

A QUALIDADE NOS SERVIÇOS PÚBLICOS: UMA ANÁLISE NA SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS DE SANTANA DO LIVRAMENTO – RS

ALUNO: MARIA GIOVANA DE JESUS PEREIRA
ORIENTADOR: MARI ELDIONARA MACHADO

RESUMO

Este artigo tem como objetivo verificar a percepção dos usuários em relação a qualidade do atendimento nos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Serviços Urbanos, da cidade de Santana do Livramento/RS, para isso foi feita uma pesquisa exploratória com abordagem quantitativa, para a análise dos dados coletados foi utilizada a técnica de estatística descritiva. O artigo descreve o que é Administração Pública e também define qualidade no setor público, para assim entendermos melhor a importância do tema abordado. Pois, a qualidade nos serviços prestados no setor público é direito assegurado pelo cidadão, porém nem sempre estes são prestados de forma satisfatória a população.

Palavras-chave: Qualidade, Administração Pública, Secretaria Municipal de Serviços Urbanos

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo verificar la percepción de los usuarios en relación a la calidad de la atención en los servicios prestados por la Secretaria Municipal de Servicios Urbanos, de la ciudad de Santana do Livramento / RS, para ello se realizó una investigación exploratoria con abordaje cuantitativo, para el análisis de los resultados se utilizó la técnica de estadística descriptiva. El artículo describe lo que es Administración Pública, para así entender mejor la importancia del tema abordado, pues, la calidad en los servicios prestados en el sector público es derecho asegurado por el ciudadano, pero no siempre éstos son prestados de forma satisfactoria a la población.

Palabras clave: Calidad, Administración Pública, Secretaría Municipal de Servicios Urbanos

1. INTRODUÇÃO

A partir da década de 1950, o conceito de qualidade foi ampliado de perfeição técnica em projeto e fabricação para adequação do produto ao uso (CAMPOS, 2004, P.11). Portanto, a gestão da qualidade é vista hoje, tanto no meio acadêmico como no empresarial, como um fator estratégico para a melhoria de competitividade e produtividade. Em relação as diferenças entre o setor público e privado, é possível perceber que há tempos, as empresas privadas buscam estratégias para a qualidade de seus serviços e produtos, motivados certamente pelo lucro, que depende da fidelização de seus clientes.

A qualidade por algum motivo ou outro ainda não tinha se tornado foco das organizações públicas, somente com o passar dos anos e mudanças de modelo de Estado, a qualidade ocupou seu devido espaço na gestão pública.

Para Moura (1999, p.68) qualidade é definida como “sendo a conformidade entre o que se produz com aquilo que o cliente quer de modo que suas expectativas sejam superadas e sua satisfação alcançada”.

Pode-se dizer que administração hoje, reconhece a satisfação das necessidades do cliente como seu cerne, sendo isso resultado das mudanças no estilo administrativo e as reformas da administração pública no início do século XX. Segundo Sanabio, Santos e David (2013, p. 24) a administração pública buscou direcionar a atenção dos provedores de serviços públicos para as necessidades dos beneficiários, denominando foco no cidadão-consumidor.

Essa nova perspectiva influenciou o estado a ver o cidadão, não apenas como consumidor/contribuinte, mas também, como co-formuladores de políticas públicas, que esperam da administração pública uma gestão eficiente e com responsabilização política (SANABIO, SANTOS E DAVID, 2013, p. 25). Assim, a satisfação do cliente torna-se um indicador na qualidade dos serviços públicos prestados.

Atualmente discute-se os assuntos relativos a otimização e padronização de processos, tanto em organizações privadas como públicas, estas técnicas e estratégias são utilizadas com o objetivo principal de cumprirem com sua função social e assim obterem uma boa aceitação do público. As organizações públicas devem estar preocupadas com o desempenho de seus servidores e com a clara definição de indicadores, com a negociação de compromissos e com um tipo de prestação de contas regular e sistemática como base para o aumento da responsabilidade institucional.

Para que estes serviços sejam prestados contemplando a qualidade que se busca é preciso motivar os servidores para que assim possam exercer da melhor maneira a profissão que exercem. De acordo com Moraes (2004, p. 250) a motivação é um processo psicológico que causa o despertar, o encaminhamento, e a persistência de ações voluntárias dirigidas a objetivos. Percebe-se então a motivação como um fator para o desenvolvimento das ações e um estímulo ao trabalho. Ainda segundo a autora, “a motivação é uma importante fonte para a produtividade e para o desempenho, sendo influenciada pelas normas do grupo”.

Então para começar as mudanças, o clima organizacional deve ser alterado. Devem ser feitas reuniões expondo as dificuldades do grupo e os colaboradores devem manter um clima de cordialidade e pró-atividade, pois segundo Chiavenato (2004, p. 422) o clima organizacional representa o quadro mais amplo da influência ambiental sobre a motivação. Ainda segundo o autor, o clima organizacional é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida e vivenciada pelos participantes da organização e influencia diretamente seu comportamento. Portanto é possível afirmar que o clima organizacional é tão importante na satisfação dos funcionários quanto o salário, e influencia diretamente na motivação que por sua vez está ligada a qualidade no desempenho das funções, ações diárias e a produtividade.

Na cidade de Santana do Livramento, localizada no estado do Rio Grande do Sul, assim como em inúmeras outras de nosso país, existem alguns problemas relativos à má administração e gestão de recursos públicos, o que gera problemas a população. Então este artigo dedicou-se a analisar a qualidade dos serviços prestados na Secretaria de Serviços Urbanos do município objeto de estudo. Que tem como competência coordenar a manutenção, conservação e expansão da iluminação pública. E exercer atividades de limpeza, plantio de árvores e embelezamento das vias e logradouros públicos. Também cabe a ela administrar os cemitérios públicos e regular a utilização dos logradouros públicos.

Foi instituída com a finalidade de articular a definição e a implementação de serviços essenciais à população. A mesma, segundo pesquisa interna com funcionários, foi desmembrada das secretarias de Obras e Transportes no ano 2000, conta com cento e vinte (120) servidores, sendo um contratado e três cargos de confiança, está é responsável pela limpeza pública na cidade, que inclui recolhimento de lixo domiciliar, capina, varrição e pintura de meios-fios, iluminação de ruas e logradouros públicos, conservação do cemitério público municipal e ainda serviço funerário social, essa importante secretaria presta serviços de suma importância à população, sendo estes, um direito garantido na sua Lei Orgânica que determina que tais sejam prestados com eficiência e qualidade.

“Art. 150 - A execução da política urbana estará condicionada às funções sociais da cidade compreendida como direito de acesso de todo o cidadão à moradia, transporte público, saneamento, energia, abastecimento, iluminação pública, comunicação, educação, saúde, lazer e segurança, assim como a preservação do patrimônio ambiental e cultural.”

Além do quadro de servidores regular, conta ainda com convênios e terceirização. A iluminação pública é terceirizada e a coleta de lixo também. Convênio presídio municipal de Santana do Livramento em que apenados, com bom comportamento, prestam serviços na limpeza de vias públicas e estes trocam horas trabalhadas por redução parcial da pena total.

A satisfação do cliente ou consumidor, quanto ao atendimento, é um fator importante na avaliação da qualidade total. Quando um cliente não é bem atendido ou não tem suas necessidades atendidas, isso mostra falhas na gestão dos serviços da administração pública.

A satisfação dos clientes é assegurada a partir da qualidade dos serviços prestados, que envolve fatores como boa comunicação, facilidade de acesso e também as relações humanas, todo usuário, colaborador ou cliente deseja ser tratado com respeito e cortesia, para assim ter suas necessidades atendidas de forma satisfatória. Assim, Fadel e Filho (2009, p. 11) dizem que “a chave para assegurar uma boa qualidade de serviço é obtida quando as percepções dos clientes excedem suas expectativas”. Ainda segundo os autores, não basta compreender a importância de se fornecer serviços com excelente qualidade, é necessário que ocorra um processo contínuo de acompanhamento das percepções dos clientes sobre a qualidade do serviço, para assim, poder desenvolver soluções aos problemas da organização e garantir a qualidade do atendimento e dos serviços prestados.

Em busca de descobrir se usuários da secretaria de Serviços Urbanos de Santana do Livramento recebem um serviço de qualidade, a pesquisa investiga a percepção dos usuários em relação a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Serviços Urbanos, da cidade de Santana do Livramento/RS.

E para chegar a resposta desta pergunta este artigo teve como objetivo geral verificar a percepção dos usuários em relação a qualidade do atendimento nos serviços prestados pela Secretária Municipal de Serviços Urbanos, da cidade de Sant’Ana do Livramento/RS, através dos objetivos específicos, pesquisar o nível de satisfação dos usuários nos serviços de atendimento da Secretaria Municipal de Serviços Urbanos, da cidade de Sant’Ana do

Livramento e identificar as necessidades e expectativas dos usuários nos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Serviços Urbanos, da cidade de Sant'Ana do Livramento.

Um dos princípios da Administração Pública é a eficiência e na busca desse princípio os planos e programas do governo estão interligados com a qualidade. Para o controle da qualidade é necessário que avaliações sejam feitas, e não existe melhor avaliador do serviço público do que seus próprios usuários.

Segundo Campos (2004, p. 109) a razão de ser de uma empresa são os seus clientes, portanto, toda a administração deve estar voltada para a qualidade, que ainda segundo o autor, “é a busca contínua da satisfação das necessidades do cliente”.

De acordo com Lei Orgânica do município de Santana do Livramento de 03 Abril de 1990, é um dever da administração pública garantir a população, o acesso à moradia, transporte público, saneamento básico, educação, saúde e segurança além de outros direitos básicos presente na Constituição Federal.

Serviços urbanos é uma área da atuação da administração pública municipal que gera grande impacto na qualidade de vida da população, pois, engloba serviços essenciais para desenvolver as funções de infraestrutura da cidade, como a limpeza das ruas, a manutenção da iluminação pública e das praças de desporto e lazer.

Por ser esta secretaria tão importante torna-se imperativo saber qual o nível de satisfação dos usuários quanto aos serviços e ao atendimento prestados? ainda sob este enfoque, poderemos confrontar as expectativas com a realidade dos serviços prestados.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Este artigo possui três tópicos para embasar o seu referencial teórico, o primeiro trata sobre a Administração Pública o segundo sobre Organizações Públicas e o terceiro Qualidade na Prestação de Serviços Públicos, estes tópicos foram elaborados com base em autores que dedicaram-se a estudos sobre administração pública.

2.1 Administração Pública

Segundo Bergue (2011, p.18) “a definição de administração pública é fortemente influenciada por sua orientação para a sociedade e para o interesse público”. Matias-Pereira (2009, p.10) relata que a administração pública pode ser percebida como a estrutura do poder executivo, que tem a missão de coordenar e implementar as políticas públicas. Portanto, associa-se esse termo a todas as atividades desenvolvidas por uma equipe de gestores, nas organizações públicas, nas três esferas do Estado, municipal, estadual e federal.

Uma das principais diferenças entre a administração pública e privada, segundo Matias-Pereira (2009, p.8) é que na governança pública o gestor tem sob sua responsabilidade bens que pertencem a sociedade, portanto a administração/gestão deve ser realizada com elevado nível de compromisso, responsabilidade, transparência, ética e senso de justiça. Assim, o profissional que trabalha com administração pública, também chamado de gestor público, deverá ser uma pessoa de grande caráter e responsabilidade, pois terá em seu poder a gestão financeira e o planejamento estratégico de um órgão ou setor público o que representa uma grande responsabilidade, além de um grande dever para com a sociedade.

A administração pública também é definida como “o conjunto de órgãos, funcionários e procedimentos utilizados pelos três poderes que integram o Estado, para realizar suas funções econômicas e os papéis que a sociedade lhe atribuiu no momento histórico em

consideração” (CONSTIM, 2010 P.27). Para Matias-Pereira (2009, p. 8) para que a administração pública cumpra adequadamente o seu papel, nos seus diferentes níveis, sendo eles, municipal, estadual e federal, é necessário que ela esteja bem estruturada e dessa maneira possa atuar com eficiência, eficácia e efetividade em favor da sociedade.

De acordo com o Art. nº 37 da Constituição Federal de 1988 (BRASIL,1988), estão previstos os seguintes princípios da Administração Pública: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência. O princípio da Legalidade, segundo Mazza (2012, p.232) representa a subordinação da administração pública á vontade popular, ou seja, o exercício da função administrativa do Estado não pode ser pautado pela vontade da administração ou dos agentes públicos, mas obrigatoriamente respeitar a vontade da lei.

A impessoalidade estabelece um dever de imparcialidade na defesa do interesse público, a moralidade é a representação do respeito aos padrões éticos, de boa-fé, decoro, lealdade, honestidade e probidade incorporada pela pratica diária ao conceito da boa administração. (MAZZA, 2012. p. 236/242) O princípio da publicidade visa dar transparência aos atos públicos, assim contribuindo para a moralidade.

A Constituição Federal passou a considerar o princípio da eficiência como norteador da Administração Pública apenas após a reforma da gestão pública de 1995, por meio da Emenda Constitucional Nº 19 de 1988. A Administração Pública a partir daí passa a enfatizar a eficiência, a qualidade e a efetiva concretização do regime democrático, mediante a participação mais intensa dos cidadãos. Segundo Mazza (2012, p. 257) o princípio da eficiência é o que proporciona a economicidade, a redução de desperdícios, a qualidade, rapidez, produtividade e rendimento funcional.

Para, Moraes (2004, p. 03) a tarefa da Administração envolve interpretação de objetivos a fim de transforma-los em ação organizacional por meio do planejamento, da organização, da direção e do controle. No modelo atual de Administração Pública o gestor deve identificar possíveis problemas gerenciais o mais breve possível, saná-los e verificar a satisfação/aceitação do cidadão, para que isso seja possível o mesmo deve ter uma equipe organizada e coesa, sempre, visando um resultado eficiente no cumprimento das tarefas.

2.2 Organizações Públicas

Organizações em um sentido amplo, significa uma criação da sociedade estruturada para a realização de objetivos pré-estabelecidos (PEREIRA, 2009 p.13). As organizações públicas são parte da administração pública, e são definidas como os órgãos e demais entidades que possuem como objetivo desempenhar toda a atividade administrativa do Estado.

Robert Denhardt (p.20) define organizações públicas como “grupos de pessoas que se reúnem para realizar determinado propósito, ou seja, as organizações conduzem as atividades de muitos indivíduos com determinado objetivo.” A condução destas atividades ocorre por meio de uma série de relações de autoridade entre superiores e subordinados. Portanto, as organizações são planejadas de forma deliberada para realizar um determinado objetivo, formando unidades sociais portadoras de necessidades e interesses próprios (PEREIRA, 2009 p.13), também possuem caráter burocrático, definido por sua estrutura ou hierarquia, o que decorre da divisão do trabalho.

Portanto as organizações públicas, são grupos, órgãos públicos que tem o objetivo de responder as demandas da sociedade, como ferramentas da administração pública, assim Pereira (2009, p. 25) diz que a administração pública no Brasil precisa fomentar a concepção de que a sua função é responder as demandas da sociedade por bens e serviços públicos de qualidade, evitando que suas organizações submetam-se as pressões, evitando privilegiar interesses dos grupos detentores do poder político e econômico.

De tal forma o gestor público é um articulador, facilitador e catalisador dos anseios da sociedade, devendo ser sensível quanto ao impacto que suas ações causarão no cidadão.

2.3 Qualidade na Prestação De Serviços Públicos

Segundo Campos (2004, p. 2) um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende de forma confiável, acessível, segura e em tempo certo as necessidades do cliente. Paladini (2008, p. 3) diz que o termo qualidade é de domínio público, perfeitamente incluído no senso comum, portanto, não se pode definir qualidade de qualquer modo, na certeza de que as pessoas acreditarão ser esse seu significado.

Paladini (2008, p.3) expressa que a qualidade, em suas inúmeras definições, pode ser vista como perfeição, ou como um aspecto subjetivo inerente a cada consumidor, também pode ser associada a um bom processo produtivo. Assim, após constatar suas várias definições o autor define um elemento comum entre todos os aspectos analisados, trata-se da busca pela melhoria e da prioridade a evolução.

Para Oliveira (p.10-11) “A qualidade total aplicada ao setor de serviços está relacionada com o fornecimento do produto/serviço com qualidade superior aos clientes, proprietários e funcionários”. Com este conceito percebe-se que a análise da qualidade não deve limitar-se aos clientes externos. É necessário levar em consideração todos os indivíduos da organização, colaboradores, gestores e clientes, ressaltando a importância de cada um na conquista do objetivo comum, que é a qualidade tanto na prestação de serviços quanto no atendimento ao cliente.

A qualidade no setor público assume atualmente um grande papel, pois é nela que se busca a satisfação dos usuários dos serviços prestados pela administração pública. Fadel e Filho (2009, p. 10) afirmam que “como valor, a qualidade está associada a um estilo de gestão, à visão sistêmica, à melhoria contínua e visa promover mudanças, utilizando-se de novas técnicas de produção, voltadas ao combate dos desperdícios humanos e materiais”. Portanto a qualidade compreende princípios, metodologias e ferramentas da qualidade, essenciais nas organizações públicas e privadas. A prestação de um serviço de qualidade é fundamental para que haja a melhoria contínua na Administração Pública.

Segundo Misoczky e Vieira (2001, p. 161), a qualidade e a satisfação do cliente são vistas de formas diferentes em empresas privadas e organizações públicas, pois as empresas dependem do consumo de seus produtos e ou serviços para sobreviver e por isso devem valorizar o cliente. Já as organizações públicas não têm essa relação, pois a maioria dos serviços são oferecidos de forma gratuita, como educação, saúde e segurança e ao mesmo tempo são propriedade do consumidor, pois colaboram com os serviços a partir do pagamento seus impostos, taxas, multas entre outros.

Assim, Pollit e Bouckaert (1995) *apud* Misoczky e Vieira (2001, p. 162) apresentam como uma peculiaridade do setor público, o dualismo de ser, por um lado, proprietário e por outro, representante dos cidadãos. Ou seja, o cidadão faz os dois papéis, de financiador e usuário. Outra peculiaridade segundo os autores acima citados:

“A população em geral, mesmo que não seja usuária no sentido direto, se relaciona com as organizações públicas, na medida em que, obrigatoriamente, participa do seu custeio e, em decorrência, tem expectativas quanto à forma como os recursos derivados de impostos são aplicados” (Pollit e Bouckaert, 1995 *apud* Misoczky e Vieira, 2001. P. 162).

Portanto, medir a qualidade dos serviços públicos se torna um pouco mais complicado do que nas empresas privadas, já que os consumidores também são os financiadores e os

colaboradores que exercem as atividades. Ainda a percepção de qualidade e satisfação é muito relativa como afirmam, Fadel e Filho (2009, p.10), cada cliente possui uma determinada percepção sobre qualidade e, muitas vezes, esta diferença implica até mesmo “estado de espírito do cliente” no momento da prestação de serviço.

Serviços diferentemente de produtos não podem ser mensurados, portanto é necessário lembrar que, “gerenciar serviços é diferente de gerenciar produção de bens, pois serviços são intangíveis, não podem ser possuídos, mas vivenciados, e por isso são de difícil padronização” (Fadel e Filho, 2009. P. 11). Assim, a satisfação do cliente deve ser vista como um indicador de desempenho e de qualidade do serviço prestado, ainda segundo os autores, “é fundamental que se controle ou realmente os processos em função das necessidades dos clientes”.

3. MÉTODO

O seguinte artigo analisou a percepção descritiva dos usuários, da Secretaria de Serviços Urbanos de Santana do Livramento – RS, quanto à qualidade no atendimento e dos serviços prestados. Foi aplicada uma pesquisa exploratória que segundo Gil (2002) permite aprimorar as ideias do problema, pois utilizando esse tipo de pesquisa o tema torna-se mais específico, com caráter descritivo.

A abordagem quantitativa é aquela na qual, segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 69) tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números, opiniões e informações para assim classificá-las e analisá-las, utilizando de métodos estatísticos para sua interpretação e análise de dados. Essa abordagem pode ser empregada em vários tipos de pesquisa, inclusive descritivas. Ainda segundo Prodanov e Freitas (2013, p.70) sua utilização se justifica na busca da relação causa-efeito entre fenômenos, além de ser uma facilitadora na análise da interação de variáveis permitindo um maior grau de profundidade na interpretação das particularidades, dos comportamentos ou das atitudes dos indivíduos. Dessa forma, a abordagem quantitativa será uma forma para se analisar a satisfação dos usuários quanto a qualidade de atendimento e serviços prestados na secretaria objeto deste estudo.

A técnica de coleta de dados utilizada foi questionário, que como todas as técnicas apresenta suas vantagens e desvantagens, segundo Barros e Lehfeld (2013, p.74) a maior vantagem é de abranger um grande número de pessoas, e a sua desvantagem é relativa a aplicação com pessoas de classes e grupos sociais muito distintos, pois é possível que as questões não sejam do entendimento de todos.

Esse questionário foi elaborado com perguntas fechadas, com base em questionários retirados da internet, com base no site “Survio” e no site “SurveyMonkey” que são sites que possuem modelos de pesquisas de qualidade e satisfação dos clientes. E utilizou a escala de Likert de cinco pontos como base, essa escala é muito utilizada em pesquisas de qualidade e satisfação do cliente, segundo Duarte (2016) a tabela de classificação proposta por Rensis Likert permite medir o nível de concordância do cliente de um modo mais específico. Utilizando o “parcialmente” e o “totalmente” ao invés de dividir as alternativas apenas em “concordo” e “discordo” permite que esse cliente possa se aprofundar no seu nível de satisfação.

A população que respondeu ao questionário foi a da cidade de Santana do Livramento, estimada pelo portal do IBGE no ano de 2016 em 82.631 habitantes, foi utilizada uma amostra mínima de 158 usuários dos serviços prestados pela Secretaria em questão, escolhidos de forma aleatória. Este número de amostra foi calculado com o grau de confiança de 95% e margem de erro de 5%, utilizando a calculadora de amostras on-line do Professor Luis Felipe Dias Lopes, após aplicar a pesquisa os dados foram tabulados e inseridos no programa IBM SPSS que é um *software* que faz análises estatísticas, este transformou os dados coletados em gráficos para poder analisá-los melhor e chegar aos resultados.

Para a análise dos dados coletados foi utilizada a técnica de estatística descritiva, que “compreende o manejo dos dados para resumir-los ou descrevê-los, sem ir além, isto é, sem procurar inferir qualquer coisa que ultrapasse os próprios dados” (FREUND, SIMON, 2000 *apud* DIEHL, SOUZA, DOMINGOS, 2007 p. 4).

Assim, as respostas obtidas por meio dos questionários foram analisadas de modo objetivo, sem interferência do pesquisador, apresentando apenas as opiniões obtidas a partir dos usuários.

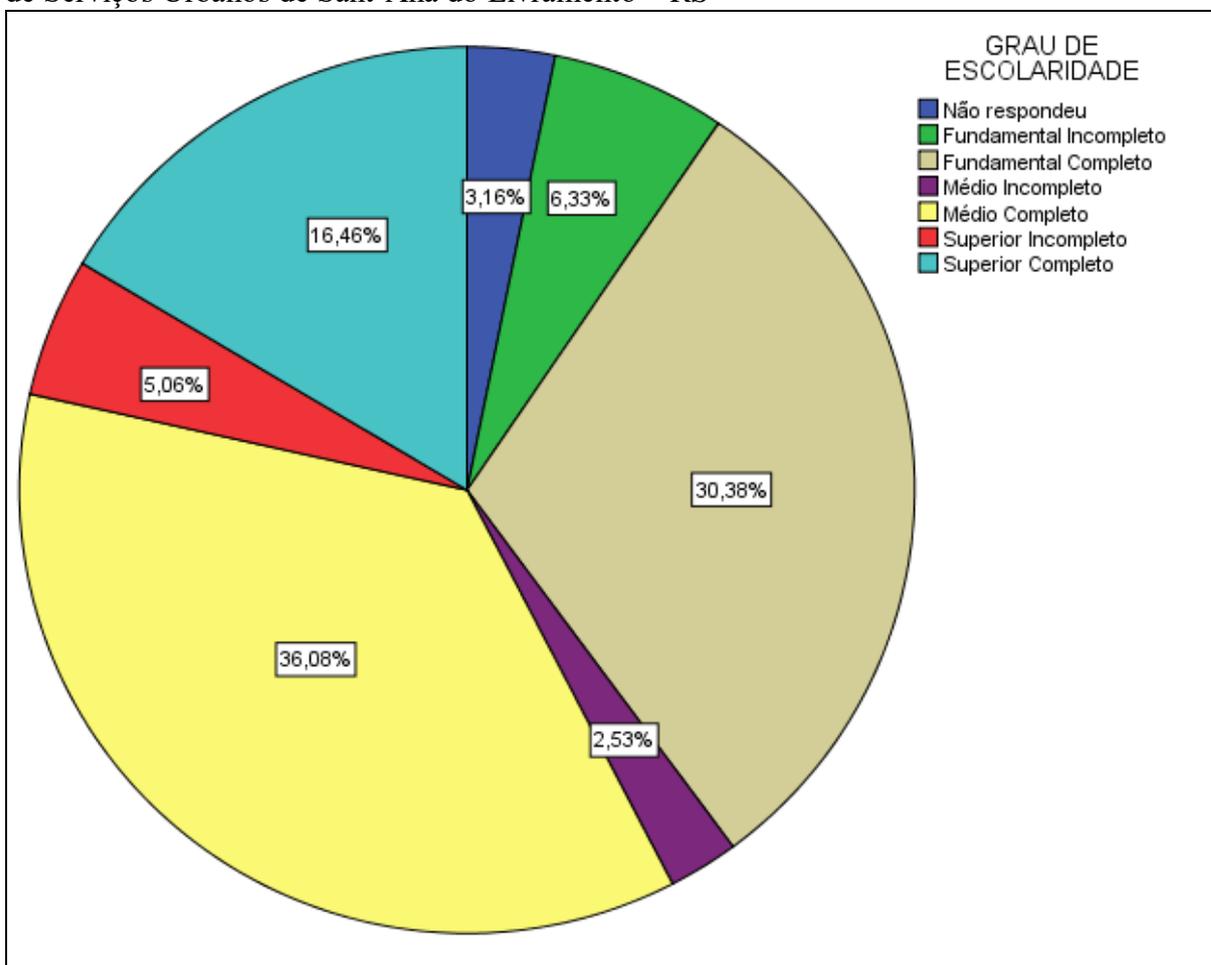
4. RESULTADOS

Nesta seção partiremos para a análise dos dados, tentando ser o mais próximo da realidade da opinião dos cidadãos de Santana do Livramento, ressaltando a importância da pesquisa, pois, é uma área que abrange alguns dos serviços mais importantes para a vida de seus usuários fazendo parte do bem estar dos mesmos. Foram aplicados 158 (cento cinquenta e oito) questionários, com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados pela secretaria de serviços urbanos de Santana do Livramento.

A cerca do perfil dos respondentes verificou-se que: 50,63% eram do sexo feminino e 48,73% do sexo masculino e 0,63% não responderam.

Com isto percebeu-se que trata-se de um público misto.

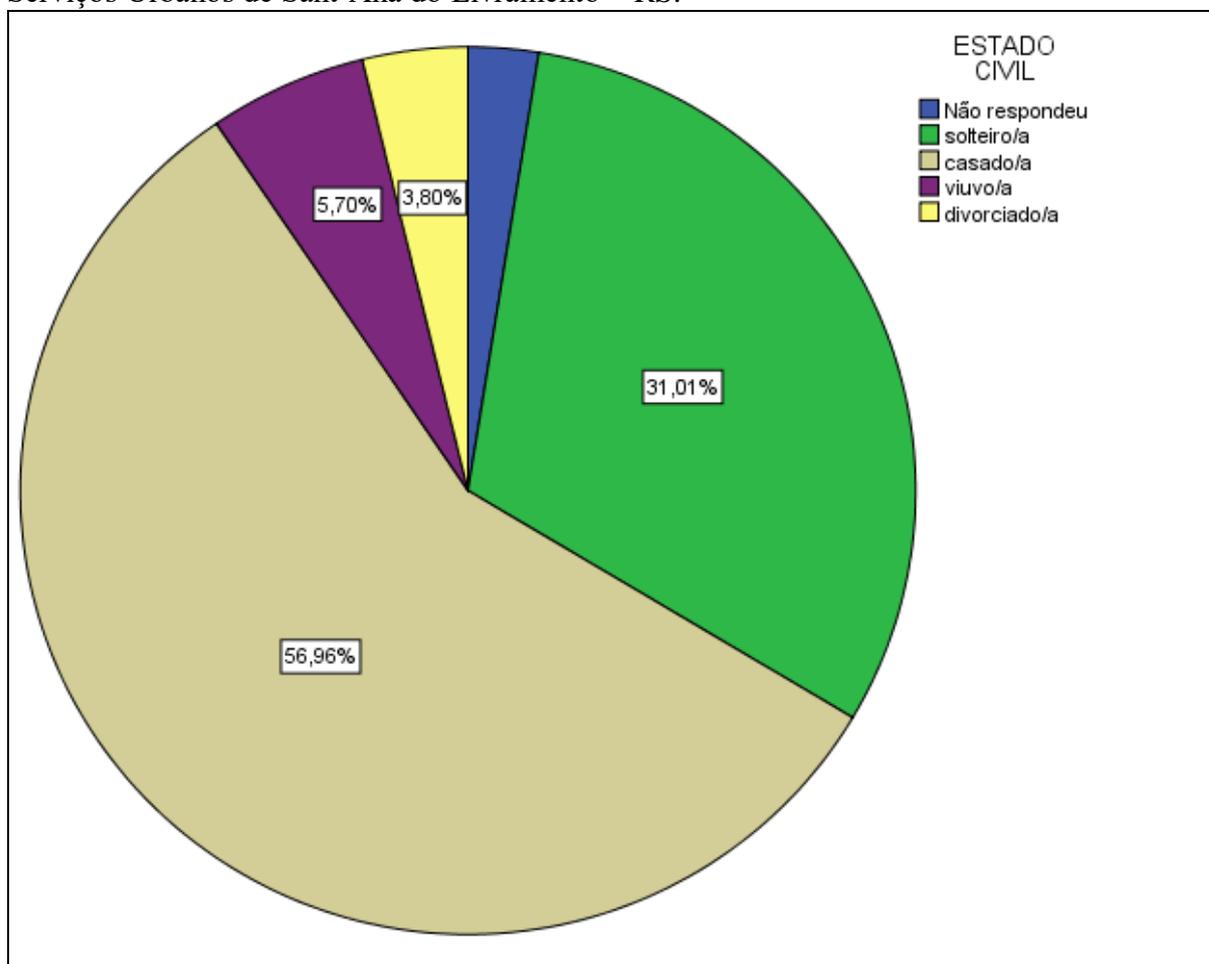
Figura 1 – Análise do grau de escolaridade dos usuários dos serviços prestados pela Secretaria de Serviços Urbanos de Sant’Ana do Livramento – RS



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

A figura 1 nos mostra que dos respondentes a 36% tem ensino médio completo e 30% fundamental completo. É visto então que os usuários da Secretaria de Serviços Urbanos de Sant’Ana do Livramento em sua maioria possuem ensino médio completo ou ensino fundamental, sendo assim, os respondentes são pessoas capazes de compreender as perguntas que foram realizadas no questionário.

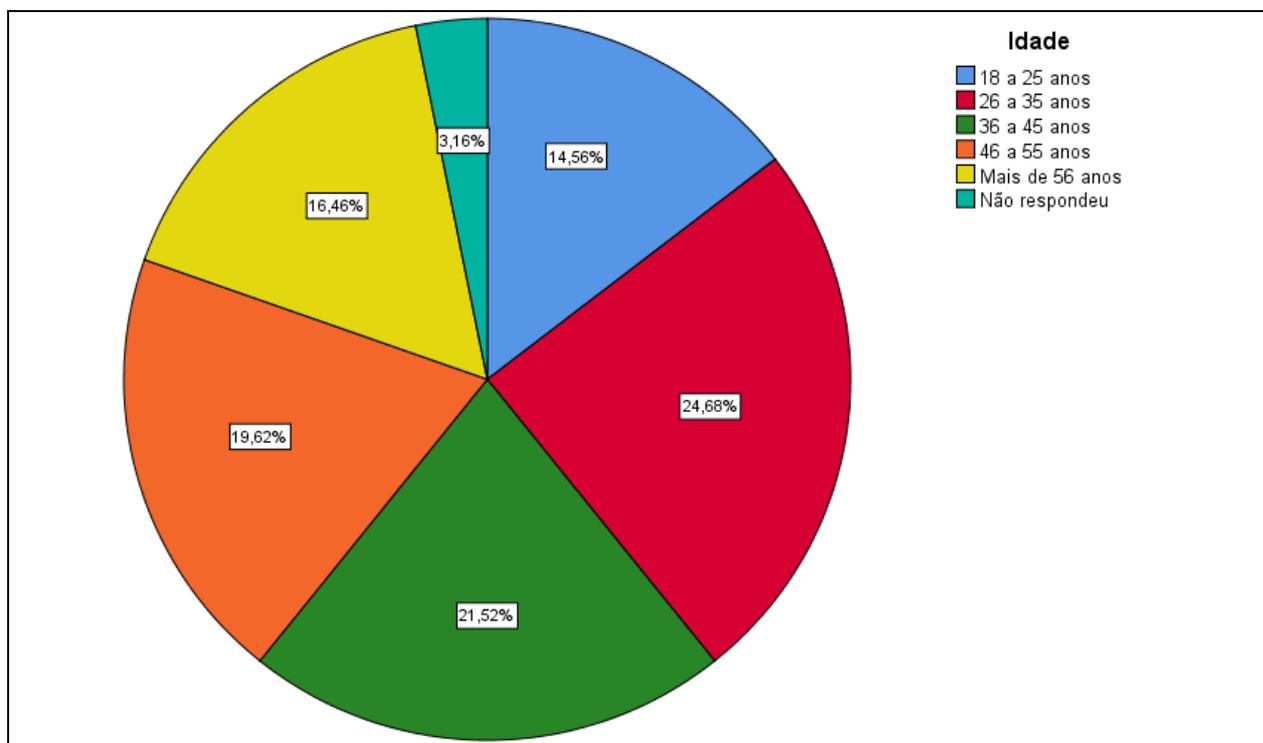
Figura 2 – Análise do estado civil dos usuários dos serviços prestados pela Secretaria de Serviços Urbanos de Sant’Ana do Livramento – RS.



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Verifica-se que 56,96% dos respondentes são casados/as e 31,01% solteiros/as, 5,70% Viúvo/a e 3,80% divorciados/as.

Figura 3 – Análise da idade dos usuários dos serviços prestados pela Secretaria de Serviços Urbanos de Sant'Ana do Livramento – RS.



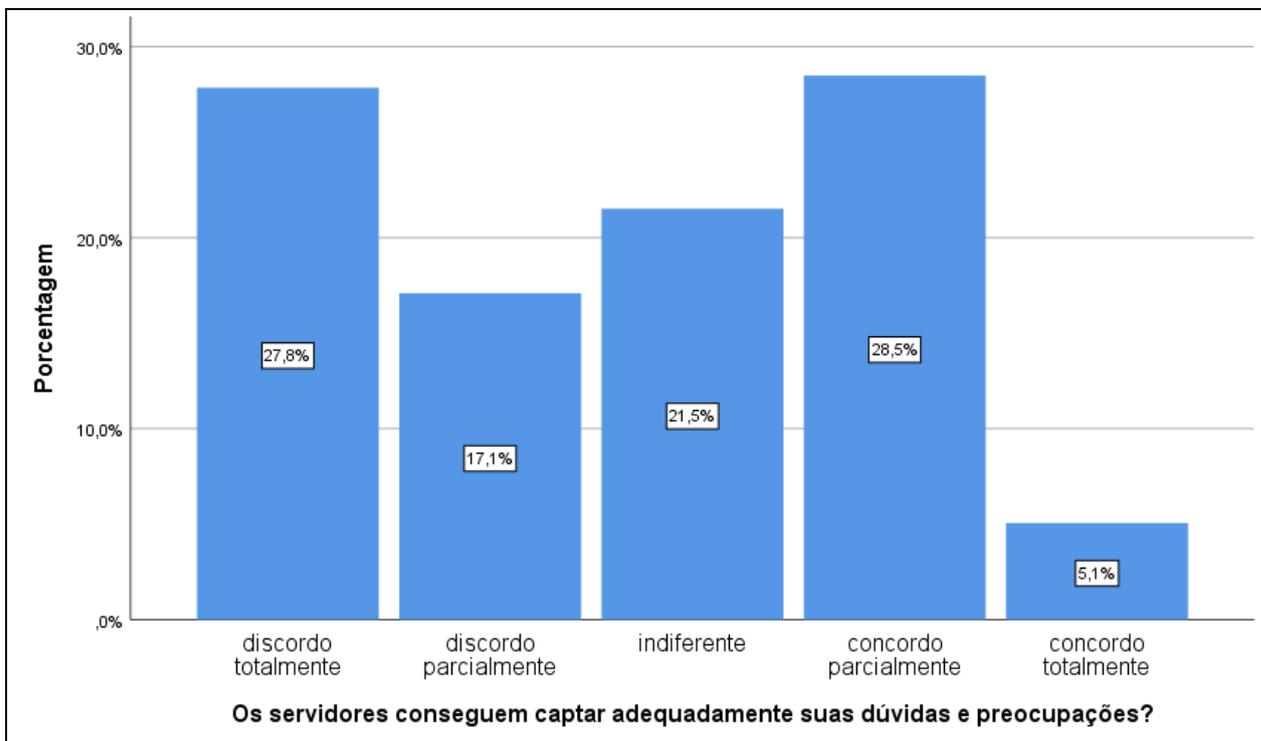
Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Analisando a figura 3 percebe-se que 24,68% dos respondentes possui idade entre 26 a 35 anos, 21,5% possui idade entre 36 a 45 anos, 19,62% está entre 46 a 55 anos, 16,46% possui mais de 56 anos e 14,56 possui idade entre 18 a 25 anos.

Com isso percebe-se que o público que utiliza os serviços da Secretaria de Serviços Urbanos de Santana do Livramento é de diversas idades.

Observando os gráficos que analisaram o perfil dos respondentes do questionário aplicado, percebe-se que o público que frequenta a Secretaria de Serviços Urbanos de Santana do Livramento é misto.

Figura 4 – Interesse dos funcionários da Secretaria de Serviços Urbanos da cidade de Sant’Ana do Livramento – RS em entender as dúvidas dos usuários de seus serviços.



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

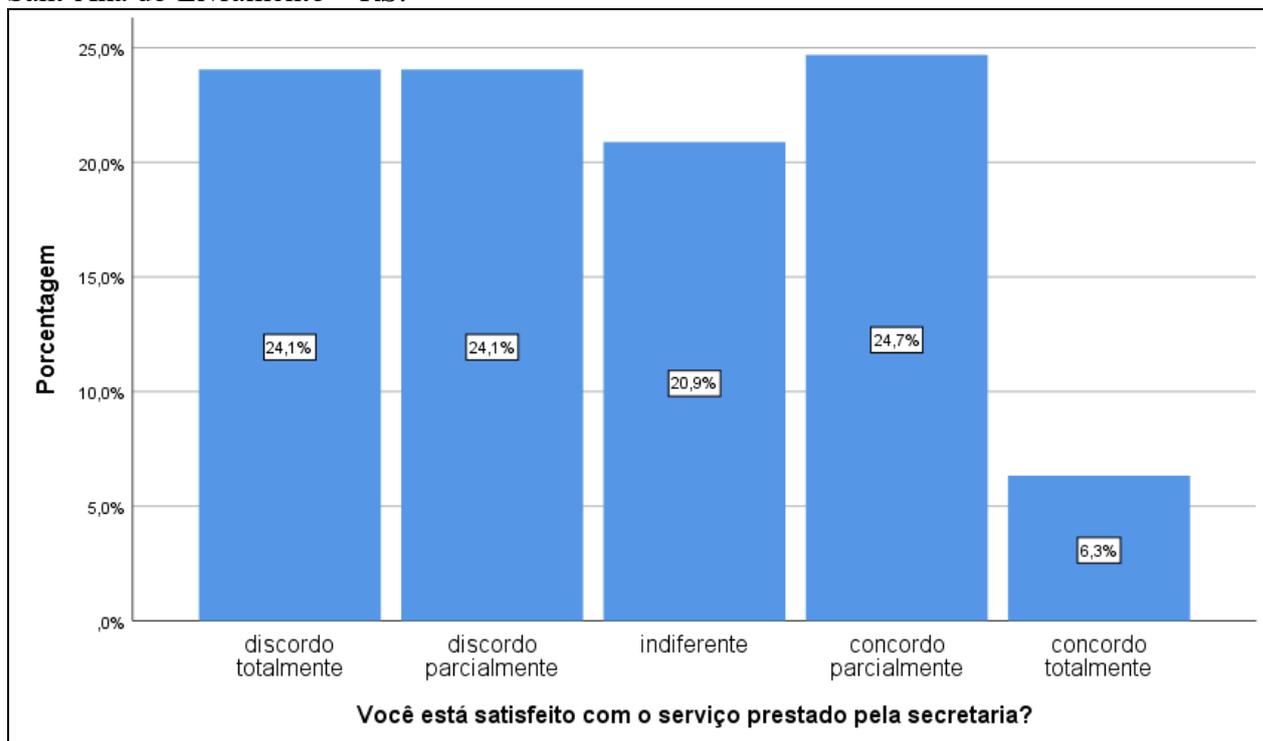
Ao analisarmos o gráfico acima, percebe-se que, 28,5% dos respondentes estão tendo suas dúvidas esclarecidas parcialmente, apenas 5,1% acreditam que os servidores captaram suas dúvidas e preocupações totalmente, 17,1% dos usuários acreditam que os servidores poderiam ter prestado um atendimento de maior qualidade captando melhor as dúvidas e preocupações dos usuários, 27,5% estão os usuários que não consideraram o atendimento capaz de resolver seus questionamentos e 21,5% consideram um atendimento razoável.

Com base nos resultados colhidos é notória a insatisfação dos usuários quanto a captação de seus anseios, por parte do quadro de servidores,.

Carrijo e Alvarenga (2010) afirmam que a insatisfação de usuários de serviços públicos está crescendo cada vez mais e a percepção de que é preciso melhorar o desempenho da Gestão Pública, procurando prestar serviços com maior qualidade e agilidade, para assim tentar reverter a insatisfação e descontentamento muito conclusivo dos usuários do atendimento no serviço público.

Pode-se perceber que na Secretaria de Serviços Urbanos da cidade de Sant’Ana do Livramento – RS os servidores não estão oferecendo um atendimento de qualidade para seus usuários, cabe ao gestor perceber onde está o problema, para assim achar a melhor forma de saná-lo, e passar a oferecer aos cidadãos serviços com maior qualidade.

Figura 5- Grau de satisfação dos serviços prestados pela Secretaria de Serviços Urbanos de Sant’Ana do Livramento – RS.



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

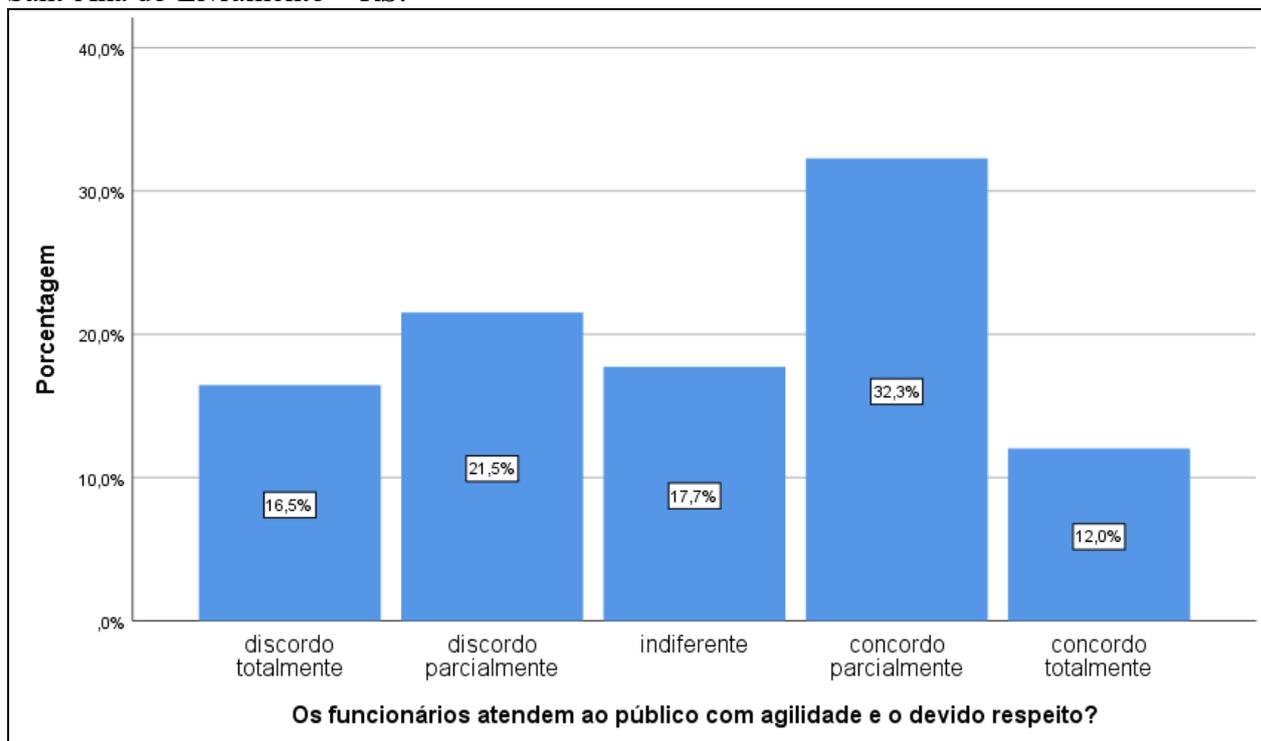
Percebe-se neste questionamento que 20,89% dos usuários são indiferentes, acreditam que o atendimento recebido foi razoável, 24,68% avaliaram que o atendimento foi bom, porém consideram que poderiam ter recebido serviços de melhor qualidade. Apenas 6,32% dos 158 questionários aplicados sentiram-se totalmente satisfeitos com os serviços oferecidos. Em contrapartida, 24,05% discordam totalmente da pergunta.

Nesta figura observamos um dado bastante relevante, pois a maioria dos respondentes mostra-se insatisfeito quanto aos serviços prestados, pois verificou-se que 24,05% discorda totalmente quanto à satisfação dos mesmos, e exatamente o mesmo percentual, discorda parcialmente chegando à 49% de nível de insatisfação.

“A excelência em gestão pública pressupõe atenção prioritária ao cliente, ou seja, ao usuário dos serviços públicos. Na verdade, a qualidade dos serviços públicos é julgada por seus usuários, com base nas suas próprias percepções.”(ARAUJO, 2004)

Verifica-se novamente que existe sim uma divergencia acontecendo nos serviços prestados na Secretaria, pois apenas 6,32% dos respondentes sentiram-se totalmente satisfeitos com os serviços que lhes foram entregues. Diante disso, a referida secretaria deveria atentar-se mais aos seus usuários para poder deixá-los mais satisfeitos e entregar serviços com qualidade e agilidade.

Figura 6 – Grau de cordialidade dos servidores da Secretaria de Serviços Urbanos de Sant’Ana do Livramento – RS.



Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

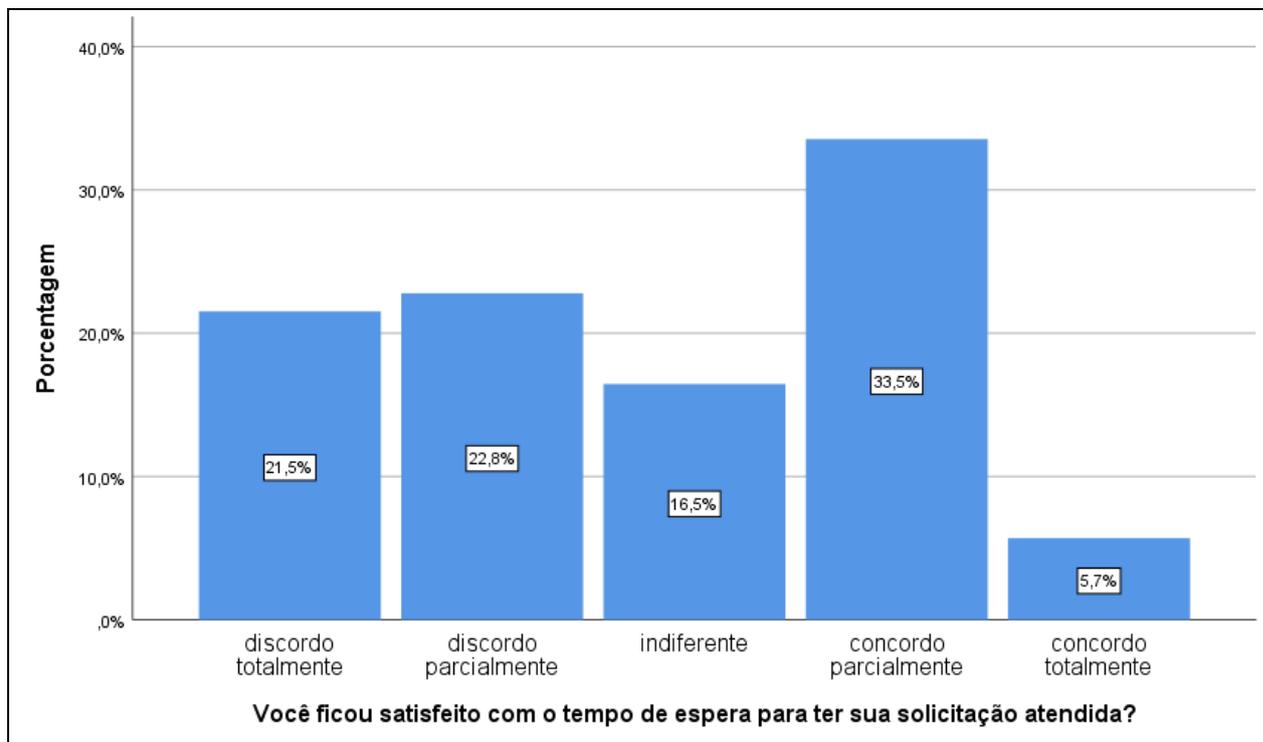
Na figura 6 pode-se perceber que 32,28% dos respondentes sentem-se satisfeitos parcialmente com a agilidade e o respeito nos atendimentos dos servidores da Secretaria de Serviços Urbanos, apenas 12,03% responderam que foram atendidos com agilidade e respeito. Entretanto, 16,46% dos usuários não consideraram que foram atendidos com agilidade e devido respeito, sendo que 21,52% dos respondentes acreditam não ter recebido um atendimento ágil e respeitoso.

Observando a figura podemos afirmar que grande parte dos usuários concorda que os servidores os receberam agilmente e com o devido respeito, isto é 32,28% concorda parcialmente e 12,03% concorda totalmente, com este percentual somado chegamos a 44,31% de respostas positivas porém com ressalvas

Segundo Corrêa (1993) a administração pública possui o dever de prestar serviços com qualidade, cumprindo suas responsabilidades com o público, economizando seus recursos, sempre lembrando de seus princípios fundamentais como a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

A capacitação para um trabalho eficiente voltada diretamente para a população, englobando capacitação técnica, comportamentos e atitudes compatíveis com a função de receber e orientar o público, deve ser o caminho para chegar na meta desejada.

Figura 7 – Tempo de espera dos usuários dos serviços da Secretaria de Serviços Urbanos de Sant’Ana do Livramento – RS.



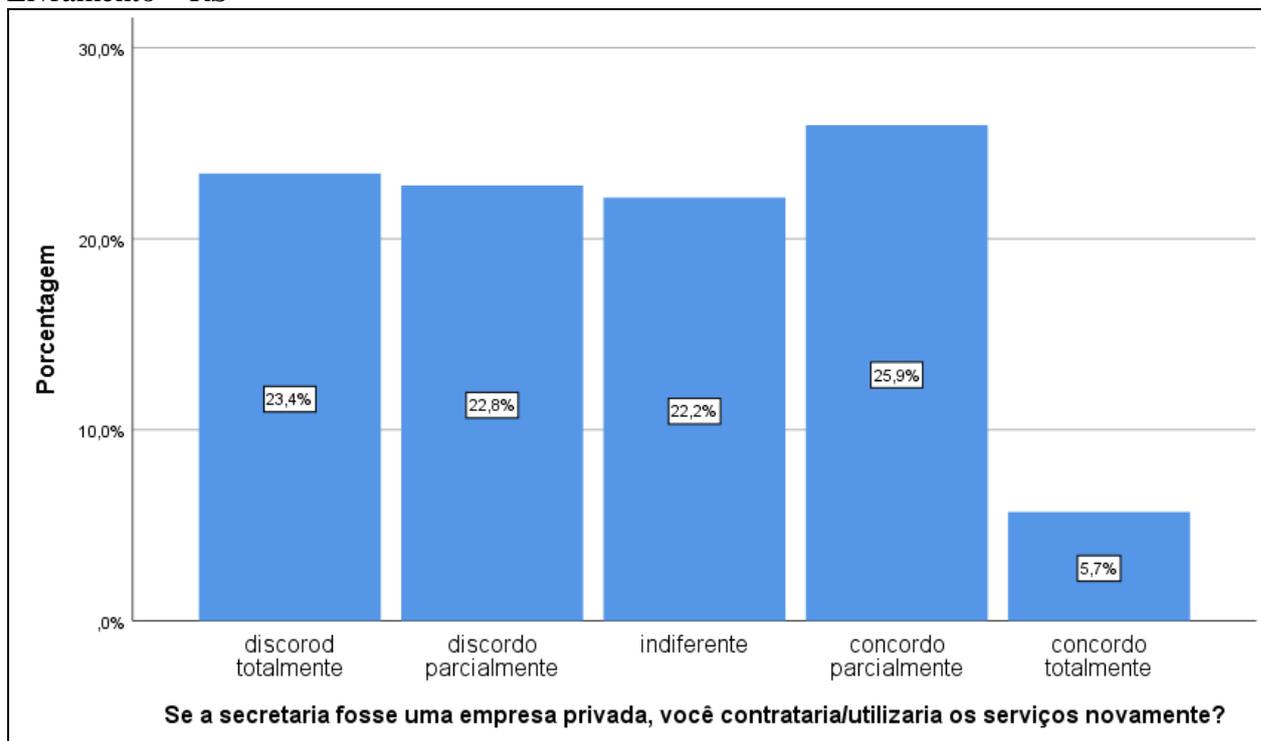
Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

No tempo de espera dos usuários da Secretaria de Serviços Urbanos de Sant’Ana do Livramento, verificou-se que 33,54% dos usuários ficaram satisfeitos parcialmente com o tempo que tiveram de esperar para ter suas solicitações atendidas, apenas 5,69% ficaram totalmente satisfeitos. Entretanto 22,78% dos usuários ficaram parcialmente insatisfeitos e outros 21,52% consideraram totalmente insatisfeitos

Souza e Vieira (2014) apontam que os cidadãos estão mais cientes de seus direitos, passando a exigir mais qualidade dos serviços públicos, cabe ao setor público acompanhar tais mudanças, passando ter um atendimento com maior excelência. Mesmo sabendo dessa mudança os serviços oferecidos pelo setor público ainda são avaliados como ineficiente, provocando algum tipo de incomodo aos usuários.

Talvez uma solução seja o gestor de tal secretaria disponibilizar uma lista de serviços que são realizados pela mesma e o tempo que tal solicitação demora para ser atendida, assim os usuários já estariam preparados e também haveria uma padronização nos atendimentos.

Figura 8 – Percepção dos usuários quanto a Secretaria de Serviços Urbanos de Sant’Ana do Livramento – RS



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Pode-se perceber ao analisar o gráfico acima que, 23,42% dos usuários não utilizariam novamente os serviços da Secretaria de Serviços Urbanos de Sant’Ana do Livramento se esta fosse uma empresa privada, 22,78% discordaram parcialmente, acreditando que talvez usariam os serviços novamente caso fosse uma empresa privada, 25,95% avaliaram que utilizariam novamente os serviços com algumas considerações, sendo que apenas 5,69% concordaram totalmente que utilizariam novamente os serviços da Secretaria de Serviços Urbanos de Sant’Ana do Livramento caso fosse uma empresa privada.

“A qualidade não está apenas no produto ou serviço, mas também é indispensável estendê-la a toda a organização e principalmente na área de atendimento ao cliente, seja durante o atendimento, no fechamento da venda e no pós-venda.” (PERDIGÃO; FERNANDES; PERDIGÃO, 2012).

O gráfico 8 percepção dos usuários quanto a Secretaria de Serviços Urbanos de Sant’Ana do Livramento demonstra como os usuários se sentem ao utilizar os serviços de tal secretaria, pois se fosse uma empresa privada apenas 5,69% voltariam a utilizar seus serviços totalmente satisfeitos. Percebe-se então que os respondentes não consideraram que a referida secretaria entregou serviços de qualidade.

Média e Desvio Padrão

	Média	Desvio Padrão
VOCÊ CONSIDERA QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS SÃO DE QUALIDADE?	2,66	1,193
OS SERVIDORES CONSEGUEM CAPTAR ADEQUADAMENTE SUAS DÚVIDAS E PREOCUPAÇÕES?	2,66	1,291
VOCÊ FOI ATENDIDO RAPIDAMENTE PARA QUE SUAS DÚVIDAS E PROBLEMAS FOSSEM RESOLVIDOS?	2,64	1,332
VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM O SERVIÇO PRESTADO PELA SECRETARIA?	2,65	1,262
VOCÊ CONSIDERA QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS ATENDEM SUAS NECESSIDADES?	2,72	1,247
OS FUNCIONÁRIOS ATENDEM AO PÚBLICO COM AGILIDADE E O DEVIDO RESPEITO?	3,02	1,299
O RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA ESTÁ SEMPRE EM CONTATO COM OS USUÁRIOS PARA ATENDER MELHOR AS DEMANDAS SOLICITADAS?	2,54	1,198
VOCÊ FICOU SATISFEITO COM O TEMPO QUE TEVE QUE ESPERAR PARA TER SUA SOLICITAÇÃO ATENDIDA?	2,79	1,272
SUAS SOLICITAÇÕES FORAM PLENAMENTE ATENDIDAS?	2,68	1,317
SE A SECRETARIA FOSSE UMA EMPRESA PRIVADA, VOCÊ CONTRATARIA/UTILIZARIA OS SERVIÇOS NOVAMENTE?	2,68	1,248

Segundo a pesquisadora, quanto a variável número 1, a média é de 2,66, isto nos remete a uma leve tendência a positividade, o desvio padrão é de 1,19 e está dentro dos parâmetros normais, pois não diverge muito da média.

A variável número 2, no diz que a média é de 2,66, o que nos mostra um quadro positivo pois os servidores estão conseguindo captar dúvidas e preocupações dos usuários, o desvio padrão de 1,29 diverge muito da média.

A próxima variável nos leva ao atendimento e se os serviços foram prestados satisfatoriamente, a média ficou em 2,65 e o desvio padrão é de 1,26, apresentando uma resposta positiva quanto quanto aos serviços e atendimento ao público.

Quanto à cordialidade e agilidade dos servidores, a média é de 3,02 e o desvio padrão é de 1,29, isto condiz com um atendimento de qualidade e eficiente.

Se a secretaria em questão fosse uma empresa privada, a média das respostas é de 2,68 e o desvio padrão 1,24. Talvez se houvesse outras opções os entrevistados optassem por uma empresa concorrente.

Percebe-se coma análise das variáveis, que ainda tem muito o que melhorar, mas ainda assim, existem respostas positivas e bastante satisfatórias, como por exemplo quanto ao atendimento por parte dos servidores, em sua maioria, são gentis e cordiais com os usuários, é sabido que a administração pública deve prestar serviços com qualidade, com a função de receber e orientar os usuários, é o cerne do serviço público, a melhoria constante deve ser sua meta.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada neste artigo possuiu como tema central investigar a percepção dos usuários em relação a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Serviços Urbanos, da cidade de Santana do Livramento/RS, para assim poder verificar como os usuários estão sendo atendidos pelos servidores lotados em tal secretaria. O estudo teve como objetivo verificar a percepção dos usuários em relação a qualidade do atendimento nos serviços prestados pela Secretária Municipal de Serviços Urbanos, da cidade de Santana do Livramento/RS.

A secretaria em questão foi escolhida para ser objeto de estudo deste artigo, pois os serviços urbanos são uma área da atuação da administração pública municipal que gera grande impacto na qualidade de vida da população, englobando serviços essenciais para desenvolver as funções de infraestrutura da cidade, como a limpeza das ruas, a manutenção da iluminação pública e das praças de desporto e lazer. Por ser esta secretaria tão importante torna-se imprescindível haver no local um atendimento com qualidade, sanando os anseios dos usuários com agilidade e disponibilidade, ofertando um serviço eficiente e eficaz.

Após a análise dos dados coletados, pode-se concluir que os usuários não estão recebendo serviços de qualidade, são ofertados os serviços, porém não há atendimento eficiente a população. Verificou-se também que a secretaria não possui nenhum tipo de controle de qualidade, sendo ela uma secretaria essencial para a manutenção da cidade, deveria o gestor buscar qualificar e motivar seus funcionários para elevar o grau de satisfação de seus usuários, assim fornecer serviços de qualidade e de acordo com o esperado pela população, destacou-se também que os usuários não estão incomodados com os serviços oferecidos, porém com a qualidade com que são entregues aos cidadãos.

A pesquisadora constatou, através de visitas e entrevistas com servidores do órgão público em questão a inexistência de um controle de qualidade.

Este artigo teve como contribuição demonstrar que uma das principais secretarias de Sant'Ana do Livramento que é a Secretaria de Serviços Urbanos, não possui um controle de qualidade, verificando que seus usuários não estão tendo suas expectativas atendidas, o artigo aponta que é preciso ter qualidade no atendimento dos serviços públicos.

Ressalta-se algumas dificuldades para desenvolver a pesquisa, dentre elas está a falta de conhecimento da população sobre as competências da Secretaria de Serviços Urbanos de Sant'Ana do Livramento/RS.

Antes de aplicar o questionário o pesquisador teve que explicar as atribuições da secretaria, explicando a relevância dela para a cidade, levando um tempo maior para a aplicação do instrumento.

Fica como sugestão de melhoria para a Secretaria de Serviços Urbanos de Sant'Ana do Livramento/RS passar a ter controle de qualidade, para o gestor perceber onde estão as falhas e poder corrigi-las, assim passar a entregar serviços e atendimentos de qualidade para os usuários.

Para estudos futuros sugere-se uma pesquisa através do ponto de vista do servidor, seria importante saber se este colaborador está qualificado e como percebe sua atuação na gestão pública.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Marconi Pereira de. **Gestão da qualidade no serviço público: Desafio de uma nova era.** 2004. Trabalho de conclusão de curso (Especialização em direito administrativo e gestão pública), Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa.

BRANDÃO, I. F., ET AL, **Satisfação no serviço público: Um estudo na superintendência regional do trabalho e emprego no Ceará.** Fortaleza, CE, 2012.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. **Lei nº 2.717/1990, de 3 de abril de 1990. Lei orgânica municipal.** Brasília, 3 abril. 1990. Disponível em: <<http://www.sdolivramento.com.br/new/index.php?pagina=lei.php&id=41&lei&nome=Lei%20Org%C3%A2nica%20do%20Munic%C3%ADpio>>. Acesso 20 de Maio de 2018.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC – Controle da qualidade total (no estilo japonês)** / Vicente Falconi Campos. Nova Lima – MG: INDG Tecnologia e Servicos Ltda, 2004.

CARRIJO, C. ALVARENGA, L. **Qualidade do atendimento prestado ao cliente-cidadão da Secretaria Municipal de Regulação Urbana de Aparecida de Goiânia: Um estudo exploratório e propositivo.** UNIFAN, 2010.

CERVO, Amado Luis. **Metodologia científica.** / Amado Luiz Cervo, Pedro Alcino Bervian, Roberto da Silva – 6º Ed. – São Paulo; Pearson Prentice Hall, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações: edição compacta.** / Idalberto Chiavenato. 3 ed revisada e atualizada. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

COSTIM, Claudia. **Administração Pública.** / Claudia Costim. Rio de Janeiro – Elsevier, 2010.

DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu; MINAYO, Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** / 29. Ed. Petrópolis. Editora: Vozes, 2010.

DIEHL, Carlos Alberto. **O Uso Da Estatística Descritiva Na Pesquisa Em Custos: Análise Do Xiv Congresso Brasileiro De Custos.** Carlos Alberto Diehl, Marcos Antônio de Souza, Laura Elaine Cabral Domingos. - ConTexto, Porto Alegre, v. 7, n. 12, 2º semestre 2007. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/ConTexto/article/viewFile/11157/6605>.

DUARTE, Tomás. **Escala Likert: o que é.** Tomás Duarte. 2016. Disponível em: <https://satisfacaodeclientes.com/escala-likert/> Acesso em: 31/05/2016.

FADEL, Marianella Aguilar Ventura. **Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso.** / Marianella Aguilar Ventura Fadel; Gilsée Ivan Regis Filho. RAP — RIO DE JANEIRO 43(1):07-22, JAN./FEV. 2009 Disponível em: <http://www.ufjf.br/oliveira_junior/files/2011/08/FADEL-e-REGIS-FILHO-2009.pdf>

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** / 5. Ed. São Paulo. Atlas S.A., 2010.

IBGE – **Instituto Brasileiro De Geografia E Estatística.** Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/santana-do-livramento/panorama> . Acesso dia 10/05/2018.

John A.G. McClelland. **Técnica de questionário para pesquisa.** Revista Brasileira de Física, 1(1):93–101, 1976.

LOPES, L. F. D. L. et. al. Caderno Didático: estatística geral. Santa Maria: UFSM, 3. ed., CCNE, 2008.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas.** / 2. Ed. São Paulo. Editora Atlas S.A., 2009.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de gestão pública contemporânea.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009

MAZZA, Alexandre. **Manual de direito administrativo** / Alexandre Mazza. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

Modelos de questionários de pesquisa de satisfação de clientes, Disponível em:< <https://pt.surveymonkey.com/mp/customer-satisfaction-survey-templates/>>. Acesso em 07 de out. de 2017.

MORAES, Anna Maria Pereira de. **Introdução a administração.** / Anna Maria Pereira de Moraes. 3 ed. – São Paulo: Prentice Hall, 2004.

PERDIGÃO, João Gabriel de Lima; FERNANDES, Cláudio Araújo; PERDIGÃO, Maglianne Lisele Pereira Barbosa. Gestão da Qualidade em Serviços Públicos: um Estudo de Caso no Terminal Rodoviário de Passageiros de Campina Grande – Pb. IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2012. Disponível em: < <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/7416264.pdf>>. Acesso em: 20 de Maio de 2018.

PESCA, Andrea Duarte. **Psicologia Organizacional.** / Andrea Duarte Pesca. Natal: Edunp, 2011.

Prefeitura de Santana do Livramento. Disponível em :<<http://www.sdolivrimento.com.br/prefeitura/secretarias/&id=64>> Acesso em: 17de Maio de 2018.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do Trabalho Científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa do trabalho acadêmico.** / Cleber Cristiano Prodanov. Ernani Cesar de Freitas. – 2º ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <<http://www.feevale.br/cultura/editora-feevale/metodologia-do-trabalho-cientifico---2-edicao>>

Questionário Sobre atendimento ao cliente, Disponível em:< <https://www.survio.com/modelo-de-pesquisa/questionario-sobre-atendimento-ao-cliente> >.Acesso em 07 de out. de 2017.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** / Roberto Jarry Richardson, colaboradores José Augusto de Souza Peres – 3º Ed.- São Paulo ,editora Atlas 2012.

SANABIO, Marcos Tanure. **Administração pública contemporânea: política, democracia e gestão** / Organizadores, Marcos Tanure Sanabio, Gilmar José dos Santos, Marcus Vinicius David . – Juiz de Fora: Ed. UFJF, 2013.

SILVA, José Maria da. **Apresentação de trabalhos acadêmicos: normas e técnicas.** / José Maria da Silva, Emerson Sena da Silveira-8º.Ed.-Petrópolis, RJ:Vozes, 2014.

SOUZA, José Edson Fernandes de; VIEIRA, Emanuel de Medeiros. **Qualidade no Serviço Público: Um Estudo de Caso no Fórum da Comarca de Patos/PB.** 2014.

SURVEY, Monkey. **Calculadora de Amostras.** Disponível em: <<https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>>. Acesso 27 de Abril de 2018.

WACHOWICZ, Marta Cristina. **Psicologia do Trabalho.** / Marta Cristina Wachowicz. 2012 Curitiba-PR. © INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA - PARANÁ - EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA Este Caderno foi elaborado pelo Instituto Federal do Paraná para o Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil - e-Tec Brasil.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: Planejamento e Métodos.** 4. Ed. Porto Alegre. Bookman, 2010.

APENDICE A – Questionário de Pesquisa

Caro(a) Entrevistado(a)

Este questionário faz parte de minha pesquisa para meu Trabalho de Conclusão de Curso, então as respostas obtidas aqui serão de suma importância para o resultado da pesquisa, estes questionamentos foram obtidos através de pesquisa em sites de qualidade de atendimento e adaptas para se encaixar no tema do projeto que é fazer uma análise da qualidade dos serviços prestados pela Secretaria de Serviços Urbanos de Sant’Ana do Livramento.

Desde já, agradeço-lhe por sua colaboração!

Entrevistado:

Idade:

Sexo: M F

Grau de Escolaridade:

Estado Civil:

Você considera que os serviços prestados pela Secretaria Municipal de Serviços Urbanos de Santana do Livramento, são de qualidade?

- Não concordo totalmente Não concordo parcialmente
 Indiferente Concordo parcialmente
 Concordo totalmente

Os servidores conseguem captar adequadamente suas dúvidas e preocupações?

- Não concordo totalmente Não concordo parcialmente
 Indiferente Concordo parcialmente
 Concordo totalmente

Você foi atendido rapidamente para que suas dúvidas e problemas fossem resolvidos?

- Não concordo totalmente Não concordo parcialmente
 Indiferente Concordo parcialmente
 Concordo totalmente

Você está satisfeito com o serviço prestado pela secretária?

- Não concordo totalmente Não concordo parcialmente
 Indiferente Concordo parcialmente
 Concordo totalmente

Você considera que os serviços prestados atendem suas necessidades?

- Não concordo totalmente Não concordo parcialmente
 Indiferente Concordo parcialmente
 Concordo totalmente

Os funcionários atendem ao público com agilidade e respeitosamente?

- Não concordo totalmente Não concordo parcialmente
 Indiferente Concordo parcialmente
 Concordo totalmente

O responsável pela secretária está sempre em contato com os usuários para atender melhor as demandas solicitadas?

- Não concordo totalmente Não concordo parcialmente
 Indiferente Concordo parcialmente
 Concordo totalmente

Você ficou satisfeito com o tempo que teve que esperar para ter sua solicitação atendida?

- Não concordo totalmente Não concordo parcialmente
 Indiferente Concordo parcialmente
 Concordo totalmente

Suas solicitações foram plenamente atendidas?

- () Não concordo totalmente () Não concordo parcialmente
() Indiferente () Concordo parcialmente
() Concordo totalmente

Se a secretaria fosse uma empresa privada você contrataria os utilizaria novamente os serviços?

- () Não concordo totalmente () Não concordo parcialmente
() Indiferente () Concordo parcialmente
() Concordo totalmente

Referências

Questionário Sobre atendimento ao cliente, Disponível em:<
<https://www.surveymonkey.com/mp/customer-satisfaction-survey-templates/>>. Acesso em 07 de out. de 2017.

Modelos de questionários de pesquisa de satisfação de clientes, Disponível em:<
<https://www.surveymonkey.com/mp/customer-satisfaction-survey-templates/>>. Acesso em 07 de out. de 2017.

John A.G. McClelland. Técnica de questionário para pesquisa. Revista Brasileira de Física, 1(1):93–101, 1976.

APENDICE B - Escala LIKERT de 5 pontos.

Concordo totalmente - 05

Concordo parcialmente -04

Indiferente - 03

Não concordo totalmente - 02

Não concordo parcialmente – 01

APENDICE D – Equação utilizada para calcular o tamanho da amostra

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot N}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q}}$$

N= Tamanho da População

n= Tamanho da amostra

$Z_{\alpha/2}$ = Distribuição Normal Padrão

q= Percentual estimado da proporção

$p = 1 - q$

e= Erro amostral

α = Nível de Significância