e garantir a provisão de melhores serviços aos cidadãos, contudo desde a sua implementação esta reforma enfrenta inúmeras dificuldades para o alcance dos Objectivos estabelecidos. A gestão dos recursos humanos é um dos grandes constrangimentos que o sector público enfrenta. Os problemas partem do recrutamento dos funcionários. Os concursos de admissão de novos funcionários não respeitam as reais necessidades do aparelho do estado. Outro problema na gestão dos recursos humanos prende-se com a falta de clareza na distribuição das tarefas de cada funcionário, havendo funcionários que nem se quer conhecem as funções e objectivos da instituição. O sector público por motivos diversos, nomeadamente falta de capacidade técnica, insuficiência financeira, dificuldade na gestão dos recursos humanos, faltos de motivação, baixos salários entre outros constituem factores que propiciam a fraca qualidade dos serviços públicos provocando insatisfação dos usuários.

Os serviços de registo civil e notariado de Gurué são uma dessas instituições que prestam atendimento público e que a qualidade dos seus serviços tem estado a ser questionada.

Visando compreender as causas da insatisfação dos usuários efectuou-se esta pesquisa que apurou que realmente os usuários não estão satisfeitos com o atendimento que lhes é prestado e que há vários aspectos a serem melhorados para assegurar um atendimento almejado pelos utentes.

Este estudo enquadra-se no âmbito de conclusão do curso de Mestrado em Administração Pública ministrado pela Universidade Católica de Moçambique – Extensão de Gurué.

Quanto a estrutura, a presente pesquisa está estruturada de acordo com as normas recomendadas pela Universidade Católica de Moçambique no âmbito de organização de trabalhos científicos dividido em 05 capítulos, nomeadamente: introdução, revisão da literatura, aspectos metodológicos, prestação análise e interpretação de dados e conclusões e sugestões.

1.2.Problematização.

A constituição de 1990 introduziu o estado de direito alicerçado no pluralismo político permitindo assim o surgimento dos partidos políticos e sociedade civil que passaram a fiscalizar a acção governativa e exigindo melhores serviços públicos para os cidadãos. O estado viu-se obrigado a efectuar profundas reformas com vista a prover melhores serviços mesmo usando poucos recursos.

Reconhecendo as fragilidades do sector público foi introduzida a estratégia global da reforma do sector público 2001 – 2011 que visava otimizar os serviços, atingir a eficiência e garantir a provisão de melhores serviços aos cidadãos.

Porem vários estudos realizados nos últimos anos indicam que um dos grandes desafios do serviço público em Moçambique, é garantir ao público um atendimento eficaz, atendendo as expectativas que são geradas e apresentando um retorno positivo, facto que demonstra a prevalência de dificuldades em prover serviços de qualidade.

O registo civil e notariado de Gurué é uma dessas instituições cuja qualidade dos seus serviços tem estado a ser questionada pelos utentes que se mostram apreensivos e impacientes com a qualidade do atendimento.

De entre as causas da insatisfação apontadas pelos utentes na sua maioria estão relacionadas com a morosidade dos funcionários no atendimento dos utentes, falta de esclarecimento dos utentes em casos de duvidas, demasiado tempo de espera para obtenção de um atendimento de um serviço considerado relativamente simples e tratamento diferenciado dado aos tentes.

As inquietações levantadas pelos utentes mostra que a qualidade do atendimento é um desafio institucional que perpassa em todos os aspectos o planeamento institucional de todo órgão público, em especial aquele cujo público-alvo, é o cidadão comum e com um baixo nível de escolaridade como é o caso do maior número de usuários dos serviços do registo civil e notariado de Gurué, que possui características e peculiaridades que exigem atenção e dedicação no atendimento. É sempre bom lembrar que, para o público, a pessoa que está realizando o atendimento representa a Instituição. A boa impressão que se tem da instituição pode ser anulada por um único atendimento displicente. No entanto, frequentemente pensa-se na capacidade de atender ao público como algo intuitivo e que todas as pessoas, de diferentes formas, sabem fazer.

Atender ao público não envolve apenas saber comunicar, mas sim saber comunicar de forma eficaz. A prova é que cada vez mais as empresas investem na formação dos seus

trabalhadores neste domínio. Alguns dados podem demonstrar não só a importância do atendimento ao público como o facto de este ser extremamente importante e, quando feito de forma pouco eficaz, altamente prejudicial: Para um atendimento de excelência, é essencial preparar-se para novas práticas que impliquem mudanças de comportamento. Com uma postura adequada, é possível aperfeiçoar o atendimento, enfatizando características como rapidez, flexibilidade, cordialidade e, sobretudo, qualidade no trato com o público.

É reconhecendo a importância que esta instituição tem para com os cidadãos que o autor deste estudo coloca a seguinte questão: *até que ponto os utentes se sentem satisfeitos com a qualidade de atendimento oferecido pelos funcionários e agentes do estado afectos no registo civil e notariado de Gurué?*

1.3.Objectivos:

1.3.1. Objectivo Geral

- ✓ Avaliar a satisfação dos utentes dos serviços de registo civil e notariado de Gurué.

1.3.2. Objectivos Específicos

- ✓ Descrever o funcionamento do registo civil e notariado de Gurué;
- ✓ Analisar a capacidade de resposta do registo civil e notariado de Gurué a demanda dos utentes.
- ✓ Identificar os constrangimentos com que os utentes se deparam no registo civil e notariado de Gurué;

1.4. Justificativa

A escolha deste tema justifica-se pela necessidade de tentar compreender as dificuldades que os utentes encaram no registo civil e notariado de Gurué e procurar soluções que visam assegurar um atendimento condigno. Sendo uma instituição pública tem por obrigação prestar serviços respeitando os princípios da administração pública. No rol das instituições que causam insatisfação dos seus utentes destaca-se o registo civil e notariado de Gurué. São vários utentes que reclamam o mau atendimento que lhes é prestado.

Os seus valores baseiam-se na legalidade, celeridade, eficiência e eficácia, integridade, imparcialidade, transparência, honestidade, urbanidade, ética, bem servir, competência, criatividade e outros serviços. A grande aposta que tem vindo a ser feita a nível dos recursos humanos demonstra a importância da profissionalização da função pública. Por outro lado denota-se uma forte tendência para o aumento do investimento na formação e capacitação do capital humano a vários níveis, permitindo assim fornecer serviços de forma mais eficiente e dotar os vários órgãos de autonomia a nível na gestão interna. Importa nesta componente destacar a importância das escolas de Governo consubstanciadas no sistema de formação em administração pública. De modo a adoptar a administração pública de técnicos qualificados na aproximação da administração pública do cidadão garantindo assim a melhorar a qualidade na prestação dos serviços.

Mesmo com funcionários capacitados frequentemente a instituição regista um movimento desusado de utentes que procuram por atendimento e que chegam a esperar por cerca de sete horas, como acontece com a autenticação de documentos onde os utentes que deixam os seus documentos por exemplo as primeiras horas do dia são orientados a sentarem ou regressarem as 14 horas para levantar o seu documento autenticado. Esta e mais outras inquietações deixam os utentes agastados pois não compreensível que uma simples autenticação necessite de tanto tempo para ser feita.

Outro constrangimento que os utentes enfrentam tem a ver com o mudo como os funcionários se dirigem aos utentes. Tratando de uma instituição pública que recebe pessoas de todas camadas sociais, há necessidade de ser ter paciência e cuidado com os actos de fala.

Diante do acima exposto aliado ao facto da Gestão pública ter sido um dos módulos que mais me chamou atenção durante o curso e que me levou a compreender como os funcionários públicos devem levar a cabo as suas tarefas, senti a necessidade de realizar esta pesquisa como forma de aprofundar este tema com o propósito de contribuir na melhoria da qualidade dos serviços prestados pela instituição em referência.

1.5.Relevância do estudo

Este estudo revela de extrema importância por abordar um tema actual que mexe com o público em geral. Todo cidadão por algum motivo já procurou os serviços de registo e notariado para tratar de algum assunto e a procura de soluções para garantir melhor atendimento nesta instituição constitui mais uma valia.

Sempre que nos dirigimos a qualquer estabelecimento público esperamos encontrar a solução dos nossos problemas e esperamos encontrar um profissional capacitado capaz de satisfazer as expectativas dos utentes. Sempre que atendimento não satisfaz o utente a imagem da instituição é posta em causa. Este estudo é relevante pois poderá consciencializar os funcionários daquela instituição a compreender que a sua função é a de satisfazer os utentes.

A nível social entende-se que a melhoria dos serviços prestados pelo registo civil e notariado de Gurulé irá beneficiar a toda a população uma vez que a população é o principal consumidor dos serviços prestados pela instituição. De igual modo, espera-se que o trabalho ajude a sociedade civil na fiscalização dos serviços prestados pela instituição em estudo.

Ao nível científico o presente trabalho irá contribuir para o enriquecimento do acervo bibliográfico. Espera-se ainda que este trabalho contribua na inspiração de outros estudantes a pesquisar acerca do tema aqui proposto.

1.6. Questões de pesquisa

1. Como funciona o registo civil e notariado de Gurulé?
2. Até que ponto a instituição esta preparada para dar vão as solicitações dos utentes?
3. Quais os constrangimentos com que os utentes se deparam no registo civil e notariado de Gurulé?

1.7. Delimitação do Estudo

Para que haja clareza conceptual de um trabalho de pesquisa é necessário que se faça a delimitação conceptual, espacial e temporal do tema em questão.

- **Delimitação Conceptual**

O tema aqui abordado enquadra-se no módulo de gestão pública no curso de administração pública, ministrado na UCM extensão de Gurué.

- **Delimitação Espacial**

O estudo foi realizado no Registo Civil e Notariado de Gurué; trata-se de uma Instituição pública subordinada à Direcção nacional dos registos e notariado e está localizada na rua do trabalho ao lado da secretaria do governo do distrito no município de Gurué. Vale realçar que o distrito de Gurué é um dos distritos da província da Zambézia, em Moçambique, com sede na cidade de Gurué e que tem como limite a norte com o distrito de Malema da província de Nampula, a noroeste com o distrito de Cuamba da província de Niassa, a sudoeste com o distrito de Milange, a sul com os distritos de Namarroi e Ile e a leste com o distrito de Alto Molócue.

- **Delimitação Temporal**

A pesquisa analisa factos ocorridos no espaço compreendido entre o ano 2021 a 2022, ou seja o campo de investigação teve por limite temporal os últimos 2 (dois) anos.

CAPITULO II: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Revisão da Literatura Teórica

Introdução

Neste capítulo apresentamos os principais conceitos que nortearam a pesquisa. Para tal, foram consultadas diversas bibliografias, desde livros, artigos científicos, trabalhos de fim de curso e jornais. Pretende-se de igual modo, apresentar resultados empíricos através da revisão de literatura empírica e focalizada no trabalho final

2.1.2 Conceito de Registo Civil

Nos termos do artigo primeiro do Código do Registo Civil aprovado pela Lei número 12/2004 de 8 de Dezembro, o registo civil é obrigatório e tem por objecto os seguintes factos: o nascimento, a filiação a adopção, casamento, o óbito, divórcio e outros.

O registo de nascimento confere identidade e facilita o acesso a serviços essenciais como saúde, educação e benefícios sociais. O registo dos óbitos garante o direito à herança, possibilita aprimorar o padrão dos registos eleitorais, permite à sociedade conhecer o próprio perfil epidemiológico e oferece a possibilidade aos sistemas de saúde de adaptar as políticas públicas (Organização Pan Americana de Saúde/Organização Mundial da Saúde, 2017:1).

Presentemente, este conceito aliado às estatísticas vitais consubstanciam o processo de utilização de dados vitais para fins estatísticos, pois o registo civil desempenha um importantíssimo papel ao nível da informação fidedigna para o país, designadamente, no que respeita a saber “quantos somos e quem somos”, bem como, na facilitação ao Estado para o acesso a informação fiável e a dados estatísticos actualizados da população, permitindo aumentar a eficácia dos programas sociais e económicos, garantindo que os cidadãos possam exercer todos os seus direitos, deveres e obrigações em condições de igualdade (Viegas, 2014:13).

