

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

GUILHERME OLIVEIRA HERÁCLIO DO RÊGO

QUALIDADE DO SERVIÇO EM CONSELHOS TUTELARES: UM ESTUDO DE
CASO NO MUNICÍPIO DE BONITO.

CARUARU

2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

GUILHERME OLIVEIRA HERÁCLIO DO RÊGO

QUALIDADE DO SERVIÇO EM CONSELHOS TUTELARES: UM ESTUDO DE
CASO NO MUNICÍPIO DE BONITO.

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Graduação
em Administração, da Universidade Federal de Pernambuco,
Centro Acadêmico do Agreste, como requisito parcial para
aprovação na disciplina Trabalho de Conclusão de Curso.

Orientador: Prof. M.Sc. Mário Rodrigues dos Anjos Neto

CARUARU 2016

Catálogo na fonte:

Bibliotecária – Simone Xavier CRB/4 - 1242

R343q Rêgo, Guilherme Oliveira Heráclio do.
Qualidade do serviço em Conselhos tutelares: um estudo de caso no município de Bonito. / Guilherme Oliveira Heráclio do Rêgo. – 2016.
66f. il. ; 30 cm.

Orientador: Mário Rodrigues dos Anjos Neto
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2016.
Inclui Referências.

1. Conselhos tutelares. 2. Qualidade em serviços. 3. Satisfação. I. Anjos Neto, Mário Rodrigues dos (Orientador). II. Título.

658 CDD (23. ed.) UFPE (CAA 2016-118)

GUILHERME OLIVEIRA HERÁCLIO DO RÊGO

QUALIDADE DO SERVIÇO EM CONSELHOS TUTELARES: UM ESTUDO DE
CASO NO MUNICÍPIO DE BONITO.

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Caruaru, 6 de julho de 2016

Prof. Dr. Cláudio José Montenegro de Albuquerque
Coordenador do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA:

Prof. M.Sc. Mário Rodrigues dos Anjos Neto
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Orientador

Prof. Dr^a. Joyce Lene Gomes Cajueiro
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

Prof. Dr^a. Elisabete Cavalcante dos Santos
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

DEDICATÓRIA

Este estudo é dedicado a todos os CONSELHEIROS TUTELARES que apesar das dificuldades encontradas, muitas vezes como falta de apoio, acabam superando-as e defendendo os direitos das crianças e adolescentes.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, criador do universo, e meus pais, José Heráclio e Tânia Doroty, que já foram morar no céu e hoje me abençoam como meus verdadeiros anjos da guarda. Também não posso esquecer a minha Tia, Lúcia Heráclio, que se tornou literalmente uma mãe para mim e sem ela eu não teria condições de chegar até aqui. Os meus irmãos, Fernanda Heráclio e José Heráclio Júnior (Juninho) que sempre estivemos juntos em todos os momentos. A minha namorada que me aturou nessa reta final da construção deste TCC. A todos meus amigos e familiares que me ajudaram e me desejaram sempre o melhor na vida. Aos meus colegas de faculdade, que nos ajudamos e batalhamos para conseguir realizar esse sonho da formação acadêmica. Ao meu orientador, Mario dos Anjos, que sugeriu como desenvolver o meu tema que sempre foi em relação ao Conselho Tutelar do Município do Bonito-PE, além de toda população bonitense por ter votado em mim e ter me eleito e reeleito conselheiro tutelar, na qual me ajudou a desenvolver como um cidadão e me tornando uma pessoa melhor.

EPIGRAFE

**“Um sonho sonhado sozinho é um sonho. Um sonho sonhado junto é realidade”
(Raul Seixas)**

RESUMO

O objetivo dessa pesquisa foi avaliar a Qualidade do serviço prestado pelo conselho tutelar no município de Bonito. Realizou-se uma pesquisa qualitativa exploratória descritiva. Adotou-se um roteiro de entrevista semi-estruturada destinado aos conselheiros, ministério público, polícia e usuários do órgão. Utilizou-se análise de conteúdo para analisar os dados coletados. O resultado foi revelado a situação da qualidade que o conselho do município se encontra, diagnosticando os seus pontos fortes e fracos e sugerindo melhorias. Além de conhecendo a percepção sobre a verdadeira noção de Qualidade de Serviços, que é atender as necessidades dos usuários com satisfação.

Palavras chaves: **Conselho Tutelar, Necessidades, Qualidade, Serviço e Satisfação.**

ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the Quality of Service provided by the child protection agency in Bonito. We conducted a descriptive exploratory qualitative research. Adopted a semi-structured script interviewed for the counselors, prosecutors, police and members of the organ. We used content analysis to analyze the data collected. The result was revealed the situation of the quality that the city council is, assessing its strengths and weaknesses and suggesting improvements. In addition to knowing the perception of the true concept of Service Quality, which is to meet the needs of users with satisfaction.

Keywords : **Guardianship Council , Needs, Quality, Service and Satisfaction.**

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figuras 2.1 e 2.2: Instalações do Conselho Tutelar do Bonito	19
Figura 3.1: Gráfico: custos da qualidade	26
Figura 3.2: Gráfico: relação entre os custos da qualidade	28

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 - APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA	12
1.1 Introdução	12
1.2 Problema de Pesquisa.....	12
1.3 Justificativa	14
1.4 Pergunta de Pesquisa.....	15
1.5 Objetivos da Pesquisa	15
1.5.1 Objetivo Geral.....	16
1.5.2 Objetivos Específicos.....	16
1.6 Organização da Monografia.....	16
CAPÍTULO 2 - CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	17
2.1 Conselho Tutelar.....	17
2.1.1 História	17
2.1.2 Missão	17
2.1.3 Visão	18
2.1.4 Público alvo	18
CAPÍTULO 3 - REFERENCIAL TEÓRICO	21
3.1 Conceitos de Qualidade	21
3.1.1 Dimensões de Qualidade.....	22
3.1.2 Recursos Humanos na Gestão da Qualidade	22
3.2 Qualidade na Gestão Pública Contemporânea.....	23
3.3 Benefícios da Qualidade	24
3.4 Custos da Qualidade	25
3.4.1 Custos de Prevenção	26

3.4.2 Custos de Avaliação.....	26
3.4.3 Custos de Falhas Internas.....	27
3.4.4 Custos de falhas externas.....	27
CAPÍTULO 4 - METODOLOGIA.....	24
4.1 Procedimento Metodológico.....	29
4.1.2 Ambiente de Coleta de Dados.....	30
4.1.3 Questão Central.....	30
4.1.4 Categoria de Entrevistados.....	30
4.1.5 Coleta de Evidências.....	31
4.1.6 Domínios, Significados e Questões(Roteiros) das entrevistas.....	33
4.1.7 Roteiro de entrevista Semiestruturada.....	35
CAPÍTULO 5 - ANÁLISE DE DADOS.....	36
5.1 Análise de dados.....	36
CAPÍTULO 6 - CONCLUSÃO.....	47
6.1 Conclusões e implicações gerenciais.....	47
6.2 Limitações.....	48
6.3 Sugestões para futuras pesquisas.....	48
REFERÊNCIAS.....	50
APÊNDICE A.....	52
APÊNDICE B.....	57
APÊNDICE C.....	61
APÊNDICE D.....	63
APÊNDICE E.....	65

CAPITULO 1 - APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA

Este capítulo apresenta o problema e os objetivos – geral e específicos – da Pesquisa, assim como justificativas teóricas e práticas.

1.1 Introdução

A qualidade é fundamental para que uma empresa ou uma organização possa alcançar uma eficácia em alcançar os seus objetivos, que são atender as necessidades de seus clientes. Um bem ou serviço será considerado eficaz aquele que atenda a satisfação do público alvo. Um dos fatores que deve ser investido com certeza é o de Recursos Humanos, pois as pessoas que trabalham diretamente no processo produtivo que são o elemento mais precioso. Pelo simples fato da alta complexidade das pessoas e suas habilidades para trabalharem em várias funções e criando estímulos que melhoram o serviço.

No setor público contemporâneo é moldado no modelo gerencial, onde o usuário desse tipo de serviço é visto como um cliente, sendo o maior beneficiário. Que visa trabalhar no mesmo molde que o setor privado, minimizando custos e a burocracia. Por isso, existem custos ao se preocupar e estimular a qualidade em qualquer organização, mas deve ser considerado com um investimento com a certeza do retorno do lucro.

A qualidade é estudada no conselho tutelar da cidade do Bonito-PE, que explora a concepção do nível de eficácia de seus serviços. Conforme de forma subjetiva de seus colaboradores diretos: Ministério Público e Polícia; além das próprias pessoas que trabalham no órgão, que são os conselheiros tutelares, juntamente com o público que é atendido ali, os usuários.

1.2 Situação Problemática

Qualidade pode ser identificada com um bom processo produtivo. Ou seja: a qualidade pode ser a capacidade de fabricar, a competência de produzir ou a aptidão para fazer. Bons processos são capazes de gerar produtos de pleno acordo com o projeto (PALADINI, 2008). É crucial para que determinada organização se destaque e consiga credibilidade e confiabilidade, se adaptando as necessidades dos clientes e manutenção de todos os clientes satisfeitos, todo o tempo (Vico Mañas,1995).

Pode englobar de forma mais ampla, conhecida como Qualidade Total, onde segundo Albrecht, *apud* Las Casas (2008) “uma situação na qual uma organização fornece qualidade e serviços superiores a seus clientes, proprietários e funcionários”. Razão que cada pessoa próxima é considerada um cliente, solucionado problemas e fornecendo benefícios a todos que interagem com a organização.

Qualidade significa a forma como uma organização oferta determinado serviço para alcançar o seu objetivo, que é a necessidade do seu cliente, conseqüentemente a sua satisfação. Segundo Karl Albrecht (Las Casas, 2008, pag.6) “Qualidade em serviços é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém”.

Também é focada no serviço publico, onde o cidadão passa a ser visto com outros olhos, considerado o principal beneficiário, por ser o cliente dos serviços prestados pelo Estado. De acordo com Pereira (2012, p.12) expõe "O conceito do principio de eficiência tem como base o interesse econômico, na medida em que orienta a atividade administrativa a elevar o seu nível desempenho buscando atingir melhores resultados com o menor custo possível, a partir do emprego dos meios e instrumentos que já dispõe".

O trabalho proposto irá focar o serviço publico, mais especifico o órgão publico de prestação de serviços sociais, o CONSELHO TUTELAR. Onde será levantada uma avaliação da qualidade de seu atendimento. Esse órgão, que atende interesses de menores de idade, abaixo dos dezoito anos, onde

muitas vezes encontra em situações precárias estruturais para realizar um melhor atendimento para toda a população é colocado à prova sobre a sua qualidade e sua credibilidade perante a sociedade.

Na cidade de Bonito – PE, na região do agreste, onde será analisado e avaliado esse serviço, é grande o tamanho de situações problemáticas que são encontradas. Um principal foco é a desestruturação da base familiar, onde o número de negligência e violação dos direitos das crianças e adolescentes é altíssimo.

1.3 Justificativa

De acordo com Las Casas (2008,p.10) "A Qualidade Total em serviços engloba, além dos clientes externos, todos os que com ela interagem, ou seja, funcionários e administradores". Onde o próprio autor referencia à pesquisas que demonstram um crescimento significativo para todas empresas que se preocuparam em investir em qualidade nos seus serviços.

Mañas (1995) afirma sobre a Qualidade nas Organizações que pretendem se diferenciar dos concorrentes é preciso determinar processos de qualidade e de inovação. E, como o serviço público contemporâneo é exercido no modelo gerencial, como exalta Pereira (2012, p.12), "faz referência o modelo de administração publica com o qual é utilizado no setor privado", faz que possa utilizar técnicas de qualidade de empresas privadas para órgãos públicos.

