



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

JOSÉ ERICLES PEREIRA FAUSTINO

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DE IMACULADA-PB**

**PATOS-PB
2023**

JOSÉ ERICLES PEREIRA FAUSTINO

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DE IMACULADA-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração do Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para obtenção do grau de Bacharelado em Administração.

Área de concentração: Gestão Pública.

Orientador: Prof^ª. Ma. Cléssia Fernandes De Brito Santiago

**PATOS-PB
2023**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

F268q Faustino, Jose Ericles Pereira.
A qualidade dos serviços prestados na administração pública de Imaculada-PB [manuscrito] / Jose Ericles Pereira Faustino. - 2023.
34 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2023.

"Orientação : Profa. Ma. Cléssia Fernandes de Brito Santiago, Coordenação do Curso de Administração - CCEA. "

1. Gestão Pública. 2. Serviços públicos. 3. Qualidade nos serviços. 4. Satisfação. I. Título

21. ed. CDD 363.6

JOSÉ ERICLES PEREIRA FAUSTINO

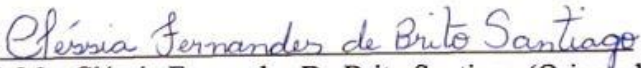
**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DE IMACULADA-PB**

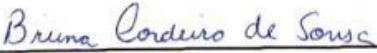
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração do Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para obtenção do grau de Bacharelado em Administração.

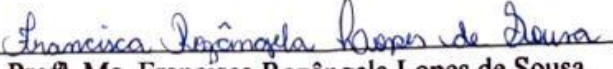
Área de concentração: Gestão Pública.

Aprovado em: 28/11/2023

BANCA EXAMINADORA


Prof.^a. Ma. Cléssia Fernandes De Brito Santiago (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof.^a. Ma. Bruna Cordeiro de Sousa
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof.^a. Ma. Francisca Rozângela Lopes de Sousa
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, expresso minha gratidão a Deus por permitir que eu esteja alcançando a conclusão do ensino superior. Reconheço que sem sua intervenção, essa realização seria inalcançável. Agradeço por estar presente em minha jornada, fortalecendo minha determinação e me dando coragem para superar os obstáculos.

Aos meus pais, Ivanice Pereira e Edilson Nunes, por toda demonstração de amor, apoio e incentivo, que foram o motor que impulsionou minha jornada acadêmica. Sou profundamente grato por tudo que fizeram por mim. Vocês são o alicerce do meu sucesso.

Ao meu irmão, Erikelson Faustino, pelo seu apoio constante e por ser parte fundamental da minha jornada e por contribuir sempre para as minhas conquistas.

Aos meus familiares, por estarem ao meu lado, acreditando em mim e tornando esta jornada verdadeiramente memorável.

A minha orientadora, Cléssia Fernandes, por toda sua dedicação, orientação e apoio. Suas sugestões de leitura, correções e ensinamentos tiveram um impacto significativo no resultado final. Agradeço profundamente por toda sua contribuição fundamental.

Aos demais professores do curso de administração que, ao longo da minha trajetória acadêmica, partilharam não apenas seu conhecimento, mas também sua inspiração.

Aos meus colegas e amigos de graduação, em especial Cadmo Garcia, Erica Karoline e Manoela Medeiros, quero expressar meu profundo agradecimento. Desde o início desta bela jornada, vocês estiveram ao meu lado, compartilhando momentos únicos e inesquecíveis. Sua amizade e apoio foram fundamentais, tornando esta experiência acadêmica verdadeiramente memorável.

Aos funcionários da UEPB, por seu incansável trabalho em prol da instituição e dos estudantes. Seus esforços contribuem para a excelência acadêmica e para o funcionamento eficaz da universidade.

A todos mencionados, meu sincero agradecimento. Vocês fizeram a diferença na minha jornada acadêmica. Juntos, construímos este caminho de sucesso.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Dimensões da qualidade em serviços	13
Quadro 1 - Conceitos de qualidade	14
Gráfico 1 - Sexo dos participantes	17
Gráfico 2 - Faixa etária dos participantes.....	18
Gráfico 3 - Número de filhos.....	18
Gráfico 4 - Estado civil	19
Gráfico 5 - Nível de escolaridade	19
Gráfico 6 - Frequência que os participantes utilizam o serviço público	20

LISTA DE TABELA

Tabela 1- Qualidade como excelência	21
Tabela 2- Qualidade como valor no serviço público	22
Tabela 3- Qualidade como conformação de especificação no serviço público	23
Tabela 4- Qualidade como superação das expectativas do cliente no serviço público	24

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1 Gestão Pública.....	10
2.2 Qualidade nos Serviços Públicos	11
2.3 Percepção de qualidade e satisfação dos utentes.....	13
3 METODOLOGIA	16
4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	17
4.1 Perfil dos respondentes	17
4.2 Qualidade como excelência no serviço público.....	20
4.3 Qualidade como valor no serviço público	21
4.4 Qualidade como conformação de especificações no serviço público	22
4.5 Qualidade como superação das expectativas do cliente no serviço público	24
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
REFERÊNCIAS	27
APÊNDICE A – QUESTIONARIO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM IMACULADA-PB	31

A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE IMACULADA-PB

José Ericles Pereira Faustino¹

RESUMO

A qualidade dos serviços públicos desempenha um papel crucial na satisfação dos cidadãos e na eficácia da administração pública local. Nesse contexto, o presente estudo teve como objetivo geral analisar a percepção da população de Imaculada-PB em relação à qualidade dos serviços oferecidos pela administração pública municipal. Para atingir esse propósito, foram definidos objetivos específicos, que incluíram (i) traçar um perfil sociodemográfico dos usuários que utilizam os serviços públicos oferecidos pelo município; (ii) avaliar aspectos relacionados à qualidade dos serviços públicos; e (iii) investigar o grau de satisfação da população com os serviços públicos prestados pela administração municipal. Diante disso, este estudo utilizou a pesquisa descritiva com abordagem quantitativa, utilizando um questionário composto por quatro seções, desenvolvido com base nas orientações de Mainardes e Lourenço (2010). Os dados foram obtidos por meio da aplicação desse questionário junto ao público-alvo, resultando em uma amostra de 154 respostas válidas. Isso proporcionou uma base para a análise das percepções da comunidade em relação aos serviços públicos locais. Os resultados indicaram que há uma necessidade de aprimoramentos específicos em várias áreas, incluindo o aumento da transparência e a melhoria da eficácia. Além disso, os resultados destacam a valorização da qualidade dos serviços públicos pela comunidade e a importância de atender aos padrões de qualidade. No entanto, a administração pública local tem espaço para melhorar a capacidade de superar as expectativas dos cidadãos, especialmente em áreas específicas dos serviços públicos, como, por exemplo, atendimento ao público e resolução de problemas da população. Por fim, a realização desta pesquisa proporcionou informações valiosas sobre a percepção da qualidade dos serviços públicos em Imaculada-PB, apontando áreas de excelência e oportunidades de aprimoramento. Essas descobertas podem direcionar esforços para fortalecer a administração pública local e, assim, melhor atender às expectativas da comunidade.