3.1.3. Breve Historial dos Registos e Notariado

Rosário (2009) com o título “serviços de registos e notariado em Moçambique ” é um artigo onde apresenta o historial dos serviços do Registo Civil em Moçambique recorrendo a revisão da literatura como técnica de colecta de dados. Neste artigo o autor relata que o registo e notariado têm uma origem Portuguesa por ser a potência colonizadora. E, em Portugal têm a sua origem nos assentos paroquiais que a Igreja

estabelecia para os seus fiéis, referentes aos três principais actos: nascimento, casamento e óbito (Cf as Constituições Diocesanas de 25 de Agosto de 1536, promulgadas pelo Infante Dom Afonso, Cardeal de São João e de São Paulo e Arcebispo de Lisboa).

Relativamente só muito tarde o Estado reconheceu a necessidade da sua intervenção nesta instituição. Assim, foi em 16 de Maio de 1832 que pela primeira vez o Estado proclamou o registo Civil como instituição de carácter civil para todos os cidadãos.

Dentre a legislação para a Metrópole o que especialmente interessa ao Ultramar são: o Código do Registo Civil, que foi tornado extensivo ao Ultramar pelo Decreto de 18 de Novembro de 1869; a Convenção de Haia sobre o casamento, de 12 de Junho de 1902; o Decreto de 3 de Novembro de 1910; os Decretos nºs 1 e 2, de 25 de Dezembro de 1910; o Decreto nº 19 943, de 25 de Junho de 1931; a Concordata e o Decreto nº35 461, de 22 de Janeiro de 1946 (correspondente ao Decreto nº30 615 em vigor na Metrópole).

Duma maneira geral, o registo civil só se tornou obrigatório no Ultramar após a promulgação dos Decretos da República, havendo ainda províncias (Angola, Macau e Timor) onde os mesmos não era obrigatório.

Quanto às populações do Ultramar, continuava também em vigor seus usos e costumes, expressamente reservados pelos já citados Decreto de 18 de Novembro de 1869 e Decreto nº19 943, de 25 de Junho de 1931.

Entre outros, foram ressalvados, quanto à então província de Moçambique, os usos e costumes dos Baneanes, Batiás, Parses e Mouros, os quais foram várias vezes codificados e alterados ultimamente pelo Decreto de 16 de Dezembro de 1880.

O Governo de Transição de Moçambique, ao abrigo de Decreto-Lei nº 70/75, de 12 de Junho criou a Direcção dos Registos, Notariado e Identificação sob directa dependência do Ministério da Justiça como organismo que vai centralizar todos os factos atinentes à nacionalidade moçambicana, compreendendo:

- a) Os serviços de Inspeção;
- b) A Repartição dos Registos e Notariado;
- c) A Repartição de Identificação;
- d) O Conselho Técnico.

À luz da Resolução nº 6/2001, de 12 de Junho, que aprova o Estatuto-tipo das Direcções Provinciais da Justiça, o Registo Civil funciona como um Departamento dos Registos, Notariados e Assuntos Religiosos.

2.1.4. Satisfação

O termo satisfação vem do latim *satisfactio* que significa a acção e o efeito de satisfazer. A definição de satisfação é um conceito complexo e difícil de descrever. Esta está relacionada com aspectos cognitivos e afectivos do ser humano. Estas duas componentes emergem no desenvolvimento do processo de satisfação no trabalho.

Para Cunha (2007) existe um modelo segundo o qual em primeiro lugar, a pessoa alcança uma situação de estabilização da satisfação (um estado estacionário de relaxamento resultante da percepção de cumprimento das necessidades) ou da insatisfação (sentimento de tensão como resultado de incumprimento de necessidades) face ao trabalho. Ou seja, cada pessoa estabelece a sua “norma” de satisfação. Em segundo lugar, as percepções pessoais de satisfação evoluem em torno da “norma” de satisfação, pelo que o aumento da satisfação decorrente da introdução de mudanças na situação de trabalho tende a esgotar-se ao fim de algum tempo, conduzindo o empregado de regresso à sua “norma” de satisfação. O que significa que a análise da satisfação baseada nos factores cognitivos e afectivos é um processo que tem tendência para a estabilidade, ou seja, a satisfação acontece durante um certo período, quando o efeito desta passa o indivíduo volta ao seu estado “normal”. O modelo atenta para o fato de a fonte de satisfação para um indivíduo hoje, poder não o ser no instante seguinte.

George & Jones (1999, p. 74) considera a satisfação no trabalho como “o conjunto de sentimentos e crenças das pessoas sobre o seu actual trabalho. Os graus ou níveis de satisfação das pessoas sobre o seu trabalho podem ir da satisfação extrema à insatisfação extrema. Além de terem atitudes sobre o seu trabalho como um todo, as pessoas podem também ter atitudes sobre os vários aspectos do seu trabalho como o tipo de trabalho que fazem, os seus colegas, supervisores ou subordinados ou o pagamento”.

Para Brief (1998, p. 86) a satisfação no trabalho corresponde a um “estado emocional expresso através da avaliação afectiva e/ou cognitiva de uma experiência de trabalho, com algum grau de favorabilidade ou desfavorabilidade”.

Assim, podemos constatar que das diversas definições encontradas para esclarecer o que é a satisfação, ambas têm em comum as componentes cognitivas e afectivas do ser humano.

2.1.5 Satisfação do utente

Segundo Oliver, (1980).A satisfação do utente pode ser definida como um estado afectivo gerado pela reação emocional à experiência com um produto ou serviço.

Conforme Rossi (1995) a satisfação do cliente é, portanto, expressada a partir de suas percepções com relação ao desempenho de um conjunto de factores que, quando avaliados, superam ou ficam aquém do esperado.

O resultado de um bom atendimento influenciará na imagem da empresa, que poderá ser positiva ou negativa.

2.1.6 Atendimento

Segundo Rossi (1995),o atendimento corresponde ao acto de atender, ou seja, ao acto de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contacto em determinado momento. A pessoa que pratica o atendimento deve ter entre suas qualidades a responsabilidade, adoptando um estado de espírito baseado na gentileza.

O atendimento ao cliente/utente é o primeiro contacto da organização com o seu objecto principal e, para isso, é importante ter uma atenção muito especial para este sector organizacional. Logo, criar uma cultura organizacional voltada para o atendimento com adopção de medidas como apresenta Hopson e Scally (1995): Iniciativas de atendimento a clientes são muito mais que eventos de treinamento. O treinamento é um componente numa abordagem completa da organização para a busca da excelência no atendimento. Para tanto, é preciso aplicar a política como sugere Kotler (1998 p.110) “deve ser de responsabilidade de todos assegurar satisfazer os seus clientes e, para este fim, aperfeiçoamento nos serviços prestados”.

Um importante ponto a ser introduzido refere-se ao que Albrech Karl (1992), em seu trabalho, define como os sete pecados do prestador de serviço: demonstrar apatia; demonstrar rejeição ou má vontade; demonstrar frieza; demonstrar ar de superioridade; demonstrar robotismo; demasiado apego às normas; demonstrar jogo de empurra. Logo, esses pecados devem ser combatidos para buscar a satisfação no atendimento. Quando o cliente percebe que a organização preconiza em sua essência um atendimento de qualidade, a resolução dos problemas torna-se mais fácil e afável. Para isso, um atendimento humanizado, com uma dose de empatia é fundamental para a satisfação do cliente.

Nas organizações públicas, em que o número de usuários é a população como um todo, para buscar um serviço eficiente, é necessário implementar em sua estrutura uma política de gestão pública de qualidade a partir do programa brasileiro que será relatado a seguir.

2.1.7. Procedimentos básicos do atendimento

De acordo com manual de atendimento ao público (2022) para se obter um atendimento de qualidade ao público-alvo, deve-se observar os seguintes procedimentos básicos:

- Esteja sempre calmo e tranquilo, devidamente acomodado em sua estação de trabalho ou na estação de atendimento;
- Apresente-se em vestimentas adequadas ao ambiente de trabalho, evitando roupas vulgares ou inadequadas as formalidades;
- Cumprimente com frases como “Bom dia” ou “Como vai?” que demonstram acolhimento e educação;
- Em todos os pedidos, utilize sempre a expressão “por favor”, uma locução adverbial que consiste numa expressão utilizada para conotar gentileza, cortesia, delicadeza e respeito. Por exemplo: “Sente-se, por favor.”;
- Seja proactivo iniciando os atendimentos perguntando a pessoa: “Em que posso ajudar?”;
- Dirija-se sempre a pessoa, independente da idade, utilizando-se dos Pronomes de Tratamento “Senhor” ou “Senhora”. Por exemplo: “A senhora deseja uma água?”;
- Inicie a conversa com uma atitude amigável e prestativa, de forma paciente, ouvindo a pessoa e esclarecendo suas dúvidas;
- Tenha paciência ao ouvir a pessoa, não a interrompendo bruscamente;
- Trate a todos com igualdade e cordialidade;
- Ao prestar atendimento, esqueça seus problemas pessoais;
- Evite bocejar, tossir ou emitir sons que possam ser interpretados como sinal de desleixo pela pessoa atendida;
- Procure ser discreto, discutindo apenas assuntos profissionais;
- Evite usar diminutivos como “ele deu uma saidinha” ou “quer deixar um recadinho”, que passam a impressão de falta de seriedade com o trabalho;
- Mantenha a calma mesmo com pessoas menos educadas, jamais discutindo ou sendo agressivo com elas;

- Não fale baixo nem gritando, use um tom moderado, de modo a transmitir as informações de maneira rápida e correta;
- Se você não tiver resposta para a questão, procure a solução e dê um retorno à pessoa atendida, sem jamais deixá-la sem resposta;
- Não utilize manifestações de cunho político-partidário ou religioso, do tipo “Deus lhe abençoe” ou “Isso precisa mudar”;
- Em situações constrangedoras, limite ao máximo sua fala e use expressões curtas e objectivas, tais como “Compreendemos sua situação” e “Apresentamos nossos sinceros pêsames”. Não é literatura empírica.

2.1.8. Qualidade

O surgimento da qualidade remonta ao período pós segunda guerra mundial, tendo como principais idealizadores, Edwards Deming e Joseph M. Juran que apresentaram a qualidade como “fazer o que é correto e da forma correta” (Deming, 1990, p. 38). Juran (2000, p. 26) aponta que a qualidade se refere “àquilo que atende às necessidades dos clientes; ou também, é a ausência de deficiências”, a qualidade precisa ser entendida do ponto de vista do consumidor, pois é este que vai avaliar o serviço através da sua percepção (Gianesi e Corrêa, 1996). Esta adaptação para os prestadores de serviços pode ser complementada por Kotler, quando afirma que “a qualidade está além de uma simples redução de defeitos: significa; pois, satisfazer os desejos e necessidades dos clientes melhor que os concorrentes.” (Kotler, 1998 p. 56).

2.1.9. Serviço público

O produto final de um serviço é sempre um atendimento. Os clientes/usuários ficam satisfeitos ou não conforme as suas expectativas. (Las Casas 2006,p16).

Segundo Albrecht(1992) qualidade em serviços é a aptidão que experiencia ou qualquer outro factor tenha para satisfazer uma necessidade, solucionar uma dificuldade ou conceder beneficios a outrem.

Os conceitos referidos pelos estudiosos voltam-se geralmente para um determinado seguimento para um conjunto específico de serviço, deixando de lado característica que seriam essenciais em outras actividades.

Segundo Las Casas (2006,P.17-18) “serviço constituem uma transacção realizada por uma empresa ou por um individuo, cujo objectivo não está associado a transferência de

um bem.” Serviço é parte que deve ser vivenciada, é uma experiência vivida, é o desempenho.

Para Kotler (2000,p. 448) “ serviço é acto de desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra que não resulta na propriedade. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto”.

Por seu turno Lane (2000, p.15-16) define o sector público como a acção do Governo e suas consequências; como o processo decisório geral do Estado e seus advindos; ou consumo, investimento e transferências governamentais; também, como consumo e investimento governamental ou obra governamental.

Por sua vez, a Estratégia Geral de Reforma do Sector Público (2001-2011) elucida o Sector Público como o conjunto de organizações e agências que sendo directa ou indirectamente suportadas pelo Estado tem como propósito final a fornecimento de bens e serviços públicos (CIRESP, 2001).

Por extensão, o sector público é constituído por órgãos, cuja existência ou poderes assentam no poder que lhes é concedida pelo Estado, em graus variados, por meio de algum procedimento oficial (Ayee, 2008).

2.1.10.Reforma do Sector Público

Várias são as perspectivas avançadas por diferentes autores em torno deste conceito.

