

ARAÚJO, Ilde Vieira de. CARDOSO, Janei Ferreira. COSTA, MarluCIA Dias. COSTA, Robson Antonio Costa. **A política de qualidade na prestação de serviços: um estudo de caso na companhia de água e esgoto do amapá (caesa).** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.13, n.3, p. 75-99 TRI III 2019. ISSN 1980-7031

## **A POLÍTICA DE QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: UM ESTUDO DE CASO NA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO AMAPÁ (CAESA).**

Ilde Vieira de Araújo  
ildepinheiro@gmail.com  
Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

Janei Ferreira Cardoso  
janeiesperanca@gmail.com  
Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

MarluCIA Dias Costa  
admpublicamarluCIA@gmail.com  
Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

Robson Antonio Costa  
ratcosta@gmail.com  
Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

### **RESUMO**

Ao longo dos anos as organizações públicas, vem enfrentando um processo de mudanças e reestruturações visando melhorias na qualidade de seus serviços, contudo, ainda assim, um serviço público de qualidade é difícil de ser encontrado e não faltam exemplos de frustrações e decepções. Assim, o objetivo do trabalho foi investigar a qualidade dos serviços de uma companhia prestadora dos serviços de distribuição de água e saneamento de esgoto da cidade de Macapá. Na pesquisa buscou-se destacar a importância da qualidade na prestação de serviços como forma de satisfazer o cliente e da atuação da organização mediante o respeito aos princípios da administração pública. Onde os resultados apresentam uma visão negativa em relação aos serviços prestados pela CAESA, em virtude da baixa infraestrutura e investimentos em todas as áreas da instituição.

**Palavras-chave: Qualidade nos serviços. Gestão pública. Eficiência.**

## **THE POLICY OF QUALITY IN THE PROVISION OF SERVICES: A CASESTUDY IN WATER AND SEWAGE COMPANY OF AMAPÁ (CAESA).**

### **ABSTRACT**

Over the years the public organizations, has been facing a process of change and restructuring in order to improve the quality of its services, however, still, a quality public service is hard to find and there is no shortage of examples of frustrations and disappointments. Thus, the objective of this work was to investigate the quality of the services of a company providing

distribution services of water and sanitation, sewage from the city of Macapá. The research sought to highlight the importance of quality in the provision of services in order to satisfy the customer and the performance of the Organization through respect for the principles of public administration. Where the results show a negative view in relation to services provided by CAESA, due to the low infrastructure and investments in all areas of the institution.

**Keywords: Quality in services. Public management. Efficiency.**

## **1 INTRODUÇÃO**

Os serviços públicos, nos últimos anos, têm sido alvo de muitas críticas, pautadas nas relações de trabalho e a qualidade deste. Logo, a gestão pública tem passado por várias transformações no intuito de trazer satisfação aos usuários dos serviços públicos. A qualidade na prestação de serviços dentro da realidade brasileira, principalmente no âmbito estatal, apresenta-se como um desafio que demonstra a exigência de transformações urgentes.

Pensando nestas possíveis transformações, é que buscamos realizar a presente pesquisa, de modo que possamos contribuir com a comunidade científica através de uma reflexão que busque estabelecer uma relação entre os objetivos estratégicos de uma organização pública na prestação de serviços de saneamento básico e os resultados alcançados pelos mesmos.

É possível encontrar tais fatos, muito mais apontados em pesquisas desenvolvidas em organizações privadas. Entretanto o enfoque deste trabalho é em uma organização pública, de sociedade mista, e prestadora de serviços essenciais para a população amapaense, como o abastecimento de água e saneamento de esgoto, os quais interferem de modo direto na qualidade de vida dos cidadãos.

No Brasil atualmente, existem inúmeras empresas prestadoras de serviços, na qual, analisou-se um grande avanço da filosofia da qualidade nas empresas contemporâneas, em específico naquelas que fornecem seus serviços para a sociedade, é muito comum observar-se a utilização de filosofias, redução de custos operacionais, processos, produtividade entre outros.

A prestação de serviços públicos no Amapá apresenta-se como ineficiente perante aos usuários das estatais. Para tanto a falta de informação e /ou a não utilização das ferramentas eficazes prejudica a tomada de decisão de uma organização, assim como a não execução das atividades prestadas à sociedade com qualidade.

ARAÚJO, Ilde Vieira de. CARDOSO, Janei Ferreira. COSTA, Marlucia Dias. COSTA, Robson Antonio Costa. **A política de qualidade na prestação de serviços: um estudo de caso na companhia de água e esgoto do amapá (caesa)**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.13, n.3, p. 75-99 TRI III 2019. ISSN 1980-7031

Com isso, surgiu a inquietação referente aos serviços prestados pela Companhia de água e esgoto do Amapá – CAESA. Diante dessa temática, propõe-se a seguinte problemática: Qual a política de qualidade na prestação de serviços praticados pela CAESA? Baseado por meio de uma pesquisa de campo realizada no município de Macapá do Estado do Amapá em uma organização pública, de sociedade mista, e prestadora de serviços de distribuição de água e saneamento de esgoto.

Os participantes desta pesquisa foram 375 clientes entrevistados no período de 06 a 17 de março de 2017, com o objetivo de saber o nível de satisfação dos clientes na cidade de Macapá. Pois, a partir desse olhar a organização poderá ter uma visão ampliada das falhas de gestão e, por conseguinte, ter a oportunidade de amenizá-las, caso haja tal possibilidade, uma vez que vislumbrar um trabalho dessa amplitude torna-se de extrema relevância para a sociedade.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: referencial teórico, composto por histórico da gestão pública, princípios constitucionais de administração pública, a nova administração pública, qualidade na prestação de serviços, gestão da qualidade no setor público, os 10 (dez) princípios da administração da qualidade e a qualidade em serviço. As próximas partes são: a metodologia, pesquisa de campo e análise, considerações finais, referências e apêndices.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 CONTEXTO HISTÓRICO DA GESTÃO PÚBLICA**

O conceito de Administração é apontado por Silva (2001) como sendo um conjunto de atividades dirigidas à utilização eficiente e eficaz de recursos, no sentido de alcançar um ou mais objetivos ou metas organizacionais. E a Administração Pública, por sua vez, é a organização do processo decisório de formulação, implementação e avaliação das políticas públicas de competência do Estado (PERES, 2015).

Sendo esta, a responsável pelo desenvolvimento, de um modo geral, de uma cidade. Porém, para que haja eficiência na Gestão Pública de uma cidade, se faz necessário se criar missões de desenvolvimento, para que essa gestão seja de forma eficiente e eficaz (MARX, 2009). Nesse sentido Bresser-Pereira (2005), estrutura a evolução da gestão pública em três

grandes fases, que correspondem aos paradigmas da Administração Pública vigente em cada época.

O patrimonialismo é um modelo de gestão considerado uma herança da época feudal, de acordo com esse modelo, a gestão pública deveria atender os interesses do governante, que fazia uso do poder em seu próprio benefício. Neste modelo a pequena elite de senhores feudais e de políticos patrimonialistas dominavam amplamente o país (OLIVEIRA, 2005).