Palavras chave: Gestão Pública. Serviços públicos. Qualidade nos serviços. Satisfação.

¹ Graduando em Administração na Universidade Estadual da Paraíba – Campus VII.
E-mail: jose.faustino@aluno.uepb.edu.br

ABSTRACT

The quality of public services plays a crucial role in citizen satisfaction and the effectiveness of local public administration. In this context, the present study had the general objective of analyzing the perception of the population of Imaculada-PB in relation to the quality of services offered by the municipal public administration. To achieve this purpose, specific objectives were defined, which included (i) drawing a sociodemographic profile of users who use public services offered by the municipality; (ii) evaluate aspects related to the quality of public services; and (iii) investigate the population's degree of satisfaction with the public services provided by the municipal administration. In light of this, the study employed descriptive research with a quantitative approach, utilizing a questionnaire consisting of four sections, developed based on the guidelines of Mainardes and Lourenço (2010). The data were obtained through the application of this questionnaire to the target audience, resulting in a sample of 154 valid responses. This provided a basis for analyzing community perceptions of local public services. The results indicated that there is a need for specific improvements in several areas, including increasing transparency and improving effectiveness. Furthermore, the results highlight the community's appreciation of the quality of public services and the importance of meeting quality standards. However, local public administration has room to improve its ability to exceed citizens' expectations, especially in specific areas of public services, such as, for example, customer service and solving population problems. Finally, carrying out this research provided valuable information about the perception of the quality of public services in Imaculada-PB, pointing out areas of excellence and opportunities for improvement. These findings can direct efforts to strengthen local public administration and thus better meet community expectations.

Keywords: Public Management. Public services. Quality of services. Satisfaction

1 INTRODUÇÃO

A Administração Pública desempenha um papel essencial na sociedade, pois é responsável por implementar novas políticas públicas, fornecer serviços considerados indispensáveis, fiscalizar, representar os interesses públicos, promover transparência e prestar contas à sociedade. A qualidade desses serviços se torna um dos pilares fundamentais que sustentam o bem-estar da população. Conforme destacado por Campos (2004), a qualidade de um produto ou serviço é definida pela capacidade de atender de forma impecável, confiável, acessível, segura e pontual às necessidades do cidadão e esses critérios abrangentes enfatizam a importância de superar as expectativas do cliente, combinando eficiência e eficácia para garantir sua satisfação.

O serviço público abrange o conjunto de atividades oferecidas pela Administração com o propósito de atender às necessidades surgidas em decorrência da vida social, intrínseca ao ser humano, embora também atenda a interesses individuais. Em essência, trata-se da satisfação de necessidades que surgem da convivência na sociedade (Bastos, 2002). A prestação de serviços públicos com maior qualidade e eficiência visa possibilitar uma maior satisfação por parte dos usuários, atendendo às suas expectativas, compreendendo suas necessidades e gerando credibilidade nas instituições executoras e dessa forma, busca-se atender, sustentar e alinhar-se às expectativas dos usuários (Fernandes *et al.*, 2021).

De acordo com Pereira (2009), as transformações nas interações entre a administração pública e seus usuários estão, em grande medida, relacionadas à crise resultante do atendimento inadequado ao cidadão. Os utilizadores dos serviços públicos, além de manifestarem um alto grau de insatisfação com a qualidade do atendimento, passaram a demandar de forma crescente a entrega de serviços de alto padrão. Portanto, a prestação de serviços tornou-se um fator determinante para a relevância da Administração Pública (Pereira, 2009).

Nesse contexto, as tentativas de inovação na Administração Pública têm como objetivo fundamental buscar uma maior eficiência e qualidade na entrega dos serviços públicos. Para atingir esse propósito, é essencial romper com os modelos convencionais de gerenciamento dos recursos públicos e introduzir uma nova abordagem de gestão. Isso implica em adotar práticas e estratégias inovadoras que vão além das práticas tradicionais, visando promover uma cultura de administração mais eficiente, voltada para resultados e centrada principalmente nas necessidades dos cidadãos (Guimarães, 2000).

Uma gestão pública comprometida com a qualidade dos serviços busca constantemente aprimorar seus processos, ouvindo ativamente a comunidade, alocando recursos de forma eficiente, promovendo transparência e responsabilização perante os cidadãos. Conforme destacado por Carvalho e Tonet (1994), as expectativas da sociedade em relação aos serviços fornecidos pelas entidades públicas têm evoluído e a crescente consciência cidadã tem incentivado as pessoas a abandonarem uma postura passiva em relação às ações do governo, organizando-se para demandar uma administração pública mais eficiente e eficaz.

A percepção da população sobre a qualidade e satisfação com o atendimento da Administração Pública é de grande relevância, impactando diretamente no bem-estar e na vida das pessoas, assim como no funcionamento da sociedade. Diante disso, a pesquisa busca responder à seguinte questão: Qual é a satisfação da população em relação à qualidade dos serviços prestados pela administração pública do município de Imaculada-PB?

Para atingir esse objetivo, foram estabelecidos objetivos específicos: i. Traçar um perfil sociodemográfico dos usuários que utilizam os serviços públicos oferecidos pelo município; ii. Avaliar aspectos relacionados à qualidade dos serviços públicos; e, por fim, iii. Investigar o grau de satisfação da população com os serviços públicos prestados pela administração municipal.

Diante do exposto, a importância do trabalho sobre a "Qualidade dos serviços prestados na administração pública de Imaculada-PB" se justifica pela sua notável relevância para a

comunidade local e para a administração pública como um todo, pois tem um impacto direto e significativo na qualidade de vida dos cidadãos de Imaculada-PB. Serviços essenciais, como saúde, educação, transporte, segurança pública e saneamento básico, desempenham um papel fundamental no cotidiano da população, influenciando diretamente o bem-estar e o desenvolvimento da comunidade. A pesquisa contribui, nesses termos, ao avaliar a percepção dos cidadãos acerca desses serviços básicos que são oferecidos e propor melhorias a administração municipal em vista de progredir no atendimento as necessidades da população.