Sendo assim, Oliveira (2006,p.22) afirma baseado em Mañas, que: "desse ponto de vista, de um lado, temos que acumular mais conhecimentos sobre como agir e, de outro, evitar dissabores causados por desperdícios, os quais alimentam a resistência de uma série de pessoas céticas. O descrédito é o pior que pode acontecer para a qualidade".

Crianças e adolescentes sofrem inúmeras violações de seus direitos de diversas formas. Assim cabe ao conselho tutelar, que é a representação da sociedade civil para averiguar e protegê-los.

Diante disso, na cidade de Bonito-PE, surge a questão da credibilidade junto a sociedade, se existe realmente uma qualidade de fato nos serviços prestados oferecidos para toda a população do município.

O que se pretende alcançar de fato é uma maior eficiência e eficácia nos serviços de forma continuada, através de uma avaliação junto com os conselheiros do referido órgão do município que necessitam oferecer um atendimento satisfatório para todos os habitantes. Apesar de diversas dificuldades estruturais, faz aumentar o desafio diante da escassez de recursos com o objetivo de atingir essa meta.

No Brasil é grande o número de indivíduos que necessitam do serviço público, e principalmente de serviço de assistência social. Mas como tantos outros, não são oferecidos de forma satisfatórios que atendam as necessidades dos usuários, ou como pode ser chamados de clientes desses serviços diante do fato de ser o maior beneficiário.

1.4 Pergunta de Pesquisa

A pergunta que norteou o desenvolvimento dessa pesquisa foi:

Como os conselheiros, seus usuários e demais órgãos públicos colaboradores: ministério público e polícia; avaliam a qualidade do serviço oferecido pelo Conselho Tutelar do Bonito-PE?

1.5 Objetivos da Pesquisa

Aqui são apresentados os objetivos dessa pesquisa; se iniciando pelo objetivo geral e em seguida, os objetivos específicos.

1.5.1 Objetivo Geral

O objetivo geral dessa pesquisa é:

Avaliar a qualidade dos serviços do Conselho Tutelar do Município do Bonito-PE.

1.5.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos desse trabalho foram:

- Identificar os fatores que influenciam a qualidade do serviço do Conselho Tutelar em Bonito;
- Identificar e analisar seus pontos fortes e fracos do conselho tutelar;

1.6 Organização da Monografia

Este trabalho monográfico tem seu conteúdo organizado da seguinte forma.

O capítulo 1 apresenta o problema de pesquisa que a monografia busca analisar, a justificativa para escolha do tema, a pergunta de pesquisa e os objetivos deste estudo. No segundo capítulo encontra-se a caracterização da empresa em estudo. No capítulo 3 está localizado o referencial teórico utilizado como base para este trabalho. O capítulo 4 apresenta os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa. No capítulo 5 apresenta a análise dos dados, mostrando a coleta feita e comparando as respostas. E por fim com o capítulo 6 com a conclusão da pesquisa feita

O capítulo a seguir apresentará a caracterização da organização em estudo

CAPÍTULO 2 – CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

2.1 Conselho Tutelar

Esse capítulo apresenta o CONSELHO TUTELAR, órgão público objeto desta pesquisa.

2.1.1. História

O conselho tutelar foi criado em 1990 através da lei federal 8.069/90, surgindo o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, para defender os direitos de todos aqueles abaixo dos dezoito anos de idade. Em Bonito – PE, somente em 2003 que através da lei municipal 728/2003 que surgiu o Conselho no município, onde desde então, é realizado eleições para eleger representantes da sociedade civil com imagem ilibada para defender contra qualquer tipo de violação tanto no âmbito jurídico e familiar em que o menor se encontre em situação de risco.

2.1.2. Missão

A missão do Conselho Tutelar é

Dar suporte e assistência às crianças e aos adolescentes e seus familiares, além de ser um agente fiscalizador de órgãos competentes para que estejam cumprimento legalmente as suas atribuições no que tange aos menores de idade que possam se encontrar em situações de risco.

“Art.131 – O Conselho Tutelar é órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, definidos nesta lei. (ECA- Estatuto da Criança e do Adolescente)”

2.1.3. Visão

A visão Conselho Tutelar é:

O conselho tem a visão de: “Tornar-se referência no âmbito da assistência social, psicológica e jurídica. Onde transmita confiança a toda população do município do bonito-PE, prezando pela qualidade do atendimento ao público”.

2.1.4. Público alvo.

O conselho está voltado a atender o seguinte público:

“Crianças e Adolescentes, além de seus familiares e responsáveis legais.”

Ilustração do Conselho Tutelar do Bonito-PE



Figura 2.1.- Recepção do Conselho Tutelar do Bonito



Figura 2.2 – Fachada do conselho tutelar

As fotos são ilustrações tiradas pelo próprio autor que mostram as condições físicas de atendimento do órgão na recepção para os usuários.

O próximo capítulo apresenta o referencial teórico.

CAPÍTULO 3 – REFERÊNCIAL TEÓRICO

3.1. Conceitos de Qualidade

Para Paladini (2008,p.9) “Qualidade pode ser identificada com as pessoas que a gerenciam sua produção”. Onde o autor se refere que as pessoas criam estímulos, métodos e ações em busca de uma melhoria continuada. Dentro das organizações que as mesmas interagem, possibilitando uma melhor qualidade organizacional. Assim, Martino (2006, p.140) afirma que “os investimentos em recursos humanos garantem alto nível de polivalência e plurifuncionalidade dos assalariados, possibilitando a eficácia das inovações organizacionais”.

Nascimento (2006,p.92) define qualidade como : “Trata-se de reproduzir de modo preciso um bem ou serviço “. Para que possa atender as necessidades dos clientes, alcançando as suas satisfações. Preocupando-se com a eficiência de todas as atividades, buscando zerar defeitos para alcançar uma melhoria continuada nos processos de produção.

De acordo com Schmid (2009, p.8)”Qualidade é o atendimento de exigências e expectativas de clientes”. Onde, a sociedade ou os clientes que criam os requisitos específicos para, através de expectativas e desejos, a qualidade deve atendê-los e satisfazê-los. Com intuito, de realizar um bom planejamento, identificando fontes de defeitos e eliminá-los.

Oliveira (1995, p.4) afirma: “A Qualidade passou a significar o atendimento de uma necessidade de quem utiliza o produto ou serviço”. Passando a ter um conceito relativo, de que é avaliado pelo cliente. Onde, como foi atendido da forma que o mesmo espera, ele definirá a Qualidade.

3.1.1 Dimensões da Qualidade

Para se proporcionar de fato com serviços com qualidade, é necessário requisitos essenciais para atingir as expectativas dos clientes. (LAS CASAS 2008)

Confiabilidade – O importante é oferecer produtos/serviços de qualidade, fornecendo o que foi prometido de forma segura.

Segurança – Os consumidores querem segurança transmitida pelos funcionários de forma habitual de cortesia.

Aspectos tangíveis – Refere-se a parte física: instalações, equipamentos e a aparência dos funcionários.

Empatia – Capacidade de se colocar no lugar dos clientes.

Receptividade – Ajudar clientes e fornecer serviços com presteza.

3.1.2 Recursos Humanos na Gestão da Qualidade

É relevante a importância das pessoas pelo esforço de alcançar a Qualidade, onde Paladini (2008) diz que o ser humano é componente fundamental nas organizações e o único capaz de transformá-las. Para isso, a questão é saber como envolver as pessoas, pois cada uma realiza um trabalho específico. Sendo o setor que mais precisa de investimento, por ser o mais complexo.

Diante do desafio da complexidade e se realmente valer a pena tamanho investimento no setor, o próprio Paladini (2008,p.168) traz a resposta: “são os únicos que geram soluções criativas; são os que propõem formas mais eficientes de atuar; superam novos desafios e têm condições de criar inovações.”

3.2 Qualidade na Gestão Pública Contemporânea

Atualmente a Administração Pública é aplicada no modelo gerencial, onde Pereira (2012, p. 12) afirma que “tem como referência o modelo de administração utilizado no setor privado, orientados para resultados, minimização de custos e redução dos controles atividades - meio”. Onde, esse modelo muda a percepção do usuário do serviço público, que passa a ser visto como um cliente do Estado.

Meirelles (2007) *apud* Pereira (2012), defende o princípio da Eficiência como um dos deveres da gestão pública e que todo agente público tem que realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional. Respeitando a legalidade e atendendo as necessidades da comunidade e de seus membros com atendimento no serviço público de forma satisfatória.

Canotilho (1999, p.733-734) *apud* Pereira (2012) ensina que:

]

O princípio da eficiência da administração ergue-se a princípio constitutivo do princípio da legalidade desde que isso signifique preterição das dimensões garantísticas básicas de um estado de Direitos. Estas garantias ficariam, por exemplo, comprometidas se as tarefas atribuídas à administração se transformassem em “cheque em branco” a uma burocracia ou tecnocracia sem transparência democrática e isento de quaisquer mecanismos de controle de natureza política ou jurisdicional.

Para Di Pietro (2011) *apud* Pereira (2012), afirma que o Princípio da Eficiência se espera a melhor forma possível de atuação do agente público para atuar de forma racional de organizar, estruturar, disciplinar a Administração Pública, ao alcance dos objetivos dos serviços públicos. Respeitando a legalidade, sob pena de sérios riscos à segurança jurídica e ao próprio Estado de Direito.

Gianesi e Corrêa (1996) *apud* Pereira (2012), “ressaltam que no Brasil, os consumidores acostumaram a se conformar com serviços de baixa qualidade, tanto no setor privado como no setor

público”. Onde a população não questiona, muitas vezes o nível de qualidade de serviços ofertados pelo Estado, se conformando com a situação, mesmo não satisfazendo a sua necessidade.

Assim, de acordo com Pereira (2012, p.21), “destacam-se o processo orçamentário, sistema de gestão pessoal, o papel do Estado e a transparência”. Onde assegura medidas para melhorar o serviço público, além com formação de equipes comprometidas com as instituições e missões da administração pública.

Com isso, Pereira (2012, p.171), corrobora a afirmação de Osborne e Gaebler (1995) que o governo empreendedor, que pertence à comunidade, dando responsabilidade ao cidadão em vez de servi-lo, e visam atender aos cidadãos como clientes e não aos interesses da burocracia. Ou seja, o que importa são as necessidades dos usuários do serviço público que são considerados no final e não do Estado.

3.3 Benefícios da Qualidade

De acordo com Dubiel (2012) A gestão da qualidade é amplamente utilizada, por organizações públicas e privadas, de qualquer porte, em materiais, produtos, processos ou serviços. A conscientização e a busca da qualidade e do reconhecimento da sua importância, e tornou a metodologia indispensável uma vez que:

Aumenta a satisfação, confiança e índice de retenção dos clientes; Aumenta a produtividade e a velocidade que a coisa acontece; Melhora o bem-estar e o clima organizacional; Reduz os custos internos e amplia o faturamento; Melhora a imagem e os processos de modo contínuo; Possibilita acesso mais fácil a novos mercados; E cria forte barreira para novos entrantes.

Marques (2015), afirma que “A definição das responsabilidades nos processos, dos indicadores e sua forma de acompanhamento permite à empresa um salto na sua produtividade: produtos concebidos com o menor custo e no menor tempo possível, evitando-se o retrabalho e alcançando algo de qualidade que promova a satisfação do cliente.” Citando os seguintes benefícios:

Maior rentabilidade; Maior satisfação dos clientes; Maior competitividade da organização; Diminuição do retrabalho - menos custos e mais celeridade; Maior autoestima e motivação da equipe; e Incrementos no desenvolvimento de competências e compartilhamento de conhecimentos inerentes às atividades da organização, visto que são implementadas as melhores práticas de gestão.

