

QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO DE CASO NO FÓRUM DA COMARCA DE PATOS/PB

José Edson Fernandes de Sousa - Universidade Estadual da Paraíba
Emanoel de Medeiros Vieira - Universidade Estadual da Paraíba

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo compreender a percepção do servidor sobre a qualidade do serviço prestado pelos Cartórios Judiciais da Comarca de Patos/PB. Utilizou-se como parâmetro para buscar as respostas a esse objetivo o programa GesPública, através da adaptação dos fundamentos de excelência da gestão pública a um questionário voltado à realidade forense. A metodologia utilizada foi um estudo de caso no Fórum de Patos/PB, onde se realizou um levantamento quantitativo. O instrumento de coleta de dados foi um questionário com perguntas fechadas, aplicado a uma amostra de 72 servidores, buscando aferir a qualidade do serviço prestado à sociedade pelos órgãos do judiciário. Dentre as questões aqui levantadas, observou-se uma paridade entre as afirmativas, onde metade delas tiveram um posicionamento positivo em relação à opinião dos respondentes e a outra metade um posicionamento negativo, ilustrando que algumas questões estão de acordo com os critérios de excelência, mas muitas delas ainda precisam ser aprimoradas. Os dados extraídos da pesquisa permitem concluir que a qualidade do serviço prestado pela organização encontra-se num nível aceitável para atender à sociedade, deixando claro que necessita, ainda, promover mudanças para atingir um nível de excelência desejado pela organização e esperado pela sociedade.

Palavras-chaves: Qualidade; GesPública; Sociedade.

ABSTRACT

This study aims to understand the perception of the server on the quality of service provided by Notary Judicial da Comarca of Patos/PB. Was used as a parameter to find the answers to this goal GesPública the program, through the adaptation of the foundations of excellence in public management translated into a questionnaire aimed at forensic reality. The methodology used was a case study in the Forum of Patos, where he conducted a quantitative survey. The data collection instrument was a questionnaire with closed questions applied to a sample of 72 servers, in order to measure the quality of service to society by the organs of the judiciary. Among the questions prepared were, there was a parity between the affirmative, where half of them had a positive position in relation to the opinion of the respondents and the other half a negative position, illustrating that some issues are according to the criteria of excellence but many of them still need to be improved. The data extracted from the survey showed that the quality of service provided by the organization is to meet an acceptable level of society, making it clear that you need also make changes to achieve a level of excellence desired by the organization and expected by society.

Keywords: Quality; GesPública; Society.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade tem se tornado mais consciente de seus direitos e exigente quanto à prestação do serviço público. Por isso, torna-se necessário ao setor público acompanhar essas mudanças, tornando-se mais eficiente e eficaz. Apesar disso, a qualidade no serviço público ainda é frequentemente avaliada como ineficiente, sendo motivo de reclamações pelos usuários.

Considerando-se que a qualidade é um tema bastante abrangente, tomou-se como base para definir parâmetros sobre a qualidade no serviço público o programa implantado pelo Governo Federal, por intermédio da Secretaria de Gestão – SEGES, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG: o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública. Esse programa possui características voltadas essencialmente ao setor público, e utiliza como referência o Modelo de Excelência em Gestão Pública – MEGP.

Dentro da gama de serviços ofertados a sociedade pelo Estado o setor judiciário é o responsável por executar atividades ligadas aos jurisdicionários, sempre buscando ofertar a todos, uma justiça equânime, através da prestação de diversos serviços, atuando de forma a dirimir os conflitos entre as partes envolvidas de maneira célere e eficaz, com o intuito de atender a demanda por justiça da sociedade.

Tomando-se como base alguns critérios para que se possa prestar um serviço de qualidade, espera-se através dos resultados deste trabalho propor melhorias ou sugerir algumas mudanças na forma de prestação dos serviços entregues por essa instituição aos diversos usuários, bem como a sociedade em geral, de modo a contribuir para um maior aprofundamento teórico sobre qualidade no serviço público.

Diante desse cenário, a presente pesquisa se propôs a estudar a seguinte questão: qual a percepção do servidor do Fórum de Patos-PB quanto à qualidade do serviço prestado, segundo os critérios do GesPública?

Com base na problemática citada, o objetivo geral deste trabalho é compreender a percepção do servidor sobre a qualidade do serviço prestado pelos Cartórios Judiciais da Comarca de Patos/PB, segundo os critérios do programa GesPública.

Para o alcance do objetivo geral, foram delimitados os seguintes objetivos específicos:

- Adaptar os critérios do GesPública à realidade do poder judiciário;
- Avaliar a qualidade efetiva do serviço oferecido pelo Fórum da Comarca de Patos/PB, sob o ponto de vista dos servidores, à luz da ferramenta GesPública.