Assim, o Brasil moderno tem suas raízes no Estado patrimonial que teve origem em Portugal. O povo brasileiro recebe como herança, aquela de nós estabelecermos relações impessoais no trato das coisas públicas. Esse estado patrimonial, não estabelecia uma linha divisória bem definida entre os domínios públicos e aquilo que a realeza poderia usufruir. Assim a consolidação do estado patrimonial português e sua lógica burocrática testamental, influenciavam o modo de viver na colônia, seja no âmbito cultural, econômico e religioso.

Havia assim, o estamento burocrático, como sendo uma forma de burocracia patrimonial, e sua característica era de possuir altos ocupantes de cargos públicos, burocratas e segmentos da classe política, atuando em conjunto, em benefício próprio, e em desrespeito aos princípios da impessoalidade e do universalismo de procedimentos, agindo de forma que parecia ser o estado uma complementação de sua vida.

Este patrimonialismo seria uma camada social existente no interior do aparelho de Estado lusitano, intensamente associado ao soberano, e que se aproveitaria dessa proximidade e de seu prestígio junto ao monarca para ter benefícios, em proveito próprio, das atividades desempenhadas pelo Estado, em detrimento dos demais segmentos da sociedade. Foi assim baseado num modelo de gestão de descentralização, a qual aconteceu a partir do momento que as terras para exploração foram doadas aos donatários.

Porém, devido a inúmeros conflitos, como brigas indígenas, invasões de estrangeiros, morte de alguns donatários, bem como pouco interesse dos mesmos no território, esse modelo de gestão começou a apresentar ruínas, e assim para evitar maiores problemas o Governo-Geral assume um novo modelo de gestão, a gestão centralizada, onde as capitanias passaram a ser comandadas por este Governo-Geral.

Esse modelo é uma resposta aos abusos experimentados pela gestão pública. Isso se dava por uma reação ao modelo patrimonialista. Oliveira (2005) afirma que, instaurou-se

ARAÚJO, Ilde Vieira de. CARDOSO, Janei Ferreira. COSTA, MarluCIA Dias. COSTA, Robson Antonio Costa. **A política de qualidade na prestação de serviços: um estudo de caso na companhia de água e esgoto do amapá (caesa)**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.13, n.3, p. 75-99 TRI III 2019. ISSN 1980-7031

nesse modelo de gestão o poder baseado na razão e na Lei, para que fosse garantida a efetivação da contenção dos abusos. A gestão pública burocrática foi adotada para substituir a gestão patrimonialista, definindo a

Monarquia absoluta, onde se confundia muito patrimônio público e privado (BRESSER-PEREIRA, 1996).

A partir de 1922, o predomínio do poder da oligarquia rural, o que caracterizava uma administração pública patrimonialista teve seu fim, sendo contribuinte para isso a crise de 1929. Entre 1930 e 1964 houve a criação de vários órgãos do governo, surgindo assim a importância de adotar princípios técnicos universais para gerir os bens públicos. Dois anos depois criou-se o DASP (Departamento de administração do serviço público), responsável pela concepção condução e execução das mudanças pretendidas.

Nesse contexto surgem assim os tecnocratas, com uma gestão onde o saber pertence somente aos mesmos, havendo assim um isolamento da população. Na gestão pública, não há neutralidade de um funcionário, sempre está a serviço de um grupo político que está no poder. Entre 1930-1964 houve o fortalecimento de instituições financeiras públicas, que fortaleceram a burocratização.

Em 1961, o presidente Jango vem propor mudanças profundas na educação, na reforma agrária, processo eleitoral e na administração tributária. Em 1956 foi a vez dos militares que criaram as autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedade de economia mista. Em 1980 houve a criação de um ministério e programa da desburocratização. No período de 1930 a 1960 surgem 04 (quatro) gramáticas: clientelismo, universalismo, corporativismo e insulamento burocrático.

A reforma gerencial se deu no início do governo de Fernando Henrique Cardoso, em 1995. A crise que o país vinha enfrentando desde os anos 80 era uma crise de Estado. A solução seria reformar e reconstruir o Estado, para que ele pudesse ser um agente efetivo e eficiente de regulação do mercado. A reforma gerencial de 1995 teve três grandes dimensões: uma institucional, outra cultural e a terceira de gestão (BRESSER-PEREIRA, 2001).

As características deste modelo gerencial baseiam-se no fato de que o gestor se preocupa com o lado do estado diante do cenário político atual, mas também nas exigências do povo na democracia atual. Ocorrendo a divisão das decisões, diminuição nos níveis hierárquicos, visão dos resultados alcançados, confiança nas pessoas que desenvolvem suas

ARAÚJO, Ilde Vieira de. CARDOSO, Janei Ferreira. COSTA, MarluCIA Dias. COSTA, Robson Antonio Costa. **A política de qualidade na prestação de serviços: um estudo de caso na companhia de água e esgoto do amapá (caesa)**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.13, n.3, p. 75-99 TRI III 2019. ISSN 1980-7031

tarefas, percepção do cidadão como parte de sua administração, fazendo uso das expertises do setor privado, como também a utilização de forma mais racional dos recursos públicos.

Além disso, este mesmo Estado passou a trabalhar aspectos relevantes para o desenvolvimento da carreira de seus funcionários, enfatizando assim um processo de gestão de pessoas atual, apresentando assim um sistema de remuneração, carreiras, avaliação de desempenho e treinamento. Para os servidores públicos este modelo de administração pública, foi desenvolvido um Programa de Qualidade e Participação, pensando em adotar princípios de Programa de Qualidade Total.

Além disso, surgiu uma política de gestão de pessoas, onde o servidor público passou a ser efetivado após três anos de estágio probatório, como também a extinção de um regime jurídico único para todos os servidores públicos. Onde o servidor que tiver uma avaliação insatisfatória no estágio probatório não poderá ser exonerado automaticamente. O mesmo tem o direito constitucional do contraditório e da ampla defesa, através da existência de um processo administrativo.

Neste momento, as modificações do setor público estavam vinculadas a um projeto de Reforma do Estado, caracterizado como um movimento de retração da máquina governamental a um menor número de atividades (ABRUCIO, 1997). A reforma constitucional foi parte fundamental da reforma gerencial de 1995, que foi chamada de reforma administrativa (BRESSER-PEREIRA, 2001).

## 2.2 OS PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O princípio é o primeiro passo na consecução de uma regulação, passo ao qual devem seguir-se outros. O princípio alberga uma diretriz ou norte magnético, muito mais abrangente que uma simples regra; além de estabelecer certas limitações, fornece diretrizes que embasam uma ciência e visam à sua correta compreensão e interpretação. Violar um princípio é muito mais grave do que violar uma regra. A não observância de um princípio implica ofensa não apenas a específico mandamento obrigatório, mas a todo o sistema de comandos (MARTINS, 2004).

