



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS  
CAMPUS ANTÔNIO MARIZ - CAMPUS VII  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

SIDNEI SOARES DE MORAIS

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO NO TRATAMENTO  
ODONTOLÓGICO, UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE SÃO  
MAMEDE-PB.**

PATOS - PB  
2016

SIDNEI SOARES DE MORAIS

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO NO TRATAMENTO  
ODONTOLÓGICO, UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE SÃO MAMEDE-  
PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador (a): Igor Martins

PATOS – PB  
2016

M828p   Morais, Sidnei Soares de

Percepção da qualidade no Serviço Público no tratamento odontológico [manuscrito] : um estudo de caso no Município de São Mamede - PB / Sidnei Soares de Moraes. - 2016.

22 p. : il.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2016.

"Orientação: Prof. Me. Igor Martins, CCEA".

1. Administração pública. 2. Gestão pública gerencial. 3. Qualidade de serviços. 4. Satisfação dos usuários. I. Título.

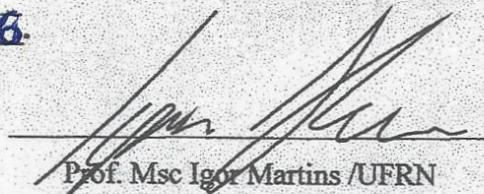
21. ed. CDD 658.834 3

SIDNEI SOARES DE MORAIS

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO NO TRATAMENTO  
ODONTOLÓGICO, UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE SÃO  
MAMEDE-PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Graduação em Administração da  
Universidade Estadual da Paraíba, em  
cumprimento à exigência para obtenção do  
grau de Bacharel em Administração.

Aprovado em 16/05/16.



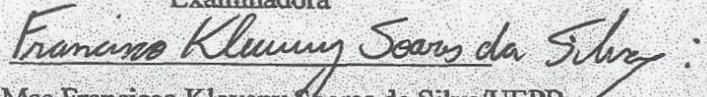
Prof. Msc Igor Martins /UFRN

Orientador



Prof. Esp. Erika Campos M Góes Pires/UEPB

Examinadora



Prof. Msc Francisco Kleveny Soares da Silva/UEPB

Examinador

PATOS - PB

2016

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO NO TRATAMENTO  
ODONTOLÓGICO, UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE SÃO MAMEDE-  
PB.**

Sidnei Soares de Morais  
E-mail: [sidneimorais18@hotmail.com](mailto:sidneimorais18@hotmail.com)

**RESUMO**

A administração pública tem sido nos últimos anos, um grande celeiro de estudos, por ter momentos de transição em sua gestão, como patrimonialismo, burocrática e gerencial, isso reflete principalmente na maneira de como serão prestados os serviços públicos. Desde os anos 90 até hoje vem desenvolvendo o modelo da administração pública gerencial, cujas ações têm o propósito de transformar as organizações públicas mais eficientes, buscando cada vez mais a preocupação nos cidadãos e não apenas na gestão em si. Um grande desafio para a administração pública hoje, é elevar o padrão dos serviços prestados com qualidade, e a atuação dos cidadãos, é essencial para tomada de decisão ao incluir a sua percepção e satisfação como fatores estratégicos. Assim, o presente estudo propôs verificar a percepção da qualidade dos usuários em relação ao tratamento odontológico no município de São Mamede-PB. Para isso, foram estudados autores referenciais sobre o tema. O estudo apresentou caráter descritivo com uma abordagem quantitativa desenvolvida por um estudo de caso, aonde foi aplicado um questionário. Por fim diante da metodologia trabalhada, conclui-se que a percepção da qualidade teve suas potencialidades nos determinantes: competência, empatia, comunicação e compreensão das necessidades do cliente e revelou algumas fraquezas em outros fatores e foi sugerido melhorias para elas, afim de estabelecer um serviço público de odontologia com qualidade.

**PALAVRA-CHAVE:** administração pública, cidadãos, estratégias, percepção da qualidade.

**ABSTRACT**

The government has been in recent years, a large barn studies, to have moments of transition in its management, as paternalism, bureaucratic and management, this mainly reflects the way in which public services are provided. Since 90 years now has been developing the model of managerial public administration, whose actions have the purpose of making the most efficient public organizations increasingly looking to concern the citizens, not only in management itself. A major challenge for the government now is to raise the standard of service quality, and the role of citizens, it is essential for decision making by including their perception and satisfaction as key factors. Thus, the present study was to verify the perception of the quality of users in relation to dental treatment in São Mamede-PB. For this, reference authors were studied on the subject. The study presented descriptive with a quantitative approach developed by a case study where a questionnaire was applied. Finally on the crafted methodology, it is concluded that the perception of quality had their potential determinants: competence, empathy, communication and understanding of customer needs and revealed some weaknesses in other factors and suggested improvements for them, in order to establish a public service of dentistry with quality.

**KEYWORDS:** public administration, citizens, strategies, perception of quality.

## 1. INTRODUÇÃO

A importância de estudos da qualidade de serviços, em empresas, no setor público, e entidades governamentais, são de extrema significância, no intuito de avaliar a situação real dos serviços, e potencializar meios de excelência na prestação desses serviços.

Conhecer a percepção dos usuários a respeito da qualidade dos serviços públicos é um bom início para os gestores públicos, conhecerem e desenvolverem ações que levem a melhorias contínuas, configurando-se como uma importante ferramenta na construção eficaz no direcionamento de planos e estratégias.

O essencial é que todos possam usufruir de serviços de saúde com mais qualidade, mas alguns estudos realizados pela Organização Mundial da Saúde resultaram que a maioria da população pobre não tem tido acesso aos serviços fundamentais de saúde e quando tem recebe de má qualidade (OMS, 2004).

Segundo Lima apud (Fadel, 2006), os principais problemas enfrentados nas organizações de saúde tem sido: má alocação dos recursos, ineficiência, custos crescentes e desigualdade nas condições de acesso aos usuários. Com a demanda cada vez mais elevada dos serviços de saúde e com recursos escassos e aplicados de forma errônea, faz com que o poder público tenha a preocupação apenas prestar os serviços de saúde, deixando de lado a qualidade desses. Para Munro (1994) a prestação de serviços realizada pelo poder público mantém ainda, em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada ao segundo plano.

