

## MENSURAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARUNA - PB

Tatiane Macedo Silva - Instituto Federal da Paraíba (IFPB)  
José Elber Marques Barbosa - Instituto Federal da Paraíba (IFPB)  
Agnes Campello Araújo Braz - Instituto Federal da Paraíba (IFPB)

Submetido em: 04 de abril de 2023

Aceito em: 05 de abril de 2024

### Resumo

A gestão da qualidade vem se destacando no cotidiano das instituições, bem como através dos processos e modelos que integram a perspectiva desta temática. Neste cenário, o presente artigo, busca mensurar a qualidade dos serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Araruna - PB segundo a opinião dos cidadãos, com a finalidade de aferir as lacunas entre a expectativa e a percepção. A medida que uma instituição gerencia a gestão da qualidade, o resultado é produzir serviços eficiente e satisfatório aos bens e serviços que os indivíduos podem consumir; além disso, só é possível identificar falhas quando o prestador de serviço entender como o serviço é percebido e avaliado pelos cidadãos, assim, presume-se formas de gerenciá-las conduzindo-as na direção desejada. O Gerenciamento focado no cidadão é um pré-requisito para uma boa qualidade, e descobrir o que estes esperam é essencial para fornecer um excelente processo de serviços. O modelo de qualidade percebido do serviço é apresentado pelo SERVQUAL. Este instrumento de avaliação da qualidade total do serviço auxilia na mensuração dos construtos, que são categóricos para a qualidade do serviço percebida. Visto que, enfatizar que a satisfação dos cidadãos possui um impacto decisivo no gerenciamento das expectativas e percepções da qualidade, além de influenciá-las na criação de valor público. Com isto, pretende-se analisar a qualidade dos serviços oferecido por diversos setores da prefeitura quanto a prestação dos seus serviços públicos.

**Palavras-chave:** Gestão da qualidade em serviços; Percepção e Expectativa; Administração e valor público; SERVQUAL.

## MEASUREMENT OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES PROVIDED BY THE MUNICIPAL GOVERNMENT OF ARARUNA - PB

### Abstract

Quality management has been highlighted in the daily lives of institutions, as well as through the processes and models that integrate the perspective of this theme. In this scenario, this article seeks to measure the quality of public services provided by the Municipal Government of Araruna - PB according to the opinion of citizens, with the purpose of assessing the gaps between expectations and perception. As an institution manages quality management, the result is to produce efficient and satisfactory services for the goods and services that individuals can consume; Furthermore, it is only possible to identify failures when the service provider understands how the service is perceived and evaluated by citizens, thus, ways to manage them are assumed, leading them in the desired direction. Citizen-focused management is a prerequisite for good quality, and finding out what citizens expect is essential to providing an excellent service process. The perceived service quality model is presented by SERVQUAL. This instrument for evaluating the total quality of the service helps in measuring the constructs, which are categorical to the perceived quality of the service. Since, emphasizing that citizen satisfaction has a decisive impact on managing expectations and perceptions of quality, in addition to influencing them in the creation of public value. With this, we intend to analyze the quality of services offered by different sectors of the city hall in terms of the provision of public services.

**Keywords:** Quality management; Perception and Expectation; Administration and public value; SERVQUAL.

## 1 INTRODUÇÃO

Com o avanço da globalização, as instituições Públicas tornaram-se extremamente complexas à medida que foram adaptadas para prestar serviços aos cidadãos. “Dos diversos públicos que os governos servem, atender o público como cliente, parceiro e cidadão, adiciona mais complexidade aos cenários que os administradores públicos devem conduzir” (Hildreth; Miller; Lindquist, 2021, p. 5). Neste cenário, a Administração Pública redefine seu estilo para atender os cidadãos que fazem parte da sociedade. Devido às necessidades de perceber este público “como cliente, parceiro e cidadão, respectivamente, concentrando-se em entender melhor as necessidades dos cidadãos, alavancar a coprodução e engajá-los como cidadãos” (Hildreth; Miller; Lindquist, 2021, p. 5).

Neste contexto, como primeira distinção, os cidadãos são bastante diferentes dos clientes, na medida em que buscam serviços do governo que são coletivamente valiosos para eles, além do valor individual que os clientes buscam (Hildreth; Miller; Lindquist, 2021). Como Moore explica, o valor público é consumido coletivamente pelos cidadãos e não individualmente pelos clientes (Moore, 1995).

As Instituições Públicas interagem extensivamente com o público como clientes, isto se deve ao fato, destes indivíduos consumirem serviço distinto, isto se deve ao fato, de ser um valor pessoal do governo responsável pela a entrega desse bem ou serviço. No entanto, nem sempre os cidadãos estão satisfeitos com a qualidade e o valor dos serviços que recebem. Inquestionavelmente, reconhecer a importância do papel do cidadão na sociedade leva a várias teorias e desenvolvimento de pesquisa relacionadas à satisfação, a fim de explorar e avaliar as percepções dos cidadãos sobre a qualidade dos serviços. Com isto, essa abordagem centrada no cidadão ajudará a direcionar as reclamações, alterar sua percepção e melhorar o desempenho da instituição.

O valor público é comumente fornecido pela entrega de serviços ao cidadão, isto emerge devido às ações aplicadas à sociedade, onde o gestor abastece estes serviços à comunidade. Isto quer dizer, não apenas como cidadãos diretos dos serviços, mas uma comunidade mais ampla que se beneficia dos bens coletivos fornecidos pela gestão. “A conta de valor público exige que os gestores públicos tenham medidas de desempenho, que capturem a satisfação dos clientes individuais e o sucesso das instituições em produzir os resultados sociais que o público deseja” (Moore, 2013, p.206). Por esta razão, as instituições públicas precisam se adaptar de acordo para continuar a corresponder às necessidades e expectativas dos cidadãos e, assim, permanecerem relevantes. Simon enfatiza, que “a maioria

das organizações é orientada em torno de alguma meta ou objetivo que fornece o propósito para o qual as decisões e atividades da organização são direcionadas” (Simon, 1997, p. 150).