Os princípios constitucionais da Administração Pública, previstos no artigo 37 da Constituição Federal de 1988, são: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência. O princípio da legalidade é aquele que se constitui a partir daquilo que seja permitida por lei, deste modo, a administração pública deve ser baseada nas leis,

nenhuma decisão, projeto ou conduta deve ser efetivado sem a devida consulta na constituição brasileira.

Já o princípio da impessoalidade, tem a ver com o fato de que o Administrador público não deve encarar a sua função em detrimento de algo pessoal, uma vez que o seu cargo é público e não privado, deste modo, o administrador não poderá de forma alguma tirar proveito de seu cargo a favor de seus interesses pessoais, buscando assim usar os bens públicos, como carros e outros bens permanentes como se fosse algo seu, além disso, jamais poderá usar os seus poderes enquanto administrador público, para beneficiar outras pessoas.

O terceiro princípio da moralidade baseia-se nos conceitos éticos e morais, buscando reger assim os comportamentos e a conduta do administrador público. Assim, como em nossa vida privada, que somos orientados a convivermos em sociedade dentro dos padrões da ética e da moral, da mesma forma o agente público deve basear a sua gestão, e qualquer ato administrativo.

O princípio da publicidade refere-se ao fato de que as decisões e os processos da administração pública devem ser informados à sociedade, de modo a facilitar a fiscalização do povo, seja um processo licitatório, elaboração de projeto ou qualquer outra atividade envolvida na gestão pública. E por último, o princípio da Eficiência, o qual designa que o administrador público necessita apresentar em sua gestão eficiência, ou seja, realizar ações e tomar atitudes que visam à competência num gerenciamento de bens públicos, sem haver danos aos mesmos.

### 2.3 A NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Um novo modelo de Gestão, a gerencial, possui grande importância por facilitar práticas de trabalhos tornando-os mais eficientes e eficazes, evitando assim uma prática gerencial fundamentada em estruturas com excessivos níveis hierárquicos e departamentos, que geram lentidão administrativa, comunicação formal, burocrática e lenta, além de serviços e produtos não satisfatórios.

Este novo modelo de administração pública trouxe condutas como impulso para a eficiência, e descentralização, busca da excelência e orientação para o serviço público. Apresentou também os conceitos de governabilidade e governança, ambos pautados na capacidade de mudança do gestor público, gerenciando assim as organizações públicas com práticas administrativas modernas.

Assim, o gestor precisa conhecer os princípios dessa nova administração dentre eles podemos destacar o foco no cidadão, trabalhar baseado em um planejamento estratégico (missão, visão e objetivos estratégicos da gestão pública) e não o planejamento tradicional. Fazendo uso assim de uma gestão por processos, esta administração defende que a organização deve mudar a forma de pensar, abandonar a visão de estrutura por funções e organizar seus recursos e fluxos ao longo de seus processos.

Além da gestão da qualidade, de modo que os recursos recebidos (sempre escassos) não sejam desperdiçados, havendo assim um trabalho eficiente, eficaz e efetivo. Para conseguir esses resultados, as técnicas da Qualidade Total podem fornecer uma contribuição decisiva através de instrumentos como itens de controle, avaliação de processos, padronização, metodologia de solução de problemas.

Na Administração pública tendo em vista uma nova proposta de Serviço Público, é necessário que o gestor público perceba o cidadão como cidadão, e não meramente um consumidor de bens e serviços públicos, como quer a lógica de mercado por exemplo. No contexto da cidadania cabe a necessária participação que necessita ser oportunizada a todo tempo. Esta proposta tende a uma relação mais democrática para soluções de problemas públicos. Afinal o cidadão tem que estar em primeiro lugar.

Cada vez mais empresas estão sentindo a necessidade de redobrar a atenção para uma variedade de vertentes existentes nas organizações, e as escolas contemporâneas surgiram após a existência das escolas neoclássicas da administração. Sendo favorecido isto, pelo fato de que o cenário mundial vem sofrendo significativas transformações, envolvendo aspectos e dimensões tecnológicas e socioculturais, tendo como causa a aceleração do processo de globalização.

Dentre as abordagens contemporâneas existentes, podemos destacar a abordagem contingencial, esta abordagem enfatiza que não se alcança a eficácia organizacional seguindo um único e exclusivo modelo de organização, ou seja, não existe uma forma única e melhor para organizar no sentido de se alcançar os objetivos variados das organizações dentro de um ambiente também variado.

Na Escola de Comportamento Organizacional, surge a teoria das relações humanas, esta visava detectar que as relações no ambiente de trabalho influenciavam a produtividade dos trabalhadores, fala-se, desde então, em motivação, liderança, comunicação, organização informal, dinâmica de grupo e outros. Hoje, percebemos que não existe um programa de



qualidade de vida no trabalho para a maioria desses servidores, bem como a inexistência de uma política de remuneração.

Além destas duas abordagens, ainda encontramos a administração quantitativa, esta por sua vez encontra-se bem mais focada na temática da eficiência, fazendo uso assim de métodos baseados na matemática e na estatística para a tomada de decisões visando assim o alcance da eficiência com menores custos. Essa abordagem seria imprescindível para a utilização dos nossos recursos públicos, fazendo investimentos onde houvesse resultados.

Já a Escola Sistêmica prioriza-se muito a integração de todos os processos de uma organização, para o alcance da eficácia e eficiência – tanto interna quanto externamente. Contudo, alguns comportamentos advindos dos gestores são necessários, dentre eles, é válido destacar a “visão holística”. No caso da reengenharia já implica em uma mudança radical com transformações sérias, na administração pública.

#### 2.4 A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

A ausência de sistemas de qualidade na prestação de serviços públicos é um dos fatores que contribuem para as deficiências desses serviços. Faz-se necessário que os costumes enraizados da burocracia sejam modificados pela cultura gerencial totalmente voltada para o atendimento de clientes das organizações, como por exemplo, o que ocorre nas companhias prestadoras de serviços essenciais ao público, de forma que essa cultura possa contaminar a todos os envolvidos nesse processo de construção.

Mas para que esse resultado seja alcançado torna-se imprescindível que as organizações passem a ter consciência do seu papel na construção desse processo, buscando o caminho da valorização do profissional capacitado para o exercício do cargo, a capacitação de pessoal e investimento na qualidade de vida dos profissionais.

Sobre a qualidade de vida no trabalho o ideal é que as empresas ofereçam ótimas condições organizacionais sociais, biológicas e psicológicas, para que todos se sintam bem, felizes e motivados. Embora seja praticamente impossível quantificar quanto se perde em produtividade, devido à má Qualidade de Vida no Trabalho, sabe-se que ambas são interligadas. Por mais avançada tecnologicamente que seja uma empresa, e por melhor que seja a sua situação econômico-financeira, no fundo são os recursos humanos que farão a diferença. Existe uma relação direta entre qualidade de vida no trabalho e qualidade de produtos e serviços. (ABRANTES, 2009).

