

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
POLO DE SANTANA DO LIVRAMENTO  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA  
MODALIDADE EAD**

**NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE  
CONCESSÃO PÚBLICA: UM ESTUDO SOBRE OS  
USUÁRIOS DOS CENTROS DE FORMAÇÃO DE  
CONDUTORES**

**MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO**

**Denis Jeferson Pereira Cobas**

**Santa Maria, RS, Brasil**

**2011**

**NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONCESSÃO  
PÚBLICA: UM ESTUDO SOBRE OS USUÁRIOS DOS  
CENTROS DE FORMAÇÃO DE CONDUTORES**

**por**

**Denis Jeferson Pereira Cobas**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Pública –  
modalidade EAD da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como  
requisito parcial para obtenção do grau de  
**Especialista em Gestão Pública**

**Orientadora: Flavia Luciane Scherer**

**Santa Maria, RS, Brasil**

**2011**

**Universidade Federal de Santa Maria  
Centro de Ciências Sociais e Humanas  
Polo de Santana do Livramento  
Curso de Especialização em Gestão Pública  
modalidade EAD**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,  
aprova a monografia de especialização

**NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONCESSÃO PÚBLICA:  
UM ESTUDO SOBRE OS USUÁRIOS DOS CENTROS DE FORMAÇÃO  
DE CONDUTORES**

elaborada por

**Denis Jeferson Pereira Cobas**

como requisito parcial para obtenção do grau de

**Especialista em Gestão Pública**

**COMISSÃO EXAMINADORA:**

---

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Flavia Luciane Scherer**

(Presidente/Orientador)

---

**Prof. Marcelo Trevisan, MSc.**

(UFSM)

---

**Prof. Fernando do Nascimento Lock, MSc.**

(UFSM)

## **RESUMO**

Trabalho de Monografia

Curso de Especialização em Gestão Pública - EAD

Universidade Federal de Santa Maria

### **NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONCESSÃO PÚBLICA: UM ESTUDO SOBRE OS USUÁRIOS DOS CENTROS DE FORMAÇÃO DE CONDUTORES**

AUTOR: DENIS JEFERSON PEREIRA COBAS

ORIENTADORA: FLAVIA LUCIANE SCHERER

O presente trabalho teve a finalidade de analisar a satisfação em relação aos serviços públicos concedidos, especificamente aos usuários do sistema de habilitação de condutores em dois Centros de Formação de Condutores do Rio Grande do Sul. O procedimento metodológico utilizado foi uma pesquisa quantitativa e quanto ao objetivo uma pesquisa descritiva, em que foi avaliado o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados. A pesquisa foi realizada por meio da aplicação de um questionário com os usuários dos serviços dos Centros de Formação de Condutores nas cidades de Santana do Livramento e Santa Maria. Foram realizadas pesquisas, para se obter conceitos de autores sobre serviço público, e uma análise sobre a reforma do Estado, que se iniciou no Brasil na década de 90 no governo de Fernando Henrique Cardoso. Tratou-se da concessão do serviço público, onde foi analisado a legislação e os conceitos e pensamentos dos autores da área sobre o tema. Por fim apresentam-se os resultados da pesquisa aplicada onde se verifica a satisfação dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados pelos concessionários.

Palavras-chaves: Serviço Público, Concessão Pública, Satisfação.

## **ABSTRACT**

This work has out to examine the satisfaction with public services provided specifically to enable users of the system in the state of Rio Grande do Sul. The methodological procedure used was a quantitative research on the goal and a descriptive research, which will be rated the degree of satisfaction with services used by users. The research was carried out through a questionnaire to service users of Drivers Training Centres in the cities of Santana do Livramento and Santa Maria. Studies were carried out to obtain concepts of big and renowned authors on public service and an analysis of the fundamental and important form of the state that began in Brazil in the 90s the government of Fernando Henrique Cardoso. It was a specific chapter of public service concession, which analyzes the legislation and the concepts and thoughts of the lead authors on the subject area. Finally we present the results of applied research where there is the satisfaction of users regarding the quality of services provided by dealers.

Key – words: public service, public award, satisfaction

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Satisfação com o atendimento em Santana do Livramento no serviço primeira habilitação .....	24
Gráfico 2 – Satisfação com o atendimento em Santa Maria no serviço primeira habilitação .....	24
Gráfico 3 – Satisfação com o atendimento em Santana do Livramento no serviço mudança de categoria .....	25
Gráfico 4 – Satisfação com atendimento em Santa Maria no serviço Mudança de Categoria .....	25
Gráfico 5 – Satisfação com atendimento em Santana do Livramento no serviço Renovação de CNH (Carteira Nacional de Habilitação) .....	26
Gráfico 6 – Satisfação com atendimento em Santa Maria no serviço Renovação de CNH .....	26
Gráfico 7 – Total de satisfação com atendimento em Santa Maria no em todos os serviços pesquisados .....	27
Gráfico 8 – Total de satisfação com atendimento em Santana do Livramento em todos os serviços pesquisados .....	27
Gráfico 9 – Total de satisfação com atendimento em todos os serviços pesquisados nas duas cidades .....	28
Gráfico 10 – Grau de satisfação das aulas teórica e prática no serviço de primeira habilitação em Santana do Livramento .....	28

Gráfico 11 – Grau de satisfação das aulas teórica e prática no serviço de primeira habilitação em Santa Maria .....	29
Gráfico 12 – Satisfação das aulas práticas no serviço de mudança de categoria em Santana do Livramento .....	29
Gráfico 13 – Satisfação das aulas práticas no serviço de mudança de categoria em Santa Maria .....	30
Gráfico 14 – Satisfação das aulas teóricas no serviço de renovação de CNH em Santana do Livramento .....	30
Gráfico 15 - Satisfação das aulas teóricas no serviço de renovação de CNH em Santa Maria .....	31
Gráfico 16 – Satisfação das aulas teóricas e práticas em todos os serviços de Santana do Livramento .....	31
Gráfico 17 – Satisfação das aulas teóricas e práticas em todos os serviços de Santa Maria .....	32
Gráfico 18 – Satisfação das aulas teóricas e práticas em todos os serviços de Santana do Livramento e Santa Maria .....	32
Gráfico 19 – Satisfação da avaliação da estrutura com os alunos da primeira habilitação de Santana do Livramento .....	33
Gráfico 20 – Satisfação da avaliação da estrutura com os alunos da primeira habilitação de Santa Maria .....	33
Gráfico 21 – Satisfação da avaliação da estrutura com os alunos da mudança de categoria de Santana do Livramento .....	34
Gráfico 22 – Satisfação da avaliação da estrutura com os alunos da mudança de categoria de Santa Maria .....	34

Gráfico 23 – Satisfação da avaliação da estrutura com os alunos da renovação de Santana do Livramento .....	35
Gráfico 24 – Satisfação da avaliação da estrutura com os alunos da renovação de Santa Maria .....	35
Gráfico 25 – Satisfação da avaliação da estrutura com o total de todos os serviços de Santana do Livramento .....	36
Gráfico 26 – Satisfação da avaliação da estrutura com o total de todos os serviços de Santa Maria .....	36
Gráfico 27 – Satisfação da avaliação da estrutura com o total de todos os serviços de Santana do Livramento e Santa Maria .....	37
Gráfico 28 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação ao serviço utilizado na primeira habilitação em Santana do Livramento .....	37
Gráfico 29 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação ao serviço utilizado na primeira habilitação em Santa Maria .....	38
Gráfico 30 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação ao serviço utilizado na mudança de categoria em Santana do Livramento .....	38
Gráfico 31 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação ao serviço utilizado na mudança de categoria em Santa Maria .....	39
Gráfico 32 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação ao serviço utilizado na renovação de CNH em Santana do Livramento .....	39
Gráfico 33 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação ao serviço utilizado na renovação da CNH em Santa Maria .....	40



Gráfico 34 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação aos serviços utilizados em Santana do Livramento .....	40
Gráfico 35 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação aos serviços utilizados em Santa Maria .....	41
Gráfico 36 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação aos serviços utilizados em Santana do Livramento e Santa Maria .....	41
Gráfico 37 – Avaliação do valor do serviço da primeira habilitação em Santana do Livramento .....	42
Gráfico 38 – Avaliação do valor do serviço da primeira habilitação em Santa Maria .....	42
Gráfico 39 – Avaliação do valor do serviço de mudança de categoria em Santana do Livramento .....	43
Gráfico 40 – Avaliação do valor do serviço de mudança de categoria em Santa Maria .....	43
Gráfico 41 – Avaliação do valor do serviço de renovação de CNH em Santana do Livramento .....	44
Gráfico 42 – Avaliação do valor do serviço de renovação de CNH em Santa Maria .....	44
Gráfico 43 – Avaliação do valor dos serviços em Santana do Livramento .....	45
Gráfico 44 – Avaliação do valor dos serviços em Santa Maria .....	45
Gráfico 45 – Avaliação dos serviços em Santana do Livramento e Santa Maria .....	46

Gráfico 46 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários da primeira habilitação de Santana do Livramento .....	46
Gráfico 47 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários da primeira habilitação de Santa Maria .....	47
Gráfico 48 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários de mudança de categoria de Santana do Livramento .....	48
Gráfico 49 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários de mudança de categoria de Santa Maria .....	48
Gráfico 50 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários da renovação de Santana do Livramento .....	49
Gráfico 51 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários da renovação de Santa Maria .....	49
Gráfico 52 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários de todos os serviços pesquisados de Santana do Livramento .....	50
Gráfico 53 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários de todos os serviços pesquisados de Santa Maria .....	50
Gráfico 54 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários de todos os serviços pesquisados de Santana do Livramento e Santa Maria .....	51

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1 Serviço Público .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2 Reforma do Estado .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3 Concessão do Serviço Público .....</b>	<b>18</b>
<b>2 METODOLOGIA .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1 Delineamento .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2 População e Amostra .....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Coleta e Análise de Dados .....</b>	<b>21</b>
<b>3 ESTUDO DO SISTEMA NOVO DETRAN NO RS .....</b>	<b>22</b>
<b>3.1 Detran .....</b>	<b>22</b>
<b>3.2 Centro de Formação de Condutores .....</b>	<b>23</b>
<b>3.3 Pesquisa .....</b>	<b>23</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>53</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>56</b>

## INTRODUÇÃO

Este estudo, busca analisar como está à satisfação dos usuários dos serviços de dois Centros de Formação de Condutores (CFC's) do Estado do Rio Grande do Sul, um serviço público concedido pelo Estado do RS a empresas privadas. Foi realizada uma pesquisa em dois Centros de Formação de Condutores um em Santa Maria e outro em Santana do Livramento, escolhidas por estarem em regiões distintas do Estado, abrangendo usuários dos serviços, ou seja, clientes das empresas. A escolha foi intencional e buscou identificar CFC's de maior relevância nas respectivas cidades escolhidas.

A pesquisa executada, diz respeito à análise de qual a situação desse novo sistema implantado em 1997, na concessão realizada pelo Estado do RS às empresas privadas, ao prestarem os serviços relacionados à habilitação. A idéia foi verificar qual a avaliação nos dias de hoje da população que usufrui deste serviço, de emissão de um documento público, realizado por empresas privadas.

A grande questão é analisar se a população aprova e está satisfeita com esse sistema implantado e utilizado até os dias atuais. Foi realizada a análise e pesquisa, para ver como os usuários estão avaliando a qualidade dos serviços de habilitação, concedido a iniciativa privada, tendo um parâmetro se o sistema de concessão pública está satisfazendo a principal parte interessada, os usuários.

Durante o trabalho transcorre-se sobre os temas de serviço público, reforma do estado e concessão pública, tendo um referencial teórico sobre esses assuntos para realizar de forma mais clara a análise dos resultados da pesquisa. Até hoje, como comenta Saldanha (2006), se discute acerca do papel do Estado e dos instrumentos adotados para sua organização, até pouco tempo atrás na política baseada no modelo Estado do Bem Estar Social, existia uma forte intervenção estatal em vários setores de mercado. Com o processo de globalização e a entrada do modelo neoliberal, foram se organizando as políticas reformistas, e concluindo que a intervenção estatal deveria ser reduzida, em prol do desenvolvimento da economia de mercado. No Brasil, conforme será visto mais adiante esse processo chamado de Reforma do Estado se iniciou na década de 90.

Na seqüência, tem-se uma idéia sobre o sistema implantado no RS, da reestruturação e implantação do chamado Projeto Novo Detran, e a criação dos Centros de Formação de Condutores.

Para finalizar o trabalho, apresenta-se o resultado e a análise da pesquisa realizada, focada em um questionário aplicado, sobre a visão dos usuários em relação à estrutura, aulas, atendimento e a avaliação em relação aos valores aplicados sobre os serviços prestados.

O tema abordado foi escolhido por se tratar de concessão de serviço público e por ter gerado muita polêmica em sua implantação no final da década de 90, com grande repercussão, e visto com muita restrição pela população, principalmente por alterar todo o sistema e processos dos serviços de habilitação, passando um serviço público para iniciativa privada e também pelo sensível aumento das taxas e valores até então cobrado.

O objetivo a ser alcançado com o estudo é verificar após 14 anos do novo sistema, visto com muita restrição e antipatia pelos usuários na sua implantação e nos anos seguintes, qual a avaliação atual dos usuários desses serviços, qual a satisfação em relação à estrutura, ao atendimento, enfim a percepção dos usuários em relação ao momento atual do sistema, se esses usuários estão satisfeitos com a qualidade dos serviços que estão usufruindo.