3.4 Custos da Qualidade

A busca contínua pela melhoria da qualidade acarrete aumento nos custos, já é possível tranquilizar comprovando que se trata de um puro e saudável investimento e não de mera despesa, onde confere auferir-se economia e lucros de diversas ordens. Mesmo incorrendo aumento momentâneo de custos, o retorno a médio prazo é garantido, desde que despendidos todos os esforços realmente necessários para o sucesso da empreitada (OLIVEIRA, 2006)

De acordo com Robles Jr. (1996) *apud* Oliveira (2006, p.45) “os custos da qualidade podem ser subdivididos em duas macrocategorias: custos de controle e custos das falhas dos controles” como mostra o quadro 3.5A.

Continuando, Slack (1996) subdividiu estas macrocategorias em: custos de prevenção e de avaliação – ligados a atividades que visam prevenir a ocorrência de erros, antecipando e monitorando os processos – e custos de falhas internas e de falhas externas – relacionados com custos decorrentes do erro já ocorrido.

Quadro 3.1 – custos da qualidade

Custos de Controle	Custos de Prevenção
	Custos de Avaliação
Custos das Falhas dos Controles	Custos de Falhas internas
	Custos de Falhas Externas

Fonte: Robles Jr (1996) e Slack (1996) *apud* Oliveira (2006).

3.4.1 Custos de Prevenção

Busca se prevenir erros futuros. Incluindo o que é gasto para identificar e observar os possíveis erros na execução ou produção de determinado bem ou serviço. Logo, investir em prevenção tem um custo adicional, porém investir em uma solução após ter encontrado o erro terá um custo ainda maior.

Importante salientar é sobre a capacitação profissional do pessoal envolvido diretamente no processo produtivo de forma primordial, onde uma atuação de agentes não-qualificados podem incorrer grandes prejuízos, com desperdícios na produção.

3.4.2 Custos de Avaliação

São voltados especificamente para o controle de qualidade. Existem a possibilidade de problemas e erros no processo produtivo realizado pelos agentes. Assim, pode-se adotar programas de Controle Estatístico do Processo (CEP), e definir criteriosamente o tempo e o esforço requeridos para

inspecionar os fatores de produção e o próprio produto acabado, além de auditorias de qualidade e pesquisas de satisfação de consumidores.

3.4.3 Custos de Falhas Internas

Ocorrem na medida em que são detectados erros na operação interna. Incluem também a perda de tempo durante o processo de produção, bem como a falta de concentração dos agentes envolvidos na solução dos erros encontrados, através de um controle rígido.

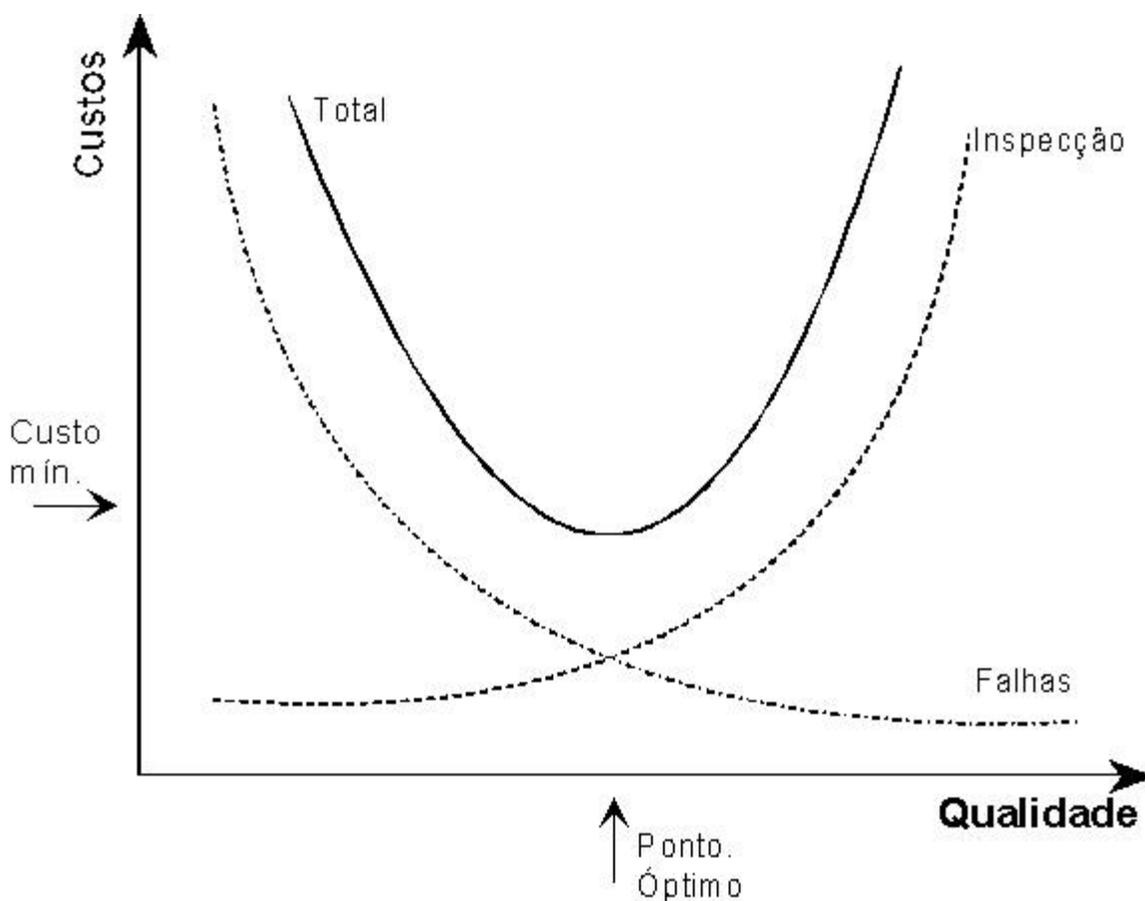
Nesse contexto, é importante a especialização e a qualificação dos agentes produtivos envolvidos para que não ocorram essas falhas e erros, controlando o tempo de desempenho das funções exercidas por eles.

3.4.4 Custos de Falhas Externas

Ocorrem quando o produto ou o serviço defeituoso chega às mãos dos consumidores. Assim são afetados em relação à confiança que têm na organização.

É possível demonstrar graficamente que os custos de qualidade se inter-relacionam à medida que aumentam as atividades de prevenção e de avaliação, os custos das falhas (internas + externas) tendem a diminuir continuamente.

Quadro 3.2 – relação entre os custos da qualidade



Fonte: (OLIVEIRA,2006.p.47)

A figura é uma ilustração onde mostra de forma clara que ao se investir em custos de inspeção, reduzirá significativamente as falhas e possuindo um maior controle no processo produtivo.

O próximo capítulo apresenta os procedimentos metodológicos utilizados na realização dessa pesquisa.

CAPÍTULO 4 – METODOLOGIA

4.1 Procedimento Metodológico

A pesquisa é do modelo **qualitativo**, com a abordagem **exploratório-descritiva**, baseado no método de estudo de caso. Onde a pesquisa desse molde é escolhida por conter características essencialmente interpretativas, colaborando para que o pesquisador desenvolva um maior detalhamento sobre o local em questão da pesquisa (CRESWEL,2007). Também pode afirmar que, de acordo com Strauss e Corbin (2008), áreas substanciais onde não se tem muito conhecimento, ou o oposto, com muito conhecimento, pode-se conseguir alcançar novos conhecimentos com o método qualitativo. Com esse intuito, será capaz de encontrar fatores essenciais para o processo de estudo da qualidade do serviço público.

Continuando com Strauss e Corbin (2008), toda pesquisa que apresente resultados, onde não se alcançou os procedimentos estatísticos ou outros meios de quantificação, utiliza-se o termo de pesquisa qualitativa. Assim, os motivos que levam a desempenhar uma pesquisa dessa característica, um dos mais óbvios é a natureza da pesquisa. Outro fator que fortalece a forma do modelo qualitativo é a ocorrência da inferência, onde quando for desempenhada, na presença do índice constituído, negando a frequência da sua aparição em cada comunicação individual; segundo Bardin (2009).

O tema pesquisado, foi elaborado em um único momento, se justificando pelo curto período de tempo, sendo em um período letivo, ou seja, menos de quatro meses. Focando nas opiniões a respeito sobre o conselho com órgãos que trabalham diretamente com o conselho tutelar, Ministério Público, Polícia e com usuários do mesmo para levantar dados para a pesquisa. Assim, cabe destacar que o trabalho monográfico se caracterizou por ser realizado do tipo coorte seccional (transversal), e sendo elaborado com instrumento de coleta de dados, com um roteiro de entrevistas com sete questões semiestruturadas.

4.1.2 Ambiente da Coleta de Dados

A coleta foi realizada na cidade de Bonito - PE, no mês de junho de 2016. Entrevistando os conselheiros, os usuários dentro do próprio Conselho, o promotor na sede do Ministério Público do município e a Agente da Polícia Civil na respectiva Delegacia de Polícia da comarca em questão para levantar informações a respeito do Conselho Tutelar, de forma semiestruturada.

4.1.3 Questão central

A Questão central se refere a:

Como os Conselheiros, seus colaboradores: Ministério Público e Polícia; e Usuários avaliam a Qualidade do serviço à população pelo Conselho Tutelar?

4.1.4 Categoria de entrevistados

Grupo 1: Conselheiro Tutelar;

Grupo 2: Ministério Público;

Grupo 3: Polícia;

Grupo 4: Usuários do Conselho Tutelar.

Foram escolhidos esses grupos por serem colaboradores diretos do Conselho Tutelar: Ministério Público, Polícia e os próprios usuários que utilizam os serviços do órgão, para conseguir melhor avaliar a sua qualidade.

Nesse caso, foi adotada a técnica de Entrevista de Profundidade com o propósito de garantir uma vasta riqueza de detalhes permitindo ao respondente expressar suas opiniões e fazer referência a

informações que condizem com a realidade, desta forma impedindo, influências comuns em grupos focais. (MCDANIEL; GATES, 2003).

Com as informações fornecidas pelos respondentes foram analisadas e comparadas entre diversos grupos e com a teoria relacionada ao assunto. Este tipo de procedimento é conceituado de triangulação, facilitando uma compreensão do tema, foco da pesquisa (DENZIN, LINCOLN, 1994 apud MENDES, 2011).

Finalizando esta fase, aplicou-se a coleta de evidências conforme preconizado por Yin (2005) e apresentada a seguir.

4.1.5 Coleta de Evidências

Segundo Yin (2005), uma coleta de dados é preciso ter evidências com muitas fontes para conseguir fazer um estudo de caso com alta qualidade. Além da atenção a essas fontes em particular, é importante considerar alguns princípios predominantes para realizar o trabalho.

Os princípios são:

- 1- A utilização de várias fontes de evidências;
- 2- A criação de um banco de dados para o estudo de caso; e
- 3- A manutenção de um encadeamento de evidências.

Os princípios são importantes, porém é fundamental sempre que possível respeitar seis fontes de evidências.

Documentação - Esse tipo de informação pode assumir muitas formas e deve ser objeto de planos explícitos da coleta de dados.

-cartas, memorandos e outros tipos de correspondências;

- agendas, avisos e minutas de reuniões, e outros relatórios escritos de eventos em geral;
- documentos administrativos – propostas, relatórios de avaliação e outros documentos internos;
- estudos ou avaliações formais do mesmo “local” sob estudo;
- recortes de jornais e outros artigos que aparecem na mídia de massa ou em informativos de determinadas comunidades.

Registros em arquivos - Geralmente assumindo a forma de arquivos e registros em computador:

- *Registros de serviço*, mostram o número dos clientes em um determinado período de tempo.
- *Registros organizacionais*, como tabelas e os orçamentos de organizações em um período de tempo.
- *Mapas e gráficos* das características geográficas ou esboços de um lugar.
- *Listas de nomes* e de outros itens importantes.
- *Dados oriundos* de levantamentos, como o senso demográfico ou os previamente coletados sobre um “local”.
- *Registros pessoais*, como diários, anotações e agendas de telefone.