O objetivo desta pesquisa foi mensurar a percepção do cidadão, sobre os serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal no município de Araruna - PB. Mensurado através do instrumento SERVQUAL. Assim, pretende-se responder à indagação sobre a percepção e expectativa atribuída por estes cidadãos sobre a prestação dos serviços públicos, levando em consideração as dimensões: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia, que afetam diretamente a satisfação.

Abordar questões sobre qualidade dos serviços é fundamental para qualquer instituição, na prática, mediar e identificar quais são os indicadores de sucesso, geram melhorias e produtividade contínua na qualidade, dos quais são elementos essenciais para que os gestores de instituições públicas consigam, “alcançar a qualidade extraordinária através da liderança e da gestão com foco no cliente, envolvimento total da mão-de-obra e melhorias contínuas baseadas em análises rigorosas dos processos” (Jacobs; Chase, 2009, p. 152). Essa análise é fundamental porque tem como foco a construção e alavancagem no desenvolvimento da qualidade, características comuns em instituições provedoras de serviços que desenvolvem competências funcionais. A qualidade precisa ser definida de acordo com as exigências dos cidadãos, a gestão de uma Instituição Pública reflete na qualidade contemporânea e eficiente, definida tanto pelos valores que o setor público aspira, mas também pelo valor agregado à esfera pública (Moore, 2013).

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO OU TÓPICO PRIMÁRIO**

### **2.1 GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS**

O tema Gestão da Qualidade é amplamente dinâmico, sendo sua evolução resultado da interação dos diversos fatores que compõem o processo organizacional. Pode-se dizer que a Qualidade é um conceito espontâneo e intrínseco a qualquer situação; no entanto, sua compreensão e adequação de técnicas metodológicas devem ser adaptadas aos serviços, atendimentos ou percepção de um sistema de gestão (Marshall et al., 2012).

A Qualidade, muitas vezes, é conferida com o significado de excelência, acerca de suas necessidades e expectativas de um produto ou serviço (Oakland, 2004). Ela possui papel fundamental no gerenciamento das organizações, além de ser responsável por todos os níveis

de gerenciamento, sendo assim, um dos principais meios pelos quais as instituições envolvem todos os colaboradores e clientes.

Matias-Pereira enfatiza que os usuários de serviços públicos, além de mostrarem um nível elevado de insatisfação com a qualidade do atendimento, passaram a exigir cada vez mais a prestação de serviços de qualidade (Matias-Pereira, 2014). De acordo com Moore, muitos órgãos públicos começaram a experimentar “gestão da qualidade total, melhoria de processos e reengenharia de processos, para encontrar e explorar inovações que aumentam a produtividade em seus procedimentos operacionais” (Moore, 2013, p. 5).

“Os níveis de planejamento na eficácia dos serviços devem considerar o relacionamento do dia-a-dia entre a utilização do serviço e a qualidade do serviço” (Jacobs; Chase, 2009, p. 83). Na prestação de serviços notou-se que muitas vezes há um momento da verdade, no qual o processo de serviço encontra-se cara a cara com o cliente, e o cliente pode facilmente confrontar sua vontade, isso ocorre durante o que é chamado de encontro de serviço, quando o cliente e o serviço se encontram e interagem em ambas as partes (Holweg et al., 2018).

Uma apropriada política de qualidade em conjunto com a organização e a suas práticas, é um requisito fundamental na prestação de serviços (Oakland, 2014). Assim, uma “boa análise intelectual e planejamento completo de um negócio orientado a serviços é irrelevante, a menos que a administração tenha determinação, coragem e forças necessárias para implementar suas visões e planos” (Gronroos, 2016, p. 797).

No setor público, os indivíduos e o público em geral também avaliam os órgãos públicos em termos de eficiência e eficácia. Aferir o nível da “qualidade é claramente a chave para a criação de valor e para a satisfação do cliente” (Kotler; Keller, 2012, p. 138). Toda qualidade percebida do serviço de entrega depende tanto do desempenho da instituição, quanto do desempenho da função de entrega. “O elemento humano e sua qualidade representa o grande diferencial contemporâneo” (Marshall et al., 2012, p. 28). Portanto, o atendimento atencioso, sem consideração dos requisitos técnicos necessários, certamente gerará insatisfação (Las Casas, 2012).

As ferramentas de melhoria da qualidade abrangem toda a organização e os seus processos de gerenciamento, por meio de planejamento da liderança e dos controles dos recursos organizacionais, gerando eficiência e eficácia. Dessa forma, “é importante para uma empresa gerenciar bem a qualidade do serviço, mas é fundamental que ela gerencie as falhas de serviço ainda melhor” (GRONROOS, 2016, p. 213).

De acordo com Fitzsimmons alguns aspectos da garantia da qualidade na organização de serviço ocorrem simultaneamente. Cada fase do desenvolvimento da qualidade ocorre sistematicamente. No Quadro 1, destaca-se a representação de cada processo em degraus (Fitzsimmons e Fitzsimmons 2011).