## 1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Aborda-se nesta pesquisa a avaliação dos serviços de uma Concessão Pública, a relação público versus privado, as concessões são benéficas para a população que usufruem dos serviços, é interessante para o Estado conceder para a iniciativa privada alguns serviços públicos, o trabalho será focado na concessão realizada aos Centros de Formação de Condutores.

Alguns segmentos da sociedade discordam do envolvimento da iniciativa privada na prestação de serviços públicos o autor Pereira relata:

O Estado pode ser aceito como um lócus no qual o cidadão exerce a cidadania. Desta forma, todo e qualquer esforço de reforma deve ter como objetivos melhorar a qualidade da prestação do serviço público na perspectiva de quem o usa e possibilitar o aprendizado social de cidadania. Por sua vez, o objetivo principal da Administração pública é a promoção da pessoa humana e do seu desenvolvimento integral em liberdade. Para isso, deve atuar de maneira efetiva par viabilizar e garantir os direitos do cidadão, os quais estão consagrados na Constituição. Nesse contexto, deve ser ressaltada a importância do envolvimento do setor privado e das organizações do terceiro setor nessa tarefa. (2009, p.2)

Em contrapartida Pereira também aborda o assunto da seguinte forma:

Mesmo que a Administração Pública se inspire no modelo de gestão privada, devemos ressaltar que nunca se deve perder a perspectiva de que o setor privado visa ao lucro, enquanto a Administração Pública busca realizar sua função social. Essa função social deve ser alcançada com a maior qualidade e eficiência possível na sua prestação de serviços. Assim, não se pode mais ignorar as questões relacionadas à eficácia e à eficiência no setor público, embora subordinadas ao critério de efetividade, no que se refere à sua função social. (2009, p.5)

Bresser e Spink fazem o seguinte comentário:

As pressões pela redução do tamanho do Estado têm feito com que o governo passe cada vez mais atividades ao setor privado, a organizações sem fins lucrativos, a concessionários e a cidadãos.

### 1.1 SERVIÇO PÚBLICO

Para satisfazer as necessidades sociais, o governo precisa prestar serviços, Medauar (1999, p.57), argumentava que “o serviço público apresentava-se como uma dentre as múltiplas atividades desempenhadas pela Administração, que deve utilizar seus poderes, bens e agentes, seus atos e contratos para realizá-lo de modo eficiente”. Será visto o conceito de serviço

público por três estudiosos da Administração Pública. Meirelles apresentou o seguinte conceito de serviço público:

*“é todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniência do Estado” (1990)*

Já o autor Mello, diz que:

“serviço público é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material fruível diretamente pelos administrados, prestado pelo Estado ou por quem lhe faça as vezes, sob um regime de Direito Público – portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e restrições especiais -, instituído pelo Estado em favor dos interesses que houver definido como próprios no sistema normativo” (2010, p.671).

A autora de Pietro conceitua o serviço público sendo:

toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público(1999).

Em todos os conceitos descritos acima descrevem que serviço público são serviços executados pelo Estado ou por meio de seus delegados, para satisfazer as necessidades da sociedade, adiante um modelo de delegação desses serviços através da concessão pública, mas antes de chegar neste assunto, se analisará a reforma do Estado Brasileiro que abriu as portas para os modelos de delegação de serviços públicos a partir de 1995.

## 1.2 REFORMA DO ESTADO

Pereira e Spink diziam que “debate sobre a reforma do Estado e a melhoria das formas de gestão pública tornou-se um tema fundamental dos anos 90”, e ainda comentam que o processo de globalização foi fundamental para a necessidade de reconstruir o Estado, com as características de agir de forma consciente e eficaz.

Principalmente com a necessidade da Reforma do Estado e depois de sua implantação, o Estado começou a transferir através de delegações e permissões a produção de bens e serviços para a iniciativa privada, e na prática a Reforma teve seu início no Plano Diretor da Reforma do Estado, missão dada ao ex Ministro Bresser Pereira, pelo então Presidente da República Fernando Henrique Cardoso (FHC), e assim nas palavras do ex-Presidente da República que iniciou a reforma durante seu governo diz o seguinte:

Reformar o Estado não significa desmantelá-lo. Pelo contrário, a reforma jamais poderia significar uma desorganização do sistema administrativo e do sistema político de decisões e, muito menos, é claro, levar à diminuição da capacidade regulatória do

Estado, ou ainda, à diminuição do seu poder de liderar o processo de mudanças, definindo o seu rumo (CARDOSO, 2006, p.15).

A idéia da reforma era justamente retirar a concentração da produção de bens e serviços do Estado e repassar à iniciativa privada, com a finalidade de otimizar a máquina pública e melhorar a qualidade de serviços, dizia ainda Fernando Henrique Cardoso:

Mudar o Estado significa, antes de tudo, abandonar visões do passado de um estado assistencialista e paternalista, de um estado que, por força de circunstâncias, concentrava-se em larga medida na ação direta para a produção de bens e de serviços. Hoje, todos sabem que a produção de bens e serviços pode e deve ser transferida à sociedade, à iniciativa privada, com grande eficiência e com menor custo para o consumidor (CARDOSO, 2006, p.15).

E com certeza a partir deste momento iniciou-se um novo modo de pensar o Serviço Público com maior eficiência e qualidade nos serviços públicos, as palavras do ex-presidente:

Temos que preparar a nossa administração para a superação dos modelos burocráticos do passado, de forma a incorporar técnicas gerenciais que introduzam na cultura do trabalho público as noções indispensáveis de qualidade, produtividade, resultados, responsabilidade dos funcionários, entre outras (CARDOSO, 2006, p.17).

Luiz Carlos Bresser Pereira, então Ministro do Governo FHC, responsável pela execução da Reforma do Estado diz o seguinte:

Atividades exclusivas de Estado são aquelas em que é exercido o “poder de Estado”, ou seja, o poder de legislar e tributar. Inclui a polícia, as forças armadas, os órgãos de fiscalização e de regulamentação, e os órgãos responsáveis pelas transferências de recursos (PEREIRA, 2006, p.258).

Define as atividades exclusivas do Estado e segue observando que,

no setor de bens e serviços para o mercado, a produção deverá ser em princípio realizada pelo setor privado. Pressupõe-se que as empresas serão mais eficientes se controladas pelo mercado e administradas privadamente. Daí deriva o princípio da “subsidiariedade”: só deve ser estatal a atividade que não puder ser controlada pelo mercado. (PEREIRA, 2006, p.259).

Observa-se que Bresser Pereira acredita que todo setor de bens e serviços poderá ser realizado pela iniciativa privada, havendo uma maior eficiência e qualidade destes serviços.

Um dos temas mais polêmicos na época foi o sistema de privatização de estatais no País, iniciativa que fazia parte da Reforma e, gerou muita discussão política e críticas de parte da sociedade, e Bresser dizia (2006, p.260), “a crise fiscal retirou do Estado a capacidade de realizar poupança forçada e investir nas empresas estatais, o que tornou aconselhável privatizá-las”.

Silvestre ao definir os modelos de Prestação no Serviço Público classificou a privatização da seguinte forma:



A privatização pode envolver a delegação de funções da organização pública para a organização privada de um modo pontual e temporário, sendo este tipo aplicado majoritariamente ao Setor Público. A este tipo denominamos privatização de tipo soft, que se caracteriza pelo seu caráter não permanente e não total. (2010, p.142).

Pereira alerta para a diferença de finalidade entre Administração Pública e a iniciativa privada (2009, p.5), “mesmo que a Administração Pública se inspire no modelo de gestão privada, devemos ressaltar que nunca se deve perder a perspectiva de que o setor privado visa ao lucro, enquanto a Administração Pública busca realizar sua função social”.

Ainda faz uma correlação direta com a elevação de grau de educação da população e sua exigência em relação aos serviços prestados:

À medida que se elevam os graus de cidadania e de educação, uma crescente parte da população acostuma-se com padrões mais altos de serviço no setor privado, e torna-se cada vez menos inclinada a aceitar respostas inflexíveis e burocráticas dos serviços públicos. (PEREIRA, 2009, p.6).

Para finalizar relata sua concepção da reforma:

Na reforma da administração pública as explicações para a adoção dessas novas formas de gestão pública, a partir das melhores práticas adotadas no setor privado, são atribuídas a algumas propostas como: redução do tamanho do setor público, empowerment (delegação e descentralização); equilíbrio financeiro; orientação para clientes; qualidade na prestação dos serviços públicos; transparência da informação (accountability) (PEREIRA, 2009, p. 104 e 105).

Alexandrino e Paulo (2009, p.130) comentam sobre a Reforma do Estado e trazem à tona a idéia do modelo de “administração gerencial” fundado no princípio da eficiência substituindo a “administração burocrática” e o “Estado Mínimo” o Estado deve atuar somente onde seja indispensável, necessário devido a incapacidade de realizar os investimentos e desempenhar eficientemente as funções que lhe caberia pela Constituição de 1988.

Desta forma, o Brasil desde então implantou sua Reforma do Estado, acompanhando uma tendência mundial dos países desenvolvidos, e através desta reforma iniciou a delegação de alguns serviços públicos para a iniciativa privada, através de privatizações, permissões e concessões públicas. Desta forma, a seguir o sistema de concessão do serviço público no Brasil.

### 1.3 CONCESSÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

Meirelles (1990, p.367) define concessão como “delegação contratual de execução do serviço, na forma autorizada e regulamentada pelo Executivo”, e serviços concedidos como “todos aqueles que o particular executa em seu nome, por sua conta e risco, remunerados por tarifa, na forma regulamentar, mediante delegação contratual ou legal do Poder Público concedente”.

No artigo 175 da Constituição de 1988 diz o seguinte: “incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

- I – o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;
- II – os direitos dos usuários;
- III – política tarifária;
- IV – a obrigação de manter serviço adequado.

Com a Reforma Administrativa do Estado, foi dado ênfase na possibilidade das concessões e permissões e foi criada em 1995 a lei 8.897 que dispõe sobre o regime de concessão da prestação dos serviços públicos:

A lei 8.897 de 1995 dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação dos serviços públicos e regulamenta da seguinte forma:

- I - poder concedente: a União, o Estado, o Distrito Federal ou o Município, em cuja competência se encontre o serviço público, precedido ou não da execução de obra pública, objeto de concessão ou permissão;
- II - concessão de serviço público: a delegação de sua prestação, feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de

empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;

III - concessão de serviço público precedida da execução de obra pública: a construção, total ou parcial, conservação, reforma, ampliação ou melhoramento de quaisquer obras de interesse público, delegada pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para a sua realização, por sua conta e risco, de forma que o investimento da concessionária seja remunerado e amortizado mediante a exploração do serviço ou da obra por prazo determinado;

IV - permissão de serviço público: a delegação, a título precário, mediante licitação, da prestação de serviços públicos, feita pelo poder concedente à pessoa física ou jurídica que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco.

De Mello realiza os seguintes comentários sobre concessão pública:

Por concessão assumimos os contratos de gestão e ou operação dos bens públicos sem que a organização pública perca a titularidade dos mesmos. Assim, mediante um contrato de concessão, a titularidade dos bens é pertença da organização pública, contudo a organização a quem foi concessionado o contrato de gestão e ou do serviço mantém o direito exclusivo de atividade sobre esses mesmos (2010, p.181).

Relata que a Administração pública ao realizar uma concessão não perde a titularidade e o direito sobre os bens públicos, o concessionado apenas usufrui o direito de exercer atividades sobre o mesmo, e define o conceito de concessão de serviço público da seguinte forma:

Concessão de serviço público é o instituto através do qual o Estado atribui o exercício de um serviço público a alguém que aceita prestá-lo em nome próprio, por sua conta e risco, nas condições fixadas e alteráveis unilateralmente pelo Poder Público, mas sob garantia contratual de um equilíbrio econômico-financeiro, remunerando-se pela própria exploração do serviço, em geral e basicamente mediante tarifas cobradas diretamente dos usuários do serviço (MELLO, 2010, p.701).

Assim como de Mello, Di Pietro (1999) relata que a vantagem de delegar a execução de serviços públicos a empresas particulares, é de o Estado prestar o serviço público essencial, sem necessidade de inverter recursos públicos e sem correr os riscos do empreendimento. E é justamente sobre isso que será tratado nos próximos capítulos, o sistema de concessão dos serviços referentes à habilitação e de formação de condutores, no RS, em que o Estado

concede às empresas privadas esses serviços, através de sua autarquia, não investe recursos públicos e não corre riscos dos empreendimentos ao delegar as empresas.

## **2 MÉTODO**

### **2.1 DELINEAMENTO**

O procedimento metodológico utilizado foi quanto à abordagem foi uma pesquisa quali-quantitativa, e quanto ao objetivo uma pesquisa descritiva, onde foi avaliado o grau de satisfação em relação aos serviços utilizados pela população.

### **2.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA**

A população da pesquisa compreendeu os usuários dos serviços dos Centros de Formação de Condutores em na cidade de Santana do Livramento e um CFC em Santa Maria de um total de 251 CFC`s em todo o Estado do RS, com uma amostra de pesquisa de 45 usuários em Livramento e 40 usuários em Santa Maria, acessados de forma não probabilística.