Segundo Araújo (2004), a gestão da qualidade no serviço público se traduz, necessariamente, na busca de maior eficiência na prestação dos serviços de que dispõe, até porque é uma peça primordial para melhor satisfação do cidadão. Hoje cada vez a sociedade busca por métodos ideais de excelência nos serviços prestados tornou-se uma constância, a ênfase no melhor é cada vez mais frequente, tanto nas instituições privadas, quanto também nas instituições públicas, isso devido principalmente pelas revoluções vivenciadas pela sociedade, acompanhado pelo processo de globalização.

Diante desse contexto, este artigo se propõe responder o seguinte problema: **Qual a percepção da qualidade, identificada pelos usuários, em relação ao tratamento odontológico promovido pela prefeitura do município de São Mamede-PB?**

O presente estudo tem como objetivo geral investigar a percepção da qualidade do serviço público de odontologia do município de São Mamede-PB, especificamente os

objetivos são identificar a qualidade, através dos fatores determinantes de Assada e caso seja identificado problemas propor sugestões de melhorias a partir das fraquezas nos determinados fatores.

Portanto, esse estudo teve uma grande importância contribuição teórico em aprimorar as teorias e estudos já existentes na área, sob o aspecto prático se justifica pela importância de ser um tema muito discutido na atualidade, e mensurar se os serviços estão sendo prestados de maneira eficiente aos cidadãos. Ainda apresentou grande importância para o meio acadêmico e profissional, porque permiti analisar a teoria com o que vivenciamos na praticidade.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Modelos de Administração Pública**

As organizações públicas trazem consigo uma longa tradição gerencial transpassou por modelos de administração pública como o modelo patrimonialismo, da burocracia e o atual modelo que é a Administração Pública Gerencial.

Geraram muitos conflitos, confusões no seu gerenciamento de processos e pessoas, e pouco trouxeram um gerenciamento baseado em técnicas, métodos, instrumentos, para obterem resultados mais efetivos no campo social (FILHO, 1991). Importante explanar os modelos de administração vivenciadas pelo Estado até os dias de hoje. A Administração Pública passou por três modelos gerenciais: a Administração Patrimonialista, a Administração Burocrática e a Administração Gerencial.

No modelo de Administração Pública Patrimonialista, o senhor feudal era o dono das terras e das pessoas, sobre os quais exercia sua autoridade arbitrariamente, tanto com relação às questões privadas como públicas (ENAP, 2000). Esse modelo Patrimonialista era voltado mais para interesses pessoais, particulares, consistia na troca de favores, predominava a corrupção.

Os beneficiários desse modelo eram cabos eleitorais eficazes na conquista do voto no interior - inclusive familiares da elite agrária decadente que não conseguiam melhores postos-, parcelas pobres não escravizadas e até minorias urbanas educadas que não obtinham acesso a cargos burocráticos mais nobres (CARVALHO, 2003), esse modelo de gestão significa como típico de um Estado que não possui distinções e limites entre o público e o privado.

Com as mudanças ocorridas na sociedade capitalista ao longo do século XIX, como o liberalismo, a Revolução Industrial, a ascensão de novas classes sociais, o florescimento da

democracia, fez com que esse modelo de gestão fosse ficando incompatível com a realidade da sociedade, e a partir daí surge outro modelo de administração pública, a burocrática, nasci propondo mais eficiência e controle às questões públicas.

Administração Pública Burocrática surgiu na metade do século XIX, tendo por precursor Max Weber, na época do Estado Liberal, como uma reação contra o patrimonialismo e uma forma de combater a corrupção e o nepotismo do modelo anterior (ENAP, 2000).

Segundo Bresser Pereira (1988), o modelo burocrático baseava-se em uma administração voltada para profissionais de carreiras, com decisões centralizadas e uma hierarquia que traduzia o comando, realizando-se a partir de regras, normas e rotinas rígidas, com ênfase nos processos (meios). A burocracia como modelo de gestão consistia na utilização de meios administrativos a fim de combater a corrupção e o nepotismo, era voltada para a profissionalização do serviço público, voltado para ideia de carreiras, formalismo, racionalidade ao sistema administrativo, todas essas características visava abranger uma padronização das atividades.

Com o passar do tempo o modelo burocrático foi perdendo força diante de suas propostas e das novas demandas surgida ao Estado, fizeram com que fosse fragilizando, verificou-se que a preocupação no controle dos processos e não dos resultados, era lento, ineficiente, caro e não atendia aos anseios da sociedade.

Na década de 70, a administração burocrática revelou-se ineficiente e onerosa, devido ao alto grau de responsabilidades do Estado em suas atividades e serviços prestados. O estado nesse período passou a garantir serviços como educação, saúde, cultura, pesquisas científicas e seguridade. Verificou-se que a Administração Pública Burocrática não garantia nem rapidez, nem boa qualidade, nem custo baixo para os serviços prestados (BRESSER PEREIRA, 1996).

Segundo SECCHI (p.349, 2009),

O modelo burocrático tornou-se alvo das mais ásperas críticas. O modelo burocrático weberiano foi considerado inadequado para o contexto institucional contemporâneo por sua presumida ineficiência, morosidade, estilo autoreferencial, e deslocamento das necessidades dos cidadãos.

Diante da modernidade que se fazia presente e dos avanços provocados pela globalização, passou-se a exigir um novo modelo de gestão que fosse mais ágil e eficiente. Esse novo foi denominado de Administração Pública Gerencial.

### 2.1.1 Administração Pública Gerencial

A Administração Pública Gerencial ou também chamada de nova gestão pública é um modelo normativo pós-burocrático para a estruturação e a gestão da administração pública baseado em valores de eficiência, eficácia e competitividade (SECCHI, 2009).

De acordo com Bresser e Spink (1998), a administração pública gerencial surgiu da necessidade de reduzir os custos e aumentar a qualidade dos serviços, tendo o cidadão como maior beneficiário. Esse novo modelo de gestão é voltado para os cidadãos, é direcionado para o desempenho dos órgãos públicos. É como a administração pública incorporasse práticas e valores de mercado nas suas ações, preocupações inexistentes no setor público.

