

EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E EFECTIVIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS: CASO DA POLÍCIA MUNICIPAL DE MAPUTO (2011-2015)

Effectiveness, efficiency and effectiveness in the provision of public services: Maputo Municipal Police Case (2011-2015)

Eficacia, eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos: caso Policía Municipal de Maputo (2011-2015)

Mateus Luís Cuna¹

Mestre em Gestão e Administração de Empresas, USTM, Moçambique.

Autor para correspondência: mateuscuna@gmail.com

Data de recepção: 12-07-2023

Data de aceitação: 13-08-2023

Como citar este artigo: Cuna, M. L. (2023). Eficácia, eficiência e efectividade na prestação de serviços públicos: caso da Polícia Municipal de Maputo (2011-2015). *ALBA - ISFIC Research and Science Journal*, 1(1), 43-51.

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar o nível de satisfação dos munícipes pelos serviços prestados pela Polícia Municipal de Maputo. A população-alvo desta pesquisa é constituída por todos munícipes residentes na cidade de Maputo que segundo as projecções do INE para 2016 é de 1 257 453 habitantes. Para medir os constructos teóricos da pesquisa, foram utilizadas duas teorias que acabam complementando-se em seus fundamentos, que são: teoria 3-D da eficácia gerencial e a teoria contingencial da administração, consubstanciada por dois modelos nomeadamente, o de RPN e a NGP. Para garantir a representatividade da amostra e, para permitir o uso de várias técnicas de análise estatística e inferência ou ainda generalização dos resultados do estudo; recorreu-se a amostra aleatória estratificada por Distrito Municipal, sendo composta (amostra) de 271, cujos dados foram colectados por meio de um questionário contendo questões estruturadas em quatro dimensões: atendimento a porta do balcão, qualidade no atendimento, linha verde ou

atendimento telefónico e instalações. Neste contexto, os resultados obtidos propiciaram respostas à questão principal que norteou este estudo, que pretende aferir até que ponto a qualidade dos serviços prestados pela Policia Municipal de Maputo melhorou no âmbito da Reforma do Sector Público.

Palavras-chave: Administração Pública; Reforma; Serviços

ABSTRACT

The present study aimed to analyze the level of satisfaction of citizens with the services provided by the Maputo Municipal Police. The target population of this research is made up of all citizens residing in the city of Maputo, which according to INE projections for 2016 is 1,257,453 inhabitants. To measure the theoretical constructs of the research, two theories were used that end up complementing each other in their foundations, which are the 3-D theory of managerial effectiveness and the contingency theory of administration, substantiated by two models namely the RPN and the NGP. To ensure the representativeness

of the sample in order to allow the use of various statistical analysis techniques and the inference or generalization of the study results, a random sample stratified by Municipal District was used, consisting (sample) of 271 respondents whose data were collected through a questionnaire containing questions structured in four dimensions: service at the counter, quality of service, hotline or telephone service and facilities. In this context, the results obtained provided answers to the main question that guided this study, which aims to assess the extent to which the quality of services provided by the Maputo Municipal Police has improved within the scope of the Public Sector Reform.

Keywords: Public Administration; Remodeling; Services.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados por la Policía Municipal de Maputo. La población objetivo de esta investigación está constituida por todos los ciudadanos residentes en la ciudad de Maputo, que según proyecciones del INE para el año 2016 es de 1.257.453 habitantes. Para medir los constructos teóricos de la investigación se utilizaron dos teorías que terminan complementándose en sus fundamentos, las cuales son, la teoría tridimensional de la eficacia gerencial y la teoría de la contingencia de la administración, encarnadas en dos modelos a saber, la RPN y la NGP. Para asegurar la representatividad de la muestra a fin de permitir el uso de diversas técnicas de análisis estadístico y la inferencia o generalización de los resultados del estudio, se utilizó una muestra aleatoria estratificada por Distrito Municipal, quedando compuesta (muestra) por 271 encuestados cuyos datos fueron recolectados a través de un cuestionario que contiene preguntas estructuradas en cuatro dimensiones: servicio en la puerta del mostrador, calidad del servicio, servicio de atención telefónica o telefónica e instalaciones. En este contexto, los resultados obtenidos dieron respuesta a la pregunta principal que guió este estudio, que tiene como objetivo

evaluar en qué medida ha mejorado la calidad de los servicios prestados por la Policía Municipal de Maputo en el marco de la Reforma del Sector Público.