ARAÚJO, Ilde Vieira de. CARDOSO, Janei Ferreira. COSTA, Marlucia Dias. COSTA, Robson Antonio Costa. **A política de qualidade na prestação de serviços: um estudo de caso na companhia de água e esgoto do amapá (caesa)**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.13, n.3, p. 75-99 TRI III 2019. ISSN 1980-7031

Nesse contexto observa-se que, as organizações precisam estar em acordo com as normas vigentes que regulam a aquisição de materiais para uso no desenvolvimento das atividades laborais, assim como a valorização do ambiente de trabalho criando-se um layout que traga bem-estar, harmonia e economicidade de tempo na execução das tarefas.

## 2.5 GESTÃO DA QUALIDADE NO SETOR PÚBLICO

O autor Erdmann (2011) ressalta que o termo qualidade sugere algo sem defeito, que atenda às especificações determinadas. Slack (2009) define qualidade como [...] a consistente conformidade com as expectativas dos consumidores. Essa definição aponta o objetivo de buscar atender as necessidades de um determinado público, através de um projeto e de um planejamento capaz de atender as expectativas dos consumidores.

A abordagem de Qualidade Total está ligada à satisfação total do cliente, procurada tanto de forma interna, como externas. No caso do serviço público o principal cliente é o usuário dos serviços, envolvendo tanto organizações públicas ou privadas como grupos familiares e pessoas individuais. Deste modo, haveria uma busca maior para obtermos uma qualidade nos serviços ofertados para a população (CAMPOS, 1992).

A partir do ano de 2005, no que concerne a gestão pública e gestão de pessoas no setor público, foi criado pelo governo federal, Programas como: Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública.

Conforme o Portal da Gestão Pública (2009), o GesPública foi desenvolvido para incentivar órgãos públicos a aprimorarem a qualidade de seus serviços ao implementarem novos sistemas de gestão, participando de um processo de auto avaliação com premiações para as melhores práticas gerenciais voltadas à qualidade dos serviços aos cidadãos.

## 2.6 OS 10 PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO DE QUALIDADE

Para Erdmann (2011, p.28) os principais autores da qualidade, criaram metodologias próprias em relação ao desenvolvimento de programas de qualidade nas organizações, e cada um deles desenvolveu uma relação de princípios de qualidade total. Princípios estes que possuem certa semelhança e podem ser reunidos em dez princípios, os quais segundo Erdmann (2011, p.28) descreve-se a seguir:

O Princípio do planejamento da qualidade – É aquele onde a organização se prepara para atingir as metas da qualidade. Onde o planejamento se faz discernindo clientes internos e externos, com o reconhecimento de suas necessidades, desenvolvendo o produto ou o serviço, reconhecendo os processos que possuem influência sobre a qualidade, instituindo e garantindo a obtenção das metas da qualidade.

O Princípio total satisfação do cliente - A total satisfação dos clientes é primordial na Gestão da Qualidade. Os clientes são o sentido de uma organização. O que os clientes almejam e como valiam os serviços deve ser percebido e entendido antes de tudo. Essa percepção deve surgir em forma de indicadores, onde a satisfação dos clientes possa ser medida.

O Princípio da gestão participativa - As ideias empreendedoras devem ser estimuladas. Deve valer-se do espírito de equipe, impedindo-se que a hierarquia crie qualquer tipo de barreira. Onde a criatividade deve estar à mercê da solução das dificuldades e da procura contínua por melhorias. A ação de ouvir internamente indica que isso também aconteça em relação ao meio externo. Quem está no comando deve mostrar os exemplos.

O Princípio do desenvolvimento dos recursos humanos - Neste princípio Erdmann (2011) diz que as pessoas devem exercitar a sua aptidão de participantes do processo. Para isso precisam possuir formação educacional de base sólida e treinamento. Pessoas que não estão preparadas não participam, não aceitam que o esforço coletivo aconteça.

O Princípio da constância de propósitos – Faz-se necessário tomar uma postura persistente. Os processos de planejamento e de retenção dos objetivos e metas devem ser construídos de forma participativa, por que permite sua internalização e consequente retenção pelas pessoas que participam do processo.

O Princípio do aperfeiçoamento contínuo - É condição primordial possuir aptidão para a transformação. Os clientes estão de modo permanente interligados as mudanças da concorrência e da sociedade em geral. Fato que contribui para o aparecimento de novos posicionamentos e assim também a novas necessidades.

O Princípio do gerenciamento de processos - Uma instituição é um conjunto de elementos responsáveis por operar os processos, responsáveis pela produção de bens e serviços para os clientes, através do uso de tecnologias. Os processos são desenvolvidos por subprocessos.

ARAÚJO, Ilde Vieira de. CARDOSO, Janei Ferreira. COSTA, MarluCIA Dias. COSTA, Robson Antonio Costa. **A política de qualidade na prestação de serviços: um estudo de caso na companhia de água e esgoto do amapá (caesa)**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.13, n.3, p. 75-99 TRI III 2019. ISSN 1980-7031

O Princípio da propagação das informações – Não seria possível implementar programas sólidos e competitivos sem a colaboração plena e ampla do acesso à informação. É a espécie de caminho que deve ser estabelecido internamente, mirando à formação de arranjos e de projetos que possuam a capacidade de reação rápida a demandas do mercado.

O Princípio da garantia da qualidade - Conjunto de normas formais que visa a instrumentalização da relação com os clientes. Confirma a propriedade sobre processos e dados, através de documentos que aceitem certificação, conforme as normas ISO 9000. Esse arcabouço deve permitir a rastreabilidade, o comando sobre projetos, o comando de vistorias e não conformidades, as correções, o uso, a distribuição, as auditorias e outras ações, tudo voltado para à unificação e ao comando das ações.

O Princípio do desempenho zero defeitos – É o princípio que deve fazer parte da forma de agir e de pensar das pessoas da instituição. É um item primoroso na busca constante pela perfeição nas atividades. Todos devem possuir o conhecimento do que é certo e o que deve ser feito, o que leva aos procedimentos formais que permitem a garantia da qualidade. O PDCA realiza as correções a partir do monitoramento dos indicadores.

## 2.7 A QUALIDADE EM SERVIÇOS

Chamado por Erdmann (2011) de “momentos da verdade” os momentos caracterizados pelo contato direto com o cliente, em que, mesmo havendo elementos materiais envolvidos, é inevitável o relacionamento pessoal. E que são nesses “momentos da verdade” que o cliente tem a percepção da qualidade não só dos serviços, mas também da organização como um todo.

Entretanto para Mainardes e Lourenço (2010), a qualidade pode ser um diferencial competitivo de empresas públicas e privadas, e ela pode ser vista interna ou externamente à organização. Quando é percebida internamente, pode auxiliar na eficiência da organização, minimiza o desperdício e aumenta a produtividade; quando visto externamente, possibilita manter clientes satisfeitos.

## 3 METODOLOGIA

### 3.1 TIPO DE PESQUISA

O objetivo proposto nesta pesquisa é promover um estudo de caso, para obter uma reflexão a respeito da política de qualidade na prestação de serviços públicos. O estudo de caso costuma utilizar pelo menos duas técnicas de coleta de dados: a entrevista e a observação, mas pode também utilizar outras técnicas como, por exemplo, o questionário e a análise de documentos.