A implementação do gerencialismo, consiste em uma administração voltada para resultados, orientado para as necessidades dos cidadãos, nesse modelo o instrumento do planejamento, é bastante difundido, fundamentado na estruturação de programas e políticas públicas.

### 2.2 Serviços

De acordo de Kotler (2007) “os serviços são um tipo de produto que consiste em atividades, benefícios ou satisfação oferecidas para venda que são essencialmente intangíveis e não resultam na posse de nada.”

Segundo Grönroos (apud Senff, 2008), ele conceitua serviço como sendo uma atividade, ou diversas atividades, com certo grau de intangibilidade, onde ocorrem interações, e que essas geralmente não envolvem todas as partes, mas que no final resultam em soluções aos problemas dos clientes.

Para definir serviços é necessário observar algumas questões que lhe são peculiares. Existem características importantes que permitem diferencia-lo de produtos e a partir dessas se chegar a uma padronização definitiva na prestação dos serviços. De acordo com Lovelock e Wright (2003), existem quatro características que separam os serviços dos produtos, em diferentes graus: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.

**Tabela 1: Características que Diferenciam Serviços de Produtos**

Intangibilidade	Serviços são intangíveis, não podem ser vistos, sentidos, ouvidos, ou cheirados antes de serem comprados.
Inseparabilidade	Serviços são produzidos e consumidos simultaneamente.
Variabilidade	Serviços dependem de quem os prove, e quando e onde são providos. Portanto, serviços são altamente sujeitos à variação.
Percibilidade	Serviços não podem ser guardados para consumo posterior

Fonte: adaptado de Lovelock e Wright, 2003.

Como observou-se os serviços não são produtos tangíveis, não trata de um objeto constituído de forma, mas são envolvidos de interações, com os clientes. Quando os clientes adquirem um produto, no momento de efetuar sua compra, ele pode avalia-lo, se é um produto pleno de qualidade. Já ao término da prestação de um serviço obtém um resultado, consequência dos diversos processos flexíveis envolvidos na atividade com participação primordial dos clientes. Em serviços são enfatizadas as relações diretas com os clientes e o processo deve ser flexível, porque o cliente participa do processo produtivo de forma efetiva e assim as organizações precisam ser flexíveis e possuir capacidade para mudança e renovação constantes (Paladini, 1995).

### 2.3 Serviços públicos

Vale ressaltar que são inúmeros os conceitos de serviço público, não existe uma uniformidade na literatura. O conceito de serviço público é disseminado principalmente no direito administrativo, diversos são os juristas que conceituam serviço público, os mais estudados, que contribuem de forma relevante para o assunto.

Conforme Di Pietro (2006) o conceito de serviço público é toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob o regime jurídico total ou parcialmente público.

De acordo com Meirelles (1999), serviço público é todo aquele prestado pela administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniência do Estado.

Para Mello (1999) conceitua serviço público como sendo toda atividade de oferecimento de utilidade pública ou comodidade material dispensada diretamente aos administrados, pelo Estado ou por quem lhe faça, às vezes, sob um regime de Direito Público. Diante disso temos que o serviço público trata-se de diversas atividades prestadas pelo Poder

Público, em benefício de toda sociedade, através de seus órgãos estatais. Esses são criados, para exercerem com responsabilidade os serviços do Estado, principalmente na política de fornecimento e desenvolvimento.

Segundo Senff (2008) diz que essas organizações públicas têm como objetivo satisfazer necessidades e expectativas da sociedade dentro dos limites do orçamento disponível, sendo que essas necessidades e expectativas sejam postas todas em formulação de políticas públicas.

Melhorar os serviços públicos tem sido um grande desafio para nossos governantes, porque hoje o Estado é um dos maiores prestadores dos serviços sociais, a busca para aumentar o desempenho do setor público vive em pleno desenvolvimento para tentar atender a todas essas necessidades e expectativas.

Muito se fala em modernidade nos serviços públicos. Para Santos (2003) serviço público moderno é aquele que satisfaz algumas condições como, regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação. Já para Ramos (2004), compreende a modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço. A modernidade no serviço público não está apenas em oferecer equipamentos e máquinas sofisticadas, além disso, é necessário estudar como está a forma de administrar, é sempre capacitar e qualificar os profissionais, levar em conta a opinião os cidadãos. Apesar de estamos em uma administração voltada para uma abordagem gerencial, ainda existe resquícios de um modelo formal padrão.

### 2.3.1 Qualidade em Serviços Público

A compreensão de que o maior desafio do setor público é de natureza gerencial, fez com que, na década de 90, se buscasse um novo modelo de gestão pública focado em resultados e orientado para o cidadão (BRASIL, 1995). Aos poucos a gestão da qualidade dos serviços públicos vai sendo implantada por toda administração pública, isso é devido ao estabelecimento de objetivos, metas bem definidos. A gestão da qualidade visa uma reestruturação das organizações trata-se: foco nos funcionários e principalmente nos usuários; em formações de equipes que sejam comprometidos com o que fazem; as tomadas de decisões são mais racionais avaliando os fatos e os dados existentes da organização; diminuição e eliminação de erros e rapidez na solução de problemas. Para se fazer uma gestão da qualidade dos serviços públicos é de extrema necessidade uma mudança de mentalidade, hábitos,

costumes, atitudes. Para Ramos (2004, p.72),

Visando a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados nas organizações públicas, é necessário mudança não apenas no modo de pensar, mas também no modo de gerenciar os serviços. Para tanto faz-se necessário à implantação de ações no que diz respeito à humanização do atendimento, envolvimento da comunidade, gestão participativa, planejamento estratégico e qualidade na capacitação dos funcionários.

A melhoria dos serviços públicos é uma questão de cidadania, de comprometimento dos gestores públicos com a sociedade, os recursos são das arrecadações dos impostos destes, apesar dos recursos financeiros serem escassos e mínimos é possível que se tenha uma preocupação justa com a oferta dos serviços públicos, não deixando de lado a qualidade.