Entrevistas – Uma das mais importantes fontes de informações por ser um método de levantamento de dados, pois os entrevistados além de fornecer percepções e interpretações sob um assunto, como também podem sugerir fontes nas quais se podem buscar evidências corroborativas ou contrárias.

Existem duas tarefas ao longo do processo da entrevista:

Seguir sua própria linha de investigação, como reflexo do protocolo de seu estudo de caso, e

Fazer as questões reais (de uma conversação) de uma forma não tendenciosa que também atende às necessidades de sua linha de investigação.

Observações diretas – Ao realizar uma visita de campo ao “local” escolhido para o estudo de caso, está criando a oportunidade de fazer observações diretas. Percebendo alguns comportamentos ou condições ambientais relevantes.

- observações de reuniões, atividades de passeio, trabalho fábrica, salas de aula e outras atividades semelhantes.

- condições físicas de um edifícios ou espaços de trabalho, localização de móveis de escritório, por exemplo.

Observações participantes – Você não é apenas um observador passivo e pode assumir uma variedade de funções dentro de um estudo de caso, e pode, de fato, participar dos eventos que estão sendo estudados e conseguir analisá-los para conceituá-los para se chegar a uma conclusão concisa.

Artefatos físicos - Um aparelho de alta tecnologia, uma ferramenta ou instrumento, uma obra de arte ou alguma outra evidencia física.

4.1.6 Domínios, Significados e Questões (Roteiros) das Entrevistas Semiestruturadas

As teorias de Gestão da Qualidade foram base para a formulação dos domínios, significados e questões (roteiros) e submetidos à validação frente à professores e profissionais da área, com intuito de aperfeiçoar e legitimar os instrumentos (MALHOTRA, 2004), apresentados a seguir:

a) domínios, significados e questões utilizados na pesquisa;

Os domínios e significados adotados na pesquisa para o Conselheiro Tutelar são apresentados abaixo:

O quadro 4.1 abaixo apresenta as prioridades da Qualidade do Serviço

Quadro 4.1 – Prioridades da Qualidade do Serviço (Conselheiro Tutelar, Policial, Promotor e Usuários)

Domínios	Significados
Compreensão dos respondentes acerca do conceito de qualidade do serviço.	Capacidade dos respondentes em descrever o conceito de Qualidade do Serviço.
Percepção dos respondentes acerca das oportunidades de crescimento do conselho tutelar em Bonito.	Capacidade dos respondentes em identificar as oportunidades de crescimento do conselho tutelar em Bonito.
Percepção dos respondentes acerca das ameaças do conselho tutelar em Bonito.	Capacidade dos respondentes em identificar as ameaças do conselho tutelar em Bonito.
Percepção dos respondentes acerca dos pontos fortes do conselho tutelar em Bonito.	Capacidade dos respondentes em identificar os pontos fortes do conselho tutelar em Bonito.
Percepção dos respondentes acerca dos pontos fracos do conselho tutelar em Bonito.	Capacidade dos respondentes em identificar os pontos fracos do conselho tutelar em Bonito.
Percepção dos respondentes acerca dos fatores que mais influenciam a satisfação dos usuários do conselho tutelar em Bonito.	Capacidade dos respondentes em identificar e analisar os fatores que mais influenciam a satisfação dos usuários do conselho tutelar em Bonito.
Percepção dos respondentes acerca das sugestões para melhoria da qualidade do serviço.	Capacidade dos respondentes em propor sugestões de melhorias para a qualidade do serviço.

O quadro 4.2 abaixo apresenta os temas relevantes da pesquisa, assim como as questões desenvolvidas para a operacionalização da pesquisa.

Quadro 4.2 – Questões desenvolvidas para que os entrevistados pudessem opinar sobre aspectos centrais da Qualidade do Serviço.

Temas relevantes	Questões elaboradas
Compreensão dos respondentes acerca do conceito de qualidade do serviço.	O que você entende por Qualidade do Serviço? Comente-as.
Percepção dos respondentes acerca das oportunidades de crescimento do conselho tutelar em Bonito.	Quais são as oportunidades de crescimento do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as

Percepção dos respondentes acerca das ameaças do conselho tutelar em Bonito.	Quais são as ameaças ao Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.
Percepção dos respondentes acerca dos pontos fortes do conselho tutelar em Bonito.	Quais são os pontos fortes do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os
Percepção dos respondentes acerca dos pontos fracos do conselho tutelar em Bonito.	Quais são os pontos fracos do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os
Percepção dos respondentes acerca dos fatores que mais influenciam a satisfação dos usuários do conselho tutelar em Bonito.	Quais são os fatores que mais influenciam a satisfação dos usuários do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os
Percepção dos respondentes acerca das sugestões para melhoria da qualidade do serviço.	Quais sugestões você daria para melhorar a qualidade do serviço do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

A seguir será apresentado o roteiro de perguntas de entrevista semiestruturada.

4.1.7 Roteiro de entrevista semiestruturada

Roteiro de entrevista semiestruturada para os cargos: Conselheiro, Policial, Promotor e Usuário.

1. O que você entende por Qualidade do Serviço?
2. Quais são as oportunidades de crescimento do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.
3. Quais são as ameaças ao Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.
4. Quais são os pontos fortes do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os.
5. Quais são os pontos fracos do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os
6. Quais são os fatores que mais influenciam a satisfação dos usuários do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os.
7. Quais sugestões você daria para melhorar a qualidade do serviço do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

O próximo capítulo apresenta análise de dados.

CAPÍTULO 5 - ANÁLISE DE DADOS **começo de capítulo, começo de página.**

Este capítulo explana a análise de dados, a partir das entrevistas realizadas e tendo como base a metodologia utilizada e o referencial teórico elaborado.

5.1 Análise de dados

a) Eixo Temático I: Compreensão dos respondentes acerca do conceito de qualidade do serviço.

Quadro 5.1 - Compreensão dos respondentes acerca do conceito de qualidade do serviço.

Compreensão dos respondentes acerca do conceito de qualidade do serviço.	Qualidade do serviço é: ter estrutura para realizar o trabalho, ter os equipamentos...ééé...conforme a necessidade do...do emprego.. (Conselheiro Tutelar)
	a) Confiabilidade ou credibilidade, ou seja, despertar no usuário confiança no serviço prestado; b) gentileza, traduzida na passagem bíblica onde o evangelista exorta o leitor a dar aos outros aquilo que queria receber; c) transparência, usar uma linguagem clara, concisa e direta, respeitando os limites, fragilidade e o momento que atravessa o destinatário do serviço; d) competência, mostrar que tem trato com as suas funções, sem exibicionismo; e) usar o tempo necessário e com eficácia para dar a resposta buscada, sem afobação e desespero, que podem levar a erros; (Promotor)
	Presteza...eu acho que essa atenção ao público em geral que vocês dão, eficiência, urbanidade, buscar soluções na resolução dos conflitos, dos problemas cotidianos.... ter o esforço de procurar resolver aquele problema (Policial)
	Entendo sobre qualidade do conselho...ééé, que o conselho tutelar tem que “visua” a criança hoje em dia e o adolescente com 13 e 14 anos, para ele não poder trabalhar assim... uma criança trabalhando hoje em dia é errado porque tem menos de 13 e 14 anos, entendeu?... Era isso que eu queria... o que eu entendo é que o conselho consiga alcançar essa média. Porque esses meninos com 13 ou 14 anos não trabalham porque as vezes vai fazer coisa que não presta: vai roubar... (Usuário 1)
	Depende do bom atendimento e da atenção que é dada para que alguém fique satisfeito. (Usuário 2)

A primeira questão perguntou aos entrevistados sobre a sua concepção sobre o que entendem de Qualidade do Serviço.

O conselheiro respondeu que acredita sobre esse conceito de forma subjetiva que é ter uma condição estrutural adequada para poder realizar um serviço com qualidade, com equipamentos conforme a necessidade.

O promotor acredita que depende de fatores para realizar uma qualidade: com credibilidade no serviço prestado; gentileza para dar aos outros o que eles desejam receber; transparência com uma linguagem clara e objetiva, respeitando os limites, fragilidade e o momento que atravessa o destinatário; e usar o tempo com eficácia para dar a resposta desejada.

A Policial, exalta que sua concepção que se refere à atenção ao público em geral, além de eficiência, urbanidade e buscar soluções para solucionar os conflitos com esforço.

O usuário 1, acredita que o conselho tutelar tem que visualizar a criança e adolescente, onde não admite uma criança trabalhando. Mas, que um menor com 13 anos em diante pode trabalhar para que, às vezes, ele mesmo pode fazer coisas que não prestam, como roubar por exemplo.

O usuário 2, por sua vez, de forma objetiva, explanou que para ter uma qualidade no serviço depende do bom atendimento e atenção para alcançar a satisfação de alguém.

O eixo temático 2 se refere sobre a percepção dos respondentes acerca das oportunidades de crescimento do conselho tutelar em Bonito.

b) Eixo Temático II: Percepção dos respondentes acerca das oportunidades de crescimento do conselho tutelar em Bonito

Quadro 5.2 - percepção dos respondentes acerca das oportunidades de crescimento do conselho tutelar em Bonito.

	Bem, é de acordo com... que a gente vivencia todos os dias no...na cidade do Bonito dentro do conselho tutelar, as oportunidades de crescimento são zero! Né...por quê zero?
--	--

Percepção dos respondentes acerca das oportunidades de crescimento do conselho tutelar em Bonito.	Porque a gente tem um governo que não respeita o governo tutelar. A gente tem um Comdica, que não faz a parte dele, né!?! (Conselheiro)
	É da desenvoltura dos Conselheiros que as pessoas creditarão ao órgão a sua importância, do contrário, sem o apoio popular, qualquer entidade pública estará fadada ao fracasso; (Promotor)
	Seria a possibilidade do setor privado ajudar financeiramente o conselho tutelar na cidade, e a comunidade participar efetivamente da vida social das crianças e adolescentes no sentido de proporcionar oportunidades (Policia)l)
	O conselho cresce com a participação do povo.(Usuário 1)
	: Pelo que eu vejo, não muitas. A gente vê um conselho que não tem muito apoio da prefeitura para se conseguir trabalhar...(Usuário 2)

A segunda questão procura saber sobre a percepção dos entrevistados para as oportunidades de crescimento do conselho tutelar em Bonito.

O conselheiro acredita que as oportunidades são zero. Onde, o conselho não possui apoio e respeito pelo governo municipal, que é o responsável legal para suprir despesas e dar estrutura. Que é representado pelo Comdica (Conselho Municipal de Direito da Criança e Adolescente) que não faz esse elo entre o conselho tutelar e a prefeitura.

O promotor fala da atuação, da desenvoltura que os conselheiros têm que realizar para passar confiança às pessoas diante do órgão. Onde sem isso, qualquer entidade pública será fadada ao fracasso.

A policial sugeriu que uma ajuda do setor privado para suprir as necessidades do conselho tutelar, além do apoio da comunidade para participar de forma efetiva da vida social das crianças e adolescentes que surjam oportunidades a todos.

O usuário 1 acredita que para o conselho conseguir oportunidades, é preciso que se tenha a participação do povo, para ajudar o conselho no que for preciso.

O usuário 2, já é mais pessimista, onde não acredita em oportunidades para o crescimento do conselho tutelar, que o órgão não tem apoio da prefeitura para trabalhar.

O eixo temático 3 se refere sobre Percepção dos respondentes acerca das ameaças do conselho tutelar em Bonito.

c) Eixo Temático III: Percepção dos respondentes acerca das ameaças do conselho tutelar em Bonito.