Quadro 1 – Escada de Qualidade em Serviços

Desdobramento Função de Qualidade	Define a voz do cliente em termos operacionais
Qualidade do Serviço pelo Projeto	Projeta o processo do serviço para uma operação sólida
Garantia Incondicional do Serviço	Focaliza as operações e o Marketing sobre uma medida de desempenho dos serviços
Custo da Qualidade	Quantifica o custo da má qualidade
Programa de treinamento em Qualidade	Delega aos empregados poder e responsabilidade pela qualidade
Controle do Processo Estatístico	Garante qualidade durante a prestação de serviços
Inspeção	A qualidade é verificada após o serviço prestado

Fonte: Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011).

As instituições começam as suas primeiras fases com a questão da qualidade. O Desdobramento da função de qualidade é representado como o degrau mais alto, porque a qualidade tem a finalidade de ser reconhecida como uma exigência básica do usuário a ser implementada no projeto de prestação de serviços (Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2011). O desdobramento representa o processo que nenhum gestor ou pessoa em posição de poder, por mais segura que seja, pode ignorar ou negligenciar.

## 2.2 PERCEPÇÃO E EXPECTATIVA

A diferença entre expectativas e as percepções do cliente é chamada de lacuna do cliente. Pode-se enfatizar que a melhoria da qualidade do serviço, compreende a natureza e a extensão desta lacuna. A satisfação acontece durante a entrega do serviço. Ela “consiste na sensação de prazer ou desapontamento, resultantes da comparação do desempenho ou resultado percebido de um produto em relação às expectativas” (Kotler, 2000, p. 58).

As expectativas são padrões ou pontos de referência que os clientes trazem para a experiência do serviço, enquanto as percepções são avaliações subjetivas das experiências

reais do serviço. Os clientes comparam suas percepções de desempenho com esses pontos de referência ao avaliar a qualidade do serviço. Respalda-se, do conhecimento completo sobre as expectativas do cliente é fundamental para a qualidade dos serviços (Zeithaml; Bitner; Gremler, 2014).

Devido às razões para a crescente insatisfação com os serviços prestados advém, entre outros problemas, pela ineficiência e ineficácia do atendimento. Por consequência destas causas, as instituições buscam implementar uma abordagem centrada nos clientes proferindo ações diferentes para avaliar e medir a satisfação daqueles que interagem com eles como clientes (Moore, 1995).

Existem muitas acepções para serviços, mas todas consideram a intangibilidade e o consumo simultâneo em diferentes aspectos com características de serviços. “Os clientes comparam suas percepções de desempenho com esses pontos de referência, ao avaliar a qualidade dos serviços” (Zeithaml; Bitner; Gremler, 2014, p. 80). Visto, que é a resposta de determinada ação que produz julgamento de serviço; no qual fornece um nível prazeroso de satisfação e pode ser influenciada pelas percepções sobre a qualidade do serviço, que são fatores situacionais.

“As maiores expectativas podem ser chamadas de serviço desejado, o nível de serviço que o cliente espera receber ou o nível de desempenho desejado” (Zeithaml; Bitner; Gremler, 2014, p. 53). A qualidade percebida do serviço é um componente da satisfação do cliente, isto quer dizer que a qualidade do serviço é uma avaliação focada que reflete na percepção do cliente na confiabilidade, garantia, capacidade de resposta, empatia e tangíveis.

“O serviço é normalmente percebido de forma subjetiva. Quando o serviço é descrito pelos clientes, palavras como 'experiência', 'confiança', 'sentimento' e 'segurança' são usadas. Essas são formas altamente abstratas de formular o que é serviço” (Gronroos, 2016, p. 1). Este fundamento ocorre devido a mudança no ambiente organizacional, isso quer dizer que a satisfação do cidadão é um resultado perceptível no sistema de qualidade, o foco no cliente é que define esta ação.

O nível de expectativa pode variar muito dependendo do ponto de referência que o cliente possui, e também podem mudar em relação a prestação de serviços que se posiciona de forma diferente no setor institucional; mesmo possuindo uma noção intuitiva do que são expectativas. A avaliação dos serviços em relação a percepção dos clientes, sobre as características da qualidade do serviço devem ser aferidas, esta medição coleta e analisa as mudanças que impactaram o nível da qualidade percebida durante o processo de serviço,

assim, influenciando na qualidade dos resultados. Dessa forma, “a medição é um elo crítico entre estratégia e ação” (Holweg et al., 2018, p.8). Pois, condescende como fundamento essencial sobre a qual as decisões gerenciais são tomadas e validadas. Compreender as percepções no nível específico da transação é fundamental, para diagnosticar problemas de serviço e fazer alterações imediatas (Zeithaml; Bitner; Gremler, 2014).

### 2.3 ADMINISTRAÇÃO E VALOR PÚBLICO

“O foco no valor público faz parte da evolução contínua do pensamento e da prática da administração pública” (Bryson, Crosby, Bloomberg, 2015 p. 2). Implementar um modelo de administração pública relevante na prestação de serviços, inclui-se como um elemento essencial tanto em relação ao gestor público quanto na abordagem administrativa. De acordo com Matias-Pereira, a Administração Pública constitui o conjunto de serviços que incumbe às instituições de concretizar as atividades administrativas, ou seja, da execução das decisões políticas e legislativas. Ela responsabiliza-se, como o aparelho de Estado organizado com a função de executar serviços, visando à satisfação das necessidades da população (Matias-Pereira, 2014).

A ideia de envolvimento cidadão e sociedade foi introduzida na Administração Pública nos anos de 1990, e se tornou amplamente difundida. O conceito de engajamento dos cidadãos abrange uma série de iniciativas direcionadas e apoiadas a habilidades em respostas das partes envolvidas. Vale salientar que a Administração Pública dispõe de objetivo para aprimorar as relações com os cidadãos, atuando como meio de conexão para aprimorar a tomada de decisão e implementação de políticas e serviços (Hildreth; Miller; Lindquist, 2021).