Bresser Pereira e Spink (1998) destaca a necessidade de o Estado em oferecer um serviço de qualidade, ser responsáveis pelo bem-estar dos cidadãos e seu compromisso em reduzir as desigualdades sociais.

A implantação do termo qualidade ao serviço público deu-se com mais intensidade pelo Programa da Qualidade e Participação na Administração como o principal instrumento do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado. A adoção da qualidade do serviço público veio como uma mudança para um novo modelo de gestão mais moderno.

O programa da qualidade do serviço público é um conjunto de orientações e parâmetros para avaliação da gestão que tem por referência os conceitos e fundamentos do modelo de excelência em gestão pública (BRASIL, 2003). Esse programa é eficaz e bom instrumento que conduz os gestores e os cidadãos para uma administração mais participativa, transparente, comprometida pelo bem-estar, e melhoramento das atividades. Seu objetivo é contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

### 2.3.2 Determinantes da qualidade de serviços de saúde

Segundo Las Casas (1999), as dimensões da qualidade em serviços são:

- Confiabilidade — é importante para prestar serviços de qualidade, pela habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa;
- Segurança — clientes querem dos prestadores de serviços a habilidade de transmitir segurança e confiança, caracterizada pelo conhecimento e cortesia dos funcionários;

- Aspectos tangíveis — os aspectos físicos que circundam a atividade de prestação de serviço também têm sua importância como fator de influência, como instalações, equipamentos, aparência dos funcionários etc.;
- Empatia — grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes, como a capacidade de se colocar no lugar dos outros e, também, a receptividade, que é a disposição de ajudar os clientes e fornecer serviços com presteza.

Existem características das organizações de saúde que tornam difícil internamente a avaliação dos resultados nelas obtidos. Parte-se da premissa de que seus trabalhadores fazem o melhor que pode ser feito (Vuori, 1991).

Segundo Regis e Filho e Lopes (1996), o setor de saúde como organização prestadora de serviços deve lançar mão de todos os recursos que viabilizam um melhor desempenho, com uma melhor satisfação, tanto dos clientes externos quanto internos.

Os fatores determinantes da qualidade dos serviços de odontologia, segundo Assada (2001), estão descritos no quadro.

Tabela 02- Fatores determinantes da qualidade dos serviços de odontologia

Fator	Conceito	Exemplos
Tangibilidade	Todas as evidências físicas do serviço	Ambiente físico atraente, vestuário adequado dos funcionários, comunicação impressa de fácil entendimento, equipamentos de boa aparência e modernos e resultados visíveis da odontologia estática executada pela equipe de trabalho.
Confiabilidade	Habilidade de prover o serviço com o desempenho prometido e de forma confiável e acurada	Serviços executados corretamente e da primeira vez, agendamentos adequados e sem complicações, atendimento no horário acordado, retorno imediato de contatos telefônicos e cumprimento do que foi prometido ao cliente.
Pronto atendimento	Atenção imediata no auxílio aos clientes e na execução dos serviços.	Rapidez na solução de problemas odontológicos e de relacionamento, atenção na prestação de informações e rapidez de resposta na correção de erros.
Competência	Posse das habilidades e conhecimentos técnicos necessários à execução dos serviços.	Execução dos serviços sem necessidade de solicitar orientação de outros profissionais ou de superiores, capacidade de responder às dúvidas do cliente e pleno domínio do assunto.
Credibilidade	Capacidade de gerar confiança	Boa reputação, não pressionar o cliente a comprar, preços justos e garantia dos serviços.
Segurança	Conhecimento e capacidade de transmitir a responsabilidade e segurança com a isenção de perigo, riscos ou dúvidas.	Tranquilidade ao utilizar os serviços do consultório, com a equipe assumindo as preocupações para que o cliente fique e se sinta seguro.

Acessibilidade	Facilidade de acesso e contato.	Facilidade de agendamento, do contato quando surgem problemas e por via telefônica, do contato a qualquer hora, ou seja, atendimento nas 24 horas do dia e plantões aos sábados, domingos e feriados.
Comunicação	Manter o cliente bem informado, com a linguagem adequada, principalmente, a habilidade de ouvir o cliente.	Clareza no esclarecimento das dúvidas, comunicação de qualquer alteração de horários previamente acertados e atenção ao que o cliente diz.
Compreensão das necessidades dos clientes	Esforço feito para conhecer o cliente e suas necessidades.	Reconhecimento do cliente como indivíduo, capacidade de identificar necessidades específicas de cada cliente e flexibilidade para atender os interesses dos clientes em primeiro lugar.

Fonte: Adaptada de Fatores Determinantes da Qualidade dos Serviços, (ASSADA, 2001)

### 3. METODOLOGIA

Na metodologia mostra quais são os caminhos e os instrumentos que devem ser seguidos para se alcançar os objetivos de uma pesquisa, Prodanov e Freitas (2009, p.19) afirmam: “a metodologia deve ser definida como um elemento facilitador da produção de conhecimento, uma ferramenta capaz de auxiliar a entender o processo de busca de respostas e o próprio processo de nos posicionarmos, adequadamente”.

A metodologia utilizada neste artigo foi do tipo descritiva, ou seja, onde foi possível conhecer e interpretar realidade do que estava sendo estudado, que, para Gil (2002, p.42) “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. A abordagem foi do tipo quantitativo, onde se utilizou instrumentos estatísticos na coleta e na análise dos dados.

O ambiente da pesquisa foi um estudo de caso, que procurou por meio de levantamento de dados, investigar a percepção da qualidade do serviço público de odontologia do município de São Mamede-PB, para Vergara (2007, p. 44), “estudo de caso é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoas, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo País”. Tem como caráter de profundidade e detalhamento.