### **2.3 COLETA E ANÁLISE DE DADOS**

A coleta dos dados realizada foi através de questionários de pesquisa (Apêndice A) fornecido aos clientes dos dois CFC`s das cidades citadas durante o mês de junho de 2011, sendo dividido nos seguintes serviços: renovação de habilitação, serviço de mudança de categoria e serviço de primeira habilitação. A análise dos dados foi realizada através de estatística descritiva.

A pesquisa foi realizada em um dos dois CFC`s existentes de Santana do Livramento e em um dos quatro CFC`s de Santa Maria, totalizando dois CFC`s num universo de 251 CFC`s no Estado do RS, desta forma pela amostra não podemos generalizar o resultado como uma idéia dos usuários dos CFC`s em geral.

### **3 ESTUDO DO SISTEMA NOVO DETRAN NO RS**

#### **3.1 DETRAN/RS**

Instituído pela Lei Estadual nº 10.847, de 20 de agosto de 1996, o Detran/RS iniciou suas atividades em 1º de julho de 1997. A partir desta data, o até então, Departamento de Trânsito da Polícia Civil assumiu status de entidade Autárquica dotada de autonomia administrativa e financeira, fruto do Projeto Novo Detran, com a finalidade de gerenciar, fiscalizar, controlar e executar em todo o Estado do RS, as atividades de trânsito.

Com a mudança, os serviços realizados anteriormente por servidores da Polícia Civil/SJS passaram a ser exercidos por servidores concursados do quadro de pessoal próprio do Detran/RS.

Pelo projeto do Novo Detran/RS os serviços de trânsito foram concedidos a empresas privadas, desta forma, as antigas autoescolas tornaram-se Centros de Formação de Condutores (CFCs), os serviços referentes a veículos, realizados pelas Ciretrans, passaram a ser realizados pelos Centros de Registro de Veículos Automotores (CRVAs), os quais funcionam vinculados a Cartórios de Registro Civil das Pessoas Naturais. Posteriormente, o serviço de remoção e depósito de veículos passou para os Centros de Remoção e Depósito (CRDs).

Os CFCs, CRVAs e CRDs são entes credenciados pelo Detran/RS, que seguem normas e orientações da autarquia e são fiscalizados pela mesma.

O Detran gaúcho foi o primeiro, em todo o País, a implantar a estrutura apresentada no Código de Trânsito Brasileiro, antes mesmo da sua publicação, servindo de exemplo aos demais Departamentos de Trânsito da Federação.

O Novo Detran trouxe avanços importantes nos sistemas de habilitação de condutores e registro de veículos, com foco na segurança e a transparência do novo sistema implantado. Isto foi possível graças às ferramentas de informática desenvolvidas pela Companhia de Processamento de Dados do Rio Grande do Sul (PROCERGS) especialmente para o novo modelo de gestão descentralizado.

Hoje o Detran/RS é uma autarquia superavitária do RS, gerencia o sistema, e fiscaliza os entes credenciados, através dos contratos de credenciamento define os valores das taxas e

organiza os trabalhos e processos. Foi estudado especificamente um dos entes credenciados ao Detran/RS os Centros de Formação de Condutores. ( SINDICFC e DETRAN/RS)

### 3.2 CENTRO DE FORMAÇÃO DE CONDUTORES – CFC’S

Os Centros de Formação de Condutores – CFC’s são empresas privadas com concessão do DETRAN/RS para prestar serviços em relação a formação de condutores e tudo relacionado a Carteira Nacional de Habilitação, serviços como primeira habilitação, renovação da habilitação, troca de categoria, segunda via, reciclagem de condutores, permissão internacional de dirigir e cursos especializados de transporte de cargas, coletivo de passageiros, escolar, de emergência.

São empresas que devem estar credenciadas ao Detran/RS e possuem concessão, através de um Termo de Credenciamento, para prestar os serviços por tempo determinado de 5 anos, podendo ser renovado. Neste termo estão definidos os direitos e deveres dos credenciados assim como responsabilidades e penalidades.

Os CFC’s são remunerados através dos serviços prestados e cobrados diretamente aos clientes e através das taxas que os clientes pagam ao Estado, que repassa parte destas taxas às empresas. Os CFC’s devem oferecer toda a estrutura necessária para o bom atendimento aos usuários, como instalações físicas, mão de obra qualificada, veículos, materiais de expedientes, materiais didáticos entre outros, e tudo dentro de normas e regras definidas por lei federal e regulamentação do Detran/RS, que coordena e fiscaliza o sistema.

Hoje o Estado do RS opera com 251 CFC’s atendendo toda a população do RS formando em torno de 150 mil novos condutores ano e 550 mil renovações, em um universo em torno de 4 milhões de cidadãos habilitados no RS. ( sindicfc e DETRAN/RS)

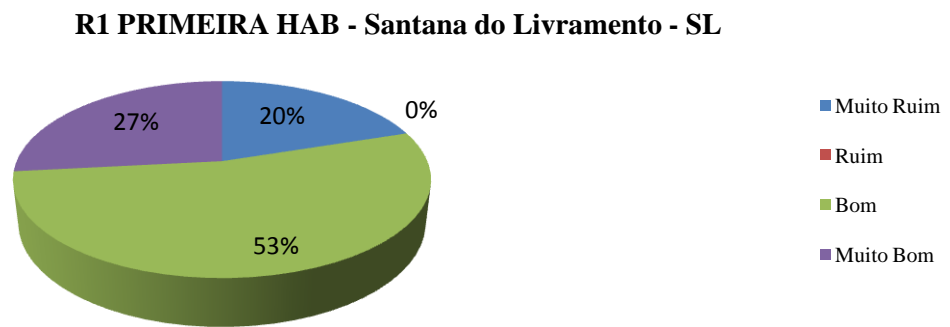
### 3.3 PESQUISA

Foi realizada uma pesquisa com os clientes de dois CFC’s no Estado, um em Santana do Livramento, o CFC Dirigir, e o CFC Viacentro em Santa Maria. Estas cidades foram selecionadas em virtude de se localizarem em duas regiões diferentes do Estado, região da campanha e central respectivamente, atendendo públicos diferentes de regiões distintas.

Tendo sido aplicado um questionário (Apêndice A), com 45 clientes em Livramento e 40 em Santa Maria, para avaliação da satisfação dos serviços oferecidos. Questionário foi aplicado em clientes de três serviços distintos, primeira habilitação, renovação da habilitação e troca de categoria, considerados os principais oferecidos nos CFC's.

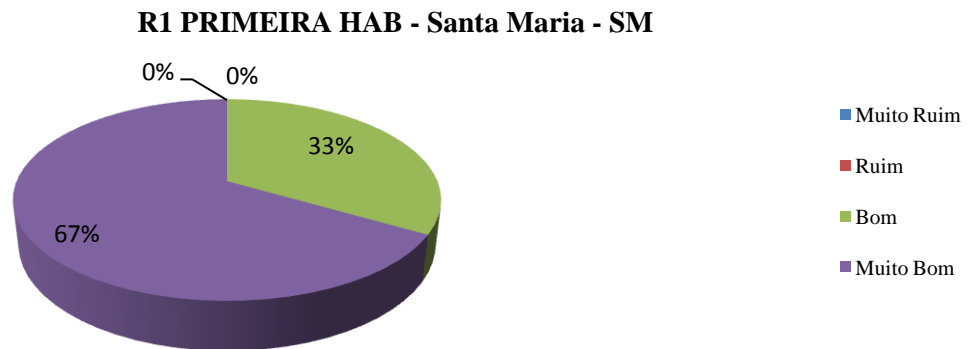
Na primeira pergunta avalia-se o grau de satisfação com o atendimento recebido pelo usuário: como você considera o atendimento que recebeu no CFC? e o resultado foi o seguinte:

Gráfico 1 – Satisfação com o atendimento em Santana do Livramento no serviço primeira habilitação.



Na avaliação da satisfação do atendimento no serviço de primeira habilitação no CFC de Santana do Livramento 27% consideraram o atendimento muito bom, 53% como bom e 20% avaliaram como muito ruim.

Gráfico 2 – Satisfação com o atendimento em Santa Maria no serviço primeira habilitação.

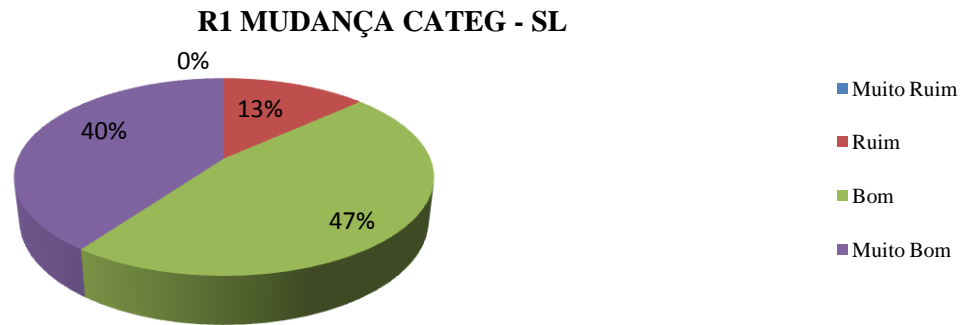


Em Santa Maria 67% dos entrevistados consideraram o atendimento no serviço de primeira



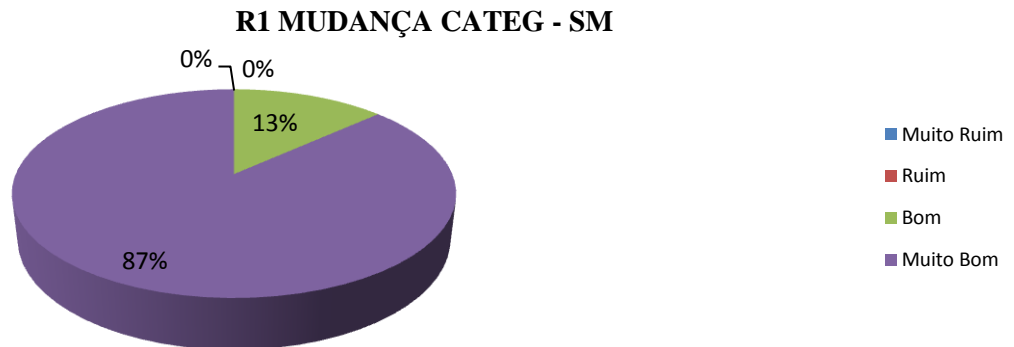
habilitação como muito bom e 33% como bom.

Gráfico 3 – Satisfação com o atendimento em Santana do Livramento no serviço mudança de categoria.



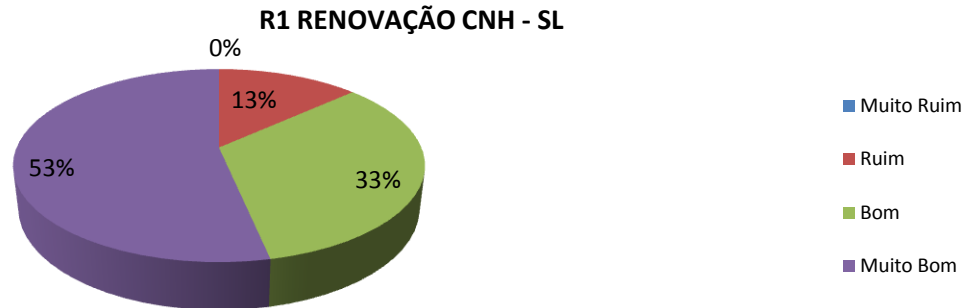
Na avaliação do atendimento no serviço de mudança de categoria em Santana do Livramento a avaliação foi de 40% muito bom, 47% como bom e 13% avaliaram ruim o atendimento.

Gráfico 4 – Satisfação com atendimento em Santa Maria no serviço Mudança de Categoria.



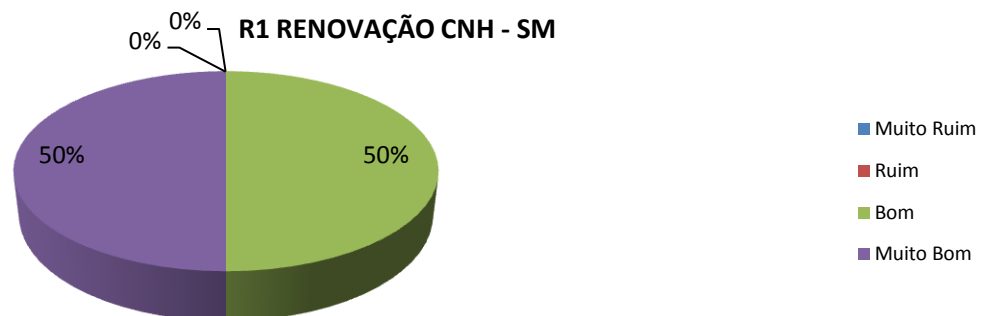
Em Santa Maria na mudança de categoria 87% avaliaram o atendimento como muito bom e 13% como bom.

Gráfico 5 – Satisfação com atendimento em Santana do Livramento no serviço Renovação de CNH (Carteira Nacional de Habilitação).



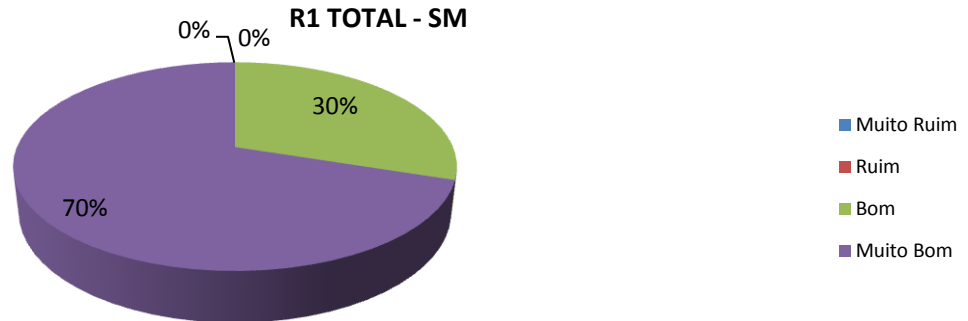
No serviço de renovação de CNH em Santana do Livramento a avaliação foi de 53% de muito bom, 33% como bom e 13% ruim.

Gráfico 6 – Satisfação com atendimento em Santa Maria no serviço Renovação de CNH.



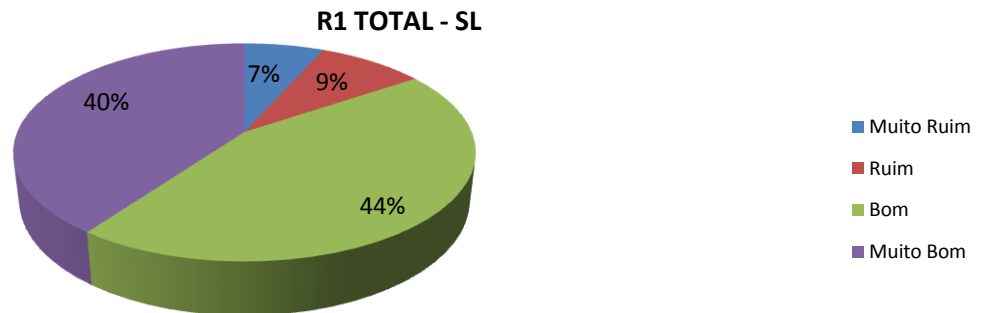
Em Santa Maria a avaliação do atendimento na renovação foi de 50% muito bom e 50% avaliaram como bom o atendimento.

Gráfico 7 – Total de satisfação com atendimento em Santa Maria em todos os serviços pesquisados.



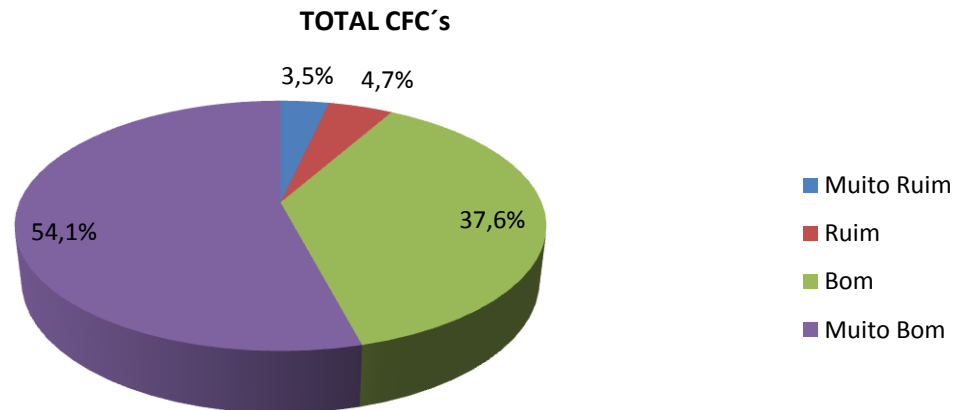
O total de satisfação em todos os serviços avaliados em Santa Maria o índice de satisfação foi de 70% muito bom e 30% avaliaram com bom.

Gráfico 8 – Total de satisfação com atendimento em Santana do Livramento em todos os serviços pesquisados.



Em Santana do Livramento na avaliação geral de todos os serviços em relação ao atendimento 40% consideraram como muito bom, 44% como bom, 9% ruim e 7% avaliaram como muito ruim.

Gráfico 9 – Total de satisfação com atendimento em todos os serviços pesquisados nas duas cidades

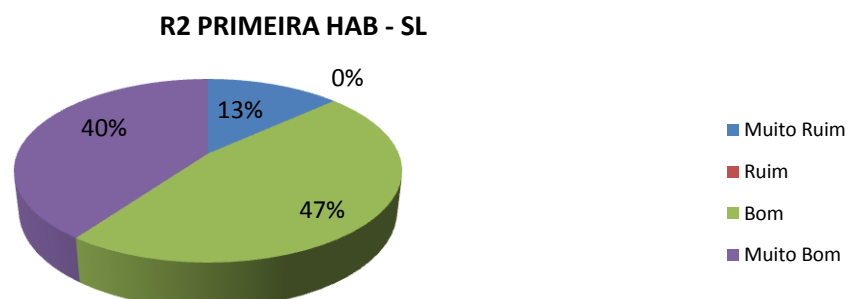


O primeiro questionamento é em relação à satisfação que os usuários possuem do atendimento geral que receberam no CFC, em todos os serviços pesquisados nos dois Centros no geral a avaliação do atendimento foi de 54,1% de muito bom e 37,6% de bom, 4,7% de ruim e 3,5% de muito ruim.

No CFC de Santana do Livramento destaca-se no serviço de primeira habilitação um índice de 20% de muito ruim, e nos serviços de renovação e mudança de categoria 13% consideraram o atendimento ruim, e salienta-se o ótimo desempenho do CFC de Santa Maria que obteve 100% de bom e muito bom em todos os serviços.

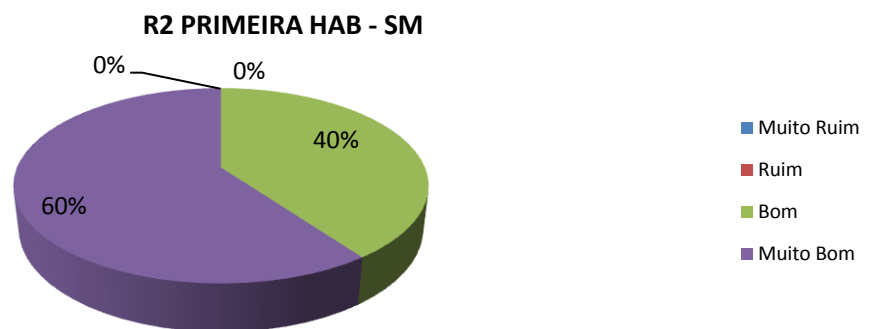
Na pergunta 2, “ como você avalia as aulas teóricas e/ou práticas recebidas?” se verifica o grau de satisfação com as aulas recebidas no Centro de Formação, tanto as aulas teóricas quanto as aulas práticas.

Gráfico 10 – Grau de satisfação das aulas teórica e prática no serviço de primeira habilitação em Santana do Livramento.



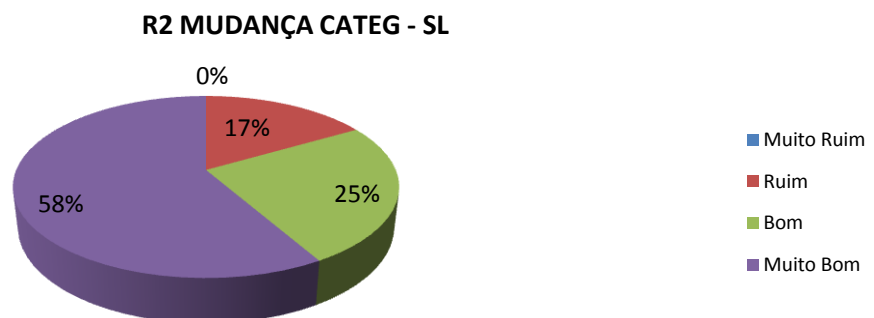
Em relação ao grau de satisfação nas aulas no serviço de primeira habilitação em Santana do Livramento 40% avaliaram como muito bom, 47% como bom e 13% muito bom.

Gráfico 11 – Grau de satisfação das aulas teórica e prática no serviço de primeira habilitação em Santa Maria.



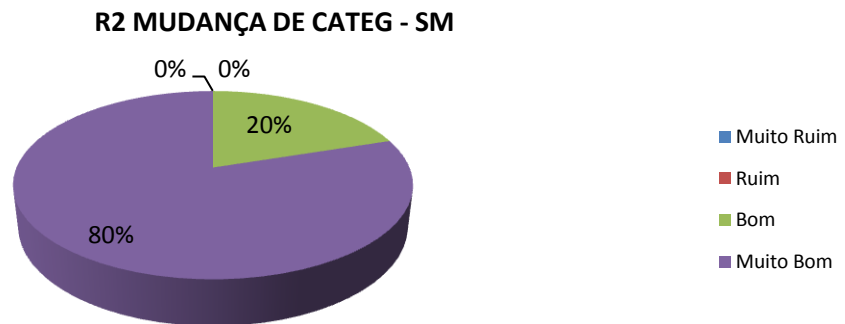
Em Santa Maria a satisfação quanto ao serviço de primeira habilitação foi de 60% como muito bom e 40% bom.

Gráfico 12 – Satisfação das aulas práticas no serviço de mudança de categoria em Santana do Livramento.



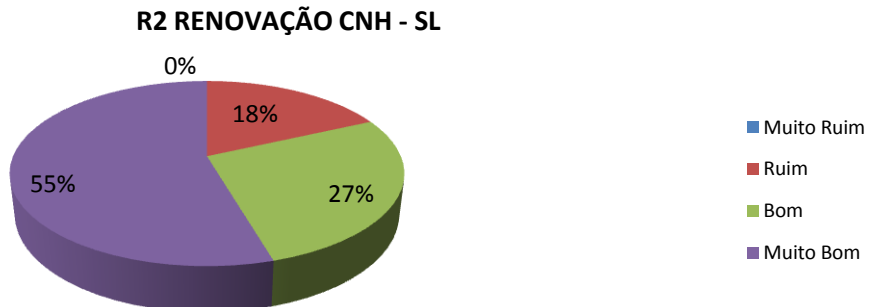
O serviço de mudança de categoria em Livramento teve 58% de muito bom, 25% de bom e 17% de ruim na avaliação da satisfação dos clientes.

Gráfico 13 – Satisfação das aulas práticas no serviço de mudança de categoria em Santa Maria.



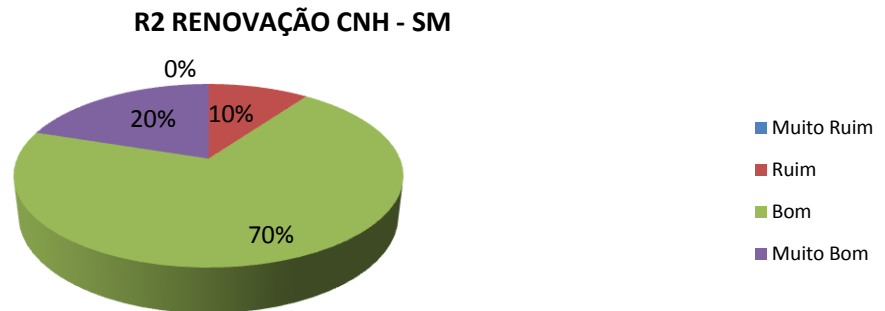
Em Santa Maria na mudança de categoria a satisfação ficou em 80% como muito bom e 20% bom.

Gráfico 14 – Satisfação das aulas teóricas no serviço de renovação de CNH em Santana do Livramento.



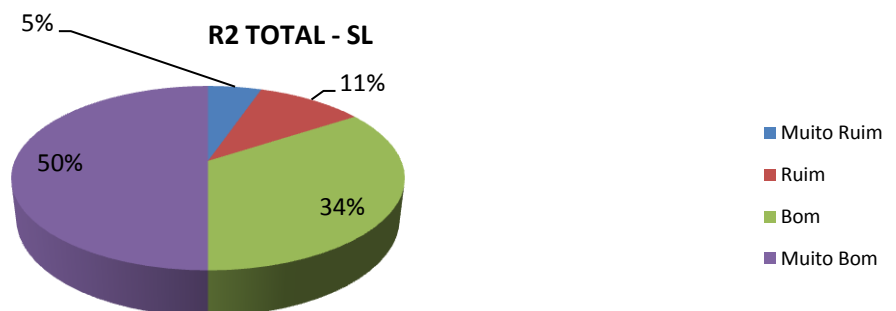
A satisfação das aulas na renovação em Santana do Livramento ficou em 55% como muito bom, 27% bom e 18% considerou ruim.

Gráfico 15 - Satisfação das aulas teóricas no serviço de renovação de CNH em Santa Maria.



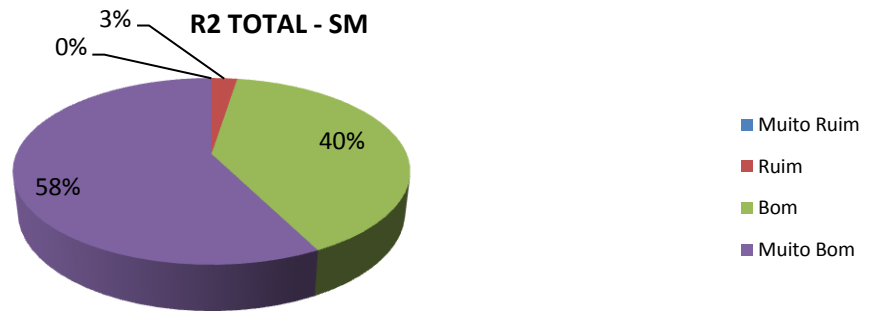
Em Santa Maria a satisfação nas aulas de renovação ficou 70% como bom, 20% como muito bom e 10% ruim.

Gráfico 16 –Satisfação das aulas teóricas e práticas em todos os serviços de Santana do Livramento.



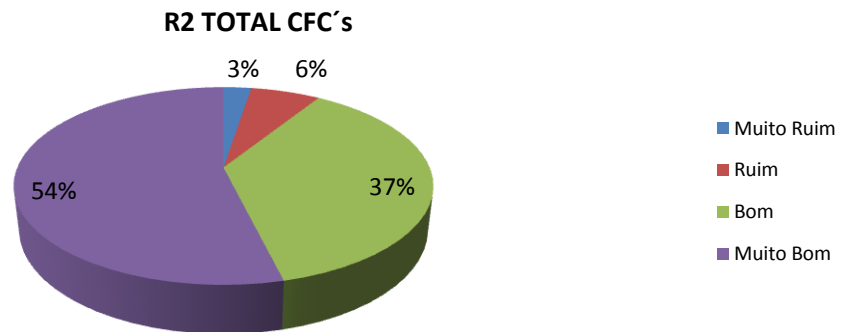
No geral da satisfação das aulas teóricas e práticas em todos os serviços pesquisados em Santana do Livramento, 50% considerou muito bom, 34% bom, 11% ruim e 5% muito ruim.

Gráfico 17 – Satisfação das aulas teóricas e práticas em todos os serviços de Santa Maria.



Em Santa Maria em todos os serviços a satisfação dos pesquisados foi de 58% de muito bom, 40% bom e 3% ruim.

Gráfico 18 – Satisfação das aulas teóricas e práticas em todos os serviços de Santana do Livramento e Santa Maria.



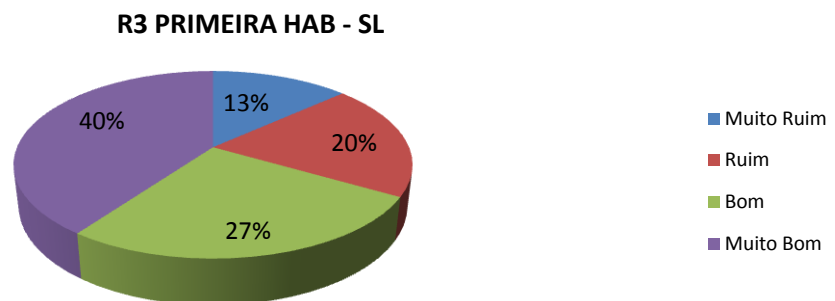
A pergunta 2 avalia o grau de satisfação dos usuários em relação as aulas ministradas no CFC, tanto as aulas teóricas que são ministradas nos cursos de primeira habilitação e renovação, quanto as aulas práticas que são ministradas no cursos de primeira habilitação e mudança de categoria, nesta avaliação os CFC's obtiveram 54% de muito bom e 37% bom, 6% ruim e 3% muito ruim, destaca-se o CFC de Santa Maria com 100% de bom e muito bom



em dois serviços pesquisados e os 11% de ruim no total dos serviços de Santana do Livramento.

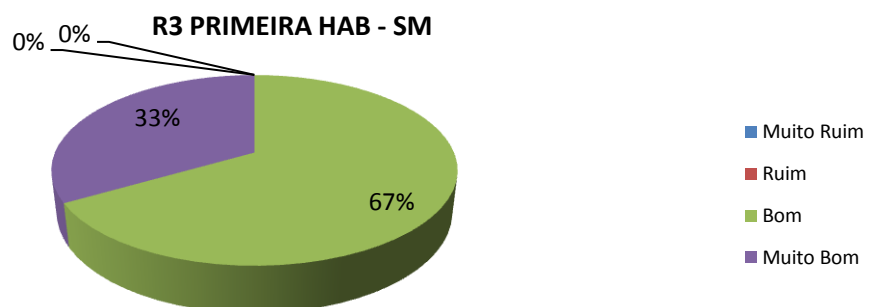
Pergunta 3, avalia-se a estrutura, ambiente e veículos do centros, foi realizado o seguinte questionamento: “como você avalia os veículos, estrutura e ambiente oferecidos pelo CFC?” e obteve-se os seguintes resultados:

Gráfico 19 – Satisfação da avaliação da estrutura com os alunos da primeira habilitação de Santana do Livramento



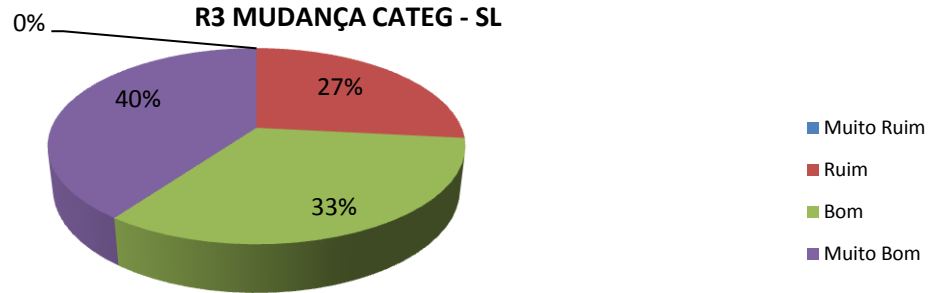
Em relação a avaliação da estrutura do CFC de Livramento na primeira habilitação os usuários avaliaram como 40% muito bom, 27% bom, 20% ruim e 13% muito ruim.

Gráfico 20 – Satisfação da avaliação da estrutura com os alunos da primeira habilitação de Santa Maria.



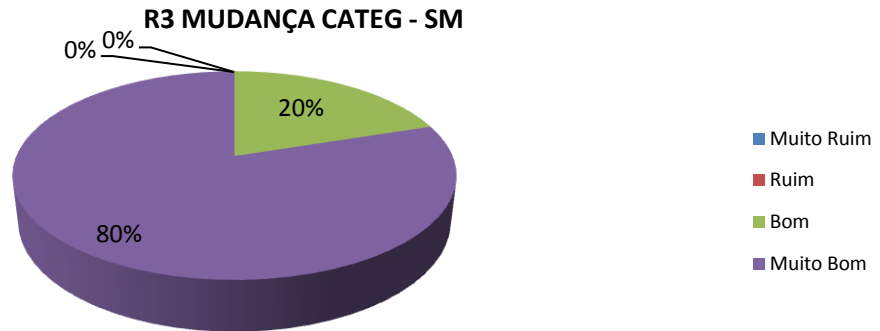
Em Santa Maria a avaliação da estrutura dos usuários da primeira habilitação foi de 67% bom e 33% de muito bom.

Gráfico 21 – Satisfação da avaliação da estrutura com os alunos da mudança de categoria de Santana do Livramento.



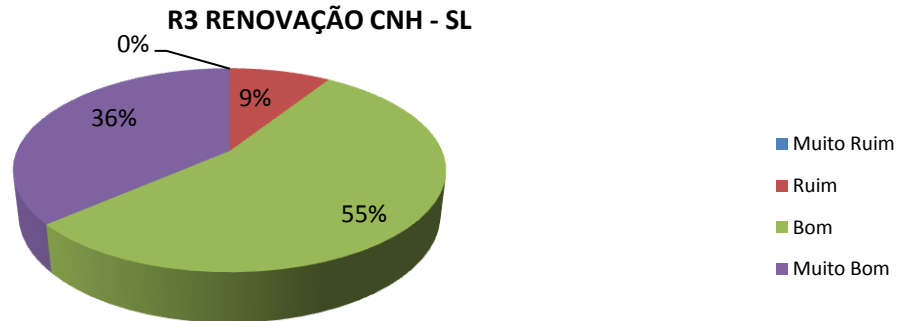
Com os alunos da mudança de categoria em Livramento a avaliação foi de 40% de muito bom, 33% bom e 27% ruim.

Gráfico 22 – Satisfação da avaliação da estrutura com os alunos da mudança de categoria de Santa Maria.



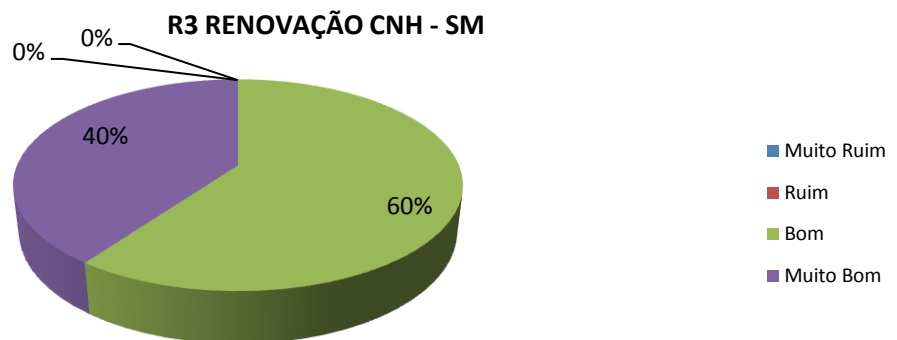
Os usuários de mudança de categoria do CFC de Santa Maria avaliaram a estrutura como 80% muito bom e 20% bom.

Gráfico 23 – gráfico de satisfação da avaliação da estrutura com os alunos da renovação de Santana do Livramento.



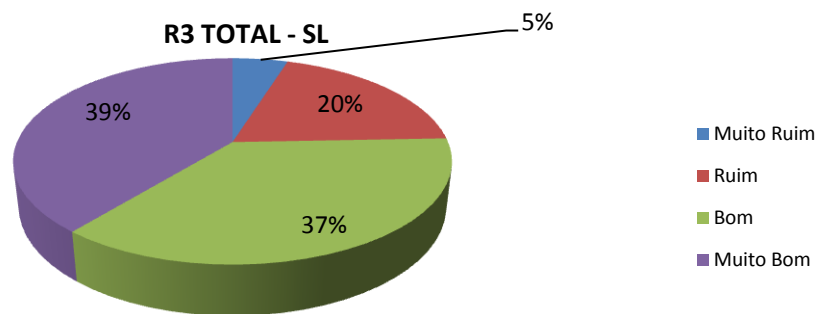
Na renovação em Santana do Livramento os usuários avaliaram a estrutura do CFC em 55% como bom, 36% muito bom e 9% ruim.

Gráfico 24 – Satisfação da avaliação da estrutura com os alunos da renovação de Santa Maria.



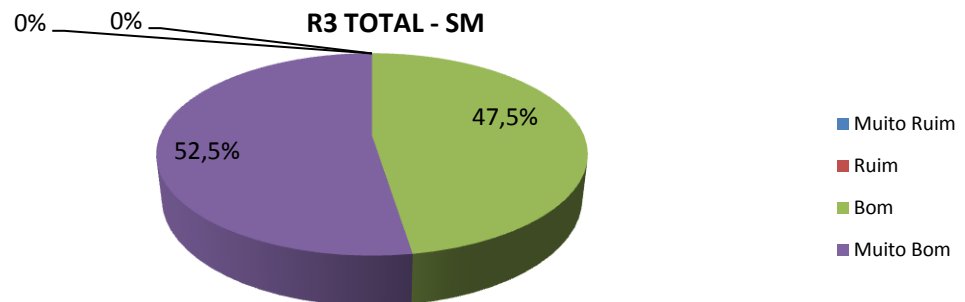
Na renovação em Santa Maria os usuários avaliaram a estrutura do CFC como 60% bom e 40% muito bom.

Gráfico 25 – Satisfação da avaliação da estrutura com o total de todos os serviços de Santana do Livramento.



No geral de todos os serviços pesquisados em Santana do Livramento os usuários avaliaram a estrutura como 39% de muito bom, 37% de bom, 20% ruim e 5% muito ruim.

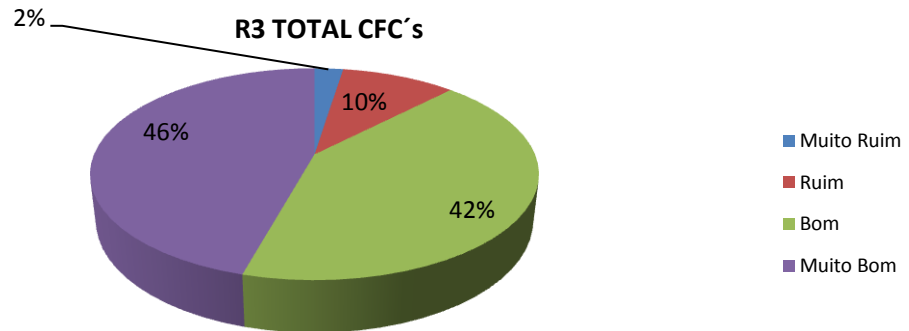
Gráfico 26 – Satisfação da avaliação da estrutura com o total de todos os serviços de Santa Maria.



A avaliação da estrutura com os usuários dos serviços pesquisados em Santa Maria foi de 52,5% como muito bom e 47,5% considerou bom.

Gráfico 27 – Satisfação da avaliação da estrutura com o total de todos os serviços de Santana do Livramento e Santa Maria.

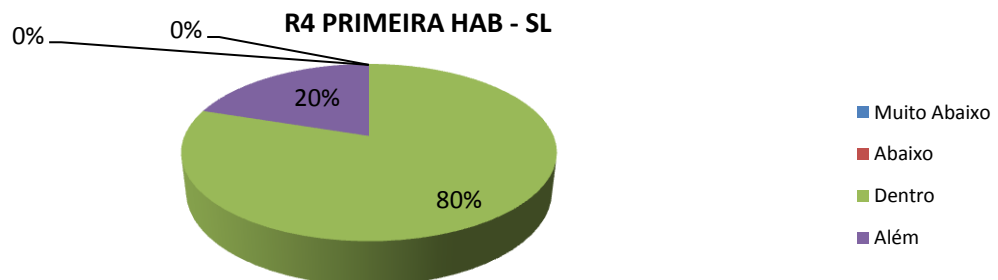
Fonte: elaboração própria



A pergunta 3 avalia a estrutura física, ambiente e veículos das empresas, destaca-se o CFC de Santa Maria com 100% de bom e muito bom no total em todos os serviços, no geral nos dois CFC's 46% dos entrevistados avaliaram como muito bom, 42% bom a estrutura oferecida por ambos, 10% considerou ruim e 2% muito ruim.

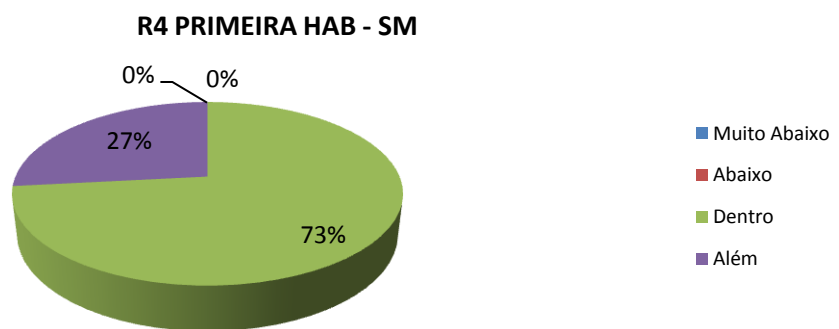
Na pergunta 4 do questionário foi realizada o seguinte questionamento: o CFC atendeu suas expectativas em relação ao serviço que você usufruiu? Obteve-se os seguintes resultados.

Gráfico 28 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação ao serviço utilizado na primeira habilitação em Santana do Livramento.



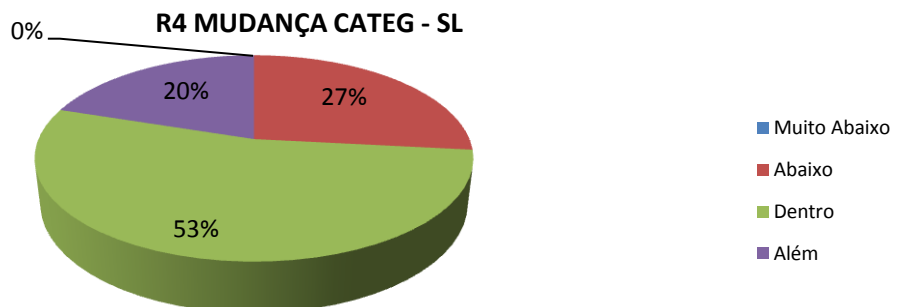
Na expectativa em relação ao serviço utilizado os usuários de primeira habilitação de Santana do Livramento 80% disseram que os serviços foram atendidos dentro da expectativa e 20% além da expectativa.

Gráfico 29 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação ao serviço utilizado na primeira habilitação em Santa Maria.



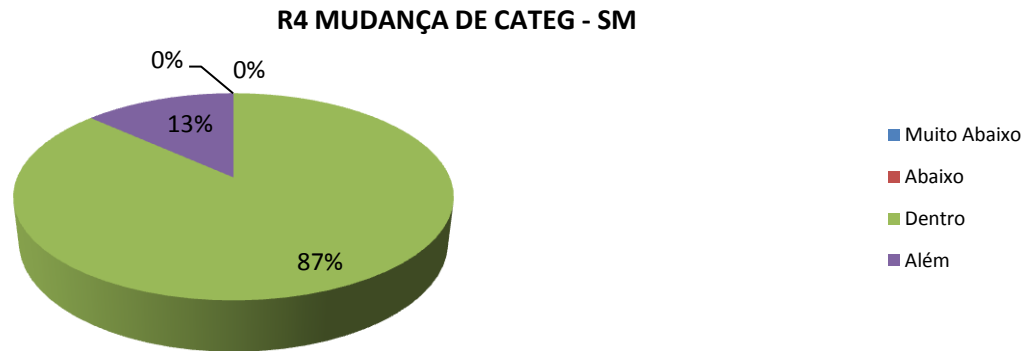
Em Santa Maria 73% consideraram o serviço de primeira habilitação dentro da expectativa e 27% além da expectativa em relação aos serviços utilizados na primeira habilitação.

Gráfico 30 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação ao serviço utilizado na mudança de categoria em Santana do Livramento.



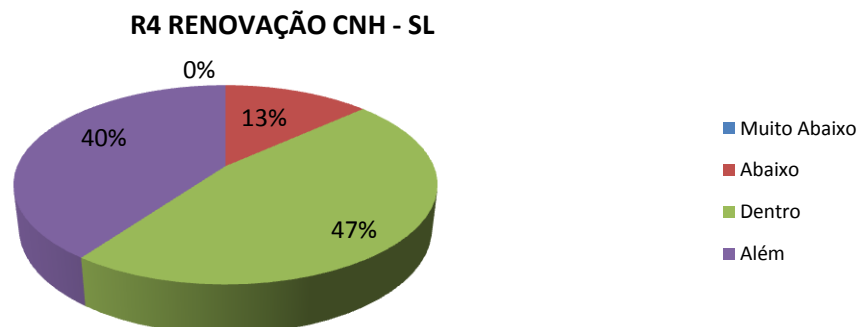
Na mudança de categoria em Livramento 53% dos usuários consideraram o serviço dentro da expectativa, 27% abaixo e 20% muito abaixo da expectativa.

Gráfico 31 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação ao serviço utilizado na mudança de categoria em Santa Maria.



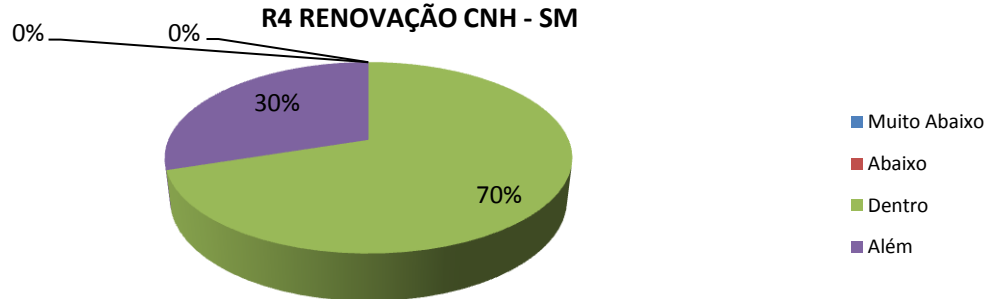
Em Santa Maria os usuários de mudança de categoria 87% consideraram o serviço dentro da expectativa e 13% além da expectativa.

Gráfico 32 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação ao serviço utilizado na renovação de CNH em Santana do Livramento.



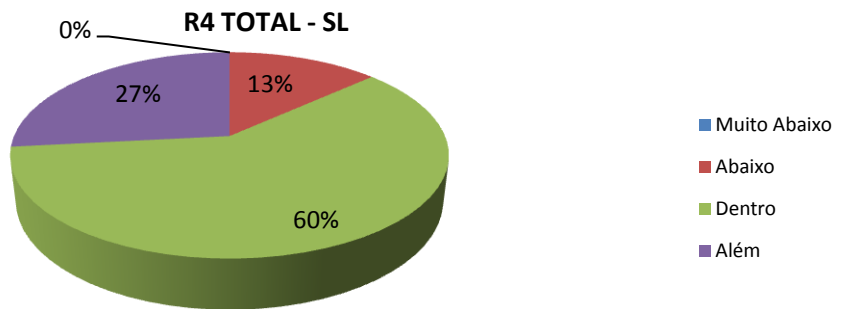
No serviço de renovação em Santana do Livramento 47% consideraram dentro da expectativa, 40% além e 13% abaixo da expectativa.

Gráfico 33 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação ao serviço utilizado na renovação da CNH em Santa Maria.



No serviço de renovação em Santa Maria 70% consideraram o serviço dentro da expectativa e 30% além da expectativa.

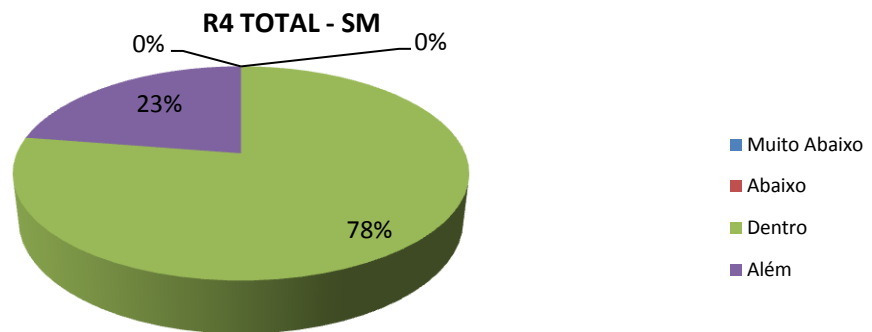
Gráfico 34 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação aos serviços utilizados em Santana do Livramento.



Em todos os serviços pesquisados em Livramento 60% consideraram dentro da expectativa, 27% além e 13% abaixo da expectativa esperada.

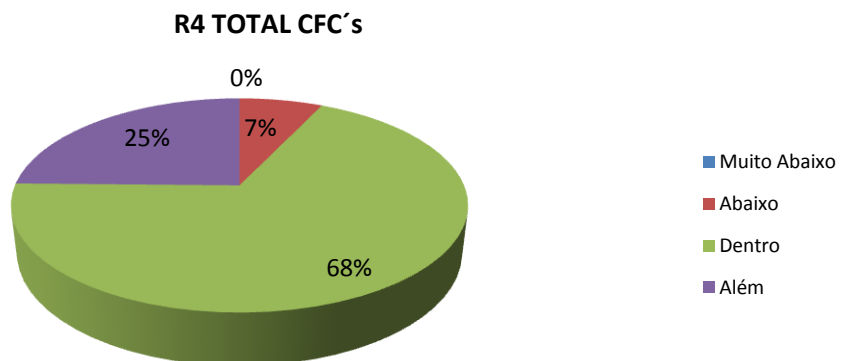


Gráfico 35 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação aos serviços utilizados em Santa Maria.



Em todos os serviços pesquisados em Santa Maria 78% dos usuários consideraram dentro da expectativa e 23% além da expectativa.

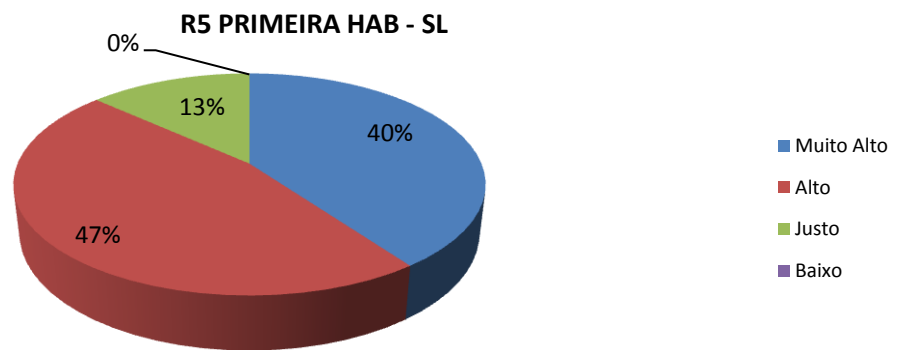
Gráfico 36 – Resultados sobre a expectativa dos usuários em relação aos serviços utilizados em Santana do Livramento e Santa Maria.



A expectativa em relação aos serviços oferecidos foi dentro das expectativas para 68% dos entrevistados e 25% disseram que foi além do esperado e 7% abaixo, sendo que apenas o CFC de Santana do Livramento teve 13% que consideraram abaixo do esperado os serviços oferecidos, e em Santa Maria obteve 100% entre dentro e além da expectativa em todos os serviços pesquisados.

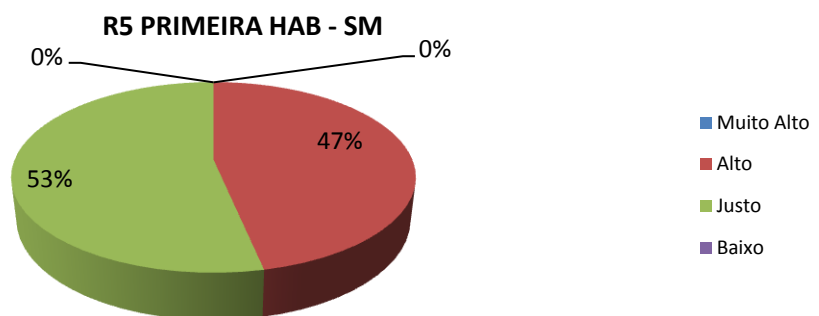
O item 5 do questionário aborda a questão dos valores em relação a qualidade do serviço procura-se avaliar o seguinte: pela qualidade dos serviços prestados você considera o valor cobrado: obteve-se os seguintes resultados.

Gráfico 37 – Avaliação do valor do serviço da primeira habilitação em Santana do Livramento.



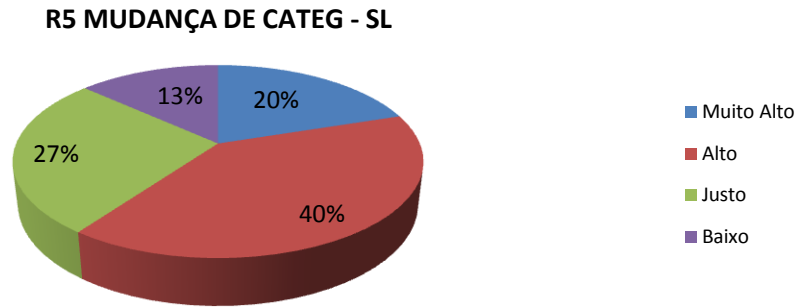
Na avaliação do valor cobrado na primeira habilitação os usuários pesquisados em Santana do Livramento 47% consideraram o valor cobrado alto, 40% muito alto e 13% justo.

Gráfico 38 – Avaliação do valor do serviço da primeira habilitação em Santa Maria.



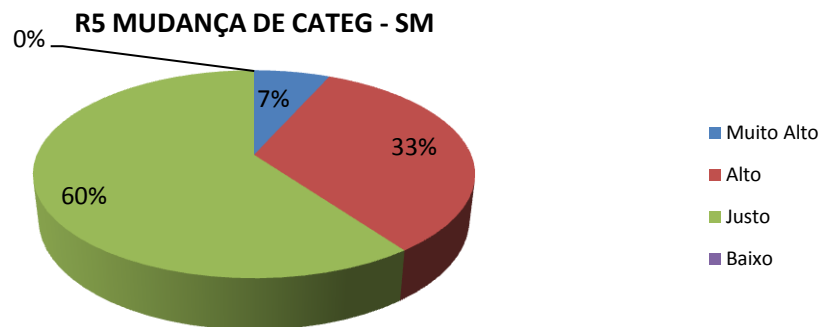
Em Santa Maria 53% dos pesquisados consideraram o valor cobrado justo e 47% alto.

Gráfico 39 – Avaliação do valor do serviço de mudança de categoria em Santana do Livramento.



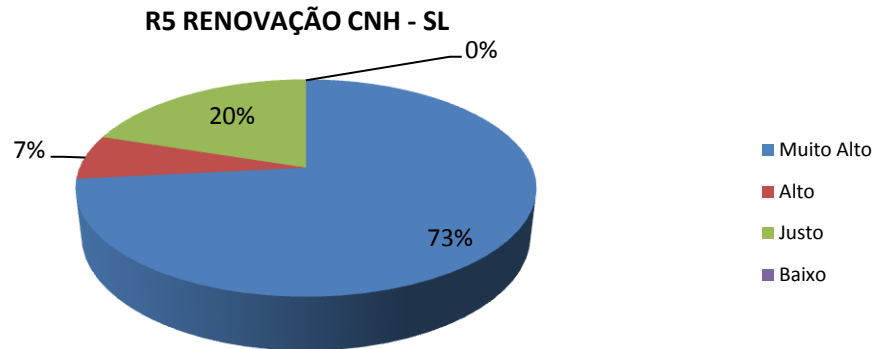
No serviço de mudança de categoria em Livramento 40% considerou o valor alto, 27% justo, 20% alto e 13% muito alto.

Gráfico 40 – Avaliação do valor do serviço de mudança de categoria em Santa Maria.



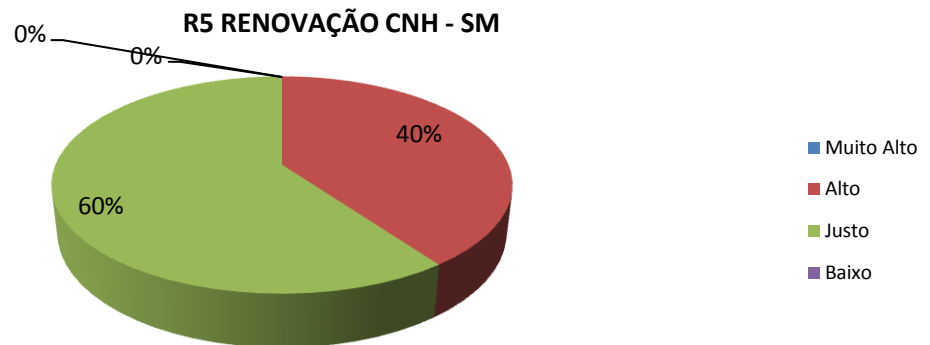
Em Santa Maria os usuários da mudança de categoria 60% consideraram o valor justo, 33% alto e 7% muito alto.

Gráfico 41 – Avaliação do valor do serviço de renovação de CNH em Santana do Livramento.



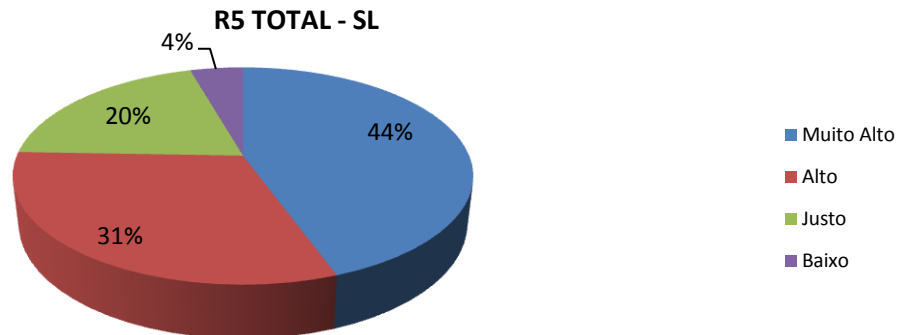
No serviço de renovação em Livramento os usuários pesquisados 73% consideraram o valor cobrado muito alto, 20% justo e 7% alto.

Gráfico 42 – Avaliação do valor do serviço de renovação de CNH em Santa Maria.



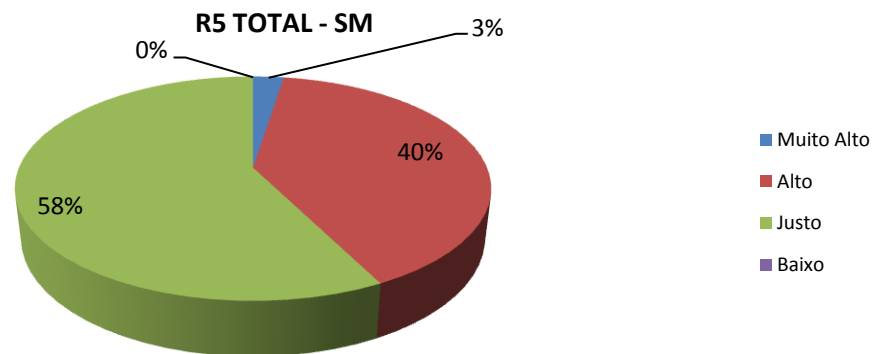
No serviço de renovação em Santa Maria 60% consideraram o valor justo e 40% alto.

Gráfico 43 – Avaliação do valor dos serviços em Santana do Livramento.



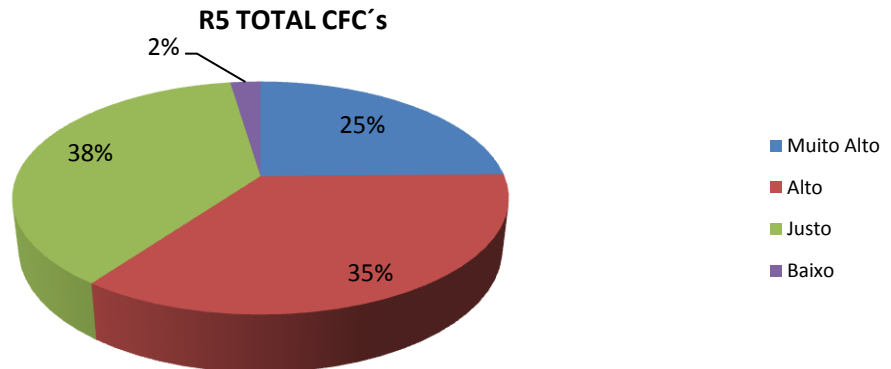
Na avaliação geral dos serviços pesquisados em Livramento, 44% consideraram o valor muito alto, 31% alto, 20% justo e 4% baixo.

Gráfico 44 – Avaliação do valor dos serviços em Santa Maria.



Em Santa Maria a avaliação de todos os serviços pesquisados 58% dos usuários consideraram o valor justo, 40% alto e 3% muito alto.

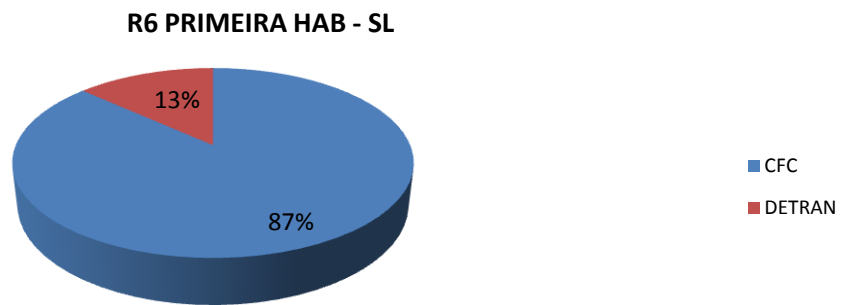
Gráfico 45 – Avaliação do valor dos serviços em Santana do Livramento e Santa Maria.



Realizando uma relação entre os serviços oferecidos e os valores cobrados por esses serviços, 60% consideraram alto e muito alto, e 40% justo e baixo, sendo que no CFC de Santa Maria predominou o fator justo para 58% dos entrevistados, enquanto em Livramento apenas 20% consideraram justo e 44% muito alto, o que possivelmente tem uma relação direta pelos clientes do CFC de Santa Maria terem uma melhor satisfação em relação aos serviços e também se justifica pela região de Santana do Livramento ser economicamente menos favorecida e o poder aquisitivo de Santa Maria ser mais alto.

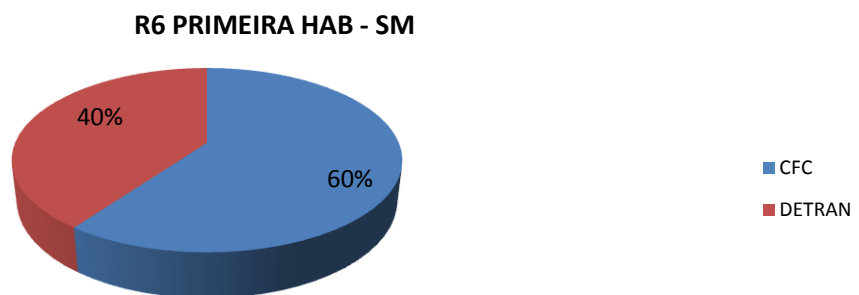
Na questão 6 e última procura-se saber se após o usuário utilizar o serviço e realizar a avaliação dos questionamentos anteriores ele irá preferir que os serviços continuem sendo prestados pela iniciativa privada através da concessão aos CFC's ou deveria retornar as mãos do Estado, sendo fornecido diretamente pelo Detran e obteve-se o resultado a seguir. Você gostaria que os serviços referentes à habilitação, dentre os quais o que você utilizou, fossem oferecidos pela iniciativa privada (CFC) ou pelo setor público (Detran):

Gráfico 46 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários da primeira habilitação de Santana do Livramento.



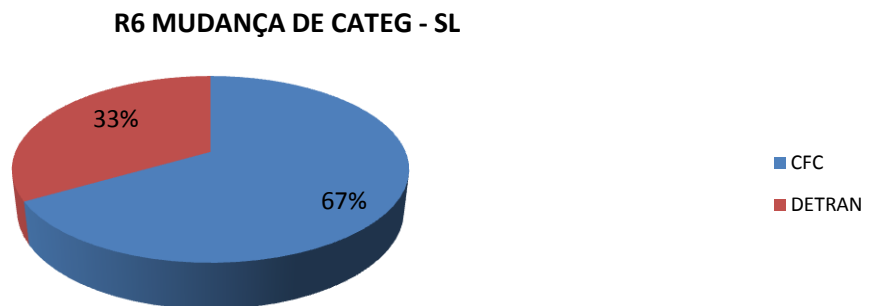
Os usuários pesquisados na primeira habilitação de Santana do Livramento, 87% tem preferência que o serviço seja prestado por CFC e 13% preferem que o serviço seja prestado pelo Detran.

Gráfico 47 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários da primeira habilitação de Santa Maria.



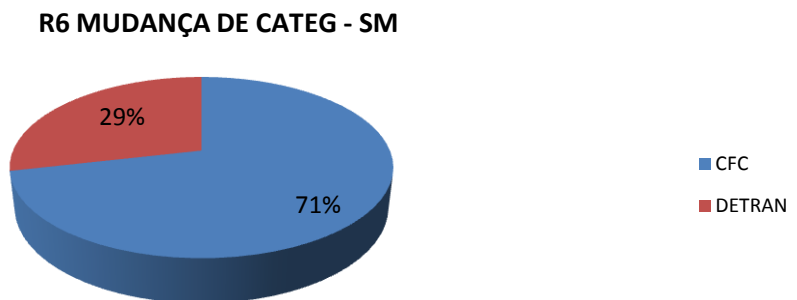
Em Santa Maria 60% dos usuários da primeira habilitação preferem que o serviço seja prestado pelo CFC e 40% pelo Detran.