“O valor público é, portanto, um termo resumido avaliado e aferido em relação à medida em que atinge ou realiza na prática valores públicos mais específicos. Que podem se referir a entradas, processos, saídas ou resultados” (Bryson, Crosby, Bloomberg, 2015, p.5). As entradas geralmente referem-se à capacidade organizacional de administrar as atividades e processos que geram resultados. Os objetivos da função administrativa são expressos em termos de um serviço a ser prestado, ou área para a qual é prestado (Simon, 1997). Portanto, deve-se indagar de forma permanente e estruturar um modelo de gestão que possa alcançar diversos objetivos, melhorar a qualidade da oferta de serviços à população e promover a valorização do servidor público (Matias-Pereira, 2014).

A Administração Pública é normalmente discutida como ação de administrar os serviços públicos. Embora, qualquer metodologia adotada na prática dos procedimentos gerenciais da administração envolve tanto 'decidir' quanto 'fazer', deve-se preocupar tanto com os processos de decisão quanto com os processos de ação (Simon, 1997). Sobretudo, vale ressaltar que a gestão da qualidade requer liderança dominante com visão estratégica definida, planejada e totalmente integrada a resultados específicos.

“As principais arenas para a criação de valor público são, portanto, muitas vezes encontradas na linha de frente das organizações de serviço público, onde há interação direta entre trabalhadores, usuários do serviço público, cidadãos e comunidades” (Bryson; Crosby; Bloomberg, 2015, p. 43). Este valor é instituído sem o proveito da retrospectiva, visto que muitas vezes requer julgamento estadista, sobre o qual determinada estratégia gerencial produziu eficiência; com a finalidade de alcançar os resultados desejados (Bryson; Crosby; Bloomberg, 2015).

A produção de serviços, a satisfação integra uma dimensão sob o julgamento de cumprimento da missão, como um aspecto de valor público representado pelo conceito de “satisfação do cliente” (Moore, 2013). Carvalho e Paladini salientam que na área de prestação de serviços, “a produção da qualidade é uma visão tática, assim, só se consolida, se as pessoas que integram a organização transformarem a qualidade em um valor” (Carvalho; Paladini, 2012, p. 65). Cada um de seus colaboradores deve funcionar adequadamente em conjunto. Cada parte, cada processo, cada pessoa da organização (Oakland, 2004).

#### 2.4 SERVQUAL

O instrumento SERVQUAL é uma ferramenta de mensuração da qualidade percebida, criada por Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1988. A sigla SERVQUAL provém da união dos prefixos 'serv' de serviço e 'qual' de qualidade. Este instrumento consiste em saber quais os fatores os clientes consideram importante na prestação de serviços, pois, baseia-se na implementação do conceito de lacuna da qualidade. Geralmente os clientes não compreendem a qualidade de maneira unidimensional, mas, julgam a qualidade com base em vários fatores relevantes ao contexto. Principalmente em relação às dimensões da qualidade do serviço (Zeithaml; Bitner; Gremler, 2014).

Costuma-se dizer que “você não pode gerenciar o que não pode medir; sem a medição é impossível projetar e validar intervenções gerenciais eficazes” (Holweg et al., 2018, p. 186).



As avaliações dos clientes sobre o desempenho de um serviço dependem de muitos fatores, sobretudo o tipo de relação e fidelidade que eles mantêm. Se o desempenho não alcançar as expectativas, o cliente ficará insatisfeito. Se alcançá-las, ele ficará satisfeito. Se o desempenho for além das expectativas, o cliente ficará altamente satisfeito (Kotler; Keller, 2012). O SERVQUAL envolve uma escala de múltiplos itens para medir e determinar alguns fatores pertinentes à qualidade; no Quadro 2, são apresentados os aspectos relacionados a cada dimensão.

Quadro 2 – Dimensões e fatores da Qualidade em Serviços

Tangibilidade	Equipamento Moderno; Instalações visualmente agradáveis; Funcionários com apresentação agradável (profissional) e Materiais associados aos serviços visualmente agradáveis.
Confiabilidade	Serviços oferecidos conforme o prometido; Confiabilidade na resolução de problemas e reclamações; Serviços realizados de forma correta pela primeira vez; Serviços oferecidos nos prazos prometidos e Registros mantidos sem erros.
Responsividade	Clientes mantidos informados sobre quando serviços serão realizados; Prontidão na realização dos serviços; Disposição para ajudar os clientes e Prontidão para responder às solicitações dos clientes.
Segurança	Funcionários que transmite confiança aos clientes; Segurança transmitida ao cliente durante o serviço; Funcionários frequentemente cordiais e Funcionários com conhecimento para responder às perguntas dos clientes.
Empatia	Clientes recebendo uma atenção individual; Funcionários que tratam os clientes de forma atenciosa; Interesse genuíno demonstrado em servir o cliente; Funcionários que compreendem as necessidades de seus clientes e Horário de funcionamento conveniente aos clientes.

Fonte: Zeithaml; Bitner; Gremler (2014). Adaptado de A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, e L. L. Berry (1988).

O objetivo da avaliação é determinar o momento e a importância no impacto das mudanças e tendências na gestão estratégica da organização. Portanto, é muito importante coletar e analisar as informações, para ver se há oportunidades ou tendências de ameaças organizacionais (Hitt; Ireland; Hoskisson, 2011). Este processo na gestão, pode determinar se algum departamento apresenta serviço de qualidade insatisfatória.

A qualidade do serviço pode ser mensurada pela “satisfação que um cliente individual experimenta em encontros de serviço e obrigações com órgãos públicos” (Moore, 2013, p.415). Estas, são experiências cumulativas que geram melhores preditores da lealdade. Atualmente, os cidadãos buscam valores, não necessariamente novos valores em serviços, mas um serviço de qualidade. “O que significa que todos os relacionamentos existentes com os clientes, são gerenciados como serviços de suporte de valor para os clientes” (Gronroos, 2016, p. 266).