Quadro 5.3 - Percepção dos respondentes acerca das ameaças do conselho tutelar em Bonito.

Percepção dos respondentes acerca das ameaças do conselho tutelar em Bonito.	As ameaças não só o conselho tutelar em Bonito, mas creio que em todos os conselhos tutelares é porque nós somos...ééé, desprovidos de segurança, né!? A gente trabalha numa area de risco que, está sujeito de risco a qualquer atentado, pode assim falar... , a gente ta vulnerável a qualquer ameaça sobre a nossa própria vida , como posso sugerir por exemplo no caso de Poção. Onde três conselheiros foram assassinados, né? (Conselheiro)
	Como toda entidade pública, o Conselho Tutelar sofre constantemente ataques de pessoas, as vezes insatisfeitas por não ter recebido a resposta que tem consciência que poderia ter recebido, outras porque não receberam uma resposta que não dependeria (Promotor)
	A principal ameaça é a falta de colaboração dos pais e responsáveis das crianças e adolescentes no município e a falta de interesse da própria população.(Policial)
	Tem o risco (vida)... porque o conselho tutelar pega o peso...Onde o menor pode ir se vingar! (Usuário 1)
	Bem, eu vejo mesmo é a questão de segurança, onde os conselheiros podem arriscar a vida para conseguir atender todos os casos dentro do conselho tutelar. (Usuário2)

A terceira questão se refere à percepção dos respondentes a respeito das ameaças do conselho tutelar em Bonito.

O conselheiro relatou que não só em Bonito, mas também nos demais conselhos tutelares, são desprovidos de segurança. Onde, o trabalho é realizado numa área de risco, sujeito a qualquer tipo de atentado sobre a vida do próprio conselheiro, como por exemplo, no caso de colegas de profissão da cidade de Poção-PE, que três conselheiros foram assassinados.

O promotor acredita que como qualquer entidade pública pode sofrer ataques de pessoas, que podem estar insatisfeitas com a resposta que desejavam receber e não conseguiram.

O usuário 1 também expôs que o conselho tutelar corre o risco de vida, onde acaba pegando o peso em consequência de algum menor, por exemplo, acabar se vingando de um conselheiro diante de alguma situação que não gostou da solução encontrada.

O usuário 2 se refere à questão de segurança, onde os conselheiros arriscam a vida para poder realizar os casos que surgem no conselho tutelar.

O eixo temático 4 se refere sobre a percepção dos respondentes acerca dos pontos fortes do conselho tutelar em Bonito.

d) Eixo Temático IV: Percepção dos respondentes acerca dos pontos fortes do conselho tutelar em Bonito.

Quadro 5.4 - Percepção dos respondentes acerca dos pontos fortes do conselho tutelar em Bonito.

Percepção dos respondentes acerca dos pontos fortes do conselho tutelar em Bonito.	Único ponto forte que o conselho tutelar de Bonito tem é a boa vontade de alguns conselheiros querer fazer o trabalho acontecer. (Conselheiro)
	é a conduta ilibada dos seus membros, fazendo com que a comunidade possa depositar no Conselho credulidade o que refenda o trabalho do grupo e eleva o entidade. (Promotor)
	Eficiência nas diligências, regularidade nas visitas de denúncias, atenção ao público, vigilância, bom entrosamento com a PMPE, com a POLÍCIA CIVIL e com s MPPE. (Policial)
	É aquilo que eu tava falando: não aceitar uma criança no serviço. (Usuário 1)
	os conselheiros tentam se virar com o que tem. Não tem apoio da prefeitura, muitas vezes...como carro. E mesmo assim, tentam resolver os casos como podem.(Usuário 2)

A quarta questão discutiu sobre a percepção dos respondentes acerca dos pontos fortes do conselho tutelar em Bonito.

O conselheiro afirmou que o ponto forte dentro do conselho tutelar é a boa vontade de alguns conselheiros para conseguir realizar os trabalhos diante dos problemas encontrados pelo órgão.

O promotor relatou que é a conduta de forma ilibada dos membros, fazendo com o que a comunidade possa depositar credulidade, credibilidade no que refenda, não cortando o trabalho do grupo e elevando a entidade.

A policial disse que são as eficiências nas diligências, regularidade nas visitas de denúncias, atenção ao público, vigilância e um bom entrosamento com as autoridades competentes com a Polícia Militar, a Polícia Civil e com o Ministério Público.

O usuário 1 acredita que sua visão de ponto forte do conselho tutelar é a proibição que o órgão tem sobre o trabalho infantil, especificamente de uma criança.

O usuário 2 discorre que mesmo com as dificuldades, os conselheiros tentam suprir as necessidades com o que têm. Sem apoio necessário, sem um carro para atender as demandas e se deslocando como podem.

O eixo temático 5 se refere sobre a Percepção dos respondentes acerca dos pontos fracos do conselho tutelar em Bonito.

e) Eixo Temático V: Percepção dos respondentes acerca dos pontos fracos do conselho tutelar em Bonito.

Quadro 5.5 - Percepção dos respondentes acerca dos pontos fracos do conselho tutelar em Bonito.

Percepção dos respondentes acerca dos pontos fracos do conselho tutelar em Bonito.	99% são tudo ponto fraco, né!? A gente não tem carro. Espaço físico ééé... muito ruim, os móveis que nós temos foram doados pelo extinto Banco Bandepe, já veja ai o tempo...Prefeitura não dá assistência, prefeitura não paga as diárias dos conselheiros, prefeitura não respeita os direitos que os conselheiros têm ...eee... se a gente for correr atrás, a gente fica por mau. (Conselheiro)
	os pontos fracos do Conselho é a falta de compromisso dos seus membros para com a comunidade. ... Outro ponto fraco da instituição Conselho Tutelar é o tratamento dado pelo poder público, primeiro o município, responsável direto pela manutenção e aporte financeiro para um funcionamento eficaz, ... Outra situação que merece destaque é a ausência de constantes capacitações, para dar um norte as ações e proporcionar aos membros atualizações com o que ocorre país afora e gerando uma inteiração e troca de experiências entre os vários conselhos (Promotor)
	Os pontos fracos são referentes a estrutura física, pois de acordo com os atuais conselheiros, o conselho tutelar desta cidade não possui prédio próprio, e nem veículo para deslocamento. (Policial)
	Ele tem que estar mais dentro da cidade procurando o que

	está acontecendo
	Tem que fazer mais pesquisa! (Usuário 2)
	A falta de estrutura (Usuário 2)

No quesito que se trata da quinta questão que é discorrida sobre a percepção dos respondentes dos pontos fracos do conselho tutelar em Bonito.

O conselheiro afirmou de forma concisa que noventa e nove por cento são pontos fracos. Onde, não tem carro e o espaço físico do conselho tutelar é muito ruim, com a mobília antiga e mal preservada. Também relatou que não tem assistência da prefeitura: não pagando as diárias e os direitos (trabalhistas) que os conselheiros têm; e se for correr atrás desses direitos, fica mal interpretado com a gestão municipal, como o ruim da história.

O promotor discorreu que se trata da falta de compromisso dos seus membros com a comunidade. Além do fraco tratamento dado pelo poder público, com a falta de comprometimento do município que é responsável direto pela manutenção e aporte financeiro para um funcionamento eficaz. E a ausência de constantes capacitações, para dar um rumo às ações e proporcionar atualizações com o que ocorre país afora e gerando uma inteiração e troca de experiências entre os demais conselhos.

A policial relatou sobre a estrutura física, pois de acordo com relatos e reclamações dos conselheiros, o conselho tutelar não tem uma sede própria e nem um veículo próprio para fazer o deslocamento em suas ocorrências.

O usuário 1 relatou que o conselho tem que estar mais presente, mais por dentro da cidade para saber o que está acontecendo de fato. Fazendo pesquisa para encontrar os problemas.

O usuário 2 relatou de forma simples objetiva que o ponto fraco é de fato a falta de estrutura que o órgão tem.

O eixo temático 6 se refere sobre a Percepção dos respondentes acerca dos fatores que mais influenciam a satisfação dos usuários do conselho tutelar em Bonito.

f) Eixo Temático VI: Percepção dos respondentes acerca dos fatores que mais influenciam a satisfação dos usuários do conselho tutelar em Bonito.

Quadro 5.6 - Percepção dos respondentes acerca dos fatores que mais influenciam a satisfação dos usuários do conselho tutelar em Bonito.

Percepção dos respondentes acerca dos fatores que mais influenciam a satisfação dos usuários do conselho tutelar em Bonito.	Bem, ééé... o conselho tutelar é um órgão que buscar atender todo mundo da melhor forma possível. O outro ponto ééé...que...poderia trazer a satisfação do usuário, seria com que nós aqui do conselho tutelar do Bonito, tivéssemos estrutura pro suficiente pra atender todos. Então...ééé...os fatores que mais influenciam o usuário, a ficarem satisfeitos com o atendimento é quando a gente consegue atendê-lo bem e ele consegue sair daqui com o problema resolvido. (Conselheiro)
	acredito que mesmo alguns dos seus membros tendo falhado em algum momento, o conjunto é bom, merece o apoio social e precisa da mesma sorte da fiscalização dessa mesma sociedade, pois, somente assim, o entes públicos crescem em confiança e respeito. (Promotor)
	Seria o esforço coletivo para resolver as questões que envolvem as crianças e adolescentes, as quais muitas vezes se encontram à margem da sociedade, ou sofrendo negligência e maus tratos. (Policia)l
	Vai ajudar uma pessoa sofrida...onde eu vejo que o bom do conselho tutelar é chegar nas pessoas...onde estão no abismo. Ai tem que solucionar e da conselho...(Usuário 1)
	Atender todo mundo que vai no conselho bem. Todo mundo quer que o conselho revolva algum problema seu e até mesmo dê conselhos (Usuário 2)

A sexta questão discorre sobre a percepção dos respondentes acerca dos fatores que mais influenciam a satisfação dos usuários do conselho tutelar em Bonito.

O conselheiro relatou que para se conseguir influenciar na satisfação dos usuários, o conselho tenta buscar atender todo mundo da melhor forma possível. Além do mais, para conseguir isso é necessário uma boa estrutura com um mínimo suficiente para atender todos dessa forma. E finaliza de forma subjetiva, onde para se alcançar essa satisfação, tem um que atender bem usuário com o intuito de fazê-lo sair do conselho com o problema resolvido.

O promotor acredita que, mesmo com erros de alguns membros tendo falhado em algum momento, o conjunto é bom, e que merece o apoio social e ao mesmo tempo de fiscalização dessa mesma sociedade, pois só assim é possível crescer com confiança e respeito.

A policial exalta que é o esforço coletivo para resolver as questões que envolvem as crianças e adolescentes, as quais muitas vezes estão à margem da sociedade, ou sofrendo negligências e maus tratos.

O Usuário 1 ressaltou, que o fator que mais satisfaz é poder atender uma pessoa sofrida, onde na sua concepção, o conselho tutelar tem um foco bom de poder chegar nas pessoas que se encontram no abismo, em situação decadente, e poder ajudá-las, solucionando os seus problemas.

O Usuário 2 concluiu que, o fator é o conselho poder atender todo mundo bem. Onde todos querem que seus problemas sejam resolvidos ou simplesmente dê conselhos para aconselhar a resolver algum conflito da melhor forma possível.

O eixo temático 7 se refere sobre Percepção dos respondentes acerca das sugestões para melhoria da qualidade do serviço.

g) Eixo Temático VII: Percepção dos respondentes acerca das sugestões para melhoria da qualidade do serviço.

Quadro 5.7 - Percepção dos respondentes acerca das sugestões para melhoria da qualidade do serviço.