Gráfico 48 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários de mudança de categoria de Santana do Livramento.



No serviço de mudança de categoria em Livramento, 67% dos usuários preferem que o serviço seja prestado pelo CFC e 33% pelo Detran.

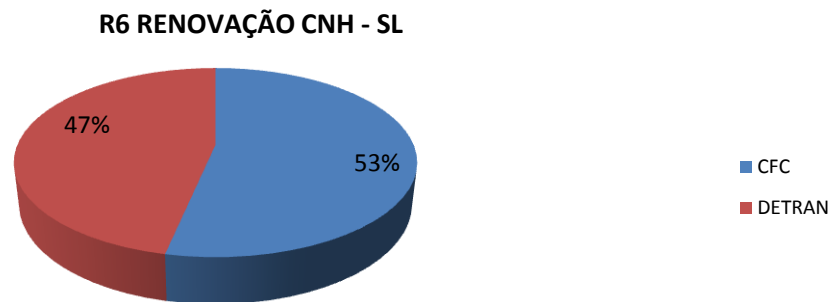
Gráfico 49 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários de mudança de categoria de Santa Maria.



Em Santa Maria os usuários da mudança de categoria 71% preferem o serviço prestado pelo CFC e 29% gostariam que esse serviço fosse oferecido pelo Detran.

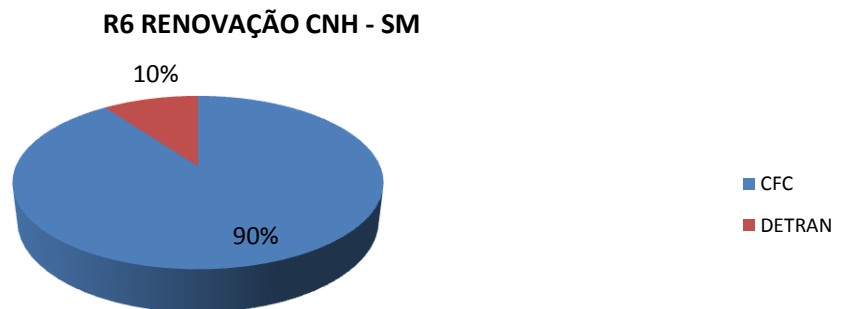


Gráfico 50 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários da renovação de Santana do Livramento.



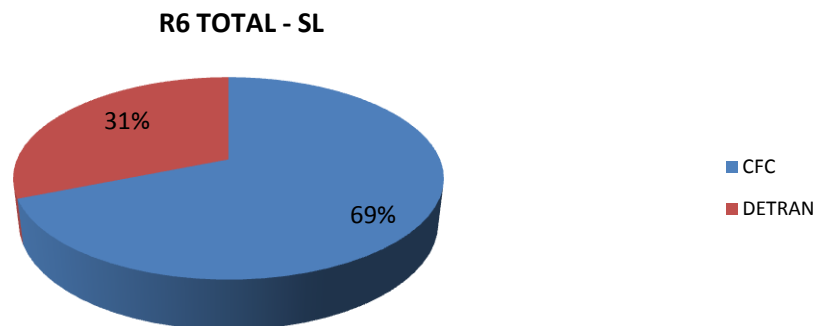
Na renovação em Livramento 53% preferem que o serviço seja prestado pelo CFC e 47% pelo Detran.

Gráfico 51 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários da renovação de Santa Maria.



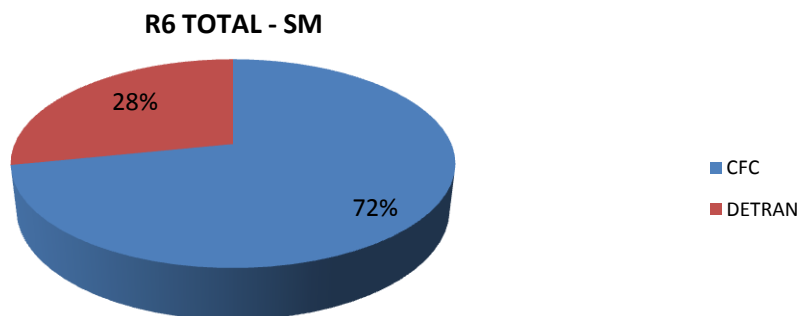
Na renovação em Santa Maria 90% dos pesquisados preferem que o serviço seja oferecido pelo CFC e 10% pelo Detran.

Gráfico 52 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários de todos os serviços pesquisados de Santana do Livramento.



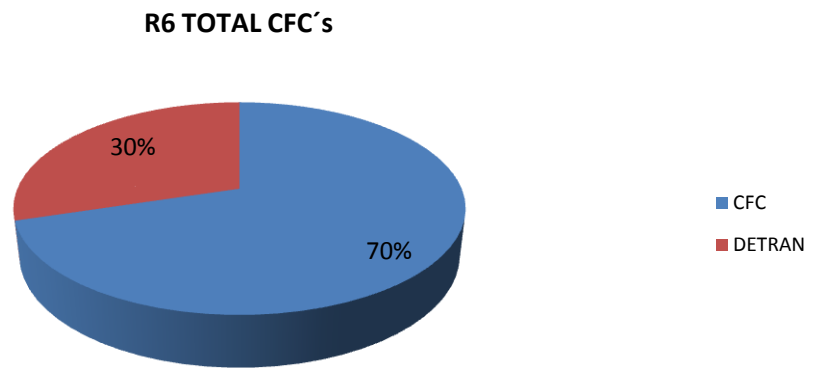
Em relação a todos os serviços pesquisados em Santana do Livramento 69% preferem que os serviços sejam prestados pelo CFC e 31% pelo Detran.

Gráfico 53 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários de todos os serviços pesquisados de Santa Maria.



Em relação a todos os serviços pesquisados em Santa Maria 72% preferem que os serviços sejam prestados pelo CFC e 28% pelo Detran.

Gráfico 54 – Preferência de prestação dos serviços pelos usuários de todos os serviços pesquisados de Santana do Livramento e Santa Maria.



Do resultado, 70 % dos pesquisados preferem que os serviços continuem prestados pelos CFC's e 30% que os serviços devem ser oferecidos pelo Detran. Considerar-se que seja reflexo do nível de satisfação que os usuários tem pelos serviços oferecidos, atendendo 93% das expectativas, e mesmo a maioria considerando os valores dos serviços alto e muito alto (60%) , preferem o atendimento pelo concessionário e não diretamente pelo Estado através do Detran.

Em uma análise geral, observa-se que os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pelos concessionários, pela qualidade dos serviços, preferem que sigam sendo oferecidos por estes, havendo apenas um pequeno descontentamento em relação aos valores cobrados.

A questão dos valores é um paradoxo nestas situações de concessão do serviço público, pois para oferecer um serviço de qualidade e eficiente a Administração tem que remunerar bem os concessionários, já dizia Di Pietro (1999) que na concessão de serviço público se estabelece uma relação contratual e a questão do equilíbrio econômico financeiro do concessionário deve ser garantida por meio de cláusulas contratuais, para garantir o equilíbrio e uma remuneração adequada pelo serviço oferecido.

Outro aspecto importante que a autora aborda (1999) é que a Administração Pública deve definir a tarifa e outras fontes de receita, para garantir o equilíbrio financeiro, assim como deve fixar a organização do serviço a ser prestado.

Neste caso específico da concessão aos Centros de Formação de Condutores, a organização do serviço está bem definida e está sendo atendida, e para manter essa organização do sistema, qualidade e eficiência dos serviços há um custo considerado que os usuários pagam, sendo um dos pontos de questionamento desse sistema e identificado na pesquisa, para usufruírem desses serviços, através das taxas públicas e remuneração direta aos CFC's por aulas e materiais.

Esses valores são fixados pelo Detran/RS, que representa a Administração Pública, levando em consideração o custo de funcionamento da estrutura e das empresas concessionárias, para manter o equilíbrio econômico financeiro da autarquia Detran/RS e das empresas credenciadas.

Sobre esse aspecto Mello (2010, p. 702), afirma que “ é indispensável, sem o que não se caracterizaria a concessão de serviço público, que o concessionário se remunere pela “exploração” do próprio serviço concedido”, e que “quando a exploração se faça pela cobrança de tarifas dos usuários, não há impedimento a que o concedente subsidie parcialmente o concessionário”.

## CONCLUSÃO

Dentro da finalidade e proposição do trabalho de pesquisa de verificar a satisfação dos usuários dos serviços do sistema de habilitação do RS, chega-se à conclusão através da pesquisa aplicada em dois centros de formação de duas cidades no Estado do RS, que os usuários destes CFC's pesquisados estão avaliando como satisfatória a qualidade dos serviços prestados, em relação ao ambiente, estrutura, aulas, e atendimento em geral.

Único ponto levantado que se verifica certa insatisfação é em relação aos valores cobrados pelos serviços, que os usuários consideram os valores de certa forma elevados. Sabe-se que até em virtude de se manter o sistema organizado, em funcionamento e com qualidade, que inclusive foi confirmado na pesquisa, tem-se um custo considerável, e a justificativa dos empresários do ramo é que para manter o equilíbrio econômico-financeiro e os custos do sistema e a estrutura dos CFC's, é necessário manter os valores de taxas e serviços condizentes com a estrutura e qualidade que é fornecido aos clientes. Pode-se considerar neste resultado também que este serviço antes do projeto Novo Detran, era fornecido pelo Estado a preços relativamente baixos e com menos etapas de aulas e exames na realização dos serviços.

Esta é uma situação real do desdobramento da Reforma do Estado e concessão de serviços públicos à iniciativa privada, onde os usuários recebem serviços geralmente com maior eficiência e qualidade, mas se paga o preço dessa melhoria, para manter o sistema e o equilíbrio econômico financeiro das organizações envolvidas, constatado nas concessões de rodovias, nas telecomunicações, energia elétrica e outras realizadas a partir da década de 1990.

Como limitações da pesquisa cita-se que num total de 251 Centro de Formação de Condutores no Estado do RS, a pesquisa foi aplicada em apenas dois, o que impossibilita uma generalização dos resultados encontrados nos CFC's pesquisados.

## REFERÊNCIAS

ALEXANDRINO, Marcelo; PAULO, Vicente. **Direito Administrativo Descomplicado**. 17 ed. São Paulo: Editora Método, 2009.

BOURGES, Fernanda Schuhli. **Serviços Públicos Concedidos: Acesso e Remuneração**. 2007. 231f. Dissertação (Mestrado em Direito do Estado) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba. 2007.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988: atualizada até a Emenda Constitucional n. 20, de 15-12-1998. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 1999.

BRASIL. Lei n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. **Dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão de Prestação de Serviços Públicos**. Brasília, DF. Disponível em : <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8987cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8987cons.htm) >. Acesso em: 15 jun. 2011.

CORTEZ, Eduardo. **Projeto Novo Detran: Uma retrospectiva histórica**. Disponível em : <http://www.detran.rs.gov.br/index.php?action=portal&subm=5&cod=2> Acesso em: 15 jun. 2011.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Parcerias na administração pública: concessão, permissão, franquias, terceirização e outras formas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1997.

DOS SANTOS, Clezio Saldanha. **Introdução à Gestão Pública**. São Paulo: Saraiva, 2006.

MEDAUAR, Odete. **Direito Administrativo Moderno**. 2 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1997.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 5.ed. São Paulo: Malheiros, 1977.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. 21.ed. São

Paulo: Malheiros, 2006.

PEREIRA, Bresser; SPINK, Peter. **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1998.

PEREIRA, Cesar A. Guimarães. **Usuários de serviços públicos: usuários, consumidores e os aspectos econômicos dos serviços públicos**. São Paulo: Saraiva, 2006.

PEREIRA, José Pereira. **Curso de Administração Pública**. 2 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

PEREIRA, Luis Carlos Bresser; SPINK, Peter. **Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial**. 7 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

PORTO NETO, Benedicto. **Concessão de serviço público no regime da Lei n. 8.987/9: conceitos e princípios**. São Paulo: Malheiros, 1999.

SILVESTRE, Hugo Consciência. **Gestão Pública: Modelos de Prestação no Serviço Público**. Escolar Editora, 2010.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – Formulário de pesquisa aplicado

#### Pesquisa de Avaliação e Satisfação

A – Serviço:

Primeira Habilitação       Renovação       Mudança de Categoria

B – Cidade

Santa Maria       Santana do Livramento

1 – Como você considera o atendimento que recebeu no CFC?

- Muito Ruim
- Ruim
- Bom
- Muito Bom

2 – Como você avalia as aulas teóricas e/ou práticas recebidas?

- Muito Ruim
- Ruim
- Bom
- Muito Bom

3 – Como você avalia os veículos, estrutura e ambiente oferecidos pelo CFC?

- Muito Ruim
- Ruim
- Bom
- Muito Bom

4 – O CFC atendeu suas expectativas em relação ao serviço que você usufruiu?

- Muito abaixo da minha expectativa
- Abaixo da minha expectativa
- Dentro da minha expectativa
- Além da minha expectativa



5 – Pela qualidade dos serviços prestados você considera o valor cobrado:

- Muito Alto
- Alto
- Justo
- Baixo

6 – Você gostaria que os serviços referentes à habilitação, dentre os quais o que você utilizou, fosse ser oferecido:

- pelo setor privado – CFC's
- pelo setor público – Governo do Estado (Detran)