Com isso, pode-se dizer que os clientes avaliam o desempenho do serviço com base em dois limites-padrão: o que desejam e o que consideram aceitável. Outros julgamentos surgem em decorrência de alguns fatores que podem influenciar a expectativa dos usuários, entre elas estão: a comunicação, que possui um potencial determinante; as necessidades pessoais, que podem exercer um grau de influência; as experiências anteriores; e a comunicação externa dos prestadores de serviços (Zeithaml; Bitner; Gremler, 2014).

### 3 METODOLOGIA

O presente trabalho buscou mensurar a percepção de usuários de serviços públicos no município de Araruna - PB através da ferramenta SERVQUAL. A Prefeitura Municipal é uma sede do poder executivo do município gerenciada pelo Gestor Municipal, o qual tem autoridade sobre o município e conta com uma equipe formada para atender e garantir as necessidades dos cidadãos. A história do povoado de Araruna - PB começou entre os anos de 1830 e 1840. Atualmente o município do Agreste Paraibano, possui aproximadamente 18.879 habitantes, no qual 49% da sua população é urbana segundo o Censo de 2010.

Há uma vasta literatura discutindo os desafios e dilemas na medição do desempenho no setor público. “Muitas vezes, o que é medido chama a atenção e o que não é medido pode ser negligenciado” (Hildreth; Miller; Lindquist, 2021, p. 212). Pode-se dizer que, a medição é a avaliação empírica de uma determinada característica que neste caso é um aspecto específico da entrada de conversão, e predominantemente resultado de um processo (Holweg et al., 2018).

A pesquisa envolveu tirar conclusões a partir da tabulação dos dados e do desenvolvimento de indicadores. As médias e medidas de dispersão foram computadas para cada uma das principais variáveis (Kotler; Keller, 2012). Esta pesquisa constou basicamente de afirmações objetivas e relativas aos fatores considerados determinantes da qualidade: confiabilidade, presteza, credibilidade, segurança, acessibilidade, comunicação e compreensão das necessidades dos clientes. “A concepção da pesquisa especifica e detalha os procedimentos necessários para obtenção das informações indispensáveis para estruturar ou resolver problemas” (Malhotra, 2012, p. 58).

Quanto a sua natureza é descritiva por ter como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou então, o estabelecimento de relações entre variáveis, pois “procura estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade” (Gil, 2002, p.42). Esta pesquisa também usa a abordagem quantitativa, pois

busca evidências conclusivas baseadas em amostras representativas e normalmente envolve alguma forma de análise estatística (Malhotra, 2012).

Quanto ao desenvolvimento foram dados da pesquisa de campo. Estes “novos dados foram coletados para uma finalidade específica ou para um projeto específico de pesquisa” (Kotler; Keller, 2012, p. 106). Quanto à abordagem, foram coletados por *Survey*, “método utilizado pelas empresas para realizar levantamentos e aprender sobre o conhecimento, as convicções, as preferências, o grau de satisfação das pessoas e mensurar essas magnitudes na população em geral” (Kotler; Keller, 2012, p. 106).

O instrumento de coleta de dados é um questionário estruturado, cujo conteúdo é uma adaptação do Instrumento SERVQUAL, que está presente no anexo. Ele é composto por 44 questões distribuídas distintamente em 22 questões para Expectativa e 22 questões para Percepção. Os clientes são orientados a indicar o quanto concordam com tais afirmações, por meio de uma escala Likert de sete pontos. As afirmações da pesquisa apresentam as cinco dimensões da qualidade em serviços em todos os seus aspectos. Os métodos por levantamento possuem vantagens por serem simples e por obter dados confiáveis, isso ocorre devido às respostas que se limitam às alternativas mencionadas (Malhotra, 2012).

A amostragem utilizada é não probabilística, que neste caso foram cinquenta moradores de Araruna - PB. A seleção das unidades amostrais é deixada em grande parte a cargo do entrevistador” (Malhotra, 2012, p. 275). A coleta se deu por meio de uma pesquisa de campo, e foi em junho de 2021 na cidade de Araruna no Estado da Paraíba, que se localiza na mesorregião do Agreste Paraibano. “O trabalho de campo é de alta qualidade em decorrência da eficiência e do grau de controle do processo de trabalho de campo ou coleta de dados” (Malhotra, 2012, p. 322). A aplicação dos questionários Expectativa e Percepção se deu através da internet, utilizando a ferramenta Google Forms.

Em seguida, os dados foram transformados em valores numéricos com os quais foram realizadas as análises estatísticas, através do modelo SERVQUAL. Com ênfase no conceito da implementação de falhas da qualidade em serviços, que envolve o cálculo da diferença entre as pontuações atribuídas pelos cidadãos às afirmações da seção de Expectativas e as da seção de Percepção. Especificamente: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia, sendo a pontuação SERVQUAL de cada par de afirmações para cada cliente. Posteriormente, soma-se a pontuação específica de cada dimensão e multiplica total de resposta pelo peso (TR\*P) atribuídos a escala Likert. Já a média da qualidade dos serviços foi