Para coletar os dados foi aplicado um questionário, elaborados para os usuários, neste continha perguntas objetivas de fácil compreensão, e relativas aos fatores considerados determinantes da qualidade de acordo com Assada (2001): tangibilidade, confiabilidade, pronto atendimento, competência, empatia, credibilidade, segurança, acessibilidade, comunicação e compreensão das necessidades dos clientes. Os questionários foram aplicados

aos usuários do serviço, imediatamente a utilização destes e em um local diferente da qual era realizado o tratamento a fim de inibir variáveis externas, como por exemplo, a opinião de outros usuários e até mesmo de houver alguma influência dos profissionais cirurgiões-dentistas.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Foram aplicados 71 questionários que corresponde à amostra da pesquisa que representa o total de pessoas que estiveram nos PSF's II e III(Programa de Saúde da Família) do município, durante os meses de junho a agosto de 2014.

Para o teste foi utilizado à Escala de Liket, onde as pessoas especificaram o seu nível de confiança e de discordância com relação a cada fator determinante da qualidade descrito por Assada (2001), a representação ficou, 1- Discordo totalmente, 2- Discordo Parcialmente, 3- Não discordo nem concordo, 4- Concordo Parcialmente, e 5- Concordo totalmente.

O quadro abaixo apresenta os dados obtidos com a aplicação dos questionários  
Tabela 03 – distribuição de frequências das respostas obtidas.

<b>Fatores determinantes da qualidade</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Fator 1 (tangibilidade)</b>					
1.a. Ambiente físico	-	-	4%	27%	69%
1.b. Equipamentos	-	-	-	21%	79%
<b>Fator 2 ( confiabilidade)</b>					
2.a. serviços bem executados	-	-	-	6%	94%
2.b. pontualidade	-	2%	8%	27%	63%
<b>Fator 3 (pronto atendimento)</b>					
3.a. agilidade e rapidez	-	2%	8%	27%	63%
3.b.atenção na prestação das informações	-	-	2%	4%	94%
<b>Fator 4 (competência)</b>					
4.a.execução e segurança	-	-	-	-	100%
4.b.capacidade de responder dúvidas	-	-	-	7%	93%
<b>Fator 5 (empatia)</b>					
5.a.delicadeza as prestar informações	-	-	-	-	100%
5.b.preocupação e cuidado na preservação dos interesses	-	-	-	2%	98%
<b>Fator 6 (credibilidade)</b>					

6.a.reputação dos serviços	-	-	3%	8%	89%
6.b.garantia dos serviços	37%	4%	14%	17%	28%
<b>Fator 7 (segurança)</b>					
7.a.tranquilidade ao usar os serviços	-	-	6%	8%	86%
7.b.equipe comprometida com o bem estar	-	-	3%	4%	93%
<b>Fator 8 (acessibilidade)</b>					
8.a.fácil agendamento	18%	11%	11%	6%	54%
8.b.facil localização	-	2%	2%	11%	85%
<b>Fator 9 (comunicação)</b>					
9.a.clareza ao esclarecer dúvidas	-	-	-	6%	94%
9.b.atenção devida	-	-	-	7%	93%
<b>Fator 10 (compreensão das necessidades do cliente)</b>					
10.a.capacidade de identificar necessidades de cada cliente	6%	-	-	6%	86%
10.b.flexibilidade para atender interesses do cliente	-	-	2%	6%	92%

Fonte: Dados da pesquisa

Com relação ao ambiente físico (fator 1a) que de acordo com Kotler (1998) representa “a aparência das instalações físicas, equipamentos, funcionários e materiais de comunicação” apresentou 4% das pessoas entrevistadas nem concordam e nem discordam, 27% responderam que concordam parcialmente com o ambiente físico, 69% dos pacientes concordaram totalmente, apontaram que este fator como determinante para um serviço odontológico de qualidade. Os equipamentos (fator 1b) obteve 21% do resultado, clientes que concordam de forma parcial com as equipamentos aparentemente, 79% dos entrevistados concordam que os equipamentos utilizados nos procedimentos odontológicos são de boa aparência, apresentam um bom estado de conservação. As instalações físicas como o ambiente, vestuários, e os equipamentos de boa aparência e moderno, ajudam aos profissionais a exercerem melhor suas atividades e é um fator determinante na percepção da qualidade no serviço odontológico, estes resultados está de acordo com os obtidos nos estudos de Anjos et al (2005), com sua pesquisa realizada sobre a percepção da qualidade dos serviços.

Outro fator na determinação da qualidade é o da confiabilidade, que segundo Parasuraman et al (1998) diz que esse fator reflete o desempenho que consiste, sem falhas no qual o consumidor possa confiar. Esse fator mostra a credibilidade obtida nos serviços na interação com os usuários, foram analisados se os serviços são bem executados (fator 2a), 6% dos entrevistados disseram que concordam em parte com o serviço que está sendo executado, já os outros 94% concordam que os serviços são bem executados, com bom desempenho, de

forma confiável. Com relação à pontualidade (fator 2b), os valores percentuais foram assim 2% dos entrevistados discordaram parcialmente, outros 8% nem concordam nem discordam, 27% concordam parcialmente, e por ultimo 63% concordam totalmente que os profissionais são pontuais, esse foi o resultado percebido como sendo um fator determinante, de um serviço odontológico de qualidade. Os resultados apontam que o fator da confiabilidade (fator 2), analisados dois importantes aspectos: a execução dos serviços e a pontualidade foram bem avaliados pelos usuários como um fator significante na determinação da qualidade dos serviços. Assim sendo os resultados encontrados estão de acordo com encontrados na pesquisa de Eleutério e Souza (2002), onde os autores mostraram que a confiabilidade é um fator importante quando se avalia a qualidade dos serviços pelos clientes.

A agilidade e a rapidez de resposta na solução dos erros e problemas (fator3a) teve os seguintes resultados: 2% discordam parcialmente, 8% nem concorda nem discordam, 27 % concorda parcialmente, 63% concordam plenamente, segundo os usuários consideraram o atendimento ágil e rápido, isso demonstra um bom planejamento e comprometimento, além de existir a preocupação de evitar filas e gargalos que proporcionam demora no atendimento e como consequência a insatisfação do usuário cidadão, porque hoje se vê enormes filas, demora no atendimento, falta de profissionais, o não comprometimento com o serviço, não existindo nem agilidade nem rapidez. Atenção na prestação das informações (fator 3b), outro fator dentro do pronto atendimento com 93% disseram que as informações são transmitidas com devida atenção revelando como um fator importante na qualidade desse serviço.