2 QUALIDADE EM SERVIÇO

Frente à evolução do cenário mundial proporcionado pela globalização de diversos setores como a economia, a política, o comércio, bem como a transformação ocorrida na sociedade, que passou de industrial para uma sociedade de serviços desenvolveu-se uma maior interação entre colaborador e usuário e conseqüentemente uma maior busca pela qualidade.

Qualidade é uma palavra de significado denso e subjetivo, devido à ligação estabelecida entre ela e cada indivíduo. Para Paladini (2012), qualidade é uma palavra de conceito amplo e de uso comum que resguarda a noção intuitiva que se tem sobre o assunto sem, no entanto, precisar identificar ou restringir seu significado.

Segundo Queiroz (1995), a percepção de qualidade do cliente é reflexo da persuasão do ambiente externo ao qual ele está inserido, essa percepção individual de cada indivíduo, demonstra a subjetividade da qualidade, que pode ser analisada por ópticas diversas, mas, tendo como foco o mesmo intento.

Diante do conceito apresentado por Las Casas (2009), de que serviço é a efetivação de uma atividade exercida por um indivíduo ou organização com o intuito de atender as exigências do usuário de forma satisfatória.

Para um melhor entendimento do que seria essa qualidade percebida pelo usuário do serviço prestado, faz-se necessário avaliar, detectar e correlacionar a qualidade percebida com a qualidade avaliada desse serviço, para direcionar esses resultados e atender às necessidades e expectativas dos clientes (FADEL; REGIS FILHO, 2009).

2.1 Qualidade No Serviço Público

O setor público vem se adaptando à realidade socioeconômica se estende ao longo do cenário global, buscando uma melhor estrutura no âmbito organizacional e funcional, voltada ao oferecimento de um serviço de qualidade para seus usuários, tendo em vista que a incerteza, a instabilidade e a mudança são características predominantes desse panorama no qual as instituições públicas estão inseridas e, terão que se adequarem (FERREIRA, 1999).

Concomitantemente a essas características, ainda há outros aspectos que corroboram com a visão de ineficiência e ineficácia dos serviços prestados pelo setor público, tais como: falta de motivação do servidor, falta de padronização no atendimento ao cliente-cidadão, bem como uma falta de comprometimento da alta administração, para inserir um programa de qualidade no setor público (FOWLER, 2008).

No entanto, Fowler (2008), ressalta que esse cenário vem sofrendo mudanças devido aos esforços do governo em transformar as instituições públicas com visão burocrática, em instituições voltadas para uma visão gerencialista, focada nos resultados e voltada para o cliente-cidadão.

Quanto a esse novo enfoque da administração pública em busca de resultados, Deming (1990, p. 147) ressalta que “O setor público deve buscar e aplicar as técnicas adequadas de administração privada para aperfeiçoar suas análises e avaliação de resultados.”. Tomando como base esta necessidades de construir ferramentas para prover a qualidade do serviço público, emergiram diversas iniciativas. Entre elas, o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, o GesPública.

2.2 GesPública

A década de 1990 marca o início do modelo de administração gerencial, que tem como foco a melhoria nos processos e os resultados, e utiliza-se, entre outras ações, de ferramentas para a busca da qualidade dos serviços prestados ao cliente-cidadão (BRESSER-PEREIRA, 1995). Diante desse contexto o modelo de uma administração pública gerencial sugere que sejam efetuadas mudanças de valores e comportamento, com o propósito de rever os processos internos quanto a sua eficiência e eficácia (FOWLER, 2008).

Seguindo essa proposta, com a intenção de colaborar para uma melhor qualidade no âmbito do serviço público, foi instituído em 23 de fevereiro de 2005, através do Decreto nº 5.378, o GesPública (BRASIL, 2005). Esse programa surgiu como resultado da evolução histórica de diversas iniciativas do Governo Federal para a promoção da gestão pública de excelência, visando a contribuir para a qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e para o aumento da competitividade do país (BRASIL, 2005).

O GesPública é um programa do governo federal coordenado pelo MPOG Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, através da sua Secretaria de Gestão – SEGES, direcionado à orientação e avaliação continuada dos órgãos públicos.

Ele é um programa essencialmente de caráter público, focado em resultados voltados para atender às necessidades e os anseios da sociedade, contextualizado pelo Modelo de Excelência em Gestão Pública – MEGP. Como pode ser visto na figura 01.



Figura 01 – Atuação do GesPública.
Fonte: Adaptado de Brasil (2009).