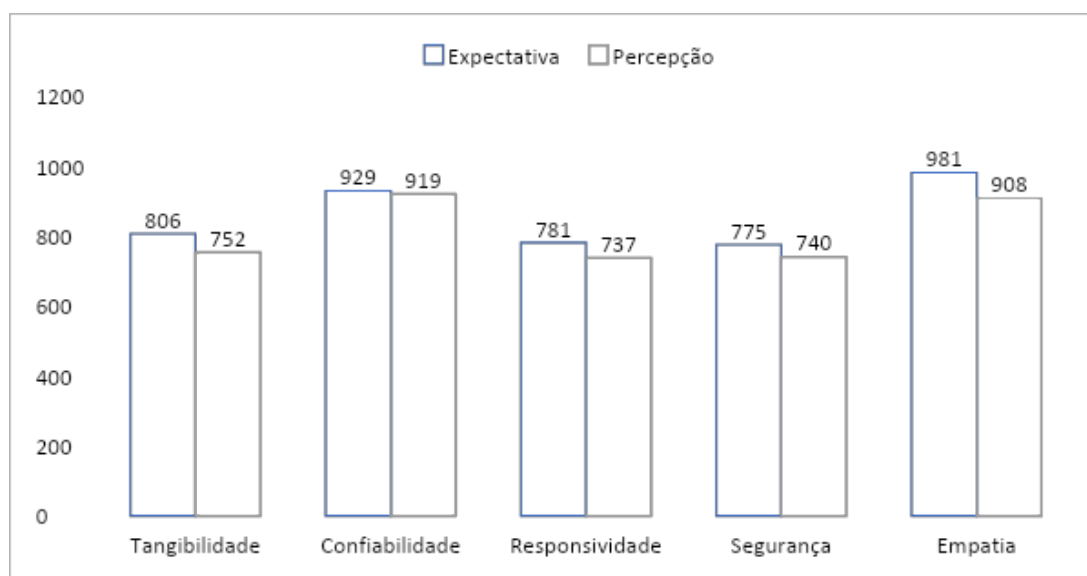
calculada entre o total da pontuação Percepção menos a Expectativa (Percepção – Expectativa), gerando o total de médias para cada Dimensão.

#### 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

De acordo com os resultados, primeiramente observou-se o perfil dos entrevistados, no qual a faixa etária maior com o número de correspondente estava entre 18 a 25 anos, equivalente a 32%; e a menor, acima dos 55 anos, equivalente a 6%. Em relação ao nível de escolaridade dos correspondentes foram de 56% do nível médio, e 42% do nível superior. Também foi avaliado tanto a expectativa como percepção dos clientes em relação à qualidade dos serviços.

O gráfico 1 apresenta o resultado da comparação entre a Expectativa e a Percepção, considerando os fatores que os cidadãos de Araruna - PB, avaliam como importantes na prestação de serviços. A pontuação apresentada é relativa ao SERVQUAL, sobre o questionamento, referente ao que os cidadãos consideram ideal (Expectativa), e o segundo questionamento o que os cidadãos pensam em relação aos serviços prestados (Percepção).

Gráfico 1 – Comparação da Expectativa e Percepção dos usuários moradores de Araruna - PB com ênfase nas dimensões: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia.

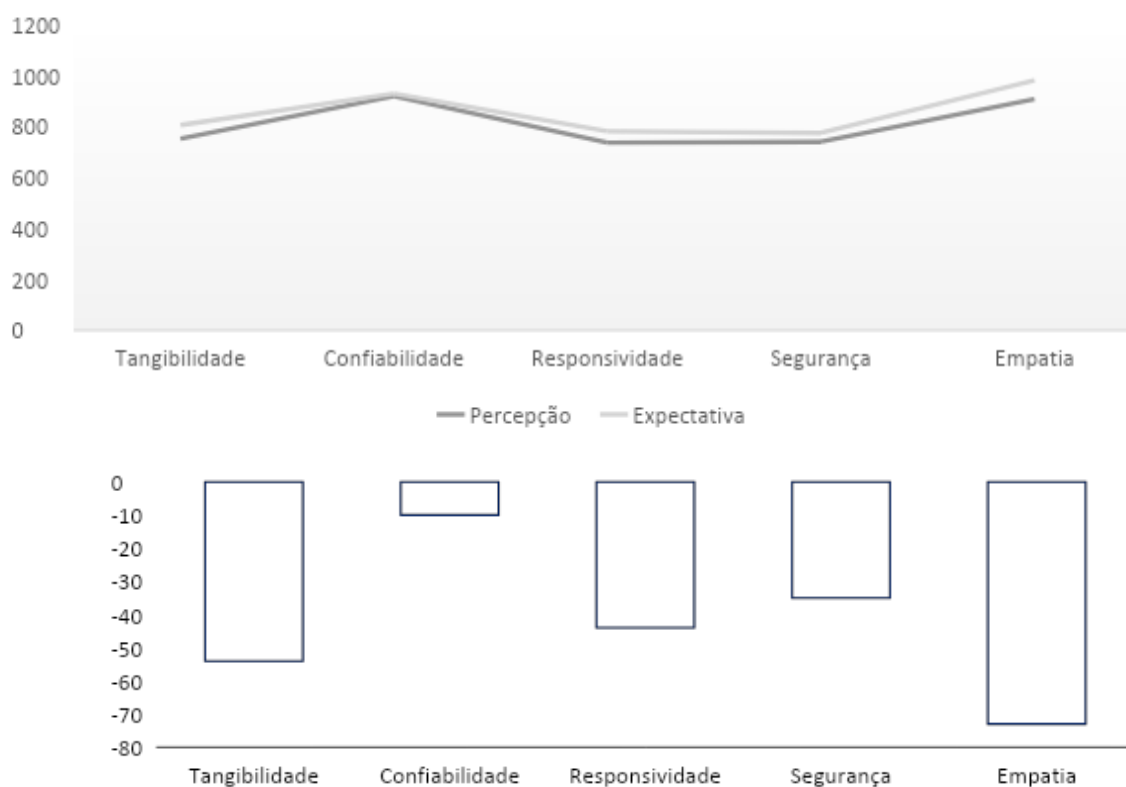


Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Os cidadãos avaliaram as cinco dimensões SERVQUAL para fazer julgamentos sobre a qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Araruna - PB, em relação alguns atributos específicos, tais como: equipamentos, instalações, funcionários, serviços, confiabilidade, disposição em ajudar, confiança, conhecimento e interesse genuíno no atendimento. Observando a pontuação, percebe-se que a expectativa obteve maiores notas em comparação a percepção. A diferença entre a qualidade do serviço esperado e o percebido gerou uma medida da qualidade do serviço.