De acordo com os resultados obtidos dos usuários a execução dos serviços à segurança (fator 4a) faz parte da avaliação da qualidade dos serviços odontológicos, nesse aspecto por unanimidade foi obtido 100%, ou seja, todas as pessoas que foram entrevistadas concordaram totalmente que os serviços são realizados com segurança. No (fator 4b) capacidade responder dúvidas, obteve-se 7% concordam parcialmente, 93% concordam totalmente, que os serviços são executados por pessoas capazes de responder todos os questionamentos. Com estes resultados permite afirmar que o fator da competência (fator 4) é um fator determinante da qualidade dos serviços odontológicos, dados bem favoráveis, higienização, esterilização, profissionais capacitados, ambiente favorável ao trabalho, questionamentos aos procedimentos, todos esses fatores foram bem notadas pelos usuários, estes resultados de acordo com os encontrados de Fadel (2006), onde para ele para um bom serviço de odontologia está na capacidade dos profissionais transmitirem serem competentes e ter a preocupação de explicar aos pacientes os procedimentos a serem feitos, tranquilizando-os.

A delicadeza na prestação das informações (fator 5a) nesse fator o resultado obtido que 100% concordaram totalmente. A preocupação e o cuidado da preservação dos interesses (fator 5b) foram obtidos os seguintes resultados, 2% concordam parcialmente 98% afirmam que existem nitidamente uma qualidade no serviço em relação a esse aspecto. A empatia (fator 5), segundo Kotler (1998), empatia diz respeito ao cuidado e atenção que se têm com as pessoas. Assim é possível afirmar que esse fator é um determinante na percepção da qualidade no serviço de odontologia, nesse aspecto é muito importante que seja dada uma atenção individual ao tratar as pessoas, mais humanizada, ser mais delicado, sutil, ter a preocupação e o cuidado em cada usuário. Os resultados encontrados estão de acordo com a pesquisa feita por Ansuji (2005), diz que os interesses dos usuários está na preocupação do seu bem estar e na atenção devida que vai ser proporcionado pelos profissionais.

A reputação dos serviços (fator 6a) teve 89% concordam plenamente que os serviços são de boa reputação, sendo um importante determinante na qualidade dos serviços públicos de odontologia. Já garantia dos serviços (fator 6b), o resultado encontrado foi meio divergente em seus dados, 37% discordam totalmente, 4% discordam parcialmente, 14% nem discorda nem concordam, 17% concorda parcialmente e 28% concordam totalmente. A credibilidade (fator 6), é foi bem considerado na avaliação dos serviços na pesquisa realizada, mas tivemos um dado não muito bem avaliado pelos usuários, que foi a garantia dos serviços, segundo os usuários, eles possuíam receio, porque muito ouvem falar dos serviços públicos que não prestados de forma com era para ser, e quer apesar de serem bem atendidos e usufrui do serviço, pela cultura que foi enraizada pela sociedade e principalmente pelos meios de comunicação, faz com que fiquem descreditado na garantia.

A tranquilidade em usar os serviços (fator 7a), é um fator considerado de importante significância para o estudo da qualidade, 6% dos entrevistados nem concorda nem discordam, 8% concordam parcialmente 86% concorda totalmente. O comprometimento da equipe com o bem estar dos usuários (fator 7b), apareceu que 3% nem concordam nem discordam, 4% concordam parcialmente e 93% concordam plenamente. Associando os resultados encontrados nesses determinantes, eles são bem significativos, o que demonstra que a segurança (fator 7), que os serviços são repassados com tranquilidade, a equipe faz com que eles se sintam na eminência de um bom tratamento de forma que seja transmitida essa segurança, as respostas com relação da tranquilidade foram consideradas satisfatórias, e o fator do comprometimento foi mais significativo, estes resultados são afirmados por Ansuji (2005).

O agendamento das consultas e a localização da unidade foi examinada do (fator 8) que trata da acessibilidade. O agendamento de consultas (fator 8a), mostrou que pouco mais da metade, cerca de 54%, acham sim de fácil ser atendido na unidade de saúde. E a localização da unidade (fator 8b), com 85% dos usuários avaliaram que o PSF está em local próximo de suas residências. O questionamento nesse fator de acessibilidade foi em relação ao agendamento de consultas, nas unidades de saúde, o meio de conseguir o tratamento odontológico é por vagas, são oferecidos uma quantidade de atendimentos diários, pois o orçamento para esse tratamento não permiti que atendam ao número ilimitado de pessoas, por isso existi esse controle diário de atendimento.

A clareza ao esclarecer dúvidas (fator 9a), 6% concordam parcialmente, 94% concordam totalmente. Ouvi os usuários com a devida atenção (fator b), foi apontada da seguinte maneira, 7% dos entrevistados concorda parcialmente que ocorre essa devida atenção, já a maior parte dos entrevistados 93% dos usuários disseram que os profissionais dão a atenção devida. A comunicação (fator 9) foi considerado como um fator significativo da determinação para a prestação dos serviços com qualidade, tal fato de deve principalmente com a preocupação dos profissionais em manter bem informados, saber ouvir o usuário, deixar esclarecidas a situação do paciente não utilizando linguagem técnica e sim de fácil compreensão, até porque são públicos de todas as idades e culturas diferentes.

A capacidade de identificar as necessidades específicas de cada uma (fator 10a) discorre assim é 6% discordam totalmente, 6% concordam parcialmente e 86% concordam totalmente. A flexibilização para atender os interesses (fator 10b), foi analisada pelos usuários, da seguinte maneira, 2% nem concordam nem discordam, 6% concordam apenas em parte e o restante 92% concordam da flexibilização dos interesses. A compreensão das necessidades dos clientes (fator 10) teve resultados bem favoráveis, bem visíveis, hoje o cliente-usuário do serviço público de odontologia, que ser reconhecido como indivíduo, e para o profissional saber identificar especificamente qual a necessidade cada um é uma forma de reconhecimento, assim a fator da compreensão das necessidades do cliente foi um importante fator na determinação da qualidade no serviço público de odontologia do município de São Mamede.