O relatório da SIDA/Irish Aid (2013, p.3) define a reforma como sendo “um conjunto de actividades que visam melhorar a administração pública do Estado, seus papéis e funções, bem como a efectividade e eficiência das suas principais instituições na prestação de serviço público de forma sistémica e sustentável”.

Pollitt e Bouckaert (2011, p.2); Boyne et al. (2003, p.3) referem que “a reforma do sector público consiste em mudanças deliberadas na estrutura e nos processos das organizações do sector público, com o objectivo de fazer com que funcionem melhor”.

Dror (1976) citado por Boyne et al. (2003, p.3) sublinha que a reforma é “uma actividade directiva e consciente, e não uma classificação pós-facto de fenómenos de mudanças administrativas”.

Por isso, Boyne et al. (2003, p.3) alertam que “a reforma deve ser distinguida de mera mudança que pode ser uma resposta espontânea dos funcionários públicos às novas circunstâncias, e não pode ser vista simplesmente na perspectiva bottom-up, esta

envolve inevitavelmente os elementos do top-down impostos pelos actores seniores no processo político”.

A reforma significa o repensar de sistemas, procedimentos, estruturas organizacionais, capacidades humanas, gestão da informação, metodologias e ligações institucionais que dizem respeito a todo o desenvolvimento do processo (Alberti 2005, citado por World Public Sector

Report 2010). Em outras palavras, quer dizer que a reforma é um processo de reajustamento das instituições do Estado para a necessidade de maior custo-eficácia, a qualidade, simplicidade e transparência (Alberti 2005, citado por World Public Sector Report 2010).

O conceito que se afigura importante para este estudo é o de Pollitt e Bouckaert (2011) porque orienta para uma ideia segundo a qual as estruturas e processos devem ser melhorados para o bom funcionamento das organizações públicas.

É com base nessa perspectiva, que se espera que o BAUPM tenha melhorado as suas estruturas e de modo que o licenciamento de actividades económicas seja efectuado de forma eficaz e eficiente.

2.1.10. Conceitos de Eficácia e Eficiência

Considerando que o conceito de eficiência é um conceito utilizado por diferentes ciências (ciências económicas, pela sociologia, pelas ciências da gestão e da administração), poder-se-á dizer que é um conceito polissémico. (Viana, 2010, p. 301)

Para a autora acima identificada a eficiência revela a relação entre os recursos consumidos e os resultados que se pretendem alcançar com vista à optimização dos meios em função dos fins. Afirmando que o conceito de eficiência está associado ao conceito de eficácia, relacionando os fins ou resultados alcançados com os objectivos previamente definidos. Mas a eficiência classifica-se ao nível dos fins ou ao nível dos meios?

Numa perspectiva económica e sociológica, se a balança se inclinar na primeira direcção, a tendência mais comum em termos de paradigma politológico abre as portas a uma unidimensionalidade do político. Ou seja, os fins deveriam ser os mesmos em cada sociedade, submetendo-se perante a tecnocracia ou a meritocracia. Com efeito, a dimensão de decisão dos próprios fins ao nível da classe política apresenta-se abandonada. Se, ao invés, identificarmos a dimensão voluntarista de determinação dos

próprios fins, teremos simplesmente uma concepção formal de eficiência, abrindo-se o caminho para a irracionalidade dos fins. (Loureiro, 1995, p. 124)

A ambiguidade do próprio conceito de eficiência, para além de ser consequência das diferentes compreensões das diversas ciências é também em termos da sua aplicação e outras realidades conexas, sendo, em certas perspectivas, idênticas, como é o caso de conceitos como produtividade, eficácia e racionalização. Esta questão complica-se se tivermos presente que a doutrina e a jurisprudência recorrem a fórmulas, constitucionalmente e legalmente aceites. (Loureiro, 1995, p. 127)

Muitas vezes questiona-se se a eficiência corresponde à produtividade. Por exemplo, a equação¹ que se segue, demonstra-nos que o conceito produtividade aparece às vezes utilizado quer num sentido mais amplo, quer num sentido mais restrito do que a noção de eficiência. Ou seja, a produtividade é definida pela diferença entre os resultados obtidos e a quantidade de recursos utilizados, ou então, “o ratio entre o output e o input”. Daí que a eficiência compõe o conceito de produtividade, mas não o substitui. (Barata, citado por Silvestre, 2010, p. 31)

Produtividade = eficácia + eficiência

Sendo,

Eficácia = $\frac{[(\text{o que se fez}) \text{ resultados}]}{\text{objectivos}}$

E,

Eficiência = $\frac{[(\text{resultados})]}{\text{o que se consumiu}}$

Viana (2010) refere que a eficiência reporta-se à relação entre os meios e fins e a eficácia designa a relação entre os objectivos e os fins.

Para Bilhim a eficiência não é o mesmo que eficácia. “A eficiência preocupa-se com os meios, os procedimentos e os métodos utilizados, que precisam de ser planeados e organizados a fim de concorrerem para a optimização dos recursos disponíveis, não sendo dada relevância aos fins”. (Bilhim, 2008, p. 399) Sintetizando, “recorrendo a um jogo de palavras, poder-se-ia dizer que a eficiência se preocupa com fazer as coisas de forma certa enquanto a eficácia se preocupa com fazer as coisas certas para satisfazer as carências da organização e do seu meio envolvente”. (Bilhim, 2008, p. 399)

2.2. Literatura empírica

2.2.1.Importância da qualidade no atendimento ao público

Segundo Rodrigo (2012) num artigo com o título “Importância da qualidade no atendimento ao público” realizado na Universidade Católica de Campinas e que objectivou-se conhecer o profissional que actua no atendimento, bem como destacar suas dificuldades ao exercer essa função, a fim de mapearem-se as soluções para um atendimento mais qualificado, recorrendo a análise da literatura como técnica e instrumento de colecta de dados, destaca especialmente o papel do sector de Recursos Humanos de gerenciar propostas para direccionar aos funcionários estímulos para que desempenhem seu trabalho com mais dedicação. Nesse sentido, o estudo discutiu o princípio norteador da eficiência com a finalidade de tornar a convivência entre a empresa pública e a população mais satisfatória. O princípio da eficiência é um dos princípios norteadores da administração pública e privada, anexado aos da legalidade, da finalidade, da motivação, da razoabilidade, da proporcionalidade, da moralidade, da ampla defesa do contraditório, da segurança jurídica e do interesse público; foi incluído no ordenamento jurídico brasileiro de forma expressa na Constituição Federal, com promulgação da Emenda Constitucional nº 19 de Junho de 1998, alterando o art. 37.

Assim como todo princípio, o da eficiência não possui carácter absoluto, mas irradia seus efeitos. Diante de tais princípios, o que a sociedade espera do Estado é uma maior qualidade e eficiência dos serviços, a fim de tornar a convivência entre a administração pública e a população mais satisfatória, visto que o Estado tem o dever de promover o bem comum. Sabe-se também que o ser humano é o grande diferencial que se pode ter em cada organização; por esse motivo considera-se importante o factor motivação.

Este é um grande desafio para todos os sectores e transparece, sobretudo, no atendimento dos serviços do sector público. Já no privado, a motivação não deve ser negligenciada e o atendimento humanístico deve existir independentemente do ramo de actuação.

O autor entende que O desafio do processo está em equacionar as acções, considerando o ambiente que norteia o indivíduo, valorizando as pessoas ao investir em sua formação e aprimoramento dos conhecimentos individuais, enfatizando o que têm de melhor a oferecer.

O autor destaca os critérios de avaliação da qualidade dos serviços públicos apresentados num quadro resumo abaixo:

Tabela 1: Qualidade dos serviços públicos e critérios de avaliação

Nível de avaliação	Critério de (exemplos)
Micro (processamento e entrega do serviço)	- Pontualidade; - Disponibilidade ou continuidade; - Simpatia e empatia
Meso (Eficácia do serviço prestado; indicadores de impacto)	- Objectivo específico da política pública alcançado; - As necessidades dos utentes foram atendidas?
Macro (Valores públicos de justiça e equidade alcançados)	- Os serviços são prestados de acordo com normas e valores sociais?

O estudo conclui que em suma, de acordo com os dados levantados e a análise da literatura estudada, o atendimento destinado ao público em empresas públicas ou privadas, necessita de constantes reavaliações quanto às pessoas que o realizam para haver maior valorização daqueles que vêm aperfeiçoando-se, buscando conhecimento para desenvolver seu trabalho com eficiência e eficácia.

Por outro lado, somente os estímulos dispostos pela gratificação financeira não são suficientes para que os funcionários desenvolvam com maestria, e em equipe, suas actividades profissionais, sendo necessária a intervenção de sectores, como o RH, que, por meio de um trabalho diferenciado, possa direccionar os diferentes departamentos a um melhor entrosamento entre todos.

Segundo Cabral, (2006) na sua dissertação com o “título A Importância da Qualidade do Atendimento na Prestação de Serviços no Sector Público” realizado em Santa Catarina no Brasil com objectivo de buscar uma reflexão sobre a qualidade no atendimento nos serviços públicos, demonstrar a importância do atendimento de qualidade para estas instituições. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, A metodologia para este estudo foi desenvolvida com base principalmente em livros, caracterizando uma pesquisa bibliográfica.

Para o autor A missão básica de qualquer organização, e principalmente das públicas, é o pleno atendimento à sociedade onde ela está inserida. Neste sentido, a qualidade torna-se um factor importante para as organizações. A busca por elevar a qualidade e a

produtividade nas organizações e com a constatação de que as habilidades, capacidades e conhecimentos das pessoas são úteis à execução das tarefas, não se pode prescindir do estudo do homem no contexto de seu trabalho, principalmente nas organizações voltadas para a produção de serviços que visam o bem-estar social. A maneira como os empregados são tratados na organização onde trabalham, os tipos de normas e valores, os tipos de autoridade e poder exercido, tudo isto tem influência nas acções e nos motivos que os levam a agir.

O estudo concluiu que não existe uma fórmula mágica que solucione a situação do atendimento no sector público, contudo a adopção de estratégias poderá vir ao encontro de significativos resultados. Em primeiro lugar a questão do atendimento a clientes deve estender-se além do âmbito das preocupações e ocupar definitivamente o campo das acções práticas e efectivas.

Como sugestões estratégicas podem-se citar acções de melhoria como adoptar um trabalho com os servidores chamado de qualidade contínua do atendimento ou círculo de qualidade, dentro da instituição incluindo todos os níveis hierárquicos. É preciso educar os servidores antes de treiná-los em habilidades com foco de relações humanas.

O envolvimento dos servidores na busca de soluções de qualidade constitui um aspecto fundamental nos processos de melhoria. Para que a mesma seja contínua, é preciso que as pessoas procurem sempre o aperfeiçoamento e nunca a acomodação, que é uma das reclamações por parte dos clientes. Uma boa forma de combinar o envolvimento das pessoas com a melhoria contínua é a utilizar-se do conceito de círculos de qualidade.

Outra sugestão seria aumentar o número de servidores e atendentes, principalmente nos horários de pico, tal medida poderia ser aplicada com a contratação de novos servidores concursados ou deslocar servidores de outros sectores para sectores críticos, com o intuito de gerar maior agilidade e eficiência ao atendimento, já que na pesquisa de campo ficou evidente a insatisfação do cliente em relação a esse factor.

Tais medidas tornaria notável o crescimento da satisfação do cliente, pois, será atendido em menos tempo, com melhor qualidade, e com mais agilidade, pois, a instituição teria uma maior quantidade de servidores para executar as actividades, maior divisão de tarefas, tirando um pouco da carga de trabalho dos mesmos, teria a potencialização do lucro por conta da maior quantidade de clientes atendidos num menor período de tempo. Outra sugestão plausível seria intensificar o treinamento e capacitação dos servidores tornando-os plenamente capacitados para exercer a função de atendimento.

Tais cursos seriam voltados à qualidade no atendimento, sempre em busca da excelência e satisfação do cliente, o objectivo é tornar os servidores competitivos, para se manterem em actividade e terem sempre excelente nível no atendimento, na qualidade e na produtividade, buscando oferecer um atendimento ágil e eficaz, deixando a disposição do cliente conteúdos com soluções personalizadas de apoio e suporte adequadas às necessidades de cada cliente, além de um atendimento com mais clareza, educação, qualidade e de forma mais humana.

2.2.3 Qualidade no Atendimento público

De acordo com Alencar (2016) no seu artigo intitulado “A Qualidade Do Atendimento No Serviço Público” realizado em João Pessoa/Brasil tendo como objectivo desmistificar o mau atendimento no sector público, fazendo-se necessário entender o que é qualidade e quais os métodos utilizados para garantir a qualidade no atendimento, trata se de uma pesquisa classificada como qualitativa, exploratória e descritiva, realizada com dados fornecidos pela empresa estudada. Observa-se que um dos factores que contribui para percepção de qualidade nesta empresa é o envolvimento de todos os funcionários em busca as melhores soluções para beneficiar os clientes. o autor entende que a busca pela qualidade vem ganhando destaque nas organizações. O atendimento ao público, bem como suas características e importância é algo que vem recebendo bastante atenção por parte das empresas, tendo em vista que a qualidade é resultado de um trabalho bem executado. Como resultados da pesquisa, os resultados da pesquisa mostram que a empresa tem bons índices de satisfação, explicitada nos gráficos.

O autor destaca Cinco dimensões de avaliação da qualidade dos serviços que resumem na tabela abaixo:

Tabela 2: Cinco dimensões de avaliação da qualidade dos serviços

Dimensões finais	Caracterização
Elementos tangíveis	Compreende a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação.
Fiabilidade	Diz respeito a habilidade e cortesia dos funcionários para executar o serviço prometido de forma confiável e cuidadosa.
Capacidade de resposta	Está relacionada com a disposição dos funcionários para ajudar os utentes/clientes e prover serviços de forma rápida.
Confiança	Remete para a capacidade dos serviços serem prestados de

	forma fiável (resulta da junção de três critérios: profissionalismo, segurança, cortesia e credibilidade).
Empatia	Refere-se a atenção personalizada que a instituição presta aos seus utentes (abrange 3 critérios anteriormente referidos: acessibilidade, comunicação e compreensão).

O estudo conclui também que As organizações que fornecem serviço público possuem um rótulo de que não prestam serviços de qualidade e este estudo mostrou uma empresa que se preocupa em mudar esta visão. A gerência busca, por meio de várias ferramentas estimular e motivar a equipe para que um bom trabalho possa ser desempenhado, atingindo bons resultados, e, por conseguinte a satisfação aos seus usuários.

Ao realizar questionários diariamente com os usuários, o interesse da empresa em sempre atingir o melhor em seus processos, principalmente, o atendimento ao público fica bastante nítido. Esses questionários funcionam como um sistema que capta as reclamações e sugestões, auxiliando a gestão a ajustar o serviço aos moldes do que os usuários desejam, verificando que a qualidade varia de acordo com a abordagem e está relacionada com as percepções individuais, assim como com outros factores, como a cultura, sendo perceptível uma grande variação nos gráficos socioeconómicos.

O estudo possibilitou mostrar também que a qualidade não é um objectivo de responsabilidade de um funcionário, ou de um departamento específico, mas se trata de uma obrigação de todos dentro da organização.

Também o estudo conclui que se uma pessoa for bem remunerada, tiver uma função agradável, mantiver uma relação positiva com seu superior, vislumbrar oportunidades de progresso, então a qualidade de vida no trabalho será elevada para ela”. Logo, compreende-se que a qualidade das condições de trabalho e qualidade dos serviços serão melhor definidas a partir dos indivíduos envolvidos.

2.2.4.Geração de satisfação com o melhor atendimento público

Num artigo de Ferreira (2019) com o titulo satisfação do usuário como indicador de qualidade da assistência da estratégia saúde da familiar e correndo a revisão da literatura como técnica de coleta de dados uma revisão da literatura indica os mecanismos de como gerar a satisfação dos usuários com um atendimento de qualidade. Esclarece que o bom atendimento ao cliente/usuário é essencial para garantir a satisfação e sua

fidelidade. Em hipótese nenhuma o consumidor deve ter a impressão de que foi mal atendido. A paciência e atenção são factores essenciais neste processo. A função de atender não pode ser rotineira, além disso, todo cliente precisa ter um tratamento diferenciado. Isto é válido, pois cada um possui uma necessidade diferente.

A ideia é fazer com que ele se sinta especial. O funcionário deve fazer um atendimento sem preconceitos, evitando criar impressões antecipadas ou distorcidas. Deve ser agradável, cumprimentar, perguntar e se possível chamar o usuário pelo nome. Ainda recomenda que o funcionário não deixe que seus consumidores esperem. Para quem espera segundos ou minutos podem significar uma eternidade.

2.2.5. Causas da Insatisfação com o atendimento no sector público

De acordo com Rocha (2015) intitulado “Factores organizacionais que geram insatisfação no servidor público e comprometem a qualidade dos serviços prestados” Num estudo realizado em Belém-Brasil, com um universo da pesquisa incluiu os usuários do serviço durante sua permanência no local a fim de atendimentos clínicos em geral e recorrendo ao questionário como instrumento de colecta de dados que foram realizados a fim de formular um conjunto de questões fechadas e abertas, com variáveis qualitativas, de múltipla escolha com o propósito de verificar o nível de motivação dos funcionários e a eficiência do sistema de atendimento, tomando como referência o nível de satisfação do usuário.

O estudo procurou mostrar como os factores organizacionais influenciam a motivação dos colaboradores e a importância destes para as organizações, para que estas busquem alternativas capazes de minimizar o impacto que tais factores causam no cliente interno e externo tendo como objectivos da pesquisa: identificar os factores organizacionais que contribuem para a insatisfação do funcionário público e comprometem a qualidade dos serviços por ele prestados e identificar os factores que podem gerar motivação entre os servidores.

A pesquisa apontou insatisfação e desmotivação dos servidores em uma unidade da área de saúde. No entanto, por dedicação às actividades da profissão que escolheram, o nível de atendimento não é severamente comprometido, apresentando, por parte dos usuários dos serviços, um bom nível de satisfação.

O autor entende que os estudos sobre o comportamento humano se apresentam como uma das áreas mais complexas para a pesquisa, dentro ou fora das organizações. O nível

de motivação e satisfação das pessoas está entre as variáveis causais mais importantes dos aspectos comportamentais do ser humano, pois cada um de nós é dotado de um índice significativo desses aspectos.

Entre os factores envolvidos no processo produtivo são os seres humanos os que assumem maior importância, pois são os indivíduos que serão capazes de aumentar ou diminuir a produtividade, de melhorar ou piorar a qualidade de um serviço e, ainda, gerar maior ou menor lucro para as organizações.

O estudo concluiu que quanto aos usuários, estes se encontram satisfeitos com o ambiente geral do programa, com o atendimento respeitoso e educado e com o interesse que a maioria dos funcionários demonstra ter na prestação do atendimento. Também apresentam satisfação quanto ao atendimento de suas dúvidas, orientações e informações solicitadas.

Em relação à qualidade dos serviços prestados e paciência e atenção dos profissionais no atendimento, os resultados mostraram haver uma tendência grande à insatisfação, pois alguns usuários não sentem-se à vontade, seguros e satisfeitos com certos profissionais. Percebem que em determinados dias, o profissional não está bem e isso interfere na qualidade do atendimento prestado. Há também, grande insatisfação quanto ao tempo de espera na recepção e o tempo entre a marcação de consultas e a realização das mesmas. No item sugestões/reclamações do questionário respondido, os factores mais relevantes foram a necessidade de aumentar o número de vagas do serviço ginecológico e de enfermagem.

Avaliou-se através deste estudo que, embora os servidores encontrem-se insatisfeitos com as condições de trabalho e desmotivados, isto não tem interferido de forma perceptível no atendimento ao usuário, pelo fato de apresentarem um grau de comprometimento razoável e se sentirem responsáveis pela realização de suas tarefas quando presentes no ambiente de trabalho. Pode-se detectar, por meio de observação por parte da autora, empatia do servidor com alguns pacientes, quando está prestando o atendimento ao usuário. Entretanto, a insatisfação e desmotivação dos mesmos têm gerado um grande mal-estar entre a equipe de trabalho. O Programa ficou muito tempo sem uma Coordenação oficial e vem enfrentando dificuldades há alguns anos.

A autora observou que nos últimos dois anos, o índice de insatisfação e desmotivação vem aumentando, junto ao índice de absenteísmo. Além disso, outro agravante é que nenhum dos funcionários cumpre seu horário integralmente. Como consequência, isso

acaba por gerar um conflito silencioso entre os funcionários, que resulta em atitudes como, por exemplo, levar funcionários anteriormente comprometidos com o trabalho, horário e assiduidade, a cometer as mesmas faltas, relaxando ou não executando a contento as tarefas previstas.

Há também um índice elevado de funcionários com problemas de saúde, os quais precisam se ausentar do ambiente de trabalho. Outra observação da autora é que, por conta dessas faltas, alguns funcionários, ao faltarem não têm a preocupação de desmarcar as consultas, geram contratempos junto aos pacientes: estes se deslocam até o local de atendimento e não são atendidos, perdendo tempo e tendo impactos financeiros devido ao gasto com transporte, relevante nas classes menos favorecidas.

Para Jacob(2020) com o título “A Qualidade dos Serviços Prestados na Administração Pública em Portugal: um inquérito aos utentes da Junta de Freguesia do Lumiar (Lisboa)” uma investigação, realizada na Junta de Freguesia do Lumiar procura analisar a influencia do nível de escolaridade e da profissão dos utentes na avaliação que fazem sobre a qualidade dos serviços da instituição em referencia, tendo como base a aplicação de 80 questionários aos utentes da referida instituição.

A autora entende que os estudos realizados no campo da administração pública revelam que a nível da Europa e particularmente em Portugal, foram implementadas reformas consubstanciadas, principalmente, nas estruturas e nos processos internos das instituições públicas visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados. No entanto, apesar dos resultados positivos destes processos reformistas, existe um défice de pesquisas que abordam de forma sistemática a relação entre as características sociodemográficas dos utentes e a percepção que os mesmos têm sobre a qualidade dos serviços.

Os dados analisados permitem concluir que a grande maioria dos utentes manifesta um sentimento de satisfação com a qualidade dos serviços prestados pela instituição, independentemente da profissão e do nível de escolaridade. Porem, os utentes detentores de um diploma universitário destacam-se por declarar em maior percentagem estarem muito satisfeitos com a relação preço/ qualidade dos serviços prestados pela instituição.

A insatisfação com o tempo de espera atinge valores mais elevados entre os utentes que concluíram apenas o ensino básico e entre os que desempenham profissões menos qualificadas como, jardineiros e governantes. Esta pesquisa, revela ainda a necessidade

de a junta de freguesia em referência “aumentar a sua capacidade de resposta” e “aprimorar o uso de ferramentas tecnológicas” ajustadas as necessidades dos utentes.

2.2.6.Mensuração da Satisfação de Clientes

Como afirma Daniel (2021) no seu artigo intitulado “gestão pública: como medir a satisfação do cliente?” Realizado na cidade em porto alegre, esclarece que a ausência de concorrência no sector público não pode significar prestação de serviço de má qualidade. É preciso garantir que o usuário resolva todas as necessidades referentes ao Estado como se ele tivesse uma alternativa similar de solução no sector privado. As reclamações dos serviços governamentais sempre foram uma constante por parte dos usuários, o que vem mudando devido a inúmeros motivos: a eficiência no atendimento economiza recursos do governo, melhora a reputação da organização pública e satisfaz o cidadão – que, também, são eleitores.

Na administração pública, esse último factor conta muito, já que a pessoa que fica satisfeita com a boa prestação de serviços pode manifestar esse contentamento directamente nas urnas.

A gestão pública oferece uma diversidade de serviços essenciais para o desenvolvimento da cidade e do estado. Hoje, muitos deles são resolvidos de forma online, o que já significa um avanço para os contribuintes. Por isso, medir a excelência das actividades prestadas presencialmente ou não é um processo para o desenvolvimento e ampliação dos serviços públicos.

A pesquisa de satisfação é uma excelente forma de medir os serviços da gestão pública, fazendo com que o cidadão expresse sua experiência e os resultados alcançados quanto ao serviço prestado. No entanto, realizar uma pesquisa de satisfação da maneira convencional para essa finalidade não vai gerar resultado satisfatório. Além de não conseguir abranger toda a gestão pública de maneira igualitária, os atendidos pelos serviços podem não ser abordados da forma mais eficiente, gerando informações distorcidas e que não reflectem a realidade. Por se tratar de um estudo que abrange um recorte populacional maior, o volume de colectas e entrevistas também é elevado. Com isso, a equipe envolvida no trabalho precisa ser maior, gerando custos e riscos de fraude.

O ideal é utilizar um aplicativo de pesquisa, como o desenvolvido pela Data Goal, que capta a opinião do usuário in loco. Ele garante ao governo direccionar esforços para os pontos que necessitam mais atenção e, com isso, fazer com que a satisfação do cidadão seja alcançada. O aplicativo de pesquisa é uma ferramenta fácil, prática e segura, tanto para a gestão pública, quanto para o respondente. O formulário é elaborado na própria plataforma, pois o programa é amigável e intuitivo. Contudo, os profissionais da Data Goal estão sempre a postos para prestar o suporte necessário.

Com o aplicativo, a pesquisa pode ser realizada de qualquer lugar, dentro da repartição pública, com pesquisadores em campo ou encaminhada por e-mail para o celular ou e-mail do cidadão. Além de a gestão pública não precisar gastar rios de dinheiro com instituto de pesquisas, o aplicativo Data Goal oferece muitos benefícios, como:

- Aplicação de pesquisa em modo offline;
- Possibilidade de retirada de resultados parciais com os pesquisadores ainda em campo;
- Banco de dados para a produção do relatório final no mesmo dia;
- Recurso de combate à fraude;
- Monitoramento da localização das colectas realizadas por GPS
- Indicadores de produtividade média individual e de equipes.

De acordo com Sousa (2009) com o título satisfação com os serviços públicos, num estudo cujo objectivo é analisar a satisfação de alunos de uma instituição de ensino superior mostrando a importância e a oportunidade nas pesquisas de medição da satisfação de usuários, o autor compreende que as expectativas e exigências crescentes dos cidadãos face aos serviços públicos introduziram uma nova orientação no processo de reforma e modernização administrativa. Ressalta ainda que a qualidade é hoje universalmente reconhecida e aceite como a satisfação do cliente a custos adequados e torna-se um imperativo para todas organizações públicas e privadas, face a crescente consciencialização que os consumidores e utentes, de bens ou serviços, possuem dos direitos que lhes estão atribuídos.

Para este autor a satisfação com os serviços é considerada um produto da actividade governamental e é influenciada pela maneira como os governos apresentam e prestam seus serviços. No entanto, para além das métricas de satisfação, até hoje, não há um método padronizado internacionalmente para a realização de pesquisas de opinião com

as famílias a respeito das principais características (p. ex., acesso, capacidade de resposta, qualidade) que determinem a satisfação com os serviços. Termina concluindo que a satisfação com os serviços também pode influenciar a disposição das pessoas de pagar impostos.

2.3. Literatura Focalizada

Segundo Borde et al (2023) com o título Satisfação e percepção dos utentes de serviços de saúde em Maputo sobre a qualidade do cuidado, um estudo realizado em Maputo com objectivo de analisar a qualidade dos cuidados através das percepções e o nível de satisfação dos utentes, considerando diferentes unidades sanitárias e hospitais da cidade. Trata-se de um estudo qualitativo exploratório, baseado em entrevistas aos utentes dos serviços de saúde públicos e privados na cidade de Maputo, Moçambique. O estudo adotou uma abordagem qualitativa e exploratória. A metodologia do estudo seguiu o protocolo aprovado e registrado pelo Comité Nacional de Bioética para Saúde (CNBS) com o número 77/CNBS/2021. O estudo trouxe à tona questões que problematizam e interpelam a categoria de ‘satisfação’, em particular, quando utilizado em estudos com abordagem quantitativa.

No que tange os resultados do estudo, destaca-se que a população almeja um acesso mais fácil, rápido e oportuno aos serviços de saúde. A partir dos relatos dos entrevistados surgem importantes reflexões sobre barreiras de acesso aos serviços de saúde, que muitas vezes nem sequer são reconhecidos como tal pelos entrevistados. Destaca-se, por exemplo, a distância com entrevistados relatando entre 60 e 120 minutos de viagem para chegar no local de atendimento e a necessidade de fazer uso de diversos meios de transporte.

Segundo Lima (2013) com o título “A qualidade da prestação dos serviços públicos em Moçambique um estudo de caso do INATER delegação província do Maputo” é um artigo que tem como objectivo analisar a percepção que os cidadãos têm sobre a qualidade dos serviços prestados no INATER, de modo a inferir o grau de satisfação dos mesmos, assim como verificar se as dimensões da qualidade têm sido percebidas pelos usuários como devidamente atendidas. A pesquisa foi realizada por meio da aplicação de um inquérito por questionário junto de uma amostra representativa dos usuários deste serviço, em Maputo. Os resultados obtidos indicam que, o INATER é uma das instituições mais problemáticas cujos seus serviços são recorrentemente

contestados. A insatisfação dos utentes é causada segundo os utentes pela corrupção, mau atendimento, oscilação frequente do sistema e demora na emissão das cartas de condução.

2.3.1 Qualidade de Serviços Prestados na Administração Pública Moçambicana a luz da Reforma do Sector Público

De acordo com cuna (2020) no seu artigo intitulado Qualidade de Serviços Prestados na Administração Pública Moçambicana a luz da Reforma do Sector Público: Caso do Banco de Socorros do Hospital Central de Maputo (2011 – 2013) tendo como objectivo analisar a qualidade de serviços prestados pela Administração Pública em Moçambique e em particular no Banco de Socorros do Hospital Central de Maputo, propõe-se questionar, até que ponto a qualidade de serviços prestados no Banco de Socorros do Hospital Central de Maputo melhorou no âmbito da Reforma do Sector Público (2001-2011). Para realização da pesquisa teve como teorias de base: a Teoria 3-D da Eficácia Gerencial apresentada por Reddin (1975), e a Teoria Contingencial da Administração, ambas pertencentes à Teoria Geral de Administração, e partilham do pressuposto que o Administrador tem de ser eficaz de modo a responder as diferentes situações de mudanças (as duas teorias olham para o comportamento do gestor face às dinâmicas e reformas da sociedade.

Para o autor a Estratégia de Reforma da Administração Publica circunscreve como Função da Administração Pública: assegurar a prestação de serviços públicos de qualidade, usando recursos humanos habilitados e estimulados, processos eficientes e sistemas agregados, com base numa administração financeira rigorosa e transparente e numa estrutura consolidada, responsabilizada e de actuação íntegra e coordenada.

Para a prossecução desta missão a ERDAP compreende 7 componentes, designadamente: Componente 1: Reforço da Integridade e Combate à Corrupção na Administração Pública; Componente 2: Profissionalização dos Funcionários e Agentes do Estado; Componente 3: Descentralização e Desconcentração; Componente 4: Melhoria na Prestação de Serviço; Componente 5: Consolidação e Coordenação das Estruturas da Administração Pública; Componente Transversal A: Modernização Tecnológica e Inovação; Componente Transversal B: Monitoria, Comunicação e Avaliação. De acordo com os dados obtidos através dos inquéritos, conclui-se que a qualidade de serviços prestados no Banco de Socorros do Hospital Central de Maputo

ainda está longe de atingir a eficácia e eficiência que se desenhou no âmbito da Reforma do Sector Público, devido a problemas de ordem estrutural e humanas.

3.1.2. Funções do Departamento dos Registos, Notariados e Assuntos

Religiosos

São funções do Departamento dos Registos, Notariados e Assuntos Religiosos:

- a) Orientar os serviços dos Registos Civil, Criminal, Predial, Comercial, de Propriedade Automóvel e os serviços do Notariado, na província e propor o aperfeiçoamento da legislação pertinente;
- b) Conhecer das reclamações hierárquicas de decisões dos Conservadores e Notários da província relativos à execução dos actos que lhe sejam requeridos;
- c) Coligir todos os elementos de informação, designadamente estatísticas, sobre a actividade do sector, na província;
- d) Acompanhar a instalação do equipamento e dos serviços e os seus respectivos melhoramentos e modernização;
- e) Estabelecer relacionamento entre o Estado e as Confissões Religiosas, bem como proceder ao registo destas; e
- f) Zelar pela instalação, funcionamento e registo dos Tribunais Comunitários.

3.2. Actos Praticados por cada área

3.2.1. Registo Civil

A actividade desta área é regulada pelo Código do Registo Civil aprovado pela Lei nº

3.2.2. Notariado

A actividade notarial é regulada pelo Decreto-Lei nº 4/2008, de 23 de Agosto que aprova as alterações ao Código do Notariado.

A função notarial tem fundamentalmente a finalidade de oferecer forma legal e conceder a veracidade aos actos jurídicos e extrajudiciais.

O Notário pode prestar assessoria às partes na expressão da sua vontade negocial.

Existem igualmente nesta área, órgãos normais e órgãos especiais.

CAPITULO III. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Segundo Honorato (1998) a metodologia da pesquisa num planeamento deve ser entendida como o conjunto detalhado e sequencial de métodos e técnicas científicas a serem executados ao longo da pesquisa, de tal modo que se consiga atingir os objectivos inicialmente propostos e, ao mesmo tempo, atender aos critérios de menor custo, maior rapidez, maior eficácia e mais confiabilidade de informação

Para a realização de qualquer pesquisa de carácter científica, há necessidade de se seguir um conjunto de meios, técnicas e modelos, que aliás, são os mesmos que garantem o carácter científico do trabalho a ser realizado.

O método, segundo Garcia (1998, p.44), representa um procedimento racional e ordenado (forma de pensar), constituído por instrumentos básicos, que implica utilizar a reflexão e a experimentação, para proceder ao longo do caminho (significado etimológico de método) e alcançar os objectivos preestabelecidos no planeamento da pesquisa. Portanto esta pesquisa não está isenta de seguir estes meios, tanto que o presente capítulo se encarrega de trazer a metodologia usada para sua realização da pesquisa.

A presente é resultado dum trabalho de pesquisa quer bibliográfico/documental, e de campo, recorrendo a entrevistas e questionário. Portanto, para a sua concretização, recorreu se ao uso de diferentes métodos e técnicas para a obtenção de respostas em relação as estratégias de gestão financeira adaptadas pela escola em referência.

3.1 Tipo de Pesquisa

Uma pesquisa científica pode ser classificada quanto à abordagem, quanto aos objectivos e quanto aos procedimentos técnicos.

3.1.2. Quanto a abordagem

De acordo com Gerhardt e Silveira (2009) uma pesquisa pode assumir várias tipologias, tendo em conta sua abordagem ou enfoque quanto e aos procedimentos. Nesta perspectiva esta pesquisa quanto a abordagem é de paradigma qualitativa que Segundo Silva e Menezes (2005) a abordagem qualitativa permite ao pesquisador reduzir a distância entre a teoria e os dados, usando a compreensão dos fenómenos pela sua descrição e interpretação.

A escolha desta abordagem justifica-se pela necessidade de conciliar as teorias sobre a gestão pública e o atendimento público no contexto real. Igualmente a escolha desta abordagem permitiu interpretar as informações fornecidas pela população à que a pesquisa se dirige, permitindo desta forma, fazer um estudo mais aprofundado, valorizando sobretudo a opinião dos participantes. É na verdade desta abordagem que esta pesquisa foi conduzida, pois, atendendo os objectivos traçados e os condicionamentos impostos pelo nosso objecto, entendeu-se que, para analisar e compreender a aplicação dos documentos normativos na escola em estudo, requeria-se um exercício mais interpretativo do que necessariamente algebrico.

3.1.3. Quanto aos objectivos

Quanto aos objectivos esta pesquisa é do tipo exploratória que segundo Silva e Menezes (2005), tem por objectivo dar maior familiaridade com a questão, visando a torná-lo claro, integra consulta bibliográfica; entrevistas com indivíduos que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado. Geralmente Assume, as formas de Pesquisas Bibliográficas e Estudos de Caso.

Recorreu-se a pesquisa exploratória para tornar-se mais explícito o problema, fazendo um levantamento bibliográfico e entrevistas principalmente aos gestores que têm experiências responsabilidades na prossecução dos serviços públicos.

3.1.4. Quanto aos procedimentos

Quanto aos procedimentos a pesquisa é um estudo de caso. Para Martins (2006), o estudo de caso se assemelha mais a uma abordagem metodológica de pesquisa que a um tipo de procedimento. É composto de três fases: uma exploratória; outra de sistematização de colecta de dados e delimitação do estudo, e a última de análise e interpretação das descobertas.

Esta escolha tem em vista a necessidade de possibilitar a descoberta de aspectos novos ou poucos conhecidos do problema estudado.

3.1.5. Quanto a Natureza

Quanto a natureza esta pesquisa é básica pois os resultados desta poderão aprofundar o conhecimento do tema em estudo, no entanto as suas sugestões não são de cumprimento obrigatório, ou seja a instituição em estudo não é obrigada a seguir-se com este estudo para aprimorar as suas práticas mas julgando necessário pode explorar.

3.2. População e amostra

No campo de pesquisa existe um conjunto total referente aos dados, que por sua vez um número considerável deste conjunto vai constituir a população ou amostra, isto é, uma parte convenientemente seleccionada da população ou universo que vai constituir o seu subconjunto.

3.2.1. População

Como foi dito anteriormente a pesquisa foi realizada no distrito de Gurué tendo como enfoque registo civil e notariado, portanto envolveu funcionários e utentes da instituição.

3.2.2 Amostra

Em geral torna impossível obter informação de todos os elementos que formam o grupo que se deseja estudar, seja porque o número de elementos seja maior, os custos são muito elevados ou ainda porque o tempo pode actuar como agente de distorção, (Richardson, 1999, p. 157). Várias são as maneiras de seleccionar uma amostra e muitos autores diferem entre si quanto a classificação da amostra

Neste estudo a amostra foi determinada de forma intencional, segundo Marconi e Lakatos (2007), neste método o número de pessoas que são escolhidas intencionalmente, em função da relevância que elas representam em relação a determinado assunto. Portanto para a realização da pesquisa, a amostra foi constituída pelo director do registo civil e notariado de Gurué, um funcionário e 12 utentes perfazendo um total de 14 indivíduos.

O director do registo civil e notariado de Gurué relevante neste estudo pelo facto de ser ele que dirige a instituição em estudo. A relevância do funcionário justifica se pelo facto de ser uma das pessoas que diariamente atende os utentes. Os 12 utentes que participaram no estudo também têm uma contribuição relevante pois, são os beneficiários dos serviços ali prestados, as suas respostas, permitem aferir o nível de satisfação dos utentes dos serviços de registo civil e notariado no Gurué

3.2.3. Critérios de determinação da amostra

Devido as dificuldades de se encontrar com todos os usuários do serviço de registo civil e notariado usou-se para a determinação da amostra, o método de “amostragem por conveniência”, que de acordo com Hill e Hill (2002:p.49), “seleccionam-se os

elementos a que se tem acesso, admitindo que estes possam, de certo modo, representar o universo.” Pois esta técnica permite ao pesquisador obter informações de maneira rápida e barata.

Tal como afirma Para Gaya (2008) “amostragem por conveniência consiste na selecção de um subgrupo da população e com base nas informações disponíveis, passam a ser considerados representativos de toda a população” (p. 86).

Ainda para Gaya (2008) Uma das vantagens do uso deste tipo de amostragem é que facilita o contacto directo com determinados indivíduos convenientes ao tema em estudo, que facilita a recolha de aspectos que afectam o tema em estudo. Por isso, em vez da uniformidade, a amostra na investigação qualitativa procura a máxima variação. É intencional porque os sujeitos não são escolhidos ao acaso: o investigador selecciona as unidades de amostragem a partir de critérios específicos.

3.3. Técnicas e instrumentos de colecta de dados

Silva e Menezes (2001, p.30), chama-se de “instrumento de pesquisa” o que é utilizado para a colecta de dados. Em nossos estudos, vamos considerar, o questionário e a entrevista. Estes dois instrumentos têm, de comum, o fato de serem constituídos por uma lista de indagações que, respondidas, dão ao pesquisador as informações que ele pretende atingir. E a diferença entre um e outro, é ser o questionário feito de perguntas, entregues por escrito ao informante e às quais ele também responde por escrito, enquanto, na entrevista, as perguntas são feitas oralmente, quer a um indivíduo em particular quer a um grupo, e as respostas são registadas, geralmente pelo próprio entrevistador. Nesta pesquisa colecta de dados neste estudo foi exclusivamente feita pelo investigador, baseando-se fundamentalmente nas entrevistas, questionários e análise documental.

Para a colecta de dados primários, o autor desta pesquisa recebeu uma credencial passada pela universidade católica de Moçambique extensão de Gurué solicitando a realização da pesquisa no registo civil e notariado de Gurué.

De acordo com a natureza do problema, e para que possa-se alcançar os objectivos preconizados, foram efectuadas entrevistas e questionário como técnicas de colecta de dados primários.

3.3.1. Entrevista

Considerando que a entrevista é a obtenção de informações de um entrevistado, sobre determinado assunto ou problema; Para este trabalho, usou-se esta técnica para a recolha de dados não documentados sobre o tema.

A opção pela entrevista semiestruturada neste trabalho justifica-se por estar ser uma técnica que permite descrever e interpretar com maior profundidade as percepções dos nossos entrevistados na medida em que o investigador deixou que os entrevistados discorressem livremente sobre os tópicos sugeridos.

Amado (2014) afirma que esta técnica apoia-se directamente nos objectivos da investigação. É uma técnica que permite um acesso aos discursos dos indivíduos tal como estes se expressam, ao não observável: opiniões, atitudes, representações, recordações, afectos, intenções, ideias e valores que animam uma pessoa a comportar-se de determinado modo. Um dos pontos positivos da entrevista semiestruturada é de permitir que as perguntas pré-definidas sejam seguidas, mas acompanhando a informalidade da conversa, o que com certeza deixa o entrevistado mais à vontade.

Foram elaborados dois guiões de entrevista diferenciados sendo um dirigido ao director do registo civil e notariado, outro dirigido a um dos funcionários da mesma instituição. As perguntas de cada guião foram elaboradas tendo em vista a função de cada um dos entrevistados e de acordo os objectivos previstos. Assim sendo o uso deste tipo de entrevista foi vantajoso para o pesquisador visto que permitiu que o entrevistado sentisse individualizado, livre para expressar de acordo com o tema colocado. Foi uma entrevista feita de forma individualizada para melhor sentirem-se mais à vontade e fornecerem informações sem limitações.

3.3.2 Questionário

Questionário é o processo que consiste em dirigir perguntas às pessoas para serem respondidas. Estas são previamente preparadas pela proponente. Nesta ordem de ideias, Gil, (2012) afirma que questionário é uma técnica de investigação constituída por um conjunto de perguntas que são submetidas a pessoas visando obter informações acerca de saberes, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, atitudes actuais ou passadas, etc.

.A escolha desta técnica justifica-se pela necessidade de suscitar aos utentes participantes nesta pesquisa, respostas por escrito em relação as dificuldades que encaram no registo civil e notariado de Gurué e o seu nível de satisfação com o atendimento e serviços prestados na instituição, bem como obter em simultâneo, informações de grande número de pessoas em curto espaço de tempo e assegurar o seu anonimato.

Portanto os utentes, responderam a questionário constituído por 06 questões, sendo todas questões abertas e foi aplicado a 12 utentes.

3.3.3. Colecta de Dados Secundários

Os dados secundários ajudam na formulação do problema, dos métodos e na decisão sobre o tipo de dados primários a colher e, também, servem como base para a tomada de decisão final. Os dados secundários das variáveis incluídas no modelo foram colectados a partir da leitura de diversos manuais, além do estudo de diversos livros e documentos disponíveis como: dissertações, teses, relatórios governamentais e artigos relacionados ao tema.

Os dados secundários ofereceram ao pesquisador caminhos para definir e analisar, não apenas o problema conhecido, mas deram espaço para explorar novas áreas pouco exploradas. Estes dados permitiram, não apenas, a repetição do que foi dito por outros mas, efectivaram uma nova abordagem ao pesquisador com vista nas conclusões e recomendações inovadoras.

3.3.4. Pesquisa documental

A pesquisa documental constitui uma técnica importante na pesquisa qualitativa, seja complementando informações obtidas por outras técnicas, seja desvelando aspectos novos de um tema ou problema. (Sotomane, 2016). Assim sendo esta técnica foi decisiva nesta pesquisa, como uma forma de sustentar a natureza da pesquisa escolhida, partindo do pressuposto que a maior parte das fontes escritas são quase sempre a base do trabalho de investigação. Usou se igualmente essa pesquisa como forma de valorizar os documentos que regem o funcionamento dos estabelecimentos de ensino, relatórios, actas de reuniões de planificação.

Portanto a análise documental consistiu na leitura, análise de documentos, registos, relatórios, actas e legislação, sobre o funcionamento da instituição.

3.3.5. Pesquisa Bibliográfica

Segundo Marconi e Lakatos (2007), a pesquisa bibliográfica ou de fontes secundárias, abrange toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo. Ou seja, as fontes de informação são obras bibliográficas, encontradas em livros, teses, dissertações, monografias, arquivos, internet. Pode-se considerar, que neste tipo de pesquisa o pesquisador alimenta-se de trabalhos de outros pesquisadores para desenvolver o seu estudo.

Normalmente, neste tipo de pesquisa, são utilizados dados de natureza teórica, identificando-as, analisando-as e avaliando a contribuição dessas para a compreensão ou explicação de um determinado problema (Bardin, 2011). Para este trabalho, necessitou-se de determinadas obras bibliográficas para sustentar as literaturas teóricas, empíricas e focalizada, nas quais far-se-á a triangulação de dados.

3.4. Técnicas e Instrumentos de análise e validação de dados

Após a aplicação do instrumento de colecta de dados (entrevista) deu-se procedimento à análise dos dados à luz das respostas dos participantes e do referencial teórico que subsidia este estudo.

A análise de dados consistiu no cruzamento das informações prestadas pelos diversos elementos que participaram no estudo.

Wolcott como citado em Vale (2004) revela três momentos fundamentais durante a fase de análise de dados: a descrição, análise e interpretação. A descrição corresponde à escrita de textos resultantes dos dados originais registados pelo investigador. A análise é um processo de organização de dados, onde se devem salientar os aspectos essenciais e identificar factores chave. Por último, a interpretação diz respeito ao processo de obtenção de significados e ilações a partir dos dados obtidos.

A validação dos resultados foi feita através da triangulação dos dados obtidos nas entrevistas com o referencial teórico que subsidiou o estudo.

3.5. Limitações do estudo

Tratando-se de um tema sensível e polémico o autor enfrentou dificuldades na obtenção das informações particularmente em relação aos utentes que sentiram medo de represálias dos funcionários da instituição. Também houve dificuldades em obter actas e relatórios

junto ao director da instituição por considerar de documentos pouco usados e frequentemente são depositados no arquivo morto.

Igualmente no rolo dos constrangimentos enfrentadas pelo autor durante a estaca-se:

- Indisponibilidade por parte dos entrevistados para fornecer informação, quer alegando falta de tempo.
- Limitações inerentes à escassez de bibliografia específica ou estudos relevantes relativamente à problemática em estudo.

Apesar dos constrangimentos os indivíduos entrevistados nesta pesquisa pautaram pelo bom censo e que entenderam que em Moçambique o acesso a informação é um direito constitucional desde que a informação solicitada não ponha em causa a segurança do estado.

3.6. Aspectos éticos

A participação dos entrevistados foi efectuada depois de ser-lhes consentido o objectivo e a importância do estudo, e após terem aceitado participar no estudo, de forma anónima. Nesta componente foi respeitada a disponibilidade dos entrevistados e não foram forçados ou pressionados para a obtenção de informação. Portanto, após a colecta das informações foram usadas algumas abreviaturas para codificar a amostra, sendo DRN, Indicando Director do Registo Civil e Notariado, FRN Indicando Funcionário do Registo Civil e Notariado; Ut1, Ut2, Tt3, indicando respectivamente utente um, utente e utente três.

CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Introdução

Um trabalho científico, principalmente o de estudo de caso, não termina apenas com informações obtidas a partir das fontes secundárias (livros, dissertações, artigos, entre outras). Na verdade, tais informações constituem parte preliminar que servem de base para sustentar os dados obtidos mediante a utilização de fontes primárias. Este capítulo é reservado para apresentar os dados recolhidos mediante a utilização da entrevista, seguida da sua análise interpretativa, visando confrontá-los com o que a literatura diz. Por se tratar de pesquisa qualitativa, a análise de dados é mais flexível e do tipo narrativo.

Por questões de organização, as perguntas de pesquisa serão transformadas em subtítulos, seguida da análise das respostas, mediante a apresentação de alguns trechos das entrevistas realizadas.

CATEGORIA I : FUNCIONAMENTO DO REGISTO CIVIL E NOTARIADO

Nesta categoria pretende-se examinar o funcionamento registo civil e notariado do gurue.

1.Questionado o entrevistado sobre o funcionamento registo civil e notariado do gurue, respondeu que *"o serviço de registo e notariado funciona como qualquer outra instituição pública. É constituído por 11 funcionários distribuídos em várias repartições que compõem a instituição. Em termos de horário de funcionamento, funciona em todos dias úteis da semana no intervalo de tempo compreendido entre as 07:00 as 15:00h porem para alguns eventos como o caso de celebração de casamentos, também a instituição abre aos finais de semana a pedido dos cônjuges. Nas nossas actividades procuramos assegurar a segurança jurídica dos actos dos registos e notariado, diligenciando a cumprimento da lei e ajudando para o robustecimento do estado de direito e democrático. "*

A resposta do entrevistado espelha o plasmado nos Artigos 144 e 145 do Código do Registo civil que determina que a conservatória dos registos civil e notariado é uma Instituição pública subordinada à Direcção nacional dos registos e notariado e que estabelece os seguinte horário de funcionamento.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

De Segunda à Sexta-feira

Das 7:00 às 15:00 Horas

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Das 7:00 às 14:00 Horas

Contudo a prerrogativa da instituição atender o público aos finais de semana não está plasmado neste decreto. Outro detalhe que chamou atenção é o facto da lei estabelecer que o atendimento ao público termina as 14:00h. Muitos utentes não têm conhecimento e a instituição tem sido condescendente para com os utentes pois até 15:00 os funcionários atendem sem restrições.

2.Nesta categoria foi feita a segunda pergunta onde pretendia se saber sobre os serviços prestados, tendo respondido nos seguintes termos“ *a instituição presta muitas tarefas deste o registo de nascimento, casamento, registo do direito de uso e aproveitamento de terra (DUAT) registo de imóveis (casas) entre outros actos. Portanto temos uma vasta gama de serviços que prestamos. DRN”*

Como se pode depreender a partir da resposta do entrevistado indica apenas alguns serviços ali prestados. Na verdade são vários serviços tal como o plasmado Lei nº 12/2004, de 08 de Dezembro – Código do Registo Civil; que esclarece o registo civil e notariado tem como função registar os factos relacionados com os cidadãos, ocorridos em território nacional, registar a propriedade automóvel, dar publicidade da situação jurídica das empresas comerciais, associações, consórcios, confissões religiosas, fundações e cooperativas e a situação jurídica dos prédios, tendo em vista a segurança jurídica dos negócios e comércios jurídicos imobiliários bem como dar forma legal e conferir autenticidade aos actos jurídicos extra judiciais.

Ainda a mesma lei indica os serviços básicos prestados pela instituição, nomeadamente; Registo de nascimento, casamento, óbito, perfilhação, emancipação, emissão de certidões, processo de casamento, processo de divórcio; Processo judicial, processo de justificação administrativa, averbamentos, instrução de processo de mudança de nome, instrução de processo de autorização de certificado de notoriedade e de certificado de

capacidade matrimonial, processo de afastamento de presunção de paternidade; Registo de propriedade automóvel; Registo de transmissão de propriedade; Registo de ónus encargos que incidem sobre os veículos automóveis (hipoteca, penhora e usufruto); Emissão de certidão da reserva de nome; Matrícula de empresa em nome individual; Matrícula de sociedades comerciais; Matrículas de associações, fundações, consórcios e cooperativas; Averbamento de alterações ao pacto social; Matrícula de representações de entidades nacionais e estrangeiras; Registo do direito de uso e aproveitamento de terra (DUAT); Registo de imóveis (casas); Registo de ónus e encargos que incidam sobre os imóveis (hipoteca, penhora, usufruto, etc); Registo de acção e de sentença Judicial; Constituição de propriedade horizontal; Emissão de certidões; Reconhecimento de Assinaturas; Conferências de Fotocópias; Legalização de Procurações/substabelecimentos; Legalização de Termos de Autenticação, Lavrar escrituras públicas diversas.

3.Foi feita a terceira pergunta nesta categoria e pretendia se saber em média quanto tempo um utente leva a ser atendido. O entrevistado respondeu o seguinte “ *é difícil determinar o tempo que em média levamos para atender o utente pois os serviços são diversos e o tempo depende da complexidade do serviço. DRN*”.

A partir da resposta do entrevista fica claro que o tempo de duração do atendimento esta relacionado directamente a complexidade do serviço. Contudo o Artigo 132 do Código do Registo civil estabelece o tempo médio necessário para cada serviço como ilustra a tabela abaixo.

Tabela 3: Serviços prestados e respectivo tempo médio de espera e resposta

Serviços básicos	Tempo de espera	Tempo de resposta
Registo de nascimento, casamento	5 minutos	45 minutos
Registo de óbito	5 minutos	45 minutos
Perfilhação	5 minutos	48 horas
Emancipação	5 minutos	48 horas
Emissão de certidões	5 minutos	48 horas
Processo de casamento	5 minutos	8 dias
Processo de divórcio	5 minutos	5 dias
Processo judicial	5 minutos	30 dias

Averbamentos	5 minutos	5 dias	
Processo justificação administrativo	5 minutos	15 dias	
Instrução de processo de mudança de nome	5 minutos	60 dias	
Instrução de processo de autorização de certificado de Notoriedade	10 minutos	60 dias	
Instrução de processo de autorização de certificado de capacidade matrimonial	10 minutos	60 dias	
Processo de afastamento de presunção de paternidade	5 minutos	45 dias	
Registo de propriedade automóvel	10 minutos	5 dias	
Registo de transmissão	10 minutos	5 dias	
Registo de ónus ou encargos que incidem sobre os veículos automóveis (hipoteca, penhora e usufruto)	10 minutos	5 dias	
Emissão de Certidões da reserva de nome	05 Minutos	45 minutos	
Matrícula de empresas em nome individual	05 Minutos	5 dias	
Matrícula de sociedades comerciais	05 Minutos	5 dias	
Matrícula de associações, fundações, consórcios e cooperativas	05 Minutos	5 dias	
Averbamento de alterações ao pacto social	05 Minutos	48 horas	
Matrícula de representações de entidades nacionais e estrangeiras	05 Minutos	5 dias	
Registo do direito de uso e aproveitamento de terra (DUAT)	10 minutos	3 dias	
Registo de imóveis (casas)	10 minutos	5 dias	
Registo de ónus e encargos que incidam sobre os imóveis (hipoteca, penhora, usufruto,)	10 minutos	5 dias	
Registo de acção e de sentença Judicial	10 minutos	5 dias	
Constituição de propriedade horizontal	10 minutos	30 dias	
Emissão de certidões	10 minutos	5 dias	
Serviços básicos	Tempo de espera	Normal	Urgente
Reconhecimento de Assinaturas	5 minutos	30 min	-
Conferências de Fotocópias	5 minutos	30 min	-
Legalização de Procurações/substabelecimentos	5 minutos	3 horas	60 min

Legalização de Termos de Autenticação	5 minutos	3 horas	60 min
Lavrar escrituras públicas diversas	10 minutos	3 dias	1 dia

Uma das causas da insatisfação dos utentes se deve a demora no atendimento. Esta tabela é esclarecedora. Por um lado os utentes que precisam de um reconhecimento de assinatura ou conferência de cópias faz jus que sintam indignados ao esperar por cerca de sete horas para obter uma simples autenticação quando o previsto é apenas 30 minutos. Mas também o utente que procura um serviço de Instrução de processo de mudança de nome seja atendido em 5 minutos contra os 60 dias que em média deve esperar.

CATEGORIA II: CAPACIDADE DE RESPOSTA DO REGISTO CIVIL E NOTARIADO DE GURUÉ AS SOLICITAÇÕES DOS UTENTES.

Nesta categoria foram feitas perguntas com objectivo de avaliar a capacidade de resposta da instituição as solicitações dos utentes.

1.foi feita a primeira pergunta desta categoria se questionando se a instituição consegue dar vazão a todas solicitações. O entrevistado respondeu: *sim conseguimos atender a todos os utentes. Dependendo do tipo de serviço, naturalmente alguns conseguimos satisfazer em pouco tempo, alguns são orientados a voltar no fim do dia e outros mais complexos voltam para levantar os seus documentos assim que todos procedimentos forem terminados. Mas de forma geral ninguém chega a instituição e voltar para casa sem que tenha sido atendido. Portanto conseguimos satisfazer os utentes FRN”.*

Se por um lado o entrevistado diz que conseguem dar vazão a todas solicitações, também questiona se a qualidade do atendimento ou do serviço, pois não basta somente atender, é preciso atender com qualidade tal como afirma Campos (1999) um serviço de qualidade é aquele que atende as necessidades dos clientes de forma confiável, segura e acessível em um tempo certo.

CATEGORIA II: DIFICULDADES QUE OS UTENTES ENCARAM NO REGISTO CIVIL E NOTARIADO.

Questionados os entrevistados sobre quais as dificuldades que encaram no registro civil e notariado de Gurulé responderam o seguinte: *“há lentidão e mesmo havendo bicha só*

atendem pessoas conhecidas. Nos que não somos conhecidos ficamos aqui mesmo até as 15h”.UT2;

“Os funcionários estão toda hora conversando ao telefone e a população fica aqui até 15h sem ser atendidos. UT5”.

“Não sei qual é o problema mas os documentos são recolhidos e disse que é preciso voltar as 14h para proceder o levantamento. Somos obrigados a sentar aqui todo dia apes esperando a autenticação de um documento.UT9”.

“O tempo de espera é demasiado longo e o número de funcionários parece ser reduzido.UT1”.

“Não há nenhuma dificuldade, eles estão a atender bem, mas há muita gente por atender e eles não conseguem atender todos ao mesmo tempoUT7”

“As senhoras que trabalham aqui atendem mal e sempre estão a comunicar via telemóvel mesmos sabendo que há muita gente que espera atendimentoUT4”

“Para quem sai de longe como Lioma, Macuaro ou Mepuagiua e sem família aqui na cidade passa muito mal porque é preciso ficar todo dia sentado aqui no registo a espera de atendimento e sem comer nada. Aqui sofre se muito.”

As respostas dos utentes demonstram a insatisfação com o atendimento que lhes é prestado no Registo Civil e Notariado. As causas da insatisfação por eles mencionadas são diversas, desde o tratamento desigual, falta de cortesia, longo tempo de espera.

Esta forma de se lidar com os utentes contraria o plasmado no manual de atendimento dos utentes que de entre as várias orientações orienta os funcionários os observar os seguintes procedimentos básicos:

- Cumprimente com frases como “Bom dia” ou “Como vai?” que demonstram acolhimento e educação;
- Seja proactivo iniciando os atendimentos perguntando a pessoa: “Em que posso ajudar?”;
- Dirija-se sempre a pessoa, independente da idade, utilizando-se dos Pronomes de Tratamento “Senhor” ou “Senhora”. Por exemplo: “A senhora deseja uma água?”;

- Tenha paciência ao ouvir a pessoa, não a interrompendo bruscamente;
- Trate a todos com igualdade e cordialidade;
- Ao prestar atendimento, esqueça seus problemas pessoais;

Aliás vale realçar que o registo civil e notariado sendo uma instituição pública prima pelos seguintes valores:

- Legalidade
- Celeridade
- Eficiência e eficácia
- Integridade
- Imparcialidade
- Transparência
- Honestidade
- Urbanidade
- Ética
- Bem servir
- Competência
- Criatividade

2. Ainda nesta categoria foi feita uma segunda pergunta onde pretendia se saber que aspectos devem ser melhorados para garantir um melhor atendimento. Entrevistados deram as seguintes respostas:

“Devem ser construídos novos estabelecimentos de registo civil nos postos administrativos para evitar que toda gente do distrito esteja a recorrer um único local. UT1”

“O governo de intensificar a campanha de registo gratuito nas localidades por muita gente que enche aqui quer tratar cédula. UT3”

“O governo deve contratar mais funcionários porque os existentes são poucos em relação a quantidade das pessoas por atender diariamente. UT4”

“Devem começar a atender as pessoas que vivem distantes e os que vivem aqui na cidade podem ser atendidos no período da tarde. UT8”

“Ouvi que na polícia também reconhecem documentos. Talvez algumas pessoas deveriam passar a reconhecer seus documentos lá na polícia para aliviar pouco aqui no registo. UT10”

“Se eles fossem rápidos no atendimento não haveriam tantos problemas. Os funcionários precisam entender que aqui é no serviço e não é um local para falar coisas do bairro deixando os utentes sentados a espera de um atendimento. UT11”

“Eu acho que para resolver esses problemas alguns documentos deveria passar a ser tratados noutros sectores. Por exemplos requerimento de professores deveriam passar a ser autenticados lá no serviço distrital de educação juventude e tecnologia. Isto poderia reduzir enchentes. UT9”

Algumas soluções propostas pelos utentes são relevantes. No âmbito da aceleração económica sua excelência presidente da República anunciou uma série de medidas visando reduzir a burocracia excessiva, e uma delas é a autorização da polícia passar a fazer o reconhecimento de assinaturas e conferência de cópias. Desde que esta medida entrou em vigor são poucos indivíduos que tem conhecimento desta facilidade se calhar porque a medida não esta sendo amplamente divulgada.