O método escolhido foi quantitativo e qualitativo, este foi escolhido por ser um método específico de pesquisa de campo, ambos possuem um raciocínio lógico, assim como permite a participação e interpretação da realidade pesquisada, pelo pesquisador. Neste sentido, a pesquisa baseou-se em dois tipos de levantamentos, primeiramente uma pesquisa bibliográfica e em seguida uma pesquisa de campo.

A pesquisa foi realizada no município de Macapá do Estado do Amapá em uma organização pública, de sociedade mista, e prestadora de serviços de distribuição de água e saneamento de esgoto, CAESA. Os participantes desta pesquisa foram 375 clientes, no período de 06 a 17 de março de 2017. Durante a realização da mesma, os participantes foram informados sobre os objetivos da pesquisa, e do sigilo e preservação de suas identidades.

### 3.2 INSTRUMENTOS UTILIZADOS NA PESQUISA DE CAMPO

Para avaliar a política na prestação de serviços, com os clientes da CAESA, utilizou-se como instrumento de coleta de dados a aplicação de um questionário do tipo fechado, com 11 (onze) questões, que para Silva e Silveira (2007), o questionário “consiste num conjunto pré-elaborado, sistemática e sequencialmente, e disposto em itens”. Após a realização do questionário, os dados coletados foram compilados e apresentados na forma de tabela, analisadas e descritas em forma de texto.

### 3.3 UNIVERSO DA PESQUISA

A Companhia de Água e Esgoto do Amapá - CAESA, inscrita no CNPJ (MF) nº 05.976.311/0001-04, Inscrição Estadual nº 03.008674-0, tendo como acionista majoritário o Governo do Estado do Amapá, com 99,99% das ações, foi criada pelo Decreto Lei Federal nº. 490, de 04.03.1969, publicado no Diário Oficial da União nº 001905-2, de 05/03/1969.

ARAÚJO, Ilde Vieira de. CARDOSO, Janei Ferreira. COSTA, MarluCIA Dias. COSTA, Robson Antonio Costa. **A política de qualidade na prestação de serviços: um estudo de caso na companhia de água e esgoto do amapá (caesa)**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.13, n.3, p. 75-99 TRI III 2019. ISSN 1980-7031

Com a finalidade de coordenar o planejamento, executar e explorar os serviços públicos de saneamento, sendo responsável pela captação, tratamento e distribuição de água e coleta de esgoto sanitário. A CAESA rege-se pelo no Estatuto, Decreto Lei nº 490/1969, Lei nº 6.404/1976 e suas alterações, e Regulamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgoto Sanitário, aprovado através do Decreto nº 0013, de 11 de abril de 1989, publicado no Diário Oficial do Estado do Amapá nº 0159, de 22 de agosto de 1989, sendo seus empregados regidos pelo regime celetista, por força do Art.8º do Decreto – Lei 490/1969.

A CAESA, Companhia de Água e Esgoto do Amapá, foi criada em 1969, pelo Decreto-Lei 490, de 04 de março de 1969. Mas somente foi efetivada pela Assembleia geral da Constituição em 1973, aproveitando a inauguração do novo sistema de abastecimento de água. A empresa é sucessora do Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE. O Governador do Território empossou como presidente o Sr. João Bosco Papaléo Paes.

Após a criação do Território Federal do Amapá, em 1943, é que a responsabilidade do abastecimento de água ficou por conta do Estado. Até então, o município de Macapá, ligado ao Estado do Pará, não tinha um sistema de coleta e esgotamento sanitário. O abastecimento de água era feito através de três poços amazonas, sendo um deles, o de melhor aspecto físico, hoje localizado na área onde funcionam as instalações do escritório central da CAESA.

Esse abastecimento ocorria apenas das cinco até as 20 horas. Foi construída uma caixa d'água de concreto que recebia água do Poço Do Mato responsável por abastecer os prédios públicos da cidade. Este sistema obteve reforço com a construção de mais dois poços na Rua São José, nas proximidades da feira do Mercado em que o bombeamento era feito diretamente da rede de distribuição. Somente em 1947 que, sob a responsabilidade do engenheiro Sr. Pulgel, o Serviço Especial de Saúde Pública - SESP construiu o primeiro sistema de coleta de esgoto do Estado. A vala escavada contemplava primeiramente a Rua São José, em frente à Igreja São José. O sistema atendia 5.000 habitantes, abrangendo o centro de Macapá com 17.950 metros. O esgoto era coletado por gravidade até ao lado da Fortaleza de São José, onde era despejado in natura (sem tratamento). Os esgotos sanitários receberam em 1964 a elaboração de um projeto pela empresa Escritório Hidaulius Cantanhede, contratada pelo Departamento Nacional de Obras e Saneamento – DNOS. As

ARAÚJO, Ilde Vieira de. CARDOSO, Janei Ferreira. COSTA, MarluCIA Dias. COSTA, Robson Antonio Costa. **A política de qualidade na prestação de serviços: um estudo de caso na companhia de água e esgoto do amapá (caesa)**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.13, n.3, p. 75-99 TRI III 2019. ISSN 1980-7031

áreas contempladas foram divididas em quatro bacias de esgotamento, denominadas bacias Fortaleza, Pacoval, Beírol e Mulheres, totalizando 111.444 metros de extensão.

Atualmente o governo do Estado do Amapá, embalado pelo Programa Nacional de Desestatização, gerenciado pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), estuda a viabilidade de privatizar a CAESA. O processo pode ser iniciado já neste ano de 2017. O programa do BNDES prevê colocar o controle de autarquias para a iniciativa privada. Para o governo do Estado, a privatização da CAESA possibilitaria a ampliação do sistema de abastecimento de água e esgoto no estado, assim como poderia gerar economia para a própria administração estadual. O secretário estadual de planejamento, informa que a primeira etapa da privatização foi a assinatura de um termo de cooperação técnica, feito em 2016 com o BNDES, para iniciar os estudos de viabilidade de concessão, que vai avaliar o mercado amapaense e dizer qual modelo é melhor para atender a população. O governo do Estado ainda diz que, a Companhia de Água e Esgoto do Estado (CAESA) passará por estudo técnico que definirá a viabilidade e o modelo de negócio para que a empresa seja concedida à iniciativa privada. A CAESA passará pelo processo de análise técnica, junto com outras sete empresas de saneamento de outros estados. Essas concessões são parte do Programa de Parcerias de Investimento (PPI) do Governo Federal. A CAESA necessita de um investimento inicial, apenas para obras emergenciais, que ultrapassa os R\$ 800 milhões. Em 2016, o Tesouro Estadual aportou quase R\$ 25 milhões na companhia. Desse valor, R\$ 14 milhões foram referentes às contas de consumo de água e esgoto da própria administração pública. O restante, mais de R\$ 10 milhões, foi de aporte financeiro para aumento de capital.

#### **4 PESQUISA DE CAMPO E ANÁLISE**

A pesquisa foi realizada no município de Macapá do Estado do Amapá em uma organização pública, de sociedade mista, e prestadora de serviços de distribuição de água e saneamento de esgoto, CAESA, no período de 06 a 17 de março de 2017. Os participantes desta pesquisa foram 375 clientes, durante a realização da mesma, os participantes foram informados sobre os objetivos da pesquisa e do sigilo e preservação de suas identidades.