2.2.1 Modelo de Excelência em Gestão Pública – MEGP

O Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP) foi constituído de modo a conservar as singularidades dos entes públicos em relação às organizações privadas, porém, mantendo-se focado na busca pela excelência em sua estrutura administrativa, utilizando como arcabouço os princípios constitucionais da Administração Pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência) e como sustentáculo os fundamentos da excelência gerencial contemporânea, de modo a denotar valores e normas para delimitar e capitanear os sistemas de gestões das organizações públicas (BRASIL, 2009).

Em síntese, o MEGP é um sistema de gestão que visa buscar a eficiência e a eficácia a fim de atingir a efetividade da gestão com qualidade, utilizando uma estrutura sistêmica nas organizações públicas. Como mostrado na figura 02.

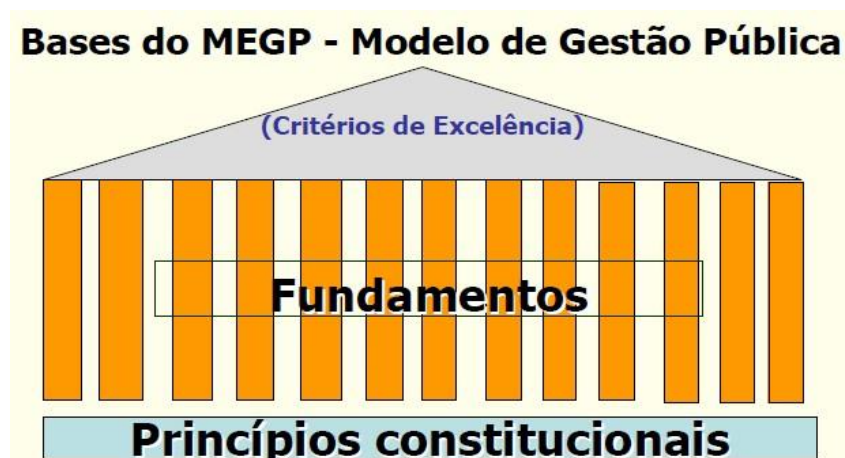


Figura 02 - Bases do MEGP - Modelo de Gestão Pública.
Fonte: Adaptado de Brasil (2009).

Por sua vez, os fundamentos de excelência da gestão pública são em número de treze, conforme demonstra o quadro 01.

Nesta pesquisa os pilares do Gespública, ou seja: os fundamentos do modelo, foram utilizados como base para montar o instrumento de pesquisa e auxiliar no alcance dos objetivos anteriormente descritos.

Fundamentos	Significação
Pensamento sistêmico	Entendimento das relações de interdependência entre os diversos componentes de uma organização, bem como entre a organização e o ambiente externo, com foco na sociedade.
Aprendizado organizacional	Busca contínua e alcance de novos patamares de conhecimento, individuais e coletivos, por meio da percepção, reflexão, avaliação e compartilhamento de informações e experiências.
Cultura da inovação	Promoção de um ambiente favorável à criatividade, à experimentação e à implementação de novas ideias que possam gerar um diferencial para a atuação da organização.
Liderança e constância de propósitos	A liderança é o elemento promotor da gestão, responsável pela orientação, estímulo e comprometimento para o alcance e melhoria dos resultados organizacionais; e deve atuar de forma aberta, democrática, inspiradora e motivadora das pessoas, visando ao desenvolvimento da cultura da excelência, à promoção de relações de qualidade e à proteção do interesse público. É exercida pela alta administração, entendida como o mais alto nível gerencial, e pela assessoria da organização.
Orientação por processos e informações	Compreensão e segmentação das atividades e processos da organização que agreguem valor às partes interessadas, sendo que a tomada de decisões e a execução de ações devem ter como base a medição e análise do desempenho.
Visão de futuro	Rumo de uma organização e a constância de propósitos que a mantém nessa direção. Capacidade de estabelecer um estado futuro desejado permite à organização antecipar-se às necessidades e expectativas dos cidadãos e da sociedade. Compreensão dos fatores externos que afetam a organização com o objetivo de gerenciar seu impacto na sociedade.
Geração de valor	Alcance de resultados consistentes, assegurando o aumento de valor tangível e intangível de forma sustentada para todas as partes interessadas.
Comprometimento com as pessoas	Melhoria da qualidade nas relações de trabalho, para que as pessoas se realizem tanto profissionalmente quanto na vida pessoal, maximizando seu desempenho por meio de oportunidades para o desenvolvimento de suas competências e a prática do incentivo ao reconhecimento.
Foco no cidadão e na sociedade	Direcionamento das ações públicas para atender, de forma regular e contínua, as necessidades dos cidadãos e da sociedade, na condição de sujeitos de direitos e como beneficiários dos serviços públicos e destinatários da ação decorrente do poder de Estado exercido pelas organizações públicas.
Desenvolvimentos de parcerias	Desenvolvimento de atividades junto de outras organizações com objetivos específicos comuns, buscando o pleno uso das suas competências complementares para o desenvolvimento de sinergias, expressas em trabalhos de cooperação e coesão.
Responsabilidade social	Atuação voltada para assegurar às pessoas a condição de cidadania com garantia de acesso aos bens e serviços essenciais e, ao mesmo tempo, tendo como princípios gerenciais a preservação da biodiversidade e dos ecossistemas naturais potencializando a capacidade das gerações futuras, atender suas próprias necessidades.
Controle Social	Atuação que se define pela participação das partes interessadas no planejamento,