Contudo outras sugestões dadas pelos utentes revelam o desconhecimento da organização e funcionamento da administração pública.

CAPITULO V: CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES

5.1 Considerações finais

Esta pesquisa sobre Atendimento ao Público e Satisfação dos Usuários / Utentes dos Serviços do Registo Civil do Gurulé, chegou as seguintes conclusões: O actual cenário caracterizado por melhorias no índice de desenvolvimento humano, oferta-nos com uma maioria de cidadãos mais exigentes e arrojados, não só para com o mundo que os rodeia, mas consigo próprios. Esta emergência faz com que a qualidade entendida no passado, não seja a mesma qualidade com que nos deparamos nos dias de hoje. As camadas mais jovens são mais exigentes e impacientes. A expansão de escolas para todos cantos do território nacional permitiu os cidadãos conhecer os seus direitos e deveres e poder reclamar quando os mesmos são postos em causa.

São diversos meios que os cidadãos recorrem para manifestar a sua insatisfação diante de um mau atendimento público mal realizado. O depósito de cartas nas caixas de reclamações, pastagens de comentários nas redes sociais são alguns desses meios usados para expressar as indignações.

O registo civil e notariado de Gurulé é uma das instituições públicas cujos seus funcionários frequentemente são alvos de críticas devido a sua má actuação no atendimento público.

As informações obtidas através da entrevista e do questionário permitiram chegar as seguintes conclusões:

- ✓ Os serviços de registo e notariado não estão descentralizados aos postos administrativos e localidades, portanto ao nível do distrito são providos na sede do distrito, facto que coloca uma pressão sobre a instituição. Os moradores dos três postos administrativos recorrem a um único estabelecimento para aceder a esses serviços;
- ✓ Os serviços prestados pelo registo e notariado são inúmeros e torna a instituição a mais visada pelos utentes;
- ✓ A instituição depara se com insuficiência de recursos humanos;
- ✓ Para além dos serviços que por lei são da sua alçada o registo civil e notariado se atribui outras competências que outras eram exercidas pelos correios de

Moçambique. (faz envio, recepção e distribuição de encomendas tais como registos criminais e certidões de recenseamento militar).

- ✓ As informações referentes ao tempo de espera por atendimento de cada serviço não são do conhecimento do público, facto que ocasiona mal entendidos;
- ✓ Não há clareza acerca das pessoas prioritárias no atendimento, idosos, gestantes e doente permanecem na bicha em priorizando amigos e familiares dos funcionários;
- ✓ A medida anunciada por sua excelência presidente da república autorizando as esquadras da policia a reconhecerem as assinaturas autenticar copias não é de domínio publico, pois não esta sendo feita a devida divulgação da medida.
- ✓ Alguns serviços que por lei deviam ter uma espera por atendimento num intervalo de 20 minutos chegam a durar 7 horas.
- ✓ Os utentes não estão satisfeitos não somente com longo tempo de espera por atendimento mas também pela falta de cultura de bem servir. Esta actuação caracteriza se pela falta de empatia, confiabilidade, confiabilidade, capacidade de resposta e tangibilidade.

5.2. Sugestões

As respostas dos entrevistados permitiram identificar alguns aspectos que podem ser melhorados. Porque os desejos, as necessidades e as expectativas dos utentes estão em constante mutação, as organizações públicas devem adoptar formas de organização e funcionamentos dinâmicos, permanentemente ajustáveis ao perfil dos seus utentes. Se o serviço público não se adaptar aos padrões de qualidade exigidos pela sociedade, actualmente, a fim de aumentar a satisfação do cliente, e sem observar os novos padrões de gestão no serviço público proposto pela lei, continuará a ter uma ineficiência e ineficácia em sua prestação de serviços, podendo se agravar ao longo do tempo pela insatisfação dos utentes. Para atingir a tal almejada satisfação dos utentes o autor deste estudo sugere:

- ✓ Incutir nos funcionários a cultura de bem servir, palestras capacitações ou seminários;
- ✓ A direcção da instituição deve manifestar mostrar se solidaria para com os utentes que apresentam denúncias de mau atendimento envolvendo funcionários da instituição;
- ✓ Os funcionários que recorrentemente são denunciados por mau atendimento devem ser sancionados como o previsto na lei, pode ser atrás de advertência ou repreensão pública;
- ✓ A tabela que indica o tempo médio de espera deve ser acessível a todos utentes;
- ✓ A medida que autoriza utentes a autenticarem os seus documentos nas esquadras da polícia devem ser divulgadas através da rádio comutaria, nas escolas ou mesmo nas igrejas;
- ✓ Que os funcionários apliquem na íntegra o regime que a pessoa prioritária no atendimento publica. (idosos, gestantes e doentes).
- ✓ Que o director da instituição encontre formas de advertir os seus subordinados para a necessidade de compreender que eticamente não é correcto o funcionário passar horas a fio falado ao celular deixando utentes sentados a espera de atendimento.

5.3 Bibliografia

Amado, J. (Coord.) (2014). *Manual de Investigação Qualitativa em Educação*. (2ª. ed.). Coimbra, Portugal.

Lane, J.E. (2000). *The Public Sector: concepts, models and approaches*. London.

Ballestreto, A. M. E. (2012). *Gestão de Qualidade, Produção e Operações*. 2. ed. São Paulo:

Bell, J. (1993). *Como realizar um projecto de investigação*. Lisboa

Cervo, A.L, Bervian, P.A., & Silva. D.R. (2017). *Metodologia científica* (6ªed). São Paulo.

Cabral, B. A. (2006). *Qualidade no Atendimento*. Niterói,

Carvalho, M. M. de; Paladini, E. P. (2012) *Gestão da Qualidade: Teoria e Casos*. 2. ed. Rio de Janeiro.

Campos, V. F. (1999). *Controle da Qualidade Total. Editora de Desenvolvimento Gerencial*. São Paulo.

Cervo, A. L; Bervian, P. A. (2002) *Metodologia Científica*. São Belo Horizonte.

Chiavenato, I.(2000) *Administração dos Novos Tempos*. São Paulo.

Coutinho, L. G; Ferraz J. C. F. (1994) *Estudo da Competitividade da Indústria Brasileira*. São Paulo.

Chizzotti, A. (2001). *Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais*. São Paulo. 4ª Edição.

Cruz, C.A.M. (2012). *Sindicato e Partido Político em Gramsci*. Disponível a 10/03/2012.em www.estudosdotrabalho.org/.../cesaralbenesdemendoncacruz.pdf

Gerhardt, T.E., & Silveira, D.T. (2009). *Métodos de pesquisa*. Porto Alegre.

GIL, A.C. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo.

Hill, M. M e Hill, A. B. (2002), *Investigação por Questionário*. Lisboa, 2ª Edição. Edições Sílabo.

Kloter, P. *Administração de Marketing: (2000) análise, Planeamento, Implementação e Controle*. 5. Ed. São Paulo.

Ludke, M. & André, M.E.D.A. (1986). *Pesquisas em Educação. Abordagens Qualitativas*. São Paulo: EPU

Lobo, R.N. (2010) *Gestão da Qualidade*. São Paulo

Marconi, M. de A. & Lakatos, E. M. (2007). *Fundamentos de Metodologia*. São Paulo, Brasil Atlas.

Ministério da Função Pública (2012). *Estratégia da Reforma e Desenvolvimento da Administração Pública (2011-2025)*. Aprovada pelo Conselho de Ministros na sua 29ª Sessão Ordinária de 14 de Agosto de 2012.

Ministério da Função Pública (2012). Balanço da Estratégia Global da Reforma do Sector Público, 2001-2011. Maputo, Fevereiro de 2012.

Paladini, E. P. (2004) Gestão da Qualidade: Teoria e Prática. São Paulo: Atlas.

SIDA/Irish Aid/UK Aid (2013). Synthesis Report of the Public Sector Governance Reform Evaluation. SIDA/Irish Aid/UK Aid.

Apêndices

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MOÇAMBIQUE

EXTENSÃO DE GURUÉ

CURSO: MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

GUIÃO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AO DIRECTOR DO REGISTO CIVIL E
NOTARIADO DE GURUÉ

Estimado director do Registo Civil e Notariado de Gurué, esta entrevista destina-se a recolha de dados de pesquisa com vista a elaboração de Dissertação para a conclusão do Curso de administração pública na Universidade Católica de Moçambique.

No âmbito desta pesquisa, são objectivos desta, conhecer a sua opinião acerca do tema "Atendimento ao Público e Satisfação dos Usuários / Utentes dos Serviços do Registo Civil do Gurué "

Garantimos a confidencialidade das respostas, de modo que a informação que se pretende seja fiável.

Sobre a constituição e funcionamento Registo Civil e Notariado de Gurué:

1 Como funciona o Registo Civil e Notariado de Gurué?

Resposta:-----

2. Até que ponto esta instituição consegue dar vazão as solicitação dos utentes:-----

3. Que constrangimentos a instituição enfrenta no atendimento dos seus utentes?

Resposta:-----

3. Como ultrapassar as elevadas enchentes que diariamente se registam nesta instituição?

Resposta:-----

Obrigado pelo tempo disponibilizado.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MOÇAMBIQUE

EXTENSÃO DE GURUÉ

CURSO: MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

GUIÃO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AO FUNCIONÁRIO DO REGISTO CIVIL E
NOTARIADO

Estimado funcionário do Registo civil e Notariado de Gurué, esta entrevista destina-se a recolha de dados de pesquisa com vista a elaboração de Dissertação para a conclusão do Curso de Administração Pública na Universidade Católica de Moçambique.

No âmbito desta pesquisa, são objectivos desta, conhecer a sua opinião acerca do tema “Atendimento ao Público e Satisfação dos Usuários / Utentes dos Serviços do Registo Civil do Gurué”.

Garantimos a confidencialidade das respostas, de modo que a informação que se pretende seja fiável.

Entrevistador:

Sobre a capacidade de resposta do Registo Civil e Notariado de Gurué as solicitações dos utentes.

1. Em média diária, quantos utentes a instituição atende?

Resposta:-----

2. Até que ponto esta instituição consegue dar vazão as solicitação dos utentes:-----

3. Que constrangimentos a instituição enfrenta no atendimento dos seus utentes?

Resposta:-----

3. Como ultrapassar as elevadas enchentes que diariamente se registam nesta instituição?

Resposta:-----

Obrigado pelo tempo disponibilizado.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MOÇAMBIQUE

EXTENSÃO DE GURUÉ

CURSO: MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

QUESTIONÁRIO DIRIGIDO AOS UTENTES DOS SERVIÇOS DO REGISTO
CIVIL E NOTARIADO DE GURUÉ

Estimado utente dos serviços do registo civil e notariado de Gurué, este questionário destina-se a recolha de dados de pesquisa com vista a elaboração de Dissertação para a conclusão do Curso de Administração pública na Universidade Católica de Moçambique.

No âmbito desta pesquisa, são objectivos desta, conhecer a sua opinião acerca do tema “Atendimento ao Público e Satisfação dos Usuários / Utentes dos Serviços do Registo Civil do Gurué”.

Garantimos a confidencialidade das respostas, de modo que a informação que se pretende seja fiável.

Entrevistador:

1. Desde que horas está aqui na bicha aguardando para que ser atendido?

Resposta:-----

2. Qual é o documento que veio tratar?

Resposta:-----

3. Como está sendo o atendimento?

Resposta:-----

4. Está satisfeito com o atendimento que lhe é prestado?

Resposta:-----

5. Quais são os principais constrangimentos que os utentes encaram aqui no registo civil e notariado?

Resposta:-----

6. Na sua opinião oque deve ser feito para melhorar o atendimento?

Resposta:-----

Obrigado pelo tempo disponibilizado.