## **5. CONCLUSÕES E SUGESTÕES**

Diante da metodologia utilizada e com base nos dados e resultados encontrados, é

possível dizer que estudar qualidade é um conceito dinâmico, é preciso que a missão e os objetivos organizacionais estejam ligados a um projeto de qualidade, e sempre seja feita uma avaliação, uma verificação constante, devido principalmente às mudanças ocorridas no cenário social, econômico e cultural onde esta inserida.

Sugere-se a instituição pesquisada que proporcione mais relações dos usuários e dos profissionais, principalmente através da comunicação, que os usuários possam ser ativos, pois a percepção destes, sobre como está sendo prestado o serviço, é muito importante para que se busque sempre melhorar de forma contínua a prestação dos serviços, em consequência disso tem-se uma maior confiabilidade do usuário ao procurar atendimento e também um serviço mais confortável e humano.

Tendo em vista a pontualidade, foi avaliada de forma negativa no fator da confiabilidade. Uma das reclamações mais vistas nos órgãos públicos é a questão da demora no andamento nos processos e nas atividades, apesar da administração pública está em um contexto gerencial, em busca da eficiência, ainda assim existem resquícios da gestão burocrática, principalmente em relação aos processos e não nos resultados, não atendendo os anseios da sociedade. A pontualidade é uma obrigação funcional, está no local determinado, no horário certo e cumprir com suas obrigações são características essenciais para um profissional. Sugere-se a instituição que busca melhorar essa questão da pontualidade, fazer reuniões para discutir o tema, a importância de horários, dá advertências, isso é um comprometimento com os usuários do serviço de odontologia.

A agilidade e a rapidez nos serviços não foram muito bem avaliadas no fator de pronto atendimento, tiveram resultados muito baixos. Esse atributo é voltado à rapidez na solução dos problemas odontológicos e relacionamento, a rapidez nas respostas na correção dos erros. Para solucionar essa questão faz necessário que as pessoas sejam mais preparadas e preocupadas com o serviço e o usuário, que o gestor busque capacitar, treinar, através de cursos sobre agilidade, rapidez e qualidade no atendimento, isso porque tendo esses três elementos, há ocorrer uma maior satisfação por parte do usuário, refletindo diretamente no reconhecimento profissional.

A garantia do serviço no fator da credibilidade obteve um resultado bem baixo também. A demanda crescente pela sociedade pelos serviços de boa qualidade faz-se necessário que mudanças ocorram. Em alguns casos o serviço público é realizado apenas no foco, deixando passar e ficando em segundo plano questões como a garantia do serviço e da qualidade. O que se sugere a instituição é a busca da estimulação a credibilidade, gerar mais

confiança aos serviços que estão prestados.

Em relação à acessibilidade é um fator essencial no alcance da qualidade do serviço. A facilidade agendamento nesse fator, não teve um resultado satisfatório apenas 54% dos entrevistados, pouco mais da metade. Muitas vezes existe uma enorme dificuldade no agendamento de uma consulta odontológica, longas filas se formam para pegar as fichas de atendimento ou mesmo conseguiu uma vaga, isso é uma das principais barreiras de desistência de pessoas ao procurarem o serviço. O que acontece ainda é o número limitado de atendimento diário. Sugestão seria a implantação de uma central de agendamento de consultas, com a colaboração dos agentes de saúde, por meio deles marcariam as consultas de acordo com a urgência dos necessitados, assim contribuiria para diminuição das longas filas e outra também seria A contratação suficiente de profissionais. .

Por ultimo sugere-se a realização periódica de estudos ou continuação deste, sobre a qualidade do serviço de odontologia, que novos determinantes sejam aplicados, afim de cada dia melhorar os serviços.

Desta forma conclui-se, que o presente estudo revelou que os aspectos mais significantes da percepção da qualidade no serviço odontológico da secretária municipal de saúde do município de São Mamede foram encontrados nos fatores competência, empatia, comunicação e compressão das necessidades dos clientes, resultados convergentes, com os investigados em outros estudos.

Os índices encontrados nas respostas dos usuários permitem concluir que a percepção da qualidade em serviços públicos de odontologia pode ser verificada e estabelecida nos fatores que determinaram na qualidade de Assada (2001): tangibilidade, confiabilidade, pronto atendimento, competência, empatia, credibilidade, segurança, acessibilidade, comunicação e compreensão das necessidades dos clientes.

Todo o método de pesquisa utilizado foi suficiente e efetivo para atingir os objetivos do estudo desejado sobre a percepção da qualidade do serviço de odontologia.

## REFERÊNCIAS

ANSUJ, A. P.; ZENCKNER, C. L.; GODOY, L. P. **Percepção da qualidade dos serviços de odontologia.** XXV Encontro Nac. de Eng. De Produção-Porto alegre, RS, Brasil, 29 Out a 01 de nov de 2005.

ARAÚJO, Marconi pereira de. **Gestão da qualidade no serviço público: desafio de uma nova era.** Monografia. Especialização em direito administrativo e gestão pública. UFPB, João

Pessoa-PB, 2004.

ASSADA, R. M. **A equipe como vetor de qualidade**. 2001. Disponível em: <www.odonto.com.br>. Acesso em: 01 abr. 2014.

BRASIL. Ministério da administração federal e reforma do estado. **Plano diretor da reforma do estado**. Brasília, DF: MARE/ presidência da república, 1995 .

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. **Programa da qualidade no serviço público-PQSP: instrumento para avaliação da gestão pública**. DF. Secretaria de gestão, 2003.

BRESSER, PEREIRA L. C., PRZWORSKI, A., MARAVALL, J. M. **Reformas econômicas em democracias novas: uma proposta social-democrata**. São Paulo: Nobel, 1996, v.1 p.221.

BRESSER, PEREIRA L. C., SPINK, P. K. **Reforma do estado e administração pública gerencial**. 2ed. Rio de Janeiro: FGV, 1998.

BRESSER PEREIRA, Luis Carlos. **Reforma do estado para a cidadania**. São Paulo: 34 Editora, 1988.