	acompanhamento e avaliação das atividades da Administração Pública e na execução das políticas e programas públicos.
Gestão participativa	Estilo de gestão que determina uma atitude gerencial da alta administração que busque o máximo de cooperação das pessoas, reconhecendo a capacidade e o potencial diferenciado de cada um e harmonizando os interesses individuais e coletivos a fim de conseguir a sinergia das equipes de trabalho.

Quadro 01 - Fundamentos de excelência da gestão pública.

Fonte: Adaptada de Brasil (2009).

Alicerçado pelos princípios constitucionais e pelos fundamentos de excelência da gestão pública, bem como utilizando a linguagem e os métodos da gestão da qualidade através da estrutura do ciclo de melhoria contínua, conhecido por ciclo PDCA - *Plan, Do, Check e Action*, o MEGP utiliza os critérios de excelência adaptados para as organizações públicas (ALMEIDA; CUNHA; ROSENBERG, 2009).

A Figura 03, apresentada a seguir, representa graficamente o MEGP, destacando o relacionamento existente entre os blocos, representado pelas setas maiores e, entre suas partes do modelo, demonstrado pelas setas menores, comprovando o enfoque sistêmico desse modelo de gestão, demonstrando, ainda, a correlação desses blocos com o ciclo PDCA, em que, o primeiro bloco, o segundo bloco, o terceiro bloco e o quarto bloco, correspondem respectivamente a cada uma das letras da sigla PDCA.

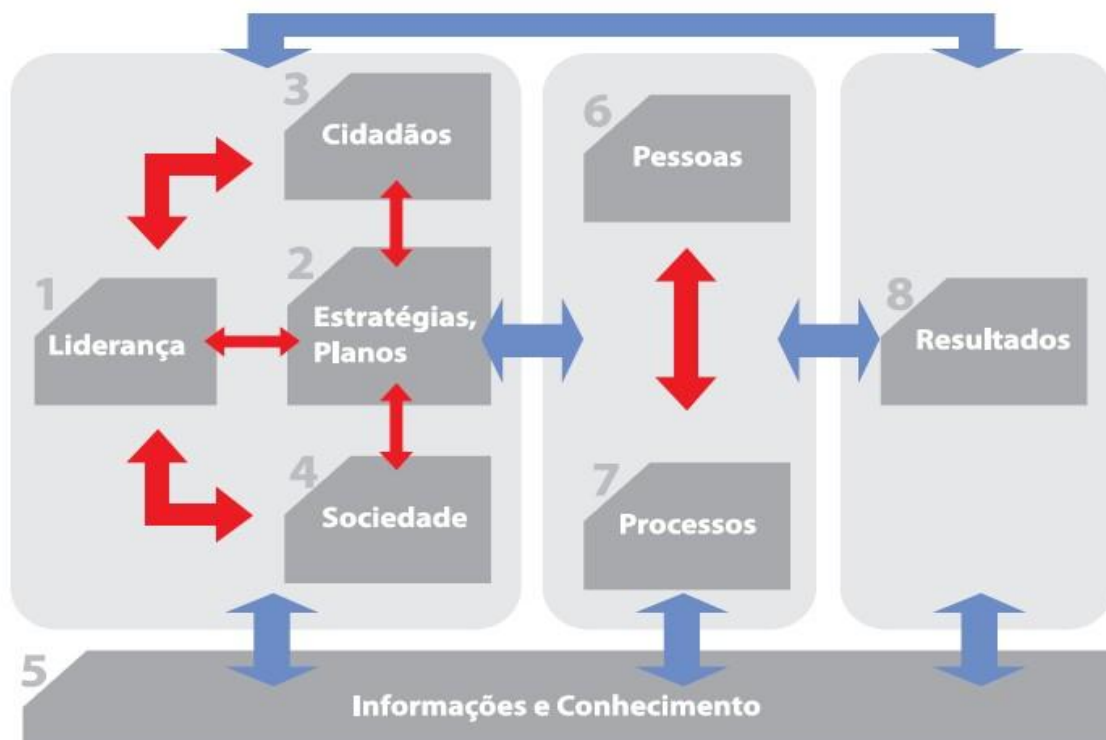


Figura 03 - Representação gráfica do Modelo de Excelência em Gestão Pública – MEGP.

Fonte: Brasil (2009, p. 30).

3 METODOLOGIA

A pesquisa realizada foi caracterizada como descritiva quanto aos fins, pois, conforme ressaltada por Vergara (2007, p.47) “A pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza.”. Quanto aos meios de investigação foi realizado um estudo

de caso que segundo Vergara (2007, p. 49) “È o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoas, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país”. E utilizou-se da abordagem quantitativa.

No trabalho de pesquisa em questão usou-se amostra por tipicidade, uma vez que se pretendeu, de forma intencional, selecionar um subgrupo representativo da população-alvo, baseado nas informações adquiridas para saber a opinião dos respondentes (VERGARA, 2007).

O universo da pesquisa foi composto pelos 86 servidores públicos efetivo do Fórum da Comarca de Patos/PB. O tamanho da amostra para a avaliação da qualidade do serviço público à luz da ferramenta GesPública adaptada para a realidade forense foi de 72 servidores do quadro efetivo, divididos entre analistas judiciários, técnicos judiciários e oficiais de justiça conforme cálculo de uma população finita, segundo a fórmula que se segue:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Para a presente pesquisa considerou-se um nível de confiança de 95%, com uma margem de erro amostral de 5%, representado na fórmula por **d**, o **n** é o tamanho da amostra, enquanto que, **N** representa o tamanho da população, **z** é o valor retirado da tabela de distribuição normal que equivale a **1,96** e, **p=0,50** corresponde à proporção dos respondentes que concordam com as afirmativas impostas e **q=1-p** é a proporção dos respondentes que discordam com as afirmativas impostas.

A coleta de dados deu-se através da aplicação de um questionário entre os dias 22 e 30 de maio de 2014, para uma amostra de 72 servidores.

Contando com 20 questões o questionário, utilizou-se de uma escala de medida que apresentava as seguintes alternativas para cada uma das afirmativas: discordo totalmente, discordo parcialmente, indiferente, concordo parcialmente e concordo totalmente. Sendo que as questões confeccionadas para a coleta de dados desse estudo tiveram como base os fundamentos de excelência da gestão pública e relacionadas com as treze dimensões que a compõem.

Os dados coletados foram tabulados e analisados estatisticamente, através do software Microsoft Office Excel 2010. As questões foram analisadas de forma individual e agrupadas entre as opções concordantes e discordantes para uma melhor leitura geral das interpretações dos dados coletados através do auxílio do referencial teórico e da observação do pesquisador.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

4.1 Perfil do servidor pesquisado

O perfil dos respondentes foi caracterizado em relação ao sexo, idade, estado civil, escolaridade, tempo de serviço e cargo ocupado. A síntese desses dados está disposta em forma da tabela 01:

Tabela 01: Perfil do servidor pesquisado

DADOS PESSOAIS	OPÇÕES	PERCENTUAL (%)	UNIDADE	TOTAL
SEXO	Masculino	61%	44	72
	Feminino	39%	28	

IDADE	18 a 28	10%	7	72
	29 a 39	22%	16	
	40 a 50	50%	36	
	51 a 61	15%	11	
	Acima de 61	3%	2	
ESTADO CIVIL	Solteiro (a)	22%	16	72
	Casado (a)	67%	48	
	Divorciado (a)	7%	5	
	Viúvo (a)	1%	1	
	Outros	3%	2	
ESCOLARIDADE	Ensino médio completo	11%	8	72
	Ensino superior incompleto	8%	6	
	Ensino superior completo	81%	58	
TEMPO DE SERVIÇO (ANOS)	Até 05	17%	12	72
	06 a 10	11%	8	
	11 a 15	43%	31	
	16 a 20	4%	3	
	21 a 25	10%	7	
	Acima de 25	15%	11	
CARGO	Analista judiciário	14%	10	72
	Técnico judiciário	57%	41	
	Oficial de justiça	29%	21	

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

4.2 Síntese da análise Resultados

A pesquisa realizada visou verificar a qualidade do serviço público prestado à sociedade, utilizando como base a ferramenta GesPública, por meio de seus fundamentos adaptados para a realidade forense, conforme dito anteriormente.

Estruturada nos fundamentos de excelência da gestão pública (expressos no quadro 01), foi possível a elaboração do questionário, que se desdobrou em 20 questões. A partir da interpretação dos resultados desse questionário, vislumbraram-se interessantes conclusões sobre o tema em análise.

O quadro 02 trata-se de uma expressão mais sintetizada dos resultados obtidos pelo instrumento de coleta de dados, correlacionando-os a cada uma das dimensões englobadas pela GesPública.

Dimensão	Síntese da análise dos resultados
Pensamento sistêmico	Esta dimensão apresentou o maior percentual de concordância pelos respondentes, deixando clara que há na organização estudada, sinergia organizacional para alcançar a qualidade nos serviços prestados junto à sociedade.

Aprendizado organizacional	Demonstra uma alta concordância, onde os servidores se posicionaram concordantes com a obediência do tribunal a essa dimensão, transparecendo que o tribunal deve continuar a incentivar o aprendizado e a troca de conhecimento coletiva e, com isso, buscar alcançar a excelência em qualidade.
Comprometimento com as pessoas	Percebe-se uma boa aceitação dos servidores em relação a esta dimensão, ressaltando que a organização deve buscar implementar cada vez mais um clima participativo nas unidades judiciárias e com isso, motivar a equipe de trabalho para alcançar os objetivos organizacionais.
Desenvolvimento de parcerias	Obteve um percentual elevado de concordância dos servidores, percebe-se que desenvolver parcerias, proporciona uma melhoria e uma maior celeridade na qualidade do serviço prestado para a sociedade.
Cultura de inovação	Esta dimensão deixou evidente, através do percentual de discordância, que a criatividade não é instigada pela organização e, que também, não incentiva a implementação de novas ideias para otimizar os serviços prestados para a sociedade.
Liderança	As questões que se referem à dimensão percebe-se, de modo geral, uma negativa por partes dos respondentes quanto às afirmativas das citadas questões. Ou seja, a maioria dos servidores pesquisados deixou claro através da predominância das opiniões discordantes que o estilo de liderança adotado pela organização não está de acordo com o pensamento dos respondentes.
Geração de valor	Evidencia uma percepção negativa dos respondentes deixando transparecer que a organização não tem aprimorado a qualidade dos serviços prestados e, nem obtido a credibilidade da sociedade.
Foco no cidadão e na sociedade	Os respondentes deixaram claro que as necessidades e expectativas dos cidadãos e da sociedade não estão sendo atendidas de forma efetiva.
Gestão participativa	Apresenta um percentual negativo relevante que deixa claro que o estilo de gestão adotado pela organização não é considerado participativo.

Quadro 02 – Síntese dos resultados da pesquisa.

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Dentre as questões abordadas na presente pesquisa, observou-se uma paridade entre as afirmativas, onde metade delas tiveram um posicionamento positivo em relação à opinião dos respondentes e a outra metade um posicionamento negativo, ilustrando com isso, que algumas questões no Fórum de Patos-PB, estão de acordo com os critérios de excelência, porém ao mesmo tempo demonstram que muitas das dimensões ainda precisam ser aprimoradas para se desenvolver uma prestação de serviço ainda mais eficiente.

Verificou-se que há sim uma tentativa de adequação das organizações judiciárias à essa recente postura de melhoria dos seus serviços adotada pela administração pública, importando características das organizações privadas, caracterizando uma fase de transição de um modelo burocrático para uma administração gerencialista, com foco nos resultados.

Por fim, conclui-se que, tendo como base os dados extraídos em comparação com as dimensões dispostas como os pilares da GesPublica, a qualidade do serviço prestado pela instituição precisa ser melhorada e tomando como molde o modelo de excelência em gestão pública - MGEP, deve haver um interesse em se desenvolver mecanismos que fomentem a melhoria contínua de seus resultados, principalmente através da promoção de mudanças para atingir o nível de excelência desejado por ela e esperado pelos cidadãos e pela sociedade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve o intento de compreender através do prisma do servidor público do poder judiciário, especificamente os servidores da Comarca de Patos, a percepção do usuário sobre a qualidade do serviço prestado pelos Cartórios Judiciais da Comarca de Patos/PB, alicerçado pelo referencial teórico que discorre sobre os conceitos de qualidade e critérios do Gespública. E para tanto, delimitou dois objetivos específicos.

O primeiro objetivo específico foi alcançado com a modelagem de um instrumento de coleta de dados que se encaixasse na vivência prática de uma unidade judiciária da Comarca de Patos-PB, porém, sem distanciar-se dos preceitos da GesPública ou deturpá-los.

Quanto ao segundo objetivo. Fazendo-se uma análise dos dados coletados e analisados, o servidor deixa transparecer que a qualidade do serviço prestado pelo judiciário não é totalmente satisfatória para atender aos cidadãos e à sociedade. Assim, com base na ferramenta Gespública, constatou-se que o Tribunal alternou-se entre uma prestação de serviço avaliada pelos servidores como de qualidade sob determinados critérios, como foco no pensamento sistêmico, comprometimento das pessoas, estabelecimento de parcerias e aprendizado organizacional.

No entanto, sob boa parte dos aspectos, os servidores avaliam a prestação de serviço como desqualificada para atender à sociedade, ao avaliarem o atendimento do Fórum a critérios como inovação, geração de valor para os usuários, liderança e gestão participativa.

Constatou-se que as organizações judiciárias vêm buscando se alinhar à nova postura que as organizações públicas vêm adotando, com características das organizações privadas, demonstrando com isso, que o Poder Judiciário está passando por uma transição de uma administração burocrática, que se baseia nos processos, para uma administração gerencialista, que se baseiam nos resultados.

Conclui-se, então, através dos dados extraídos dessa pesquisa que a qualidade do serviço prestado pela instituição precisa ser melhorada, faltando promover mudanças para atingir o nível de excelência desejado por ela e esperado pelos cidadãos e pela sociedade.

Por fim, acredita-se que o objetivo lançado nesse trabalho foi atingido quanto à avaliação da qualidade do serviço prestado, sob o ponto de vista dos servidores, analisado através da ferramenta Gespública, adaptada à realidade forense.

Sugere-se para estudos futuros a inclusão da percepção dos usuários externos dos serviços prestados pelo judiciário (cidadãos e advogados), para uma possível comparação entre a percepção dos servidores e dos usuários. Além disso, a pesquisa pode ser reaplicada em outros fóruns, visando avaliar se os resultados se repetem em diferentes localidades. Pode-se ainda realizar uma pesquisa qualitativa de mapeamento sobre quais ações efetivas estão sendo realizadas pelo tribunal, a fim de identificar com maior profundidade os aspectos analisados de forma mais geral nesta pesquisa.

Ante o exposto, recomenda-se ao Tribunal de Justiça da Paraíba (TJPB) a realização de algumas mudanças com base nos resultados da pesquisa realizada, destacando-se as dimensões referentes aos clientes internos que obtiveram um índice de discordância elevado. O TJPB pode lançar mais ações de incentivo à inovação, ao foco no cidadão, bem como desenvolvimento de competências para a os líderes que atuam no Fórum. Isso pode melhorar

a qualidade do serviço, já que também serve para motivar o servidor, já que estratégias, tecnologias e toda estrutura organizacional, depende principalmente do fator humano para alcançar suas metas e seus objetivos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, H.M.S.; CUNHA, I.M.; ROSENBERG, G. A aplicação estratégica do Modelo de Excelência em Gestão Pública na Agência Nacional de Vigilância Sanitária In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 14., 2009, Salvador, Brasil. **Anais eletrônicos...** Salvador. Disponível em: <<http://www.gespublica.gov.br/biblioteca/pasta.2010-12-08.2954571235/almeihal.pdf>>. Acesso em: 22 jan. 2014.

BRASIL. Decreto-lei nº 5.378, de 23 fevereiro de 2005. Institui o Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA e o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm>. Acesso em: 05 dez. 2013.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA. **Documento de Referência**- Cadernos GESPÚBLICA, Brasília, 2009. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/seges/forum_nacional_gp/Documento_referencia2009_29abr.pdf>. Acesso em: 05 dez. 2013.

BRESSER-PEREIRA, L. C. A Reforma do Aparelho do Estado e a Constituição Brasileira. **ESAF**, Brasília, 1995.

DEMING, W. E. **Qualidade: A Revolução da Administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

FADEL, M.A.V.; REGIS FILHO, G. I. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **RAP - Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 07-22, jan./fev. 2009 Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbcs/v27n5/v27n5a02.pdf>>. Acesso em: 13 jan. 2014.

FERREIRA, F. G. **Desenvolvimento e aplicação de um modelo de programa da qualidade para o serviço público**. 1999. Dissertação (Mestrado em Engenharia) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999. Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/disserta99/ferreira/>>. Acesso em: 21 nov. 2013.

FOWLER, E. M. **Investigação sobre a utilização de Programas de Qualidade (GESPÚBLICA) nas Universidades Federais de Ensino Superior. 2008**. 162 p. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Itajubá, 2008. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/biblioteca/pasta.2010-12-08.2954571235/Investigacao_sobre_a_utilizacao_de_Programas_de_Qualidade_-_GesPublica_-_nas_Universidades_Federais_de_Ensino_Superior.pdf>. Acesso em: 05 dez. 2013.

LAS CASAS, A. L. **Marketing: conceitos, exercícios, casos.** 8. ed., São Paulo: Atlas, 2009.

LIMA, P.D.B. **A Excelência em Gestão Pública: A Trajetória e a Estratégia do GESPÚBLICA.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007. Disponível em: <
http://www.gespublica.gov.br/biblioteca/pasta.2010-12-08.2954571235/lima.pdf>. Acesso em: 05 dez. 2013.