Fechar a lacuna do cliente entre a Expectativa e a Percepção é fundamental para oferecer um serviço de qualidade. As análises das percepções da qualidade do serviço foram baseadas na diferença entre as classificações da expectativa e percepção, em que gerou uma média da qualidade do serviço sobre a prestação dos serviços destinados aos cidadãos de Araruna - PB. No gráfico 2 é apresentada a média da qualidade dos serviços públicos na visão dos moradores da cidade, sua Percepção e Expectativa foram captadas pelo instrumento SERVQUAL com base no modelo de falha da qualidade em serviços.

Gráfico 2 – Média da Qualidade dos Serviços Públicos na Visão de Moradores de Araruna - PB



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

A comparação atribuiu-se em decorrências dos dois questionamentos Expectativa e Percepção, na qual houve um parâmetro para cada uma das questões avaliadas em relação ao atributo de qualidade em serviços. A partir desta análise, obteve-se o coeficiente de cada construto, no qual não foram atendidos os preceitos de aceitação da qualidade desejada. As dimensões representadas pela pesquisa capturaram informações sobre os principais encontros de serviço com os cidadãos de Araruna - PB, atingindo médias negativas nos cinco construtos; essa média foi gerada devido a uma diferença entre as pontuações de cada item Percepção e Expectativa. Pode-se observar também que as dimensões que obtiveram maiores pontuações negativas foram a Empatia e a Tangibilidade, apresentando uma discrepância comparada às demais dimensões.

Através desta análise, foi possível verificar cada construto em mecanismo mensurável, com objetivo de determinar o escopo de cada ação, e o que cada indicador está expressando em termos de avaliação da qualidade. A pesquisa identificou alguns dos inibidores críticos da qualidade dos serviços. As consequências possíveis desse baixo nível de qualidade, segundo os cidadãos de Araruna - PB, pode ter ocorrido devido a fatores que incluem aspectos, como: aparência da instalação; serviço oferecido como o prometido; prontidão na realização dos serviços; funcionários que transmite confiança e atendimento genuíno. Visto que, a mensuração torna visível e apresenta quais dos construtos geram mais insatisfação para os cidadãos, tornando possível a mediação para a melhoria da qualidade. Compreender as percepções durante o processo de serviços é vital, para diagnosticar os indicadores relativos aos serviços e implementar as medidas e mudanças necessárias.

O Gestor público deve identificar que um serviço, só pode ser considerado de qualidade quando proporciona um determinado nível de satisfação. Essa evidência nas médias, muitas vezes revelam que alguns setores estão tendo um desempenho pior em todas as dimensões do que outros setores. Esta avaliação abre espaço para a melhoria da qualidade, pois, “o atendimento excepcional está nos detalhes: o local, os gestos, a forma de se comunicar, a altura da voz, as promessas, entre outras coisas” (Las Casas; 2012, p. 35).

A utilização de métricas mensuráveis atrelada a uma abordagem mais precisa em indivíduos de instituição pública, são ferramentas indispensáveis para a melhoria contínua da qualidade dos serviços. A instituição deve implementar estratégias através do aproveitamento de oportunidades para atender as necessidades dos cidadãos. Definir corretamente o que torna o serviço atraente, contribui muito na gestão da qualidade, traçar um caminho para um

excelente serviço, unir esses planos a indicadores mensuráveis de desempenho nas metas e nas missões da instituição pública. Uma boa cultura de atendimento ao cidadão do serviço público, usa a frase o serviço começa comigo, os resultados são servidores públicos motivados para a excelência na prestação de serviços, maior capacidade de resposta às necessidades dos cidadãos e melhor qualidade no atendimento do serviço ao público (Hildreth; Miller; Lindquist, 2021).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo proposto pelo presente estudo foi mensurar a percepção de usuários de serviços públicos no município de Araruna - PB através da ferramenta SERVQUAL. Assim, respondendo à indagação de qual o nível de qualidade apresentado por diversos setores da prefeitura Municipal da cidade, quanto à prestação dos seus serviços públicos. Os gestores que analisam o ambiente externo, devem entender que concluir esse tipo de análise não é uma atividade fácil, porém, quando bem explorada é relevante, auxiliando nas oportunidades e estratégias, melhorando a excelência, o atendimento, aumentando significativamente a satisfação.

Portanto, a pesquisa envolveu a identificação das vantagens e dos atributos que os clientes esperam do serviço. Este tipo de pesquisa é essencial para o desenvolvimento do processo contínuo da qualidade em serviços. Pois, do ponto de vista do gerenciamento, ao mensurar e analisar os dados de forma quantitativa, ajudará a identificar adequadamente os processos e entender o que agora parece ser à fronteira das possibilidades, transmutando-as em práticas de aperfeiçoamento de qualidade na instituição.