Palabras clave: Administración Pública; remodelación; Servicios.

INTRODUÇÃO

Com esta pesquisa pretende-se analisar a qualidade de serviços prestados pela Administração Pública em Moçambique de um modo geral, no Conselho Municipal de Maputo, concretamente no Comando da Polícia Municipal. Nesse âmbito, propõe-se questionar, até que ponto os serviços prestados pela Polícia Municipal de Maputo satisfazem as necessidades dos munícipes desta urbe no âmbito da Reforma do Sector Público que vigorou de 2001 a 2011 obedecendo duas fases sendo a primeira de 2001 a 2006 e a segunda de 2006 a 2011? No quadro das teorias levantadas, foram usadas essencialmente duas que acabam complementando-se em seus fundamentos, que são: a teoria 3-D da Eficácia Gerencial e a Teoria Contingencial da Administração, consubstanciada por dois modelos nomeadamente o de reengenharia de processos de negócio (RPN) e a nova gestão pública (NGP). Para medir do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Polícia Municipal de Maputo foi com base na escala SERVQUAL. O objecto de estudo escolhido foi o CMM, com particular realce o Comando da Polícia Municipal de Maputo. O período de referência para a elaboração da pesquisa obedeceu o intervalo de 2011 a 2015. A análise temporal prende-se pelo facto de 2011 ter sido o ano que terminou a segunda fase da projecção da Estratégia Global da Reforma do Sector Público EGRSP, que tinha como principal pressuposto a melhoria da prestação de serviços (satisfação do cidadão), daí que por um lado, há necessidade de analisarmos a sua performance, desde 2011 até o ano de 2015, e por outro este período coincide com a implementação do PROMAPUTO na sua segunda fase (2011-2015), que visava fortalecer e complementar as reformas ocorridas durante a segunda fase da Estratégia Global de Reforma do Sector

Público Moçambicano, ajustando-as às prioridades deste Município que se resumem em desenvolver a qualidade de prestação de serviços aos Municípios

Contextualização

Depois da assinatura dos acordos de Lusaka, o Partido Frelimo nomeou Alberto Massavanhane como Presidente do Conselho Executivo da Cidade de Maputo, e até 1997 os presidentes do Conselho foram designados e nomeados ao nível do Partido. A autarquia de Maputo é dirigida desde novembro de 1998 por um Conselho Municipal, Órgão Executivo Colegial constituído por um Presidente eleito por voto directo para um mandato de cinco anos e por vereadores por ele designados. O Governo é monitorizado por uma Assembleia Municipal, composta por vereadores também eleitos por voto directo. Antes desta data, a Cidade era dirigida por um Conselho Executivo nomeado pelo Governo Central. O processo de descentralização, então iniciado no país, centrou-se no fortalecimento dos órgãos locais do Estado (OLE), através da atribuição de maiores competências aos órgãos hierarquicamente subordinados e a implantação dos órgãos de Poder Local (OPL), de novas entidades jurídicas autónomas: as Autarquias Locais.

Em 1994 foi aprovado o programa de reforma dos órgãos locais (PROL), que tinha como objectivo a reformulação do sistema de Administração Local do Estado vigente, e a sua transformação em Órgãos Locais, com personalidade jurídica própria distinta da do Estado, dotados de autonomia Administrativa, Financeira e Patrimonial, resultou a Lei nº 3/94, de 13 de Setembro. Deste modo, em 1996 efectuou-se uma emenda na constituição da República no que diz respeito ao Poder Local, materializada pela Lei 9/96, sendo promulgada pela Assembleia da República em 22 de Novembro do mesmo ano.

Esta revisão constitucional permitiu que fosse analisada e aprovada um conjunto de dispositivos legais que guiassem o funcionamento dos Municípios, como é o caso da Lei 2/97 de 18 de fevereiro, que aprova o

quadro jurídico para a implantação das Autarquias Locais, e a lei 11/97 de 31 de Maio, que define e estabelece o regime jurídico-legal das finanças e do património das Autarquias, Faria (1999). Havendo necessidade de criar-se um quadro jurídico-legal para a implantação das Autarquias Locais em Moçambique, o Governo, ao abrigo da Constituição da República, aprovou a Lei nº 2/97 de 18 de Fevereiro que cria as Autarquias Locais. Com base nestas transformações ocorridas, em 1998 foram instituídos 33 Municípios no País incluindo 10 Vilas, e na base do processo de gradualismo Municipal, este número cresce em função da dinâmica e necessidade da sociedade. Até ao período da realização do estudo existem mais de 43 Municípios em Moçambique. Pelo Decreto nº 35/2006 de 06 de setembro, foi aprovado o regulamento de Criação e Funcionamento da Polícia Municipal em geral, e pela resolução nº 74/AM/2007 de 23 de agosto, foi aprovado o Regulamento de Organização e Funcionamento da Polícia Municipal de Maputo, (Resolução número 105/AM/ 2013 de 27 de Setembro).

Problema

estratos da população quanto a sua qualidade, sobretudo no “modus operandi”, bem como no atendimento aos utentes. Esta situação contrasta com a missão do Sector Público que é de promover e preservar a prestação de Serviços de boa Qualidade, tornando-os acessíveis a todos os Cidadãos. Nesta sequência, iniciou em 2001 a Reforma do Sector Público (2001 – 2011). Esta reforma, visava instituir que os Serviços Públicos sejam mais operacionais, orientados para resultados e com enfoque no Cidadão. Este deverá estar no centro das atenções, por esse facto, o sector público deverá estar mais voltado para fora e não para dentro de si mesmo. Portanto, o principal desafio da Reforma do Sector Público em Moçambique é a melhoria dos Recursos Humanos. É nesse âmbito que optou-se por uma pesquisa exploratória e estudo de caso que nos possibilite a compreensão desta problemática e até certo ponto, entender na perspectiva dos funcionários e utentes, o que veio alterar com a implementação da

Estratégia Global da Reforma do Sector Público (2001–2011). Deste modo que procurou questionar-se, até que ponto a Qualidade de Serviços prestados pela Polícia Municipal de Maputo melhorou no âmbito da Reforma do Sector Público?

METODOLOGIA E MÉTODOS

Do ponto de vista de seus objetivos a pesquisa pode ser considerada como descritiva, pois visa identificar os factores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenómenos e aprofunda o conhecimento da realidade. Quanto a sua natureza a pesquisa é considerada aplicada, pois objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigidos à solução de problemas específicos. Sob a forma de abordagem do problema, a pesquisa é quantitativa, mas também qualitativa na fase exploratória. Portanto, este estudo apresentou duas fases distintas e bem demarcadas em termos de tempo e de método: A primeira, de natureza exploratória e qualitativa, e a segunda, de natureza descritiva e quantitativa, destinada a mensurar os constructos envolvidos no modelo e suas relações. Na presente pesquisa foi utilizada o inquérito por questionário, que constitui uma técnica de recolha de dados muito utilizados em projectos de investigação, pela sua forma rápida de obtenção de dados.

Deste modo, a linguagem utilizada na formulação das perguntas é clara e adequada ao contexto e pretendem recolher informações inerentes ao objectivo do estudo, nomeadamente no que concerne a qualidade de serviços prestados no Comando da Polícia Municipal de Maputo e conseqüentemente aferir o nível de satisfação dos Municípios. Na presente pesquisa a recolha de dados far-se-á através de inquérito por questionário, aplicando-se a administração directa, ou seja, o inquiridor preenche directamente o questionário a partir das respostas que lhe são fornecidas pelo inquirido. A população-alvo desta pesquisa é constituída por todos municípios residentes na Cidade de Maputo que segundo as projecções do INE, para 2016 é de 1 257 453 habitantes.

No entanto por limitações de tempo e recursos será seleccionada uma parte (amostra) para fornecer a informação. Portanto, para realização deste trabalho, optou-se pelo método não probabilístico, ou seja, a escolha dos elementos para pertencer a amostra não depende de alguma probabilidade, Mulenga, (2004). A escolha deste método deveu-se como o nome infere, por motivos de conveniência, facilidade de obtenção, limitações de ordens financeiras, do tempo e como também por ser o mais recomendado para pesquisas de mercado nos últimos dias, segundo fundamentam McDaniel & Gates (2004). Ora, tendo-se observado que o Distrito Municipal onde reside o munícipe poderia influenciar no seu nível de satisfação dos munícipes diante dos serviços prestados pela Polícia Municipal e para garantir a representatividade da amostra por forma a permitir o uso de várias técnicas de análise estatística e a inferência ou generalização dos resultados do estudo, recorreu-se a amostra aleatória estratificada por Distrito Municipal.

Dos vários procedimentos para a extracção de amostras estratificada, optou-se para o presente estudo a técnica de amostragem aleatória estratificada proporcional, tendo em conta que o universo é grande e pretendia-se que o número de elementos sorteados em cada estrato fosse proporcional ao número de elementos existentes no estrato e garantido da mesma forma a representatividade da amostra. Para o cálculo do tamanho da amostra total foi considerada população alvo do estudo todos os munícipes da Cidade de Maputo e a fórmula para o cálculo da amostra para variável nominal ou ordinal e a população finita:

$$n = \frac{z^2_{1-\alpha/2} * p * q * N}{\epsilon^2(N-1) + z^2_{1-\alpha/2} * p * q * N} \quad (1)$$

Onde $Z_{1-\alpha/2}$ representa o quartil da distribuição normal estandardizada para um determinado nível de confiança, para o estudo 90% e conseqüentemente 1.64, ϵ : representa a precisão pretendida, para o estudo 5% conseqüentemente 0.05, N representa a dimensão da população, para o estudo 1 257 453 habitantes e P a proporção do fenómeno

pesquisado na população, e será expressa em percentagem ou decimal. $Q = 1-p$: proporção da característica não pesquisada na população. Não havendo informação prévia sobre o fenómeno pesquisado, para maximizar a amostra considera-se $p=q=50\%$. A dimensão da amostra em cada estrato foi calculada com base na fórmula seguinte: $W = \frac{N_h}{N}$; $n_h = nW_h$

($h = 1,2,3, 7$), Onde N_h : representa a dimensão da amostra, N_h : representa a dimensão populacional do estrato h . Com base nas fórmulas apresentadas e nos dados disponíveis, calculou-se a seguinte dimensão da amostra.

$$n = \frac{1.64^2 * 0.5 * 0.5 * 1257453}{0.05^2 (1257453) + 1.64^2 * 0.5 * 0.5 * 1257453} = 27 \quad (2)$$

Tabela 1: número de inquiridos por cada Distrito ficou distribuída com ilustra a tabela abaixo:

(Estrato)	Distrito	População estrato (Nh)	Peso (Wh)	Amostra por estrato (nh)
1	KaMpfumu (DM1)	111854	0,09	24
2	De Nhlamankulu (DM2)	160465	0,13	35
3	KaMaxakeni (DM3)	233004	0,19	50
4	KaMavota (DM4)	353414	0,28	76
5	KaMubukwana (DM5)	370658	0,29	80
6	KaTembe (DM6)	22423	0,02	5
7	KaNyaca	5634	0,00	1
Total		1257453	1,00	271

Fonte: Autor (2016).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Da revisão bibliográfica efectuada, pode-se concluir que a qualidade de serviços prestados na Administração Pública Moçambicana o caso do Comado da Policia Municipal de Maputo (PMM) pode ser analisada através de duas abordagens teóricas. As teorias de bases a serem usadas para analisar a qualidade de serviços prestados na Administração Pública Moçambicana, caso do Comando da Policia Municipal de Maputo foram: a Teoria 3-D da Eficácia Gerencial apresentada por Reddin (1975), e; a Teoria Contingencial da Administração, ambas pertencentes à Teoria Geral de Administração, e partilham do pressuposto de que o Administrador tem de ser Eficaz de modo a responder as diferentes situações de mudanças (as duas teorias olham para o comportamento do gestor face às dinâmicas e reformas da sociedade).

Para melhor percepção destas teorias, foram fundamentadas com alguns modelos que nortearam as RSP nomeadamente a Reengenharia de Processos de Negócios e Nova Gestão pública, de modo a analisar, qualidade de serviços prestados no Comado da Policia Municipal de Maputo, diante das mudanças e das crescentes exigências dos

cidadãos para melhores serviços, num período em que se observa um processo de mudanças na Administração Pública Moçambicana. A teoria 3-D da Eficácia Gerencial de Reddin (1975), faz parte de um dos modelos de desenvolvimento organizacional, como nos apresenta (Chiavenato, 2004).

Esta teoria baseia-se no facto de que o Administrador é solicitado a ser eficaz em uma variedade de situações e sua eficácia é medida na proporção em que ele é capaz de transformar o seu estilo de maneira apropriada em situações de mudanças. Para avaliar a percepção do cliente em relação à qualidade dos serviços, vamos usar modelo SERVQUAL. Este modelo surgiu de intensos estudos qualitativos e quantitativos que gerou um conjunto de cinco dimensões que são frequentemente definidas por clientes como fundamentais para mostrar na Qualidade dos Serviços, conforme propõe Parasuraman, Zeithaml e Berry. Modelo Servqual: os autores supracitados criaram o SERVQUAL, instrumento para avaliar a percepção do cliente em relação à Qualidade dos Serviços prestados, baseado em cinco dimensões, que são: Tangibilidade, Confiabilidade, Compreensão, Segurança e Empatia. No modelo servqual, então, há três instantes

distintos e sequenciais: no primeiro momento o cliente é perguntado, como ele imagina, como cliente, a sua empresa ideal. A seguir o cliente é perguntado como está o desempenho da empresa real a ser analisada, por último é feita a comparação entre a empresa ideal e a empresa real. Para Chiavenato (2004), Eficácia Gerencial, tem de ser avaliada em termos de produtos. Para ele a Eficácia Administrativa é em função da manipulação correcta da situação. Isto é, o desempenho, não é o que o Administrador faz, mas sim o que ele obtém numa dada situação. O modelo 3-D consiste em quatro estilos básicos, quer dizer, quatro estilos gerenciais mais eficazes e quatro menos eficazes.

Chiavenato (2004) avança ainda afirmando que, não existe um estilo gerencial ideal, existe sim, um estilo que quando aplicado na situação e no momento correcto se alcança melhores resultados. Então neste modelo a eficácia é o resultado de aplicar-se a estratégia ou estilo gerencial mais apropriado à situação. A outra teoria que nos propomos a usar para analisar o nosso objecto de estudo, é a Teoria Contingencial da Administração. Para Chiavenato (2004), abordagem contingencial considera que não existe uma única maneira melhor de organizar; ao contrário, as organizações precisam ser sistematicamente ajustadas às condições ambientais. Esta teoria assume as organizações como sendo de natureza sistémica, isto é, ela é um sistema aberto, e que as mesmas apresentam uma interacção entre si e o ambiente. Aqui as Características ambientais funcionam como variáveis independentes, enquanto características organizacionais são variáveis dependentes. Ainda de acordo com Chiavenato (2002), a abordagem Contingencial salienta que não se alcança a eficácia organizacional seguindo um único e exclusivo modelo organizacional. Nesta teoria a ênfase é colocada no ambiente e nas demandas ambientais sobre a dinâmica Organizacional, onde numa organização deve ocorrer a visualização de dentro para fora. Em suma, a Teoria Contingencial da Administração assume que os aspectos universais e normativos numa organização devem ser

substituídos pelo critério de ajuste constante dentro da organização, baseando-se no seu ambiente e tecnologia Neste caso específico do Comando da Polícia Municipal, deve ter a capacidade de agir com dinâmica e celeridade de acordo com a situação, de modo a responder demandas e a realidade social, isto é, a motivação do pessoal deste sector poderá consequentemente trazer uma satisfação dos utentes do Comando da PMM, concorrendo deste modo para prestar um serviço Eficaz, Eficiente e Efectivo ao cidadão, tendo em conta as reformas implementadas recentemente.

A Teoria 3-D da Eficácia Gerencial ao defender que o administrador não pode ter um único estilo de administrar, percebe-se que ele deve, sim administrar consoante a situação dada, onde ele deverá criar condições para materializar de forma eficaz, eficiente e efectiva os objectivos traçados, complementando-se com a Teoria Contingencial da Administração segundo a qual o alcance da eficácia e eficiência tem haver relação constante entre a organização e o exterior, ou seja, entre a organização e os cidadãos/utente. A organização não deverá permanecer estática face a dinâmica da sociedade, deverá nortear o seu crescimento em função da crescente exigência do cidadão/utente. De acordo com Reddin (1975), a eficácia não é uma Qualidade Administrativa, mas sim o Resultado de ser aplicar a Estratégia ou o Estilo Gerencial mais apropriado à situação. A eficácia é o grau em que o executivo alcança os resultados desejados de sua função.

A literatura existente sobre a Reforma na Administração considera que este processo resulta dos fracassos originados no Modelo Clássico Weberiano (Rocha, 2000), que vinha representando desde o séc. XIX como o modelo ideal da administração. Webber (1982) considera o modelo burocrático como o modelo organizacional colectivo mais eficiente para alcançar os níveis mais altos de desempenho em qualquer organização, cujas características apresentadas por Awortwi (2003), compreende os seguintes postulados: Para os propósitos da tomada de decisão

racional, as tarefas do sector público devem ser acordadas pelos políticos e executadas pelos funcionários do Estado; As tarefas públicas devem ser organizadas numa base contínua e regrada, onde o funcionário deve-se ocupar inteiramente das tarefas administrativas (rotina); A administração é baseada em documentos escritos (formalidade nas relações); Os serviços e tarefas a desempenhar devem ser organizados hierarquicamente, sustentados por autoridade e sanções.

Um dos principais pressupostos enfatizados por Webber, a disciplina e o rigor no cumprimento de regras e na adesão aos procedimentos no ambiente administrativo, tornando assim o funcionário público num mero implementador das agendas nesta mecanização burocrática. O objectivo de seguir regras rígidas é o de garantir a legalidade e tratamento igual a todos os cidadãos, de modo que os assuntos públicos sejam conduzidos da melhor maneira para o desenvolvimento da sociedade. Neste contexto surge a referida Administração Burocrática, como antídoto da administração patrimonialista que tinha enraizado em suas artérias a corrupção e o nepotismo, mas com aparição do capitalismo/ neo-liberalismo, passou a ser inaceitável.

Assim, o surgimento deste modelo visava acima de tudo combater a corrupção e o nepotismo patrimonialista da sua máquina administrativa. Entretanto com o passar do tempo, as dinâmicas do sector público se encarregaram de demonstrar que o modelo burocrático não constituía de facto o melhor modelo alternativo para a administração pública. Este modelo foi criticado pelo facto de não identificar os mecanismos favoráveis para o alcance da eficiência e eficácia do sector público, porque ele se concentra mais nos processos e não nos resultados; isto é, concentra-se mais em “fazer coisas da maneira certa” e não em “fazer as coisas certas”, como argumenta (Awortwi, 2003). Contrariamente às propostas de Webber, a realidade mostra que a confiança excessiva nas leis e regulamentos promove inércia e rigidez, devido a incapacidade de focalizar nos objectivos, especificar as metas e avaliar os

resultados, e em consequência disto, surge a Administração Pública Gerencial como resposta à expansão das funções económicas e sociais do Estado, ao desenvolvimento tecnológico, a necessidade de redução de custos e aumento de qualidade de serviços ao cidadão (Chiavenato, 2006).

Nos finais dos anos de 1970 a década de 1990, desenvolveu-se este novo paradigma, originário do sector privado, que privilegia a administração virada para a melhoria do desempenho do Estado. Pollit (1990 como citado em Ferlie, 1996) caracteriza este movimento como um sistema de pensamento ideológico caracterizada pela importação de ideias geradas no sector privado para dentro das organizações do sector público. Com base nesta nova visão, o sector público torna-se muito próximo do sector privado, estando ambos sujeitos aos mesmos mecanismos de funcionamento, razão pela qual os teóricos consideram que estes dois campos deveriam ser indistintos. Assim sendo, este novo paradigma, também conhecido por New Public Management, pode ser considerado uma evolução da administração pública como ciência, ao serviço do Governo, em que orienta-se por princípios democráticos, no sentido de que o cidadão passa a interagir com os sistemas administrativos.

CONCLUSÃO

Pretendeu-se neste trabalho proporcionar, de forma muito sintética, mais objetiva e estruturante analisar a Qualidade de Serviços Prestados na Administração Pública Moçambicana no âmbito da Reforma do Sector Público” e, neste sentido, propõe-se analisar e compreender a Qualidade de Serviços Públicos prestados no Comando da Polícia Municipal de Maputo. Nesse contexto, foram estabelecidas balizas teóricas que nos permitiram fazer uma análise do fenómeno de forma mais abrangente possível. Assim sendo Sendo assim, tomamos como base a questão da qualidade de serviços vigentes no processo da Reforma. Com efeito, verificamos no terreno que a questão da qualidade de serviços prestados no sector em análise ainda é um processo permanente e contínuo que deve ser acompanhada por todos

intervenientes. No final da pesquisa, notamos que, através dos objectivos específicos delineados e do referencial teórico, alcançamos o objectivo geral estabelecido. O tema em estudo foi pertinente para compreendermos o nível da qualidade de serviços prestados no Comando da Polícia Municipal de Maputo. Para terminar, far-se-á notar que ninguém se pode considerar perfeito neste tipo de tarefa, pois a arte de escrever artigos científicos constrói-se no dia-a-dia, através da experiência e da cultura.

Limitações do estudo

Toda pesquisa possui limitações ligadas ao contexto em que foi realizada, sejam elas teóricas, metodológicas ou práticas. Com relação às limitações deste estudo, pode-se considerar que esta pesquisa se restringiu a um determinado público-alvo, o da cidade de Maputo, fazendo com que os dados e a interpretação dos resultados sejam característicos e específicos. Sugere-se que as pesquisas desta mesma natureza sejam realizadas em outras regiões do País, de modo a analisar diferentes percepções dos Municípios. Partindo do pressuposto de que o objetivo principal desta pesquisa foi explorar as questões conceituais, empíricas e administrativas geradas pelas reformas da Administração Pública e utilização de novos conceitos e abordagens sobre a Gestão Pública, destacando a Qualidade de Serviços prestados pela Administração Pública em Moçambique e em particular no Comando da Polícia Municipal, não se pode fazer inferências a outras realidades. Em estudos desta natureza, os resultados somente podem ser generalizados em relação aos fundamentos teóricos, mas não em relação à análise de dados e interpretações de resultados. Este estudo descreveu relações entre constructos teóricos a partir de uma amostra de municípios da cidade de Maputo, Consequentemente, não é possível estender os resultados obtidos para todo o País ou para outras Autarquias Locais em Moçambique

RECOMENDAÇÕES

Da discussão do quadro teórico, das constatações do terreno, e das conclusões desta pesquisa, avançamos com recomendações, que implementadas poderão contribuir para o melhoramento da qualidade de serviços prestados no Comando da Polícia municipal de Maputo de modo a torná-los eficazes, eficientes e efectivos. Recomenda-se que se melhore a acessibilidade pois, constatamos a falta de rampas em todas unidades da Polícia Municipal para o acesso a deficientes físicos ou munícipes com capacidade motora reduzida, o que pode ser considerado como elemento de exclusão desta camada social. Igualmente recomenda-se aos agentes da Polícia Municipal a agirem com simpatia e educação fundamentalmente no atendimento aos munícipes, tendo em conta o senso humano, uso de técnicas de comunicação, disponibilidade para responderem às perguntas, prestação de informações correctas e completas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alliprandini, D. H.; Moura, T. L. De (2004). Determinantes da Qualidade em Serviços de Alimentação: o caso das empresas de refeições colectivas. Universidade federal de São Carlos. Enegep, XXIV encontro nacional de engenharia de produção. Florianópolis.
- Alves, f. P. G. B. F. (2008). A relação da qualidade do serviço com a satisfação do consumidor nos serviços de transportes públicos: o caso do metro do porto. Dissertação, universidade católica portuguesa, Porto, Portugal.
- Bornia, A. C. Wernke, R (2000). Considerações acerca dos conceitos e visões sobre os custos da qualidade. In Revista FAE, Curitiba, v.3, n.2, p.77-88, Maio/Agosto.
- Caiden, Naomi J. & Caiden, Gerald E (2001). Enfoques e lineamientos para el seguimiento, la medición y la evaluación del desempeño em

- programas del sector público. Revista do Serviço Público, nº 1, Jun-Mar.
- Chiavenato, I. (1994), Recursos humanos na Empresa: pessoas, organizações e sistemas. 3.ed. São Paulo: Atlas.
- Colenci, a. T; Hermosilla, j. L. G.; Rodrigues, G. A. (2002). Diferenças nas percepções de qualidade em serviços: um estudo de caso. Enegep, XXII encontro nacional de engenharia de produção, Curitiba.
- Comissão Interministerial da Reforma do Sector Público. (2001), Estratégia Global da Reforma do Sector Público 2001-2011. Maputo: Publicação Oficial. Imprensa Nacional de Moçambique.
- Constituição da Republica de Moçambique: Imprensa Nacional de Moçambique, 2004: Maputo
- Dalf, Richard L, (1999). Teoria e Projectos das Organizações. 6.ed. Rio de Janeiro: LTC.
- Decreto nº 35/2006 de 6 de setembro, que aprova o Regulamento de Criação e Funcionamento da Polícia Municipal
- Farias, S. A, (1998). Avaliação Simultânea dos Determinantes da Satisfação do Consumidor: um estudo no segmento da terceira idade. Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, São Paulo.
- Gil, A. (1999). Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. São Paulo.
- Lei 3/94, de 13 de setembro, determina a Criação Gradual de Municípios Urbanos e Rurais,
- Lei nº 2/97, de 18 de fevereiro: que aprova o quadro jurídico para a implementação das autarquias locais. I serie, nº 22. Publicação oficial de Republica de Moçambique: Maputo
- Lei nº 8/2003, de 19 de maio, Lei dos órgãos locais do Estado. I serie, nº 52. Publicação Oficial da Republica de Moçambique: Maputo
- Macuane, José Jaime. (2007) A gestão da reforma do sector público: política, capacitação e nova gestão pública em Moçambique, 2001-2005. In AWORTWI, Nicholas e SITEO, Eduardo (ed.). Perspetivas africanas sobre a nova gestão pública: implicações para a formação de recursos humanos. CIEDIMA: Maputo. P. 71 – 113.
- Marconi, Marina de Andrade (2000), *Metodologia Científica*: para o curso de Direito. São Paulo: Atlas.
- Osborne, David and TED Gaebler (1993) *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Penguin: New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988), "SERVQUAL: a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, v. 64, n. 1.
- Quivy, R. E Campenhoudt, L. (1992) *Manual de Investigação em Ciências da Sociais*. Editora Gradiva: Lisboa.