PALADINI, E.P. **Gestão da Qualidade: teoria e prática.** 3. ed., São Paulo: Atlas, 2012.

QUEIROZ, E.K.R. **Qualidade Segundo Garvin.** São Paulo: Annablume, 1995.

VERGARA, S.C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** 9. ed., São Paulo: Atlas, 2007.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO GESPÚBLICA – QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

DADOS PESSOAIS						
Sexo:	<input type="checkbox"/> feminino	<input type="checkbox"/> masculino				
Idade:	<input type="checkbox"/> 18 a 28	<input type="checkbox"/> 29 a 39	<input type="checkbox"/> 40 a 50	<input type="checkbox"/> 51 a 61	<input type="checkbox"/> acima de 61	
Estado civil:	<input type="checkbox"/> solteiro (a)	<input type="checkbox"/> casado (a)	<input type="checkbox"/> divorciado (a)	<input type="checkbox"/> viúvo (a)	<input type="checkbox"/> outros (a)	
Escolaridade:	<input type="checkbox"/> ensino médio completo		<input type="checkbox"/> ensino superior incompleto		<input type="checkbox"/> ensino superior completo	
Tempo de Serviço na Organização: _____ anos. Função: _____						
CT	Concordo Totalmente	Instruções para preenchimento do questionário: 1. Não é preciso se identificar. 2. Marque sua resposta com um X. Escolha somente uma alternativa por questão. 3. Responda todas as alternativas. 4. As perguntas se referem à qualidade no serviço público. 5. A escala apresentada envolve cinco pontos, representando o nível de qualidade.				
CP	Concordo Parcialmente					
I	Indiferente					
DP	Discordo Parcialmente					
DT	Discordo Totalmente					
Na sua opinião:						
		CT	CP	I	DP	DT
A qualidade dos serviços prestados pelo Judiciário é afetada pela combinação dos recursos humanos (servidores) e organizacionais (estrutura física, equipamentos). A capacitação/treinamento fornecidos pelo judiciário auxiliam o servidor a executar suas atividades de forma eficiente e eficaz.						
Há incentivo ao desenvolvimento de ideias que ajudem a otimizar os recursos públicos, como melhoria de procedimentos, relacionamentos e dos serviços. A alta administração do TJPB tem estimulado e se comprometido com as unidades judiciárias conduzindo-as para a busca de uma prestação de serviço de qualidade, de forma célere e efetiva.						
As mudanças estruturais e gerenciais adotadas pelo Judiciário têm ganhado o reconhecimento e a confiança da sociedade. As ações do Tribunal conduzem as unidades judiciárias para o alcance da missão e da visão organizacional.						
As informações disponíveis sobre o desempenho das tarefas são utilizadas na tomada de decisão e nas execuções das ações do TJPB, visando aumentar a eficiência e a eficácia. O planejamento utilizado pelo TJPB implementa melhorias de gestão e, suas decisões, tomadas com base na avaliação das atividades realizadas pelas unidades judiciárias						
Os sistemas de informações utilizados são de qualidade e estão alinhados às necessidades das partes. As estratégias que vem sendo adotadas pelo TJPB visam por em prática uma visão de futuro estabelecida previamente, voltada para a garantia da satisfação e do reconhecimento da sociedade.						
Os cidadãos-usuários exprimem uma percepção positiva sobre a utilidade e credibilidade dos serviços prestados no TJPB. Há autonomia para os servidores buscarem um melhor meio para atingir as metas e alcançar os resultados esperados.						

Um clima participativo com práticas flexíveis e produtivas nas unidades jurisdicionais propicia um bom desempenho da equipe de trabalho.					
O Tribunal estimula a geração e a troca de conhecimento bem como a disseminação dos seus valores e crenças de forma aberta e contínua e, com isso, motiva o servidor a prestar um serviço de qualidade à sociedade.					
As ações praticadas pelas unidades judiciárias atendem às necessidades, expectativas e demandas dos cidadãos e da sociedade de forma regular e contínua.					
Utilizar-se de parcerias para desenvolver ações coletivas caracteriza uma melhoria na qualidade do serviço jurisdicional prestado à sociedade.					
As unidades judiciárias utilizam os recursos organizacionais disponíveis de forma racional.					
O Tribunal prioriza a prestação de serviços para a minoria, respeitando a individualidade de cada um, sem deixar de atender às demandas da maioria dos cidadãos, ao mesmo tempo em que fortalece a imagem do judiciário perante a sociedade.					
O Tribunal disponibiliza informações administrativas de interesse público, de forma transparente e participativa através do diversos canais de comunicação efetivando o controle social.					
O Tribunal busca solucionar os desafios do judiciário estimulando práticas inovadoras e criativas como forma de aumentar o comprometimento das equipes de trabalho.					