Este trabalho segue a seguinte estrutura: introdução, onde contextualiza-se o tema; referencial teórico, que abrange os principais fundamentos teóricos relacionados ao assunto; metodologia, que descreve a abordagem de pesquisa utilizada; análise dos dados e apresentação dos resultados, estabelecendo conexões com a literatura; considerações finais que resumem as conclusões do estudo; e referências, que listam as fontes citadas ao longo do trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para contribuir com os objetivos estabelecidos neste estudo, as pesquisas foram embasadas nos seguintes temas: Gestão Pública, qualidade nos serviços Públicos e percepção de qualidade e satisfação dos utentes. A abordagem desses temas contribui para uma compreensão aprofundada e abrangente do contexto investigado, fornecendo um embasamento teórico consistente para a análise e interpretação dos resultados obtidos.

2.1 Gestão Pública

Gestão Pública é uma expressão atual a qual propõe o uso de novas práticas, ou seja, práticas modernas na gestão do setor público, muitas destas práticas são originárias do setor privado, outras reutilizadas da própria área pública e outras ainda são mais inovadoras sendo criadas a partir dos anos de 1990. Ela engloba áreas como: recursos humanos, finanças públicas e políticas públicas (Martins, 2005).

O papel da gestão pública, de acordo com Medeiros *et al.* (2011), pode ser conceituado nas perspectivas institucional, funcional e operacional. A perspectiva institucional, refere-se a um conjunto de órgãos estabelecidos com o propósito de alcançar os objetivos do governo. A perspectiva funcional, está relacionado às funções necessárias para a prestação dos serviços públicos em geral. Já a perspectiva operacional, refere-se ao desempenho contínuo e sistemático, de acordo com a legislação e as técnicas apropriadas, dos serviços próprios do Estado ou assumidos por ele em benefício da coletividade.

Segundo Góes (2010) a Gestão Pública compreende de forma total todas as atividades que envolvem a administração do setor público e todas essas atividades ligadas precisam buscar a satisfação do interesse público e necessitam moderar-se em conformidade com a ordem jurídica, buscando sempre por uma gestão de qualidade pelo menor custo possível, eficiência e também pela eficácia do setor. Conforme destacado por Nascimento (2014), a Gestão Pública municipal deve integrar-se a um projeto abrangente de desenvolvimento, promovendo aprimoramento nas organizações, nos métodos empregados e na gestão da informação e isso envolve também o desenvolvimento das capacidades das pessoas, conferindo um sentido organizacional estratégico.

No âmbito da gestão pública municipal, estão envolvidas atividades como a administração dos recursos públicos e a prestação de serviços à sociedade, que por sua vez refere-se ao planejamento, organização, direção e controle dos bens e interesses públicos, seguindo os princípios administrativos e buscando o bem-estar coletivo por meio de ações definidas no tempo e no espaço (Santos, 2016).

É fundamental ressaltar que a formação dos gestores municipais deve ser direcionada para capacitá-los a atender às demandas da comunidade, garantindo assim a prestação de serviços públicos adequados a cada situação específica. Além disso, essa qualificação também deve prepará-los para acompanhar eventuais mudanças ou transformações que possam ocorrer no âmbito do setor público (Guimarães; Oliveira, 2019).

De acordo com Lima (2006) para uma gestão pública exemplar, que busca o progresso abrangente de uma cidade, encontram-se os fundamentos que são alcançados por meio da divulgação transparente dos recursos aplicados às políticas propostas, da observância da moralidade e legalidade, que se manifesta por meio da transparência, e dos benefícios proporcionados à própria população. Além disso, destaca-se a busca pela excelência em todas as ações empreendidas, direcionando-as adequadamente para atender às necessidades dos cidadãos do município.

Na Gestão Pública, o aumento de práticas de caráter gerencial destaca a eficiência e acelera o planejamento e o controle de ações e serviços, de modo a colaborar para a implementação de mudanças que objetivem a responsabilização (accountability) por parte dos gestores e tratar as demandas da população (Giacomo, 2005). Conforme a perspectiva de Bonezzi e Pedraça (2008), o princípio da eficiência tem como objetivo aprimorar os serviços e atividades prestados, buscando a otimização dos resultados e compreendendo o interesse público por meio de maiores índices de adequação, eficácia e satisfação.

2.2 Qualidade nos Serviços Públicos

O significado de serviço público não é estático, pois se adapta às mudanças de acordo com as necessidades do momento e do interesse público, podendo assumir várias definições ao longo do tempo e em diferentes lugares, influenciado por diferenças culturais, temporais, geográficas, econômicas e tecnológicas (Cunha, 2008). Conforme argumenta o autor, o serviço público refere-se às atividades realizadas pelo Estado com o objetivo de promover o bem-estar social e atender às necessidades individuais dos cidadãos.

Rodrigues (2011) fortalece a concepção de serviço público, associando-o às ações realizadas pelo governo. O governo possui a capacidade de oferecer determinados serviços à sociedade com base em princípios como igualdade e transparência, entre outros. Além disso, Branco e Salomão (2011) afirmam que o serviço público engloba as atividades que o Estado assume como sua responsabilidade e que, socialmente, não são consideradas adequadas para serem administradas pela iniciativa privada.

Bandeira de Mello (2004) complementa essa visão, definindo o serviço público como toda ação que proporciona utilidade ou comodidade principalmente para os administrados. Isso é executado pela Administração Pública ou por entidades que atuam em seu nome, seguindo um conjunto de normas de direito público estabelecidas em prol de interesses claramente definidos pelo sistema legal.

De acordo com a definição de Meirelles (1999 *apud*. Normando, 2009, p.29) em seu livro "Direito Administrativo Brasileiro," ele caracteriza o serviço público como:

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 conveniências do Estado. Fora dessa generalidade não se pode indicar as atividades que constituem serviço público, porque variam de acordo com a exigência de cada povo e de cada época. Nem se pode dizer que são as atividades coletivas vitais que caracterizam os serviços públicos, porque ao lado destas existem outras, sabidamente dispensáveis pela comunidade, que são realizadas pelo Estado como serviço público.

As definições de serviço público na doutrina brasileira são diversas, mas uma característica central que pode ser destacada é que se trata de atividades realizadas pela Administração Pública em benefício da coletividade e dos cidadãos, como parte do desempenho das funções estatais e com o objetivo de cumprir finalidades públicas (Santin, 2013). Conforme observado por Justen Filho (2012), essas atividades têm relação direta com direitos fundamentais e operam sob um regime jurídico de direito público.

Valter Foletto Santin (2018) ressalta a importância do atendimento de qualidade no serviço público. Os servidores públicos devem tratar os usuários com cortesia, demonstrando um comportamento educado e disponível. A satisfação do cidadão com os serviços públicos é influenciada por diversos fatores, como apontado por Rodríguez *et al.* (2009), indo além do simples atendimento das necessidades individuais e sendo moldada pelo contexto em que o cidadão se encontra.