	<p>as pessoas que foram eleitos ou que serão futuramente eleitas ao cargo de conselheiro tutelar , eles tratem esse cargo como um ...um cargo que representa a luta e a defesa da criança e do adolescente ...e não só trate como um emprego, né?</p> <p>É, outro ponto é que os governos municipais em...em especial Bonito, ele deixasse de tratar o conselho como um órgão político</p> <p>Então, eu acho que um reforma política, principalmente. Uma conscientização aos prefeitos municipais seria de grande importância. Seria muito fundamental serem feitas , né?</p> <p>. Outros pontos fundamentais para que o conselho melhore era que... seria que ooo...governo municipal, os secretários, os comdicas , nééé...tivesse uma visão melhor, mais ampla . respeitasse mais o é ser conselheiro tutelar (Conselheiro)</p>
--	---

Percepção dos respondentes acerca das sugestões para melhoria da qualidade do serviço.	deveria ser editada uma Lei Federal indicando uma estrutura mínima para cada conselho (instalações físicas, móveis, equipamentos, comunicação, transporte etc), que houvesse um maior entrosamento entre Conselho Tutelar e Conselho de Direito para o aprimoramento das metas a serem alcançadas, que houvesse uma maior divulgação do trabalho do conselho, não de conselheiro, para conscientizar a sociedade das funções desse tão importante órgão. (Promotor)
	Participação do setor privado de forma financeira para a compra de um veículo para uso exclusivo do conselho tutelar de Bonito-PE, participação do setor público para a doação de um terreno para a construção de uma sede própria e engajamento das escolas junto ao conselho tutelar para a vigilância dos jovens em risco. (Policia)
	tem que olhar o ponto de vista dos menores que estão na rua fazendo o que não presta e colocar para trabalhar. Porque um menino com 13, 14, 15 anos trabalhando ele ta livre de ta fazendo mal para um pai de família... (Usuário 1)
	Ter um carro próprio...e também uma sede própria. (Usuário 2)

A sétima questão discorre sobre a percepção dos respondentes acerca das sugestões para da qualidade do serviço.

O conselheiro exalta que as pessoas que se elegeram e se elegerão para conselheiro tutelar, que tratem esse cargo com luta e dignidade e não como um mero emprego qualquer. Também ressalva a importância da ajuda do governo municipal, em especial em Bonito, que trate o conselho deixando de lado, a questão político-partidária. Onde, com uma reforma política, com uma conscientização dos prefeitos, que tratassem com respeito e imparcialidade.

O promotor acredita que uma elaboração de uma Lei Federal indicando uma estrutura mínima para os conselhos tutelares (instalações físicas, móveis, equipamentos, comunicação, transporte etc), uma maior parceria entre Conselho de Direito e Conselho Tutelar para aprimoramento para alcanças as metas e uma melhor divulgação, de forma coletiva, para mostrar a população da importância do serviço prestado.

A policial sugere que uma participação privada para custear as necessidades do conselho tutelar. Como a compra de um veículo para uso exclusivo do órgão. Também a participação do setor público, para doar um terreno para construir uma sede própria e um maior engajamento das escolas para vigiar e relatar aos conselhos sobre os menores que se encontram em situações de risco.

O usuário 1 relata da importância do ponto de vista dos menores que estão na rua fazendo o que não presta e que é preciso colocá-los para trabalhar. Onde, acredita que menores com 13 anos em diante, devem trabalhar e diminuindo as chances de fazer um mal para um pai de família. (Onde vítimas de menores marginalizados, são muitas vezes cidadãos trabalhadores que têm filhos para sustentar).

O usuário 2, sugeriu que melhorar a qualidade dos serviços do conselho tutelar é estruturando o órgão com um veículo e sede próprios.

O capítulo seguinte apresenta a conclusão dessa pesquisa

CAPÍTULO 6 - CONCLUSÃO

Este capítulo apresenta as conclusões e implicações gerenciais da pesquisa realizada, assim como, suas limitações e as sugestões para futuras pesquisas.

6.1 Conclusões e implicações gerenciais

A Qualidade é fundamental para oferecer um nível de serviço capaz de ser preciso, para poder atender todas e quaisquer necessidades dos clientes, alcançando as suas satisfações (NASCIMENTO, 2006). Onde, passou a significar, que atendendo a essas necessidades, mas de forma relativa, pois quem de fato definirá a Qualidade do bem ou do serviço será a avaliação do cliente (OLIVEIRA,1995).

Um dos fatores determinantes se trata dos Recursos Humanos, onde as pessoas que trabalham na organização criam estímulos, métodos e ações em busca de uma melhoria continuada. E um setor que mais precisa de investimento, pelo fato de ser o mais complexo em vista que cada pessoa realiza um trabalho específico (PALADINI, 2008). Assim, garante alto nível de eficácia e inovações organizacionais por possuírem diversas habilidades e atuando em inúmeras funções (MARTINO,2006).

A Qualidade do setor público na teoria é vista como a forma gerencial, onde esse modelo tem a percepção que os usuários deste serviço são vistos como clientes do Estado, tendo uma referência a qual é usada na administração privada: minimização dos custos e a redução da burocracia (PEREIRA, 2012). Entretanto, o que se percebeu na prática, foi uma dificuldade em realizar a pesquisa com os usuários do Conselho Tutelar por não saberem com clareza a definição de Qualidade do serviço. Confirmando a tese de Gianezi e Corrêa (1996) *apud* Pereira (2012) que os consumidores acostumaram a se conformarem com os serviços de baixa qualidade, tanto no setor privado, quanto no público.

O conselho Tutelar foi o estudo de caso da pesquisa e ficando evidente uma falta de comprometimento de várias formas. Tanto, na parte interna do próprio órgão, com falta de dedicação de atuação dos conselheiros, onde o órgão é colegiado e se um erra, todos erram; e também com uma participação mais efetiva em colaboração da sociedade para contribuir com o crescimento do serviço prestado, como o setor privado que pode ajudar a custear o órgão e parceria em projetos sociais. Falta de um maior apoio do poder público, em especial da gestão municipal que é obrigado a suprir todas as necessidades estruturais e financeiras que gera. E também, o poder público Federal, como o Conselho Tutelar é criado baseado na Lei Federal número 8069/90, precisa ser criada uma emenda para garantir diretrizes básicas de funcionamento, onde possa servir de forma mais eficiente à população. Entretanto, os pontos fortes é o bom relacionamento com a polícia e com o ministério público, apesar de críticas deste.

6.2 Limitações

Foi adotada na presente pesquisa a amostra por conveniência também é considera uma restrição (MALHOTRA, 2006), visto que os participantes das entrevistas foram selecionados em função da conveniência de tempo e por serem colaboradores efetivos para a prestação do serviço do Conselho Tutelar, para poder avaliar a qualidade do órgão com tanta dificuldade de operacionalização.

6.3 Sugestões para novas pesquisas

Uma proposta para se fazer uma pesquisa seria no sentido quantitativo direcionado para os usuários do conselho tutelar, com quantidade considerável para avaliar o nível de qualidade do serviço oferecida à população em Bonito – PE.

Além, de aplicar não só no município desta pesquisa em questão, mas também para outros conselhos tutelares de outras cidades, estudando cada um de forma específica ou generalizando para poder mensurar a análise dos dados e avaliar o nível da qualidade que o órgão de proteção de crianças e adolescentes realmente exerce.

Referência

CORBIN, J; STRAUSS, A. L. **Pesquisa Qualitativa: Técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.

CRESWELL, J. W. **Investigação qualitativa: Escolhendo entre cinco abordagens**. 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2007.

DUBIEL, Paulo Eduardo; **Gestão da Qualidade Total e seus benefícios**; disponível em: <http://www.olheinfo.com/component/content/article/4-destaque/1112-gestao-da-qualidade-total-e-seus-beneficios-.html>; acessado em 01/06/2016;

ECA - Estatuto da Criança e do Adolescente/ Lei Federal nº 8.069/90

FISCHER, Georg; KIRCHNER, Arndt; KAUFMANN, Hans; SCHMID, Dietmar; **Gestão da Qualidade: Segurança do Trabalho e Gestão Ambiental – 2º Edição – São Paulo – Editora Blucher, 2009.**

LAS CASAS, Alexandre Luzzi; **Gestão Total em Serviços: conceitos, exercícios, casos práticos – 6ºed. – São Paulo – Editora Atlas, 2008.**

MARQUES, José Roberto; **Benefícios da Gestão da Qualidade às empresas**; disponível em: <http://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/beneficios-gestao-qualidade-empresas/> ; acessado em 01/06/2016;

MALHOTRA, N. **Pesquisa de Marketing**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

McDANIEL, C; GATES, R. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Thompson, 2005.

OLIVEIRA, Marcos Antônio de; **Qualidade: O desafio da pequena e média empresa – Rio de Janeiro - Qualitymark Editora, 1995.**

OLIVEIRA (org), Otávio J.; **Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados – São Paulo – Editora Pioneira Thomson Learning, 2006.**

PALADINI, Edson Pacheco; **Gestão Estratégica da Qualidade: princípios, métodos e processos – São Paulo – Editora Atlas, 2009.**

PEREIRA, José Matias; **Manual de Gestão Pública Contemporânea - 4º Edição – São Paulo – Editora Atlas, 2012;**

YIN, Robert K.; **ESTUDO DE CASO Planejamento e Métodos** – 3º Edição – Porto Alegre – Editora Bookman, 2005;

APÊNDICE A

Entrevistado	João Wagner Jácomo de Araújo
Cargo	Conselheiro Tutelar
Data da entrevista	03 de junho de 2016
Horário início	15:15h
Horário término	15:50h
Duração	35 minutos

- PESQUISADOR: O que você entende por Qualidade do Serviço?

- RESPONDENTE: Bem, a qualidade do serviço... pelo o que eu entendo e pode ser a opinião de outras pessoas, é que a gente tenha o quantitativo de...de estrutura do cotidiano do nosso dia a dia pra poder realizar o trabalho que a gente ... desempenha no cotidiano como eu já falei, que eu acho que não só responde ao conselho tutelar , mas em todos aspectos de qualquer profissão. Qualidade do serviço é: ter estrutura para realizar o trabalho, ter os equipamentos...ééé...conforme a necessidade do...do emprego...no caso aqui nosso, do conselho tutelar eee... tudo isso, a gente tendo ao nosso alcance com certeza a qualidade de serviço para o usuário, ela será da melhor forma possível.

- PESQUISADOR: Quais são as oportunidades de crescimento do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

- RESPONDENTE: Bem, é de acordo com... que a gente vivencia todos os dias no...na cidade do Bonito dentro do conselho tutelar, as oportunidades de crescimento são zero! Né...por quê zero? Porque a gente tem um governo que não respeita o governo tutelar. A gente tem um Comdica, que não faz a parte dele, né!? Que é de representar e cobrar, da melhor forma possível, a estrutura para o nosso trabalho. Então...o próprio Comdica que éé... governo, são compostos por pessoas do governo e o próprio governo não se interessa, né!? Fica complicado o conselho tutelar ter alguma expectativa ou oportunidade crescimento. Então na minha opinião, a oportunidade de crescimento do conselho

mediante a isso é zero. Por quê? Porque só tem o esforço de alguns conselheiros dentro do próprio conselho tutelar.

- PESQUISADOR: Quais são as ameaças ao Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

- RESPONDENTE: As ameaças não só o conselho tutelar em Bonito, mas creio que em todos os conselhos tutelares é porque nós somos...ééé, desprovidos de segurança, né!? A gente trabalha numa area de risco que, está sujeito de risco a qualquer atentado, pode assim falar. De pessoas que tiveram suas situações e não gostaram e a gente sofre com isso todos os dias. Porque nos não temos segurança em nossa sede. Nós não temos porte de arma, como a gente sabe disso. Nós não temos nada! A gente é um civil como qualquer outro, mas com atribuições de conselheiro e isso, pra mim, é uma das ameaças maiores que a gente possa enfrentar. Porque, a gente ta vulnerável a qualquer ameaça sobre a nossa própria vida, como posso sugerir por exemplo no caso de Poção. Onde três conselheiros foram assassinados, né? E até hoje a justiça já prendeu, soltou alguns...e ai, assim vai. Então, conselho tutelar é difícil. É um emprego, posso assim falar, complicado, mas que não oferece segurança de vida para nenhum conselheiro.

- PESQUISADOR: Quais são os pontos fortes do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os

- RESPONDENTE: Bem, a minha resposta para essa pergunta é simples e objetiva. Único ponto forte que o conselho tutelar de Bonito tem é a boa vontade de alguns conselheiros querer fazer o trabalho acontecer. É , infelizmente...éé.. tem alguns conselheiros que estão aqui pelo emprego, que estão só pela cara e estão para usar o conselho como órgão político-partidário.

- PESQUISADOR: Quais são os pontos fracos do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os

- RESPONDENTE: 99% são tudo ponto fraco, né!? A gente não tem carro. Espaço físico ééé... muito ruim, os móveis que nós temos foram doados pelo extinto Banco Bandepe, já veja ai o tempo. Internet de má qualidade. Apenas um computador para fazer os trabalhos. Impressora quebrada há dois meses, sem falar que no tempo anterior a gente passou quase um ano e meio sem impressora. Prefeitura não dá

assistência, prefeitura não paga as diárias dos conselheiros, prefeitura não respeita os direitos que os conselheiros têm ...eee... se a gente for correr atrás, a gente fica por mau. Porque até o Comdica que... se diz ser representar os conselheiros, faz o que o governo municipal quer. Então, pontos fracos são esses e outros, outros e outros se for citar vai dar mais de vinte minutos de resposta de uma pergunta dessas. Por quê? Porque quem realmente visita o conselho tutelar, realmente vai presenciar ééé... a decadência que é, né!? A falta de compromisso com ooo...órgão que é tão competente em um município como qualquer outro. Um órgão que é necessário ao município e ele não é respeitado, não é assistido. Então, infelizmente ... eu falo isso por Bonito, mas tem outras cidades que também são assim, mas também falo isso porque algumas cidades menores que Bonito, tem mais estrutura que Bonito. A questão é falta de respeito mesmo do gestor municipal, do secretário de assistência social, né? E de alguns conselheiros que são ligados ao governo municipal que permitem com que isso aconteça. Então, os pontos fracos do conselho, que se eu for citar aqui são 99%, porque o 1% que tem...é como disse a resposta anterior, são alguns conselheiros que querem trabalhar por amor.

- PESQUISADOR: Quais são os fatores que mais influenciam a satisfação dos usuários do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os

- RESPONDENTE: Bem, ééé... o conselho tutelar é um órgão que buscar atender todo mundo da melhor forma possível. Mas aí é onde tá o ponto chave, nem todos vão sair satisfeitos daqui. Por quê? Sempre vai ter uma parte que... vai ficar sem ser resolvido. Por quê? Porque sempre vai ter alguém que vai a razão e outros que não têm. Então, aí já tem um ponto de insatisfação do usuário. O outro ponto ééé...que...poderia trazer a satisfação do usuário, seria com que nós aqui do conselho tutelar do Bonito, tivéssemos estrutura pro suficiente pra atender todos. Por quê eu falo? porque Bonito é um município grande em território, né? Tem três distritos, fora a zona rural e a sede do município ... e a gente não consegue atender todo mundo, repito, por falta de estrutura. Então, ééé...a satisfação do usuário não está sendo o suficiente, e precisa mediante a esses problemas. Primeiro, porque nós temos que dar razão a quem tem, e aos que não têm vão sair insatisfeitos daqui e também porque não conseguimos atender a cem por cento dos munícipes, né? Com os seus problemas. Então...ééé...os fatores que mais influenciam o usuário, a ficarem satisfeitos com o atendimento é quando a gente consegue atendê-lo bem e ele consegue sair daqui com o problema resolvido. Então, isso é muito relativo, né? Vai de cada dia. Porque

cada dia é um problema diferente, cada dia é uma realidade diferente, mas fazemos o possível para atender a todos , e deixarem a todos satisfeitos com o sistema de atendimento do conselho tutelar de Bonito.

- PESQUISADOR: Quais sugestões você daria para melhorar a qualidade do serviço do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

- RESPONDENTE: Bem, primeiramente que as pessoas que foram eleitos ou que serão futuramente eleitas ao cargo de conselheiro tutelar , eles tratem esse cargo como um ...um cargo que representa a luta e a defesa da criança e do adolescente ...e não só trate como um emprego, né? Que venha a cumprir horários, cumpra o básico e que no final do mês vai receber o seu salário. Esse é um dos pontos principais para que o conselho tutelar ele venha melhorar a sua qualidade de atendimento e de serviço prestado. É, outro ponto é que os governos municipais em...em especial Bonito, ele deixasse de tratar o conselho como um órgão político. Aonde quer eleger a maioria para que ele tenha voz ativa e faça o que ele quer dentro do conselho tutelar. Porque com isso, quem perde com isso são as crianças e os adolescentes que têm os seus direitos violados, né? Nós somos um...um órgão que está aqui para lutar pelos direitos violados, pelo direito da criança e do adolescente, para que o Estatuto venha ser respeitado...que...que venha a ser cumprido pela justiça, não é? Que venha a ser cumprido pela sociedade. Outros pontos fundamentais para que o conselho melhore era que... seria que ooo...governo municipal, os secretários, os comdicas , nééé...tivesse uma visão melhor, mais ampla . respeitasse mais o é ser conselheiro tutelar um...um...órgão tão fundamental pra o município como qualquer outro. Faço até uma comparação, se você for comparar conselho tutelar e um vereador do município. Um conselheiro tutelar trabalha mais que um vereador. O conselho tutelar está sempre na sede do conselho, nas comunidades lutando ...ééé, perante a justiça, correndo atrás...resolvendo uma coisa e outra. E quando nós sabemos que vereador só vem uma vez na semana na câmara para a reunião. Então, nem por isso os órgãos públicos têm esse respeito com o conselho tutelar. Então, eu acho que um reforma política, principalmente. Uma conscientização aos prefeitos municipais seria de grande importância. Seria muito fundamental serem feitas , né? Constantemente para dizer o valor que tem o conselho tutelar... porque não é fácil trabalhar em um órgão que é abandonado no município. Que às vezes, atrasa o salário de seus conselheiros e tem município que às vezes nem paga, né? É ...o conselho deu um avanço de uns anos

para cá, mas a gente sabe que é um órgão sofrido. Um órgão desrespeitado. Então, existe conselheiros e existe aprendizes de conselheiros. Por quê aprendizes de conselheiro? Porque são aqueles que não querem ser conselheiros, mas estão como conselheiros. Então, o que eu posso sugerir de sugestão seria isso , né? começar dentro de casa para poder ééé...espelhar um trabalho melhor , que os comdicas respeitassem e fizessem o seu trabalho, que os gestores municipais fizessem a parte deles, que é dar estrutura ...que é dar assistência, né? Que é pagar os direitos aos conselheiros tutelares eee... o ministério público mais assistência. O poder judiciário desse mais assistência ao nosso trabalho... então, pra melhorar precisa se melhorar também as outras categorias...então, a melhoria que temos só são alguns conselheiros que temos que querem ser conselheiros. Então fica a dica, né? Para todos...em que um dia se Deus quiser os conselheiros irão se unir para lutar por...por essa qualidade de serviços , para que melhorem. Porque nós lidamos com crianças e adolescentes e muitas vezes não têm onde dormir, não o que comer, não têm o que vestir, são espancados, são abusados sexualmente, né? São com todos os direitos violados. Então, para que a gente possa entrar nessa família desestruturada e que possa fazer alguma coisa ééé... para essas pessoas , para essas crianças e adolescentes que estão sendo violados , a gente precisa que realmente o...a nossa qualidade de trabalho melhore, mas para isso tem que partir das partes que dá assistência a eles. Que seriam a prefeitura, ministério público , o poder judiciário, o comdica e enfim que os conselheiros queiram fazer isso. Então é isso ai a minha opinião, né? E o meu comentário sobre essa pergunta.

APÊNDICE B

Entrevistado	Luciano Bezerra da Silva
Cargo	Promotor de Justiça / Ministério Público
Data da entrevista	08\06\2016
Horário início	11:00h
Horário término	12:02h
Duração	52 minutos

- PESQUISADOR: O que você entende por Qualidade do Serviço?

- RESPONDENTE: : A qualidade deriva de um conceito subjetivo, o que implica dizer que, varia de pessoa para pessoa, conforme as expectativas no momento de precisão, portanto, prefiro elencar alguns aspectos que traduzem uma qualidade de serviço.

Pois bem, nessa esteira de raciocínio entendo que um serviço de qualidade tem que reunir elementos como:

- a) Confiabilidade ou credibilidade, ou seja, despertar no usuário confiança no serviço prestado;
- b) gentileza, traduzida na passagem bíblica onde o evangelista exorta o leitor a dar aos outros aquilo que queria receber;
- c) transparência, usar uma linguagem clara, concisa e direta, respeitando os limites, fragilidade e o momento que atravessa o destinatário do serviço;
- d) competência, mostrar que tem trato com as suas funções, sem exibicionismo;
- e) usar o tempo necessário e com eficácia para dar a resposta buscada, sem afobação e desespero, que podem levar a erros;

- PESQUISADOR: Quais são as oportunidades de crescimento do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

- RESPONDENTE: O crescimento do Conselho Tutelar como instituição está vinculado a resposta que os seus membros dispensarem aos que buscarem uma prestação de serviço daquele órgão. É da desenvoltura dos Conselheiros que as pessoas creditarão ao órgão a sua importância, do contrário, sem o apoio popular, qualquer entidade pública estará fadada ao fracasso;

- PESQUISADOR: Quais são as ameaças ao Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

- RESPONDENTE: Como toda entidade pública, o Conselho Tutelar sofre constantemente ataques de pessoas, as vezes insatisfeitas por não ter recebido a resposta que tem consciência que poderia ter recebido, outras porque não receberam uma resposta que não dependeria, em última instância ao Conselho e outras até porque, mesmo sabendo que, a solução que perseguem não está afeta ao Conselho e sim a outro órgão, mas teimam em creditar ao Conselho o insucesso do que pretendiam.

Essas investidas, traduzem-se em ameaças que minam, não o conselho tutelar como instituição, mas, aos seus membros que muitas vezes perdem totalmente a credibilidade social, o que inviabilizam as suas ações.

Ressalte-se que, em alguns casos, algum membro, buscando visibilidade causam gravame a instituição e outras, por serem vítimas de campanhas difamatórias;

- PESQUISADOR: Quais são os pontos fortes do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os

- RESPONDENTE: Os pontos edificantes do Conselho são exatamente a possibilidade de uma boa prestação de serviços à comunidade por parte dos seus membros, o que traduz em satisfação e como isso eleva o conceito social do órgão. Outro ponto forte é a conduta ilibada dos seus membros, fazendo com que a comunidade possa depositar no Conselho credulidade o que refenda o trabalho do grupo e eleva o entidade.

- PESQUISADOR: Quais são os pontos fracos do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os

- RESPONDENTE: Em contrapartida ao item anterior, os pontos fracos do Conselho é a falta de compromisso dos seus membros para com a comunidade. É o esquecimento por parte de alguns membros de que são órgão colegiado e não singular, e muitas vezes passam a agir como tal (singular), impingindo a instituição severas críticas da comunidade local. Outro ponto que merece destaque é a falta de compromisso para atender as requisições de alguns entes, entre eles o Ministério Público, o que enfraquece a instituição, por demonstrar descaso, desrespeito e acima de tudo de compromisso para com a entidade Conselho (nesta data, mais de cinquenta procedimentos estão parados há mais de um ano, por falta de manifestação do conselho em face de requisições da Promotoria da Infância em Juventude). Outro ponto fraco, é muitas vezes a omissão do Conselho de Direito em adotar medidas diante de desvio de comportamentos.

Outro ponto fraco da instituição Conselho Tutelar é o tratamento dado pelo poder público, primeiro o município, responsável direto pela manutenção e aporte financeiro para um funcionamento eficaz, recorde de algumas vezes em que tive de agir com firmeza para garantir o mínimo indispensável para que os conselheiros pudessem desempenhar o *múnus* público, mas, ressalto que há muito não fui provocado para buscar no Município o cumprimento do seu dever.

Portanto, a falta dos meios necessários para o desempenho das funções do conselho é um ponto muito fraco e que pode influenciar negativamente no desempenho das atividades e provocar o descredito popular.

Outra situação que merece destaque é a ausência de constantes capacitações, para dar um norte as ações e proporcionar aos membros atualizações com o que ocorre país afora e gerando uma inteiração e troca de experiências entre os vários conselhos;

- PESQUISADOR: Quais são os fatores que mais influenciam a satisfação dos usuários do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os

- RESPONDENTE: Fatores que influenciam na satisfação, o conselho de Bonito, cronologicamente, é Jovem, com uma formação que teve início das suas atividades no final de dezembro de 2010, sendo beneficiado com uma prorrogação do mandato. O conselho de outrora, que não conheço nenhum dos membros, foi alijado pela sociedade local, pelo que se comenta, devido a total falta de compromisso dos componentes, desacreditados e desrespeitados.

Em 2011, ao chegar para exercer minhas funções nesta Cidade encontrei um Conselho com quem trabalho até hoje, acredito que mesmo alguns dos seus membros tendo falhado em algum momento, o conjunto é bom, merece o apoio social e precisa da mesma sorte da fiscalização dessa mesma sociedade, pois, somente assim, os entes públicos crescem em confiança e respeito.

- PESQUISADOR: Quais sugestões você daria para melhorar a qualidade do serviço do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

- RESPONDENTE: Sugestão para melhora dos serviços, acredito que deveria ser editada uma Lei Federal indicando uma estrutura mínima para cada conselho (instalações físicas, móveis, equipamentos, comunicação, transporte etc), o aporte de uma verba carimbada para o Conselho de cada Município, seria um bom começo, pois, o Município teria que colocar no orçamento o valor mínimo que teria que despender com o Conselho, que houvesse um maior entrosamento entre Conselho Tutelar e Conselho de Direito para o aprimoramento das metas a serem alcançadas, que houvesse uma maior divulgação do trabalho do conselho, não de conselheiro, para conscientizar a sociedade das funções desse tão importante órgão.

APÊNDICE C

Entrevistado	Cristiane
Cargo	Agente da Policia Civil / Escrivã
Data da entrevista	06/06/2016
Horário início	14:30h
Horário término	14:57h
Duração	27 minutos

- PESQUISADOR: O que você entende por Qualidade do Serviço?

- RESPONDENTE: Presteza...eu acho que essa atenção ao público em geral que vocês dão, eficiência, urbanidade, buscar soluções na resolução dos conflitos, dos problemas cotidianos.... ter o esforço de procurar resolver aquele problema. Porque não adianta pegar o melhor prédio e a melhor viatura, não tendo isso, não tem qualidade do serviço...entendeu? não tem urbanidade e presteza com as pessoas, não busca soluções possíveis... que só reclamando, reclamando, reclamando, isso não é qualidade do serviço.

- PESQUISADOR: Quais são as oportunidades de crescimento do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

- RESPONDENTE: Seria a possibilidade do setor privado ajudar financeiramente o conselho tutelar na cidade, e a comunidade participar efetivamente da vida social das crianças e adolescentes no sentido de proporcionar oportunidades. Ajudando o conselho com as despesas e também a solucionar os problemas da sociedade.

- PESQUISADOR: Quais são as ameaças ao Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

- RESPONDENTE: A principal ameaça é a falta de colaboração dos pais e responsáveis das crianças e adolescentes no município e a falta de interesse da própria população. Eu acho que nem é o próprio

poder público, mas sim a falta de colaboração dos próprios pais que não ajudam a solucionar os problemas de seus filhos e a população não se preocupa muito com problemas alheios.

- PESQUISADOR: Quais são os pontos fortes do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os

- RESPONDENTE: Eficiência nas diligências, regularidade nas visitas de denúncias, atenção ao público, vigilância, bom entrosamento com a PMPE, com a POLÍCIA CIVIL e com a MPPE.

- PESQUISADOR: Quais são os pontos fracos do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os

- RESPONDENTE: Os pontos fracos são referentes a estrutura física, pois de acordo com os atuais conselheiros, o conselho tutelar desta cidade não possui prédio próprio, e nem veículo para deslocamento.

- PESQUISADOR: Quais são os fatores que mais influenciam a satisfação dos usuários do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os

- RESPONDENTE: Seria o esforço coletivo para resolver as questões que envolvem as crianças e adolescentes, as quais muitas vezes se encontram à margem da sociedade, ou sofrendo negligência e maus tratos.

- PESQUISADOR: Quais sugestões você daria para melhorar a qualidade do serviço do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

- RESPONDENTE : Participação do setor privado de forma financeira para a compra de um veículo para uso exclusivo do conselho tutelar de Bonito-PE, participação do setor público para a doação de um terreno para a construção de uma sede própria e engajamento das escolas junto ao conselho tutelar para a vigilância dos jovens em risco.

APÊNDICE D

Entrevistado	Mesusan Bezerra dos Santos
Cargo	Usuário 1
Data da entrevista	07/06/2016
Horário início	8:17h
Horário término	8:25:13h
Duração	8 minutos e 13 segundos

- PESQUISADOR: O que você entende por Qualidade do Serviço?

- RESPONDENTE: entendo sobre qualidade do conselho...ééé, que o conselho tutelar tem que “visua” a criança hoje em dia e o adolescente com 13 e 14 anos, para ele não poder trabalhar assim... uma criança trabalhando hoje em dia é errado porque tem menos de 13 e 14 anos, entendeu? Ai eu queria que vocês ajudassem ... pronto, esse menino meu ele era na rua (filho do respondente). Hoje ele planta macaxeira, planta verdura... é um serviço que não é...é aquele serviço que você diz que ele ta trabalhando e não que está sendo massacrado. Era isso que eu queria... o que eu entendo é que o conselho consiga alcançar essa média. Porque esses meninos com 13 ou 14 anos não trabalham porque as vezes vai fazer coisa que não presta: vai roubar... vai fazer o que não presta...Mas pra mim, acredito que o menino não pode trabalhar, mas pode ajudar o pai...tem muito menino por ai que não trabalha e diz que o conselho não deixa...

- PESQUISADOR: Quais são as oportunidades de crescimento do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

- RESPONDENTE: aahhh, ta indo bem! Eu tenho pra mim que o conselho tutelar pra cidade é um...é um segundo pai, né? Da criança, né? Porque muitas vezes tem pessoas que convive fora e pensa que o conselho tutelar é um lixo... porque não pode fazer isso ou aquilo com menor, mas é errado. Porque para menor tem punição...ai o conselho tutelar ta em cima...o conselho cresce com a participação do povo.

- PESQUISADOR: Quais são as ameaças ao Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

- RESPONDENTE: Tem o risco (vida)... porque o conselho tutelar pega o peso. Eu já presenciei o conselho tutelar ir na casa falar com uma mãe porque o filho tava todo errado e fala: ahhh, o meu filho é um santo!...entendeu? na frente dela ele é um santo, mas na rua ele é errado e sobra para o conselho com sua integridade. Onde o menor pode ir se vingar!

- PESQUISADOR: Quais são os pontos fortes do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os

- RESPONDENTE: É aquilo que eu tava falando: não aceitar uma criança no serviço. Contra criança trabalhar, mas um menino de 13, 14 ou 15 anos trabalhar, ajudando o pai. Mantendo a cabeça ocupada e não fazendo o que não presta!

- PESQUISADOR: Quais são os pontos fracos do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os

- RESPONDENTE: Ele tem que estar mais dentro da cidade procurando o que está acontecendo. Chega no Veloso (Bairro) e chama uma mãe de família para conversar e depois com a criança para conversar: o que está acontecendo aqui? Tem que fazer mais pesquisa! Pra saber se a criança está sofrendo, está submetida a algum castigo maior... ai pronto e também o conselho tutelar dar um conselho a essa mãe de família.

- PESQUISADOR: Quais são os fatores que mais influenciam a satisfação dos usuários do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os

- RESPONDENTE: a satisfação eu acho que... é bom, né? A satisfação é porque... se o pessoal não procurar o conselho tutelar, vira o quê? Vira bagunça, porque o conselho tutelar na cidade é como um juiz. Vai ajudar uma pessoa sofrida...onde eu vejo que o bom do conselho tutelar é chegar nas pessoas...onde estão no abismo. Ai tem que solucionar e da conselho...

- PESQUISADOR: Quais sugestões você daria para melhorar a qualidade do serviço do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

-RESPONDENTE: As sugestões são aquelas que eu já falei...tem que olhar o ponto de vista dos menores que estão na rua fazendo o que não presta e colocar para trabalhar. Porque um menino com 13, 14, 15 anos trabalhando ele ta livre de ta fazendo mal para um pai de família...ééé... acho que o conselho tem que olhar esse lado. Sendo trabalhador e tendo honestidade o menor será um cidadão.

APÊNDICE E

Entrevistado	Jaime Gregório
Cargo	Usuário 2
Data da entrevista	08/06/2016
Horário início	19:48h
Horário término	20:01h
Duração	13 minutos

- PESQUISADOR: O que você entende por Qualidade do Serviço?

- RESPONDENTE: Bem, eu acho que.... Qualidade é quando alcança....quando alguém sai do local satisfeito. Depende do bom atendimento e da atenção que é dada para que alguém fique satisfeito.

- PESQUISADOR: Quais são as oportunidades de crescimento do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

- RESPONDENTE: Pelo que eu vejo, não muitas. A gente vê um conselho que não tem muito apoio da prefeitura para se conseguir trabalhar... Assim, fica difícil o pessoal conseguir atender todo mundo que vai no conselho tutelar.

- PESQUISADOR: Quais são as ameaças ao Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

- RESPONDENTE: Bem, eu vejo mesmo é a questão de segurança, onde os conselheiros podem arriscar a vida para conseguir atender todos os casos dentro do conselho tutelar.

- PESQUISADOR: Quais são os pontos fortes do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os

- RESPONDENTE: Os pontos fortes são que... os conselheiros tentam se virar com o que tem. Não tem apoio da prefeitura, muitas vezes...como carro. E mesmo assim, tentam resolver os casos como podem.

- PESQUISADOR: Quais são os pontos fracos do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os

- RESPONDENTE: A falta de estrutura. Pelo que eu vejo no conselho e até escuto dos conselheiros é a falta de um carro próprio...com isso fica difícil atender todo mundo.

- PESQUISADOR: Quais são os fatores que mais influenciam a satisfação dos usuários do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-os

- RESPONDENTE: Atender todo mundo que vai no conselho bem. Todo mundo quer que o conselho revolva algum problema seu e até mesmo dê conselhos.

- PESQUISADOR: Quais sugestões você daria para melhorar a qualidade do serviço do Conselho Tutelar em Bonito? Comente-as.

- RESPONDENTE: Ter um carro próprio...e também uma sede própria. Por quê? Porque o conselho precisa de um carro para poder resolver todas as ocorrências, denúncias que aparecem e não depender da boa vontade da prefeitura. E ter um local próprio para também não depender da prefeitura, pois o conselho vive mudando de local.