BRESSER PEREIRA, L. C.; SPINK, P. K. (org.) **Reforma do estado e administração pública gerencial**. 2. ed. . Rio de Janeiro: FGV, 1998.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 19ª edição. São Paulo: Atlas, 2006.

DOS ANJOS, S.J. G. et al. **Qualidade percebida dos serviços hoteleiros de Balneário Camboriú: uma proposta de análise**. XXV Encontro Nac. de Eng. De Produção- Porto alegre, RS, Brasil, 29 Out a 01 de nov. de 2005.

ELEUTÉRIO, S. A. V.; SOUZA, M.C. A. F. **Qualidade na prestação de serviços: uma avaliação com clientes internos**. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 9,n.3, Jul/Set 2002.

ENAP – Escola Nacional de Administração Pública. **Apostila do curso: desburocratização; roteiro para obter resultados: 2000**.

FADEL, Marianella Aguilar Ventura. **Percepção da qualidade em serviços públicos de odontologia- um estudo de caso**. Dissertação UFSC, 2006.

FILHO, José Parente. **Gestão da qualidade no setor público: resultado de estudos desenvolvidos pelo IPEA**. Ded, Brasília, 1991.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. - 4 ed. - São Paulo: Atlas, 2002. 175p.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil. 1998.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**- 5. Ed. 7. Reimpr. – São Paulo: Atlas, p. 200, 2007.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios e casos práticos**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206 p.

LOVELOCK, Chistopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2003.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Direito administrativo**. 12. ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

MUNRO, A. C.M. **Divergências entre as expectativas do usuário e a percepção da gerência em relação a qualidade do serviço**. 1994. Dissertação (Mestrado em Marketing)-UFRGS, Porto Alegre. Disponível em:< [www.cesusp.ufrgs.br/PPGA/mktres.htm#15](http://www.cesusp.ufrgs.br/PPGA/mktres.htm#15)>. Acesso em: 08 abr. 2014.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Disponível em [www.who.int](http://www.who.int), acesso em 10 de maio de 2014.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 3. Ed. – São Paulo: Atlas, 1995.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. Novo Hamburgo: Feevale, 2009. 288p.

RAMOS, Ari Cezar Dias. **Qualidade no serviço público em municípios lindeiros ao lago de Itaipu, segundo o programa de qualidade no serviço público (PQSP 2003)**. Dissertação em Administração: Gestão Moderna de Negócios. Universidade Regional de Blumenau, 2004.

REGIS FILHO, G. I.; LOPES, M. C. **Estudo de clima organizacional em serviços ambulatoriais de saúde pública, da Secretaria de Saúde de Itajaí – SC. Segunda parte: perfil dos servidores e nível de satisfação**. Rev. Cien. Saúde, Florianópolis, v. 15, n. 1-2, p. 163-190, jan./dez. 1996

SANTOS, Alvacir Correa dos. **Princípio da eficiência da administração pública**. São Paulo: Ltr, 2003.

SECCHI, Leonardo. **Modelos organizacionais e reformas da administração pública**. Revista de administração pública, 2009. Disponível em < <http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n2/v43n2a04.pdf> > acesso em 12 de outubro de 2015 às 18:46h.

SENFF, Daniela dos Santos. **Um estudo da qualidade na prestação do serviço público de licenciamento ambiental**. Dissertação (mestrado) – UFRS, Escola de engenharia. Porto Alegre, BR-RS, 2008.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2007. 92p.

VUORI, H. **A qualidade da saúde**. Cad. Ciência e Tecnologia, v. 3, p. 17-24, 1991.  
ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press, 1990. 226p.

## APÊNDICE A – Questionário

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA****Percepção da Qualidade em Serviços Públicos de Odontologia- Um Estudo de Caso no Município de São Mamede-PB.**

Esta pesquisa será realizada como parte integrante de um artigo do curso de administração da UEPB (Universidade Estadual da Paraíba), e tem como objetivo medir sua percepção em relação à qualidade do tratamento odontológico de acordos com determinadas variáveis.

1.Assinale com um “X” de acordo com a escala abaixo o seu nível de concordância com as variáveis listadas no quadro.

<b>1 – Discordo Totalmente</b>	<b>2 – Discordo Parcialmente</b>	<b>3 – Não discordo nem concordo</b>	<b>4 – Concordo Parcialmente</b>	<b>5 – Concordo Totalmente</b>
--------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

1	O ambiente físico é bem estruturado para realizar o serviço.	1	2	3	4	5
2	Os equipamentos são adequados.	1	2	3	4	5
3	Os equipamentos, todos são usados de forma correta.	1	2	3	4	5
4	O serviço é bem realizado.	1	2	3	4	5
5	O serviço atende as minhas expectativas.	1	2	3	4	5
6	Os profissionais são pontuais.	1	2	3	4	5
7	Meu problema logo é resolvido.	1	2	3	4	5
8	Os profissionais prestam as devidas informações com atenção.	1	2	3	4	5
9	Os serviços são prestados com segurança.	1	2	3	4	5
10	Todas as minhas dúvidas são respondidas.	1	2	3	4	5
11	A delicadeza na prestação das informações.	1	2	3	4	5
12	A preservação na prestação das informações.	1	2	3	4	5
13	Eu tenho confiança no serviço que está sendo prestado.	1	2	3	4	5
14	Já precisei de retorno decorrente do primeiro atendimento.	1	2	3	4	5
15	Eu mim sinto seguro ao receber o atendimento.	1	2	3	4	5
16	Eu acho a equipe comprometida com o bem-estar dos usuários.	1	2	3	4	5
17	O agendamento dos atendimentos são fáceis.	1	2	3	4	5
18	É fácil à localização da unidade de saúde.	1	2	3	4	5
19	Todas as minhas dúvidas são esclarecidas com clareza	1	2	3	4	5
20	Todos são muito atenciosos com os usuários.	1	2	3	4	5
21	Eles são capazes de identificar as necessidades de cada um.	1	2	3	4	5
22	São utilizadas diversas maneiras de resolver minhas necessidades.	1	2	3	4	5