Na atualidade, os cidadãos estão cada vez mais bem informados sobre seus direitos, e com isso, tornam-se mais críticos e exigentes em relação à qualidade dos serviços públicos disponíveis. A administração pública, ao compreender as necessidades da população, assume o compromisso de fornecer serviços essenciais à sociedade, e os cidadãos esperam que esses serviços estejam à altura das contribuições que fazem através do pagamento de impostos e taxas (Carvalho; Tonet, 1994).

Paludo (2010) descreve que na administração pública, a qualidade passou a ser compreendida como a satisfação das necessidades e expectativas dos cidadãos-usuários e os princípios da qualidade no setor público têm como objetivo proporcionar uma melhor qualidade de vida para a população, alcançando isso por meio da melhoria contínua dos processos, da redução de custos e do aprimoramento dos serviços.

Todas instituições desejam poder oferecer serviços públicos de alta qualidade aos clientes, mas a complexidade e o tempo necessários para implementar um sistema de qualidade podem ser obstáculos. Há desafios, como a falta de profissionalismo de alguns servidores que desempenham um papel crucial na avaliação da qualidade pelos usuários. As expectativas dos usuários quanto à qualidade estão em constante aumento, colocando pressão sobre as instituições públicas. Portanto, é fundamental que essas instituições demonstrem empatia, esforço e competência na prestação de serviços públicos (Silva; Sarmento, 2006).

O servidor público deve oferecer atendimento com interesse, sinceridade, cortesia, comunicação clara e eficaz, visando deixar o cidadão com uma percepção positiva e satisfeito com o serviço. Conforme com Gerson (2001), o atendimento envolve a ação de receber, cuidar e prestar atenção às pessoas com as quais interagimos, é uma responsabilidade que exige competência, pois representa o primeiro contato com o cidadão-cliente, desempenhando o papel de recepcionar, informar, orientar, identificar necessidades e evitar desperdício de tempo.

De acordo com Möller (2002), a perspectiva da organização em relação à qualidade do serviço está relacionada ao grau em que um serviço atende aos requisitos definidos em suas especificações. Já do ponto de vista do cliente, a qualidade do serviço é medida pelo grau em que ele satisfaz suas necessidades, desejos e expectativas como receptor do serviço.

Para enfrentar o desafio de proporcionar atendimento de qualidade, especialmente em setores públicos, são necessárias transformações urgentes. Isso serve como um meio de investigar as causas subjacentes à falta de qualidade ou à perda de qualidade nos serviços prestados aos usuários. Portanto, a prestação de um atendimento de qualidade requer elementos como profissionalismo, ética, capacitação e o compromisso de atender às necessidades do indivíduo (França *et al.*, 2021).

Carvalho e Tonet (1994) destacam a relevância fundamental do treinamento e desenvolvimento de competências no contexto do serviço público. Eles ressaltam que, diante das crescentes demandas dos cidadãos por serviços de qualidade, os servidores públicos devem estar devidamente preparados para atender a essas expectativas e o treinamento proporciona a

oportunidade de adquirir conhecimentos e habilidades essenciais, enquanto o desenvolvimento de competências permite que os servidores se aprimorem continuamente ao longo de suas carreiras.

De acordo com Mayne e Rieper (1998), as preocupações relacionadas à qualidade dos serviços públicos emergiram de forma mais tardia em comparação com outros elementos da nova gestão pública e as mudanças organizacionais no setor público, como a descentralização da autoridade e da gestão dentro das instituições públicas, bem como a separação entre a prestação de serviços públicos e a definição de políticas, juntamente com as transformações na gestão de recursos humanos, como a ênfase em metas de desempenho e a transição para contratos a prazo e remuneração baseada no desempenho, ocorreram antes do foco na qualidade do serviço.

2.3 Percepção de qualidade e satisfação dos utentes

A qualidade é um conceito que varia entre indivíduos, especialmente em relação a serviços, onde a perspectiva do cliente muitas vezes difere da do provedor, conforme enfatizado por Sharma (2010). Isso torna a qualidade um conceito mutável, adaptado às percepções individuais e às mudanças nas expectativas dos clientes ao longo do tempo. Além disso, Misoczky e Vieira (2001) ressaltam que a qualidade é interpretada de maneira única por cada organização, refletindo suas necessidades específicas de clientes e valores institucionais.

Fornecer atendimento de qualidade ao cidadão envolve eficientemente atender às expectativas e necessidades individuais de cada usuário, estabelecendo procedimentos e rotinas e considerando fatores como tempo, presteza, prazos, condições físico-ambientais, entre outros. O tipo de atendimento oferecido desempenha um papel importante no relacionamento do usuário com o setor prestador do serviço, influenciando diretamente sua percepção de qualidade (França *et al.*, 2021).

A administração pública tem a responsabilidade de oferecer um atendimento que seja eficaz e respeitoso aos cidadãos, conforme previsto no contexto do Estado democrático. Proporcionar um serviço de qualidade e reduzir o tempo de espera nas filas deveria ser uma das principais metas governamentais, uma vez que é justamente nas filas e nos balcões das instituições públicas que o desempenho do governo é avaliado e julgado diariamente por seus cidadãos (Lucas e Silveira Junior, 2012).

A excelência na prestação de serviços é alcançada quando a organização demonstra um compromisso significativo com esse objetivo, conforme observado em diversos estudos (Oakland, 2005; El Saghier, 2015; Pambreni *et al.*, 2019). A literatura destaca várias facetas da qualidade, conforme representado na Figura 1, que engloba as 5 dimensões da qualidade em serviços: responsividade, tangibilidade, confiabilidade, empatia e garantia, como é proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e Parasuraman, Berry e Zeithaml (1991).

Figura 1 - Dimensões da qualidade em serviços



Fonte: Elaborado a partir de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

A tangibilidade refere-se à aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação. Já a confiabilidade está relacionada à capacidade de fornecer serviços precisos, confiáveis e consistentes, cumprindo as promessas feitas aos clientes. A garantia, especialmente importante em setores como saúde, jurídico e bancário, envolve o estabelecimento de confiança por parte dos colaboradores na prestação de serviços ao cliente. A empatia implica que todas as interações com o cliente devem ser sensíveis às suas necessidades e características pessoais. Por fim, a responsividade se refere à capacidade de responder de forma ágil e eficaz às críticas e comentários dos clientes, garantindo a entrega dos serviços no momento adequado. Parasuraman, Zeithaml & Berry (2014) *apud* Simas (2017)

Neste estudo, foram empregados os quatro princípios de qualidade mais convencionais encontrados na literatura de qualidade, conforme descritos por Reeves e Bednar (1994). As suas características e fontes de referência são resumidas no Quadro 1 para facilitar a compreensão.