<b>1ª. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO A EXPECTATIVA DO ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR DA CAESA</b>		
58% SATISFEITOS	42% INSATISFEITOS	

ARAÚJO, Ilde Vieira de. CARDOSO, Janei Ferreira. COSTA, MarluCIA Dias. COSTA, Robson Antonio Costa. **A política de qualidade na prestação de serviços: um estudo de caso na companhia de água e esgoto do amapá (caesa)**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.13, n.3, p. 75-99 TRI III 2019. ISSN 1980-7031

<b>2ª. PERCEPÇÃO DO CLIENTE QUANTO AO CONHECIMENTO DO ATENDENTE DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELA CAESA</b>		
67% CONHECE	33% DESCONHECE	
<b>3ª. CUMPRIMENTO DO PRAZO NA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS</b>		
68% INSATISFEITOS	32% SATISFEITOS	
<b>4ª. SATISFAÇÃO QUANTO A EXECUÇÃO DO SERVIÇO PELA EQUIPE DE CAMPO</b>		
55% INSATISFEITOS	45% SATISFEITOS	
<b>5ª. PRESSÃO DA ÁGUA (FORÇA DA ÁGUA NA TORNEIRA)</b>		
58% INSATISFEITOS	42% SATISFEITOS	
<b>6ª. FALTA DE ÁGUA</b>		
66% FALTA ÁGUA	34% NÃO FALTA ÁGUA	
<b>7ª. QUALIDADE DA ÁGUA</b>		
60% INSATISFEITOS	40% SATISFEITOS	
<b>8ª. VALORES COBRADOS DE ACORDO COM O CONSUMO</b>		
54% INSATISFEITOS	46% SATISFEITOS	
<b>9ª. EXISTÊNCIA DO SERVIÇO DE OUVIDORIA</b>		
64% DESCONHECE	36% CONHECE	
<b>10ª. ACESSO AO SITE DA CAESA</b>		
70% NÃO UTILIZA	30% UTILIZA	
<b>11ª. ÊXITO NO ACESSO AO SITE</b>		
67% NÃO QUIERAM RESPONDER (ABSTENÇÃO)	18% INSATISFEITOS	15% SATISFEITOS

**Fonte:** Pesquisa de Campo – CAESA

O baixo índice de satisfação quanto à expectativa dos clientes em relação ao serviço de atendimento aos clientes prestados pela empresa CAESA, afirma-se ser por falta de investimento em qualificação do profissional que labora naquele setor. Na relação atendente e cliente, o atendimento é visto como fator de qualidade, contudo, esta qualidade se fará presente, caso o colaborador para este cargo seja preparado, através de treinamentos, e assim possa desenvolver seu trabalho com mais dinamismo, eficácia e eficiência (MOURA, 1999).

Este mesmo autor aponta ainda que a eficácia de um serviço no contato pessoal é muito importante, onde o atendente deve apresentar comportamentos de empatia e simpatia para com o seu cliente, fazendo uso de regras de etiqueta profissional. Assim, a escolha do profissional para exercer o cargo de atendente, deve seguir o princípio da imparcialidade, reforçando o fato de que nesse cenário a política não deve sobrepor às questões técnicas.

Passando para a segunda pergunta, Chiavenato (2008) expõe que, as organizações, públicas ou privadas, precisam equiparar talentos e competências para poder acompanhar a



forte mudança e evolução do mundo moderno. Segundo ele, a eficiência na prestação de serviços públicos ou privados, não precisa apenas de, conquistar, reter, aplicar, desenvolver, motivar e recompensar talentos, mas, especialmente, de administrar com confiabilidade e almejar resultados expressivos por meio delas.

Assim, podemos assegurar que a valorização das gerências de Recursos Humanos torna-se de grande importância nas instituições para a obtenção de resultados satisfatórios na prestação dos serviços, caracterizando-se pela valorização do funcionário através de participação, capacitação, envolvimento e crescimento do bem mais valioso de uma organização que é seu capital humano.

Na terceira pergunta, percebe-se que há uma crescente queixa relacionada com a demora da realização dos serviços solicitados. Desta forma, pode-se apontar que o percentual mencionado acima se justifica em razão da falta de procedimentos a serem implantados pela Companhia quanto ao prazo de execução dos serviços. Esses prazos podem ser regulamentados pela manualização de procedimentos que serve de guia para os envolvidos no processo.

Para Oliveira (2001):

Manual é todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser obedecidos e cumpridos pelos funcionários da empresa, bem como a forma como estas serão executadas, quer seja individualmente ou em conjunto.

Na quarta pergunta, essa insatisfação é supostamente ocasionada pela deficiência de infraestrutura na empresa, que acarreta na falta de equipamentos de escavação, transporte, ferramentas, materiais e outros. Assim como um quadro de funcionários deficitário e desmotivados da instituição provavelmente ocasionado pelo início dos estudos do processo de privatização da estatal.

Para Luz (2005) clima organizacional é o reflexo do estado de ânimo ou do grau de satisfação dos funcionários de uma empresa, num dado momento. A qualidade na prestação dos serviços de campo da CAESA apresenta-se como um desafio institucional que exige transformações imediatas.

A respeito da questão da pressão (força da água na torneira), fornecida pela CAESA, e que chega até a casa dos clientes, Mais uma vez se percebe que a insatisfação do cliente está na prestação dos serviços externos. Contudo, é válido ressaltar que a questão da baixa pressão da água nos bairros, pode ser supostamente justificada pelo fato de haver uma série de

ligações clandestinas, ou seja, é o tipo de ligação que o cidadão faz por conta própria, sem autorização da empresa e fora dos padrões exigidos pela mesma.

De acordo com Maranhão (2006) com a qualidade, você manterá os clientes já existentes e conquistará os outros, assim operando com os menores riscos e maior volume de negócios. É válido e relevante ressaltar que a prestação de serviços para alcançar a satisfação dos clientes/usuários, precisa de investimentos em equipamentos tecnológicos e na elaboração de projetos e captação de recursos voltados para a oferta de maior quantidade do produto ofertado.

Nesta sexta pergunta, o resultado aponta para os dados a respeito do serviço de oferta de água pela empresa CAESA, nas residências de seus clientes. A falta de água não pode ser justificada simplesmente pela ausência de água nos reservatórios da empresa, mas pode ser ocasionada por uma baixa infraestrutura de manutenção dos equipamentos que constituem o sistema operacional de tratamento de água, ocorrendo assim frequentes perdas de bombas hidráulicas, e dificuldades para a obtenção de reparos das mesmas, além da escassez de reservatórios para o processo de decantação do produto.

O Código de Defesa do Consumidor dispõe sobre os princípios que norteiam a prestação destes. Segundo o artigo 22 desta codificação legal, os serviços públicos fornecidos, devem observar os princípios da adequação, segurança, eficiência, e em relação àqueles considerados essenciais, haverá a incidência do princípio da continuidade.

Bastos (1996) afirma que o serviço público deve ser prestado de maneira contínua, o que significa dizer que não é passível de interrupção, (...) o que implica ser colocado à disposição do usuário com qualidade e regularidade, assim como com eficiência e oportunidade.

Na sétima pergunta como os resultados apontam que a maioria dos clientes da CAESA não se sentem satisfeitos com o aspecto da água e assim não tem as suas necessidades atendidas, sendo impedidos de fazer o uso saudável do produto (água) em suas atividades diárias, que incluem a higiene pessoal e a manipulação de alimentos.

Mais uma vez observou-se que a prestação dos serviços de distribuição de água está reprovada por parte daqueles que se utilizam desses serviços, pela falta de investimento em tecnologia, e de um processo de melhoria contínua que exige atividades planejadas envolvendo todos os setores da empresa no único objetivo de aumentar a satisfação do cliente, tanto externos quanto internos.

Nesta oitava pergunta comprova-se nos dados a respeito do faturamento de contas, ou seja, se a cobrança do valor de suas contas está de acordo com o seu consumo. Essa deficiência pode-se atribuir ao serviço de leitura, que é feito por uma empresa terceirizada, responsável pela execução dos serviços de leitura dos hidrômetros (aparelho de medição), realizadas por um sistema eletrônico e equipamento atual, na residência do cliente.

Porém, estes hidrômetros, sofrem muitas vezes a ação de vândalos, e ainda do fenômeno intemperismo, que acabam por causar danos neste aparelho, o que pode causar o impedimento da leitura correta, ou mesmo falhas na apresentação de dados, ocasionando erros no faturamento de contas. Além do impedimento de leitura por parte do cliente que guarda o aparelho hidrômetro do lado interno de seu imóvel.

De acordo com Deming (1990), a melhora da qualidade transfere o desperdício de tempo no serviço, de elaboração de um bom produto e uma melhor prestação de serviços. Dessa forma o resultado acaba sendo uma reação em cadeia, com o aparecimento de custos mais baixos e melhor posição competitiva, levando assim a satisfação dos clientes.

Na nona pergunta, foi comprovado que os consumidores, até conhecem o serviço de ouvidoria da CAESA, porém, não o utiliza, fato este, que compromete a transparência dos serviços prestados pela Companhia de Água e Esgoto do Amapá.

O canal de ouvidoria é um elo entre cliente e empresa, podendo ser capaz de acolher denúncias, reclamações, sugestões e elogios, porém para que a sua eficiência seja válida esse serviço deve estar aliado ao departamento de marketing, o qual será o divulgador do serviço de ouvidoria, seja na empresa, para seus clientes internos, e principalmente para a comunidade externa.

O site da CAESA é hospedado pelo PRODAP (processamento de dados do Amapá), e apresenta muitas falhas de manutenção, ficando muitas vezes este site fora do ar, sem a possibilidade de uso pelos clientes. Chiavenato (1994) aponta que os colaboradores de uma organização devem estar atentos para qualquer necessidade dos clientes e assim atendê-las, demonstrando a qualidade não só do atendimento, mas de toda a organização.

O serviço de páginas eletrônicas deve ser gerenciado por uma equipe de suporte técnico habilitado para tal e que possua recursos financeiros a fim de investir em programas e equipamentos necessários. Produzindo página com layout limpo, fotos de alta resolução, manutenção de página atualizada, etc., recursos necessários para a manutenção de um site atrativo e eficiente.

ARAÚJO, Ilde Vieira de. CARDOSO, Janei Ferreira. COSTA, MarluCIA Dias. COSTA, Robson Antonio Costa. **A política de qualidade na prestação de serviços: um estudo de caso na companhia de água e esgoto do amapá (caesa)**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.13, n.3, p. 75-99 TRI III 2019. ISSN 1980-7031

Nesta última pergunta a maioria dos usuários não quiseram responder. A falta de êxito no acesso ao site da empresa pode ser justificada pela ineficiência do site quanto à oferta de serviços através do mesmo e ainda pela falta de investimento em tecnologia da informação por parte da empresa CAESA que aparenta ter implantado o serviço por mera formalidade.

A Declaração Interamericana de Princípios de Liberdade de Expressão (2000) em seu item de nº 4, afirma que o acesso à informação em poder do Estado é um direito fundamental do indivíduo. Os Estados estão obrigados a garantir o exercício desse direito. A LAI foi promulgada pelo Congresso Nacional em 2006, sendo promulgada pelo Governo do Estado do Amapá somente em 2017.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Neste trabalho buscou-se mostrar a qualidade dos serviços prestados pela Companhia de Água e Esgoto do Estado do Amapá CAESA, onde observa-se que a empresa não atende as necessidades de seus clientes em sua totalidade, tendo em vista que as hipóteses levantadas foram respondidas por meio de pesquisa, cuja aplicação foi por meio de levantamento de dados através de questionários junto aos clientes da companhia na cidade de Macapá, onde os resultados apresentam uma visão negativa em relação aos serviços prestados pela CAESA.

O resultado da pesquisa mostra que a Companhia de Água e Esgoto do Amapá inflige alguns dos princípios basilares da Administração Pública, sendo o princípio da Legalidade, Publicidade e eficiência. O princípio da legalidade não se faz presente por conta do não cumprimento da Lei que subsidia o código de defesa do consumidor. Já o princípio da publicidade se mostra ausente, devido à falta de transparência sobre as informações relacionadas a empresa, com muitos pontos obscuros sobre a mesma.

A eficiência não se faz presente, pois apresenta um quadro de descontentamento de seus clientes, com a apresentação de relações de desrespeito, conflitos, ocasionados por uma oferta de serviços e produto de baixa qualidade. Nesse contexto foi possível perceber que um serviço de qualidade excepcional não decorre de uma mudança simplesmente, mas de toda uma cultura organizacional voltada para isso.

Assim, percebe-se na CAESA, o problema não está em realizar ações, baseada na motivação de seus colaboradores na prestação de serviços, fazendo o que for possível para satisfazer o seu cliente, mas na dificuldade que os gestores têm em projetar um modelo de

ARAÚJO, Ilde Vieira de. CARDOSO, Janei Ferreira. COSTA, Marlucia Dias. COSTA, Robson Antonio Costa. **A política de qualidade na prestação de serviços: um estudo de caso na companhia de água e esgoto do amapá (caesa)**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.13, n.3, p. 75-99 TRI III 2019. ISSN 1980-7031

negócio onde permita que todos os funcionários façam o seu trabalho com excelência. E para que isso aconteça, torna-se necessário padronizar os serviços, sendo possível a partir da construção de um sistema voltado especificamente para tal finalidade, e isto envolverá custos financeiros.

A CAESA possui 46 anos de existência, e ainda não se consolidou como uma organização pública eficiente, por conta da baixa infraestrutura e baixo investimento por parte de seu acionista majoritário Governo do Estado do Amapá. No sentido de elevar a qualidade na prestação de seus serviços, seria necessário à ocorrência de um alto investimento financeiro, seja na sua área operacional, técnica, comercial, financeira e administrativa.

Aliado a isto, torna-se imprescindível que a empresa tenha em seu comando um gestor capaz de fazer uso de uma visão sistêmica, tendo o conhecimento robusto do todo, de modo que este possa compreender a interferência de cada atividade no mesmo. Ou seja, seria a capacidade de cada departamento interagir e partir em busca de objetivos comuns formando um todo. Assim, este conjunto de partes seria direcionado para alcançar os objetivos organizacionais.

A falta de políticas direcionadas a qualidade na prestação de serviços por parte da CAESA mostra a necessidade da empresa em elaborar de maneira urgente seu planejamento estratégico, ferramenta que poderá orientar os objetivos financeiros, sociais e humanos da organização, assim como projetar o futuro desejado pela empresa e definir critérios que servirão de guia para a vida da instituição, no sentido de atender seus objetivos, assim como atender às necessidades daqueles que estão em sua volta.

## **REFERÊNCIAS**

ABNT, **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS**. Norma - 14724 de 2011.

ABRANTES, José. **Pedagogia Empresarial nas organizações que aprendem**. Rio de Janeiro: Wak Ed., 2009.

ABRUCIO, Fernando Luiz. **O Impacto do Modelo Gerencial na Administração Pública** (1997).

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1998. Disponível em: [http://www.senado.gov.br/legislação/CON1988\\_06/06/2013/shtm](http://www.senado.gov.br/legislação/CON1988_06/06/2013/shtm). Acesso em 19/05/2017.

ARAÚJO, Ilde Vieira de. CARDOSO, Janei Ferreira. COSTA, MarluCIA Dias. COSTA, Robson Antonio Costa. **A política de qualidade na prestação de serviços: um estudo de caso na companhia de água e esgoto do amapá (caesa)**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.13, n.3, p. 75-99 TRI III 2019. ISSN 1980-7031

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Secretaria de Gestão**. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Documento de Referência; Fórum Nacional 2008/2009 / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão. - Brasília: MP, SEGES, 2009.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Construção do Estado e Administração Pública Uma Abordagem Histórica** (2005).

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Uma Nova Gestão para um Novo Estado: Liberal, Social e Republicano** (2001).

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Da Administração Pública Burocrática à Gerencial** (1996).

BASTOS, Celso Ribeiro. **Curso de direito administrativo**, 2. ed. – São Paulo: Saraiva (1996).

CAESA. **Companhia de Água e Esgoto Sanitário**. Responsabilidade Social. 2013. Disponível em: Acervo próprio - Acesso em: 17/04/2017.

CAMPOS, V. F. **Qualidade Total**: padronização de empresas, Belo Horizonte, Fundação Christiano Ottoni, 1992b, 124p.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas**: o passo decisivo para a administração participativa. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**- 2. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto, - **Recursos humanos**, 8ª edição, SP: Atlas, 2008.

DEMING, W. E. **Qualidade**: a revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1990.

FERREIRA, A. B. H. **Novo dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

ERDMANN, Rolf Hermann **Gestão da qualidade no setor público** / Rolf Hermann Erdmann. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2011. 116 p.: il.

JUNQUILO, G. S. **Teorias da administração pública**. Florianópolis: CAPES, Brasília, 2010.

JUNIOR, Aragon Érico Dasso. **Nova Gestão Pública: A Teoria Administração Pública do Estado Ultraliberal**. (2014);

ARAÚJO, Ilde Vieira de. CARDOSO, Janei Ferreira. COSTA, Marlúcia Dias. COSTA, Robson Antonio Costa. **A política de qualidade na prestação de serviços: um estudo de caso na companhia de água e esgoto do Amapá (caesa)**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.13, n.3, p. 75-99 TRI III 2019. ISSN 1980-7031

LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

MARX, Ivan. **Gestão Pública**. (2009);

MAINARDES, E. W.; LOURENÇO, L.; TONTINI, G. **Percepções dos Conceitos de Qualidade e Gestão pela Qualidade Total: estudo de caso na universidade**. Revista Eletrônica de Gestão Organizacional, v. 8, n. 2, 2010.

MARANHÃO, M. **ISO Série 9000: manual de implementação: versão 2000: o passo-a-passo para solucionar o quebra-cabeça da gestão**. 8. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006. xv, 212p.

MARTINS, Sergio Pinto. **Direito do Trabalho**. 19ª. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

MOURA, J. A.M. **Os frutos da qualidade**. 3. ed. São Paulo, Makron Books, 1999.

OLIVEIRA, G. J. **Modelos Teóricos de Administração Pública** (2005).

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

PERES, U. D. **Conceitos Gerais de Gestão Pública**. (2015).

PIETRO, M. S. Z. **Direito Administrativo**. 25ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SILVA, André Aparecida da. **Princípios do Direito Administrativo**. (2015).

SILVA, R. O. **Teorias da Administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001. Site: [www.normaslegais.com.br/juridico/CDC-Codigo-de-Defesa-do-Consumidor.htm](http://www.normaslegais.com.br/juridico/CDC-Codigo-de-Defesa-do-Consumidor.htm) - Acesso em 26 de abril de 2017.

SILVA, José Maria da; SILVEIRA, Emerson Sena da. **Apresentação de trabalhos acadêmicos: normas e técnica**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

DIÁRIO. Amapá. <https://www.diariodoamapa.com.br/2017/01/16/privatizacao-da-caesa-ainda-depende-diz-estudos-diz-teles/> - Acesso em: 21 mai. 2017.

NAFES, Seles. <http://selesnafes.com/2017/01/caesa-passa-por-estudo-que-visa-privatizacao> - Acesso em: 21 mai.2017.

## APÊNDICES

### UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**Questionário para elaboração de Trabalho de Conclusão de Curso - TCC**  
**TEMA - A POLÍTICA DE QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: Um estudo de caso na companhia de Água Esgoto do amapá- (CAESA).**

1ª – O serviço de atendimento ao público da CAESA atendeu as suas expectativas?

Sim                       Não

2ª – Durante o atendimento você percebeu se o atendente possui conhecimento dos serviços solicitados pelo cliente?

Sim                       Não

3ª – A execução dos serviços quando solicitados é realizado no prazo no prazo estipulado pela empresa?

Sim                       Não

4ª – Os serviços quando solicitados foram executados pela equipe de campo de forma satisfatória?

Sim                       Não

5ª – A pressão (força da água na torneira) é satisfatória em sua residência?

Sim                       Não

6ª – Em seu bairro ou em sua casa falta água?

Sim                       Não

7ª – A água que chega até sua casa atende a suas necessidades quanto ao aspecto?

Sim                       Não

8ª – O valor de sua de água corresponde ao seu consumo?

Sim                       Não

9ª – Você tem conhecimento da existência do serviço de ouvidoria na CAESA?

Sim                       Não

10ª – Você já acessou o site da CAESA para buscar informação ou solicitar serviços?

Sim                       Não

11ª - Em caso positivo, você obteve êxito?

Sim                       Não