Conclui-se, que a percepção e expectativa atribuída por estes cidadãos sobre à prestação dos serviços públicos, levando em consideração as dimensões: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia, atribuída pelos cidadãos sobre a qualidade dos serviços prestados pela prefeitura Municipal de Araruna - PB, sobre a entrega dos seus serviços, apresentaram discrepância nos atributos de qualidade, além de revelar uma média negativa nas cinco dimensões SERVQUAL; Tangibilidade -54, confiabilidade -10, Responsividade -44, Segurança -35 e a Empatia -73. A média de pontuação distribuída entre a percepção e expectativas por dimensão da amostra total de clientes. Caracterizou que a Tangibilidade e Empatia obtiveram maiores médias, além disso, quanto maior for a média negativa da pontuação SERVQUAL mais sério é o problema de qualidade, nas dimensões que envolveram esta análise. Entende-se, que do ponto de vista da percepção dos moradores, a

ação dos serviços desperta insatisfação que vão desde a aparência das instalações, materiais associados aos serviços, interesse genuíno, funcionários que compreendem as necessidades dos seus clientes. Estes foram alguns fatores na insatisfação dos cidadãos.

Analisar estas dimensões possibilita compreender os níveis de satisfação dos cidadãos e os setores que precisam de atenção, os resultados podem nortear estratégias para melhoria da qualidade. Servir os cidadãos em primeiro lugar é salientar que a importância do serviço público é o cidadão. Melhorar o desempenho real percebido através do planejamento de gestão de pessoas e processos; gerenciar táticas de satisfação, fidelização ou serviço; tudo isto contribui para o aumento da confiança e a satisfação do cidadão.

A pesquisa propiciou conhecer mais sobre o tema Gestão da Qualidade em serviços públicos, além de compreender a expectativa e percepção dos cidadãos sobre a prestação de serviços ofertados pela prefeitura Municipal de Araruna - PB, aos moradores da cidade. Identificando prognósticos negativos na qualidade dos serviços, acerca de sua satisfação com os atendimentos e as equipes de contato com quem os cidadãos interagem. A qualidade e entrega de serviços, exigem que os gestores públicos se envolvam diretamente com a equipe de linha de frente, para identificar possíveis falhas nos indicadores de qualidade, diagnosticar problemas ocultos, e implementar melhorias, aumentando o desempenho e desenvolvimento gerencial da instituição. Em pesquisas futuras, recomenda-se a ampliação de amostragem probabilística, para assim apresentar uma visão mais assertiva do tema abordado.

## REFERÊNCIAS

BRYSON, J. M.; CROSBY, B. C.; BLOOMBERG, L. **Criando valor público na prática; promovendo o bem comum em um mundo multissetorial, de poder compartilhado e de ninguém no comando.** Tradução de Machine Translated By Google. Boca Raton, FL: CRC PRESS Taylor & Francis Group, 2015.

BRYSON, J. M.; CROSBY, B. C.; BLOOMBERG, L. **Valor Público e Administração Pública.** Tradução de Machine Translated By Google. 1. ed. Washington: Imprensa da Universidade de Georgetown, 2015.

CARVALHO, M. M. D.; PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade Teorias e Casos.** 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier : ABEPRO, 2012.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração De Serviços Operações, estratégia e tecnologia da informação.** Tradução de Lene Belon Ribeiro. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.



GRONROOS, C. **Gestão de Serviços e Marketing: Gerenciando a Lógica de Lucro de Serviços.** Tradução de Machine Translated By Google. 4. ed. Chichester; West Sussex; UK: Wiley, 2016.

HILDRETH, W. B.; MILLER, G. J.; LINDQUIST, E. A. **Manual de Administração Pública.** Tradução de Machine Translated By Google. 4 ed. New York and London: Routledge Taylor & Francis Group, 2021.

HITT, M. A.; IRELAND, R. D.; HOSKISSON, R. E. **Administração Estratégica: Competitividade e Globalização.** Tradução de All Tasks. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

JACOBS, F. R.; CHASE, R. B. **Administração da produção e de operações** [recurso eletrônico]: o essencial. Tradução de Teresa Cristina Felix de Souza. Porto Alegre: Bookman, 2009.

MARSHALL, I. J. et al. **Gestão da qualidade e processos.** 1. ed. Rio de Janeiro: FGV Management. V. Fundação Getulio Vargas, 2012.

KOTLER, P. **Administração de Marketing.** Tradução de Bazán Tecnologia e Linguística e revisão técnica Arão Sapiro. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing.** Tradução de Sonia Midori Yamamoto. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

LAS CASAS, A. L. **Excelência em Atendimento ao Cliente.** 6. ed. São Paulo: Book M., 2012.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de Marketing Uma Orientação Aplicada.** 6. ed. São Paulo: Bookman, 2012.

MATIAS-PEREIRA, J. **Governamentais, Curso de Administração Pública: Foco nas Instituições e Ações.** 4. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2014.

MOORE, M. H. **Criando Valor Público.** Tradução de Machine Translated By Google. Cambridge, Massachusetts, Londres, Inglaterra: impressa da Universidade de Harvard, 1995.

MOORE, M. H. **Reconhecendo o Valor Público.** Tradução de Machine Translated By Google. Londres, Inglaterra: Copyright © Presidente e Fellows do Harvard College, 2013.

OAKLAND, S. J. **Oakland em Gestão Da Qualidade.** Tradução De Machine Translated By Google. 3. ed. London. Routledge, 2004.

HOLWEG, M. et al. **Teoria do Processo: Os Princípios de Gestão Operações.** Tradução de Machine Translated By Google. 1. ed. Reino Unido: Oxford University Press, 2018.

---

SIMON, H. A. **Comportamento Administrativo**: Um estudo do Processo Decisório em uma Organização Administrativa. Tradução de Machine Translation By Google. 4. ed. New York: The Free Press, 1997.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing Integrando o Foco no Cliente em toda Empresa**. Tradução de Félix Nonnenmacher. 6. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.