Quadro 1- Conceitos de qualidade

Conceitos de qualidade	Características	Estudos de referência
Qualidade como excelência	Conceito mais antigo: filosofia de ser o melhor, superior a outros; Conceito abstrato.	Kitto em 1951; Pirsig em 1974 e 1992; Tuchman em 1980; Garvin em 1984 e 1988.
Qualidade como valor	Segundo conceito surgido; trata da relação preço X benefício; valorização de um produto ou serviço depende de vários fatores (conveniência, preço, atendimento de necessidades, entre outros); Conceito abstrato.	Feigenbaum em 1951, 1961, 1983, 1991; Abott em 1955; Curry em 1985; Johnson em 1988.
Qualidade como Conformação de Especificações	Conceito surgido com a manufatura; foca a padronização de produtos; evita perdas e desperdícios; qualidade controlável; é a conformidade dos produtos comparada às especificações do projeto; produto livre de deficiências; foco em ferramentas de controle; perfeição do produto; conceito objetivo e quantificável.	Shewhart em 1931; Levitt em 1972; Schneider em 1973; Gilmore em 1974; Crosby em 1979; Deming em 1982 e 1986; Abernathy e Corcoran em 1983; Chase e Tansik em 1983; Hounshell em 1984; Ishikawa em 1985 e 1986; Bowen e Lawler em 1982; Yip em 1989; Isso 9000: 2005 em 2005.
Qualidade como Atendimento e/ou Superação das Expectativas dos Clientes	Conceito sofreu forte influência do setor de serviços, sendo o mais recente; produto ou serviço que melhor atende a condições dos consumidores; características de produtos e serviços que vão ao encontro das expectativas dos consumidores; satisfação das expectativas dos consumidores; conceito abstrato.	Juran em 1951, 1962, 1974, 1988; Judd em 1968; Shostack em 1977; Lovelock em 1981; Oliver em 1981; Grönroos em 1983 e 1990; Norman em 1984; Parassuraman, Zeithaml e Berry em 1985, 1988, 1991, 1993; Buzzell e Galê em 1987; Bitner em 1990; Carman em 1990; Bolton e Drew em 1991 e Cronin e Taylor em 1992.

Fonte: Adaptado de Reeves e Bednar (1994)

A ideia de qualidade relacionada à excelência está associada à confiança. De acordo com Rodríguez *et al* (2009), os residentes de uma determinada área têm experiências com os serviços prestados pelo governo e, com base em sua satisfação, avaliam a qualidade desses serviços. Portanto, a confiança representa um elemento significativo para tanto os cidadãos como as empresas em relação às políticas do governo local.

Do ponto de vista que considera a qualidade como valor, Abreu (1994) destaca que os consumidores realizam avaliações de valor ao comparar o esforço necessário para adquirir um produto com qualidade. Se a utilidade percebida superar o preço, a percepção de valor é

positiva; no entanto, se o sacrifício percebido for maior, isso resultará em uma percepção de valor negativa. Segundo Rodríguez *et al.* (2009), a satisfação com o serviço não está exclusivamente vinculada à adequação às necessidades individuais. Fatores como o ambiente político, taxas e outras circunstâncias pessoais também exercem influência na percepção do cidadão em relação à qualidade do serviço prestado.

Já o conceito da Qualidade como atendimento e/ou superação das expectativas dos clientes, é relativamente recente e foi fortemente influenciado pelo setor de serviços (conforme indicado no Quadro 1). De acordo com Parasuraman *et al.* (1985), pesquisadores e gestores na área de serviços chegaram à conclusão de que a qualidade de serviços envolve a comparação entre as expectativas e o desempenho. Conforme Bitner (1990), cada utente tem suas próprias expectativas em relação à forma como um serviço será prestado, e essas expectativas são comparadas com suas percepções sobre o serviço quando ele é efetivamente entregue.

No que diz respeito à avaliação da qualidade dos serviços, Huete (1998) destaca a importância de dois cenários distintos. O primeiro envolve a avaliação após o consumo do serviço, considerando elementos críticos como expectativas, resolução de reclamações, preparação dos funcionários e capacidade de resposta. Essa abordagem torna a qualidade mais concreta para o cliente. No segundo cenário, quando o utente não pode avaliar imediatamente o serviço, elementos críticos incluem tornar aspectos intangíveis mais tangíveis, evidenciar resultados, criar defensores entre os clientes e fortalecer o processo de referências.

De acordo com Hien (2014), a qualidade de um serviço pode ser definida como o grau em que a prestação do serviço atende às expectativas do usuário. Sá *et al.* (2016) complementam essa visão, destacando que a perspectiva do cliente desempenha um papel fundamental na avaliação da satisfação. Portanto, a avaliação dos serviços sob a perspectiva do usuário é crucial para medir o sucesso do serviço, identificar deficiências no processo de entrega e planejar ações para aprimorá-las. A qualidade percebida, nesse contexto, torna-se uma métrica relevante na avaliação de serviços.

A existência das empresas de serviços depende dos usuários, pois são eles que justificam a existência dessas empresas. Portanto, todas as organizações devem avaliar e compreender o nível de satisfação dos clientes ao adquirirem produtos ou serviços, uma vez que esse aspecto desempenha um papel importante na construção de uma relação de fidelidade duradoura entre fornecedores e consumidores (Hoffman *et al.*, 2009).

Philip Kotler (2000) destaca que a qualidade do atendimento disponível pode ser determinante para o sucesso ou fracasso de um serviço. O autor argumenta que o contato entre os funcionários e os usuários exerce uma influência significativa no relacionamento com a instituição, tornando essa relação um fator fundamental. Kotler enfatiza que o foco no relacionamento desempenha um papel estratégico na manutenção da qualidade.

As empresas que almejam manter consistentemente um alto padrão de qualidade em seus serviços devem, antes de tudo, assegurar que todos os seus colaboradores estejam devidamente capacitados para oferecer um atendimento de excelência aos cidadãos. Esse treinamento deve ser alinhado com a cultura organizacional da empresa, com foco especial nos funcionários que desempenham funções de atendimento direto, uma vez que eles desempenham um papel crucial no contato direto com os clientes e na transmissão dos valores da organização (Lovelock; Hemzo; Wirtz, 2011).

3 METODOLOGIA

O objetivo desta pesquisa é analisar a percepção da população de Imaculada-PB, cidade localizada no sertão paraibano, composta por 10.392 habitantes de acordo com dados do IBGE (2022), em relação à qualidade e satisfação com os serviços oferecidos pela administração pública local. A população-alvo foi constituído pelos residentes da cidade. Esse público em específico foi escolhido por se tratar dos principais beneficiários dos serviços públicos.

Quanto aos seus objetivos, este estudo é classificado como uma pesquisa exploratória e descritiva. De acordo com Gil (2002), a pesquisa exploratória visa criar uma maior compreensão do problema, tornando-o mais claro ou desenvolvendo hipóteses, o que inclui levantamento bibliográfico e entrevistas. A pesquisa descritiva tem como objetivo principal descrever as características de uma determinada população ou fenômeno (Gil, 2002).

Quanto a abordagem, caracteriza-se como quantitativa, visando garantir a exatidão dos resultados, especialmente na análise dos dados. Isso ocorre porque, conforme apontado por Richardson (2008), esse tipo de abordagem se destaca pelo uso da quantificação tanto na coleta quanto no processamento das informações, fazendo uso de técnicas estatísticas variadas simples como média e desvio-padrão, até as mais complexas, como coeficiente de correlação e análise de regressão, entre outras. Além disso, neste estudo, também foi empregado um levantamento, que envolveu a obtenção direta de informações das pessoas cujo comportamento foi analisado por meio de questionário (Prodanov; Freitas, 2013).

Optou-se por utilizar o método de amostragem não probabilístico por conveniência, como destacado por Costa (2011), o qual está associado à escolha de uma amostra com base na conveniência do pesquisador e na acessibilidade aos elementos dessa amostra. A coleta de dados para este estudo ocorreu por meio de um questionário criado no Google Forms, cujo instrumento foi adaptado de Mainardes e Lourenço (2010). O questionário em questão foi disponibilizado à população de Imaculada-PB por meio do envio de e-mails e compartilhamento de link via redes sociais como WhatsApp e Instagram.

O questionário, ficou disponível de 19 de setembro a 18 de outubro de 2023, consistiu em 25 perguntas abrangendo diferentes tipos de questões, utilizando-se em sua estrutura a escala do tipo Likert com uma escala intervalar de 1 a 5 pontos. O instrumento também contou com questões de múltipla escolha, dicotômicas e de respostas únicas. Foi dividido em 5 seções distintas: a primeira coletou informações sobre o perfil dos participantes, a segunda avaliou a percepção dos participantes sobre a excelência dos serviços públicos, a terceira explorou a percepção dos participantes sobre o valor dos serviços públicos, a quarta analisou a conformidade dos serviços com especificações de qualidade e por fim, a quinta parte abordou a capacidade de superar as expectativas dos cidadãos na administração pública local. O presente estudo contou com a participação de 154 indivíduos, os quais compuseram a amostra.

Após a etapa da coleta com a aplicação dos questionários, procedeu-se a tabulação dos dados e feita uma avaliação preliminar dos itens coletados. Neste estágio, o tratamento dos dados entrou em foco, envolvendo a aplicação da estatística descritiva, através do uso de medidas de tendência central, medidas de dispersão e representações visuais, como gráficos, para obter *insights* significativos a partir das informações coletadas. Esse processo é importante para compreender a natureza dos dados e estabelecer as bases para uma análise mais abrangente e uma interpretação informada dos resultados da pesquisa.

Utilizou-se no processo de tratamento dos dados o *Microsoft Excel*® para os cálculos estatísticos descritivos. Na etapa de análise dos resultados foram utilizadas as medidas de tendência central: média e mediana. Além disso, introduzimos duas medidas de variabilidade fundamentais: a variância e o desvio-padrão, comuns em testes estatísticos. Essas medidas permitiram uma avaliação mais abrangente da dispersão dos dados em relação à média, adicionando uma camada de compreensão à análise. Como resultado, obtivemos uma

interpretação sólida e significativa dos dados, proporcionando insights valiosos sobre a percepção da população de Imaculada-PB em relação aos serviços públicos locais.

Todas as diretrizes éticas de pesquisa foram estritamente seguidas, incluindo a obtenção de consentimento informado dos participantes, a garantia da privacidade e confidencialidade dos dados coletados, bem como o respeito aos direitos e ao bem-estar dos residentes de Imaculada-PB envolvidos na pesquisa.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

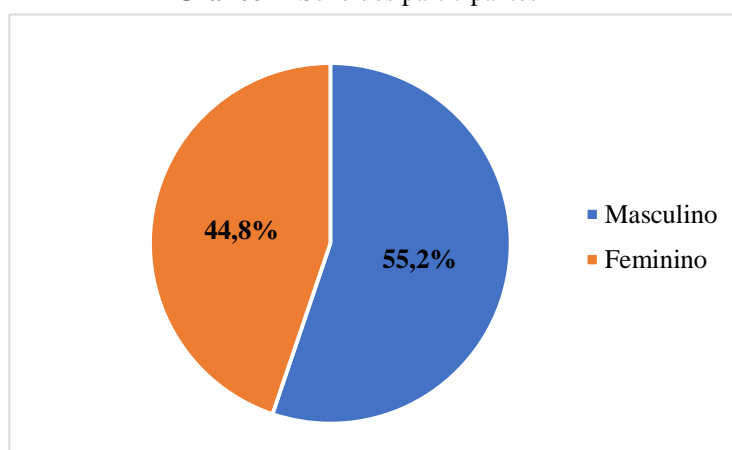
Com o objetivo de atender aos propósitos definidos neste estudo, procedeu-se à análise dos dados coletados durante o levantamento realizado entre setembro e outubro de 2023. Os resultados foram representados por meio de gráficos e tabelas, os quais estão dispostos nas próximas quatro seções do documento. Perfil dos respondentes (4.1), qualidade como excelência (4.2), qualidade como valor (4.3), qualidade como conformação de Especificações no Serviço Público (4.4) e qualidade como superação das expectativas do cliente (4.5).

4.1 Perfil dos respondentes

Imaculada-PB, optou-se por coletar os seguintes dados dos respondentes: sexo, faixa etária, estado civil, número de filhos, frequência de uso dos serviços públicos e nível de escolaridade. Essas informações podem ser visualizadas de maneira organizada nos próximos gráficos.

Conforme demonstrado no Gráfico 1, dos 154 respondentes, podemos notar que 85 participantes, o que corresponde a 55,2%, são do sexo masculino, enquanto 66, equivalente a 44,8%, são do sexo feminino. Esse equilíbrio entre o sexo dos participantes na amostra fortalece o estudo, garantindo que as conclusões derivadas dos dados reflitam de maneira mais precisa as nuances da população de Imaculada-PB. Além disso, ao considerar a diversidade de experiências e perspectivas entre homens e mulheres, a pesquisa se torna mais abrangente, permitindo uma compreensão mais completa das percepções da comunidade em relação aos serviços públicos municipais.

Gráfico 1- Sexo dos participantes



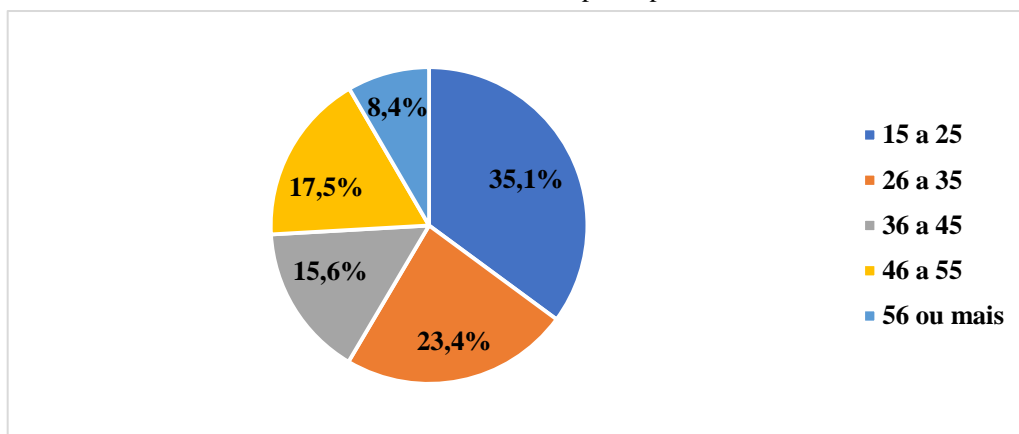
Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Quanto a faixa etária dos participantes, os jovens adultos de 15 a 25 anos constituem a maior parcela da amostra, representando 35,1%. A predominância dessa faixa etária na amostra pode ser atribuída ao envolvimento ativo dessa faixa em diversas atividades, como educação e trabalho. A facilidade de acesso digital, especialmente por meio de redes sociais, pode ter

contribuído para a representatividade, dada a conectividade frequente dessa faixa etária. Enquanto os indivíduos com 56 anos ou mais representam apenas 8,4% da amostra.

Além disso, a análise do perfil sociodemográfico destaca a relevância da diversidade etária na pesquisa sobre a qualidade dos serviços públicos na administração pública. Diferentes faixas etárias representam perspectivas variadas, influenciando a percepção e as expectativas em relação a esses serviços.

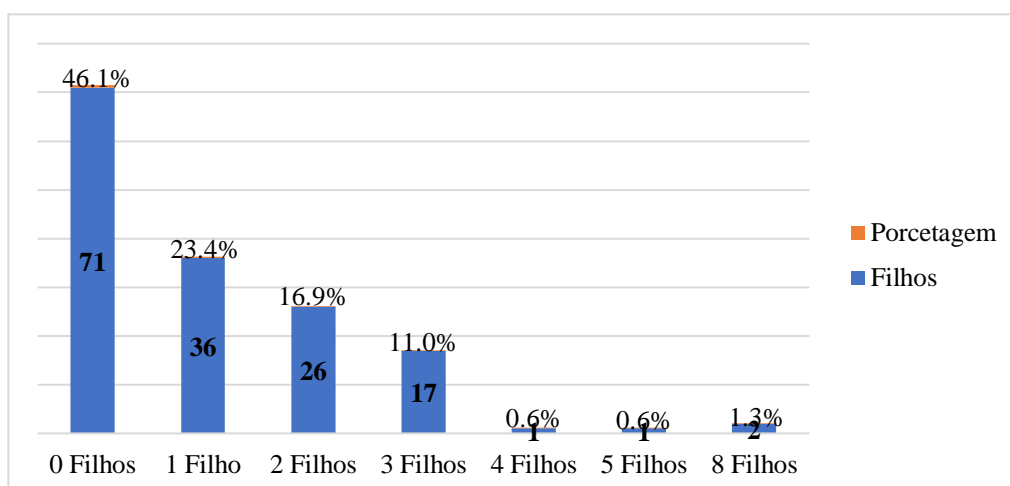
Gráfico 2- Faixa etária dos participantes



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Quanto à composição familiar, a pesquisa sociodemográfica destaca uma notável diversidade na quantidade de filhos dos participantes. A maioria não tem filhos, representando 46,1% da amostra. Adicionalmente, uma pequena porcentagem possui três filhos (11,0%), enquanto alguns apresentam situações menos convencionais, incluindo famílias com quatro, cinco e até oito filhos. Essa variabilidade ressalta a complexidade das estruturas familiares na comunidade estudada.

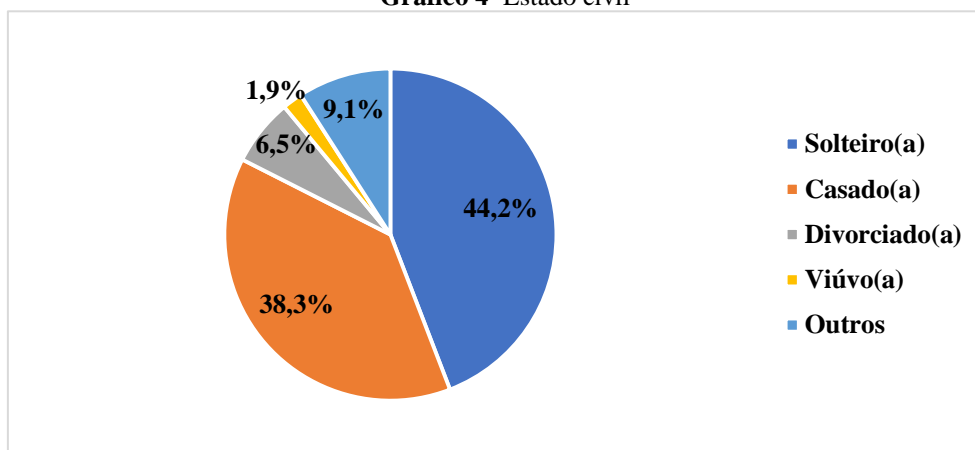
Gráfico 3- Número de filhos



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A análise do estado civil dos participantes, também evidencia informações relevantes. A maioria é solteira (44,2%), seguida por participantes casados (38,3%). Também se observou a presença de pessoas divorciadas (6,5%), viúvas (1,9%) e a categoria 'outros' estados civis, que abrange 9,1% dos entrevistados, inclui pessoas em uniões estáveis, separadas legalmente e outras situações especiais.

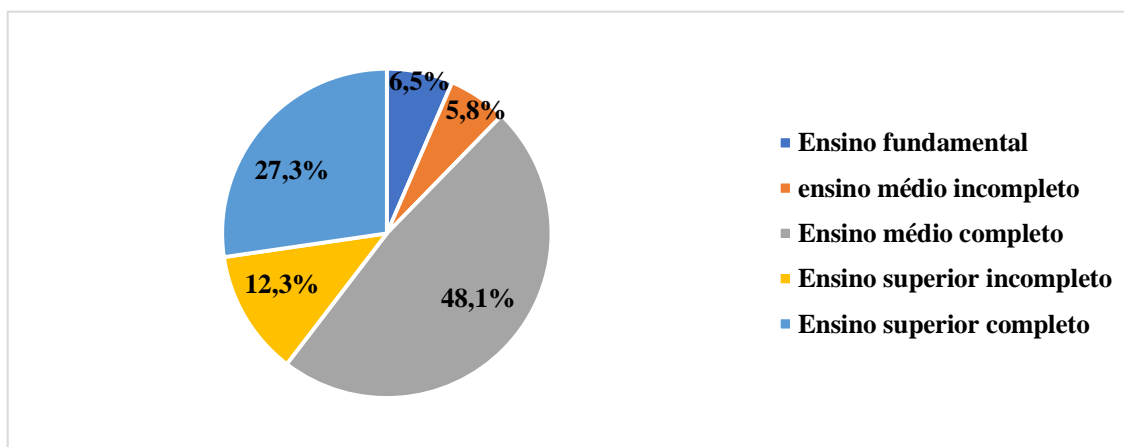
Gráfico 4- Estado civil



Fonte- Dados da pesquisa (2023)

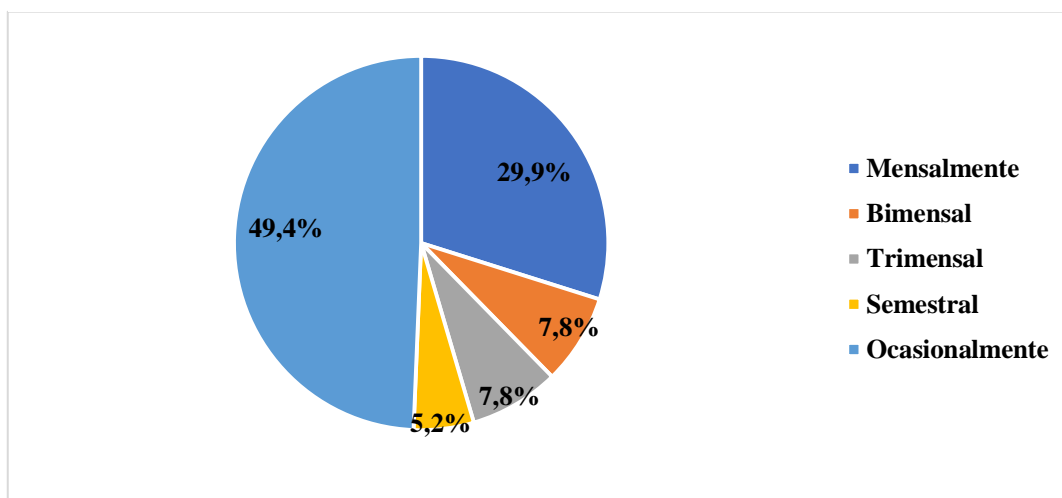
Ao analisar o nível de escolaridade dos participantes, é possível notar que as categorias apresentam 5,8% com ensino médio incompleto, sendo importante ressaltar a expressiva porcentagem de 48,1% com ensino médio completo. A abrangência desses perfis educacionais destaca a importância de considerar as diversas perspectivas educacionais ao avaliar e aprimorar os serviços públicos na região. Essa diversidade educacional ressalta a necessidade de estratégias flexíveis e inclusivas para atender às distintas demandas e expectativas da comunidade.

Gráfico 5- Nível de escolaridade



Fonte- Dados da pesquisa (2023)

Sobre a frequência de uso dos serviços públicos, cerca de 29,9% dos participantes utilizam os serviços mensalmente, enquanto 7,8% fazem o uso bimensalmente ou trimensalmente. Além disso, uma parcela de 5,2% dos participantes recorre aos serviços semestralmente, revelando uma frequência ainda mais espaçada. No entanto, destaca-se que uma maioria expressiva, equivalente a 49,4%, utiliza esses serviços de maneira ocasional. Essa categoria abrangente reflete a diversidade de usos e expectativas dos cidadãos em relação aos serviços públicos, indicando que a população acessa esses serviços conforme suas necessidades específicas, sem seguir um padrão predefinido. Essa variabilidade na frequência de uso destaca a importância de uma abordagem flexível e adaptativa na gestão dos serviços públicos, a fim de atender de maneira eficaz às diversas demandas da comunidade.

Gráfico 6- Frequência que os participantes utilizam o serviço público

Fonte- Dados da pesquisa (2023)

Como pode ser observado nos gráficos anteriores, foi possível obter respostas de participantes abrangendo diversas faixas etárias, estados civis, níveis de escolaridade, e outros aspectos sociodemográficos. Após a análise do perfil sociodemográfico dos respondentes, analisamos a segunda seção do questionário, “Qualidade como excelência no serviço público”. Nessa seção, exploramos como a qualidade dos serviços públicos desempenha um papel importante na satisfação dos cidadãos e na eficácia da administração pública local, com foco especial nas necessidades e perspectivas da população entrevistada e também, como a excelência no atendimento às demandas da cidade é essencial para atender às expectativas da cidade, e assim, garantir a melhoria contínua dos serviços públicos.

4.2 Qualidade como excelência no serviço público

No contexto da pesquisa sobre a avaliação dos serviços públicos na cidade de Imaculada-PB, a análise das variáveis apresentadas na Tabela 1 desempenha um papel fundamental na compreensão da percepção da população em relação a diferentes aspectos. A análise das variáveis relacionadas à percepção dos serviços públicos no município revela uma visão estatística abrangente. Em média, os cidadãos consideram que os serviços municipais atendem moderadamente às suas necessidades, com uma percepção ligeiramente inferior quanto à correspondência precisa às demandas individuais. No entanto, há uma visão mais positiva em relação ao respeito aos direitos por parte desses serviços. Quanto ao atendimento perfeito, a percepção é menos favorável. No tocante à disponibilidade de servidores, a percepção é moderada em relação à quantidade suficiente para resolver problemas. Esses resultados destacam nuances significativas na forma como os cidadãos percebem diversos aspectos dos serviços públicos, fornecendo insights cruciais para direcionar melhorias e estratégias futuras.

Ao examinar a avaliação das variáveis, destaca-se que em torno da média nas categorias "Resolução de Necessidades" 3.05 e "Correspondência de Necessidades" 2.89, as medianas 3 estão próximas da média, indicando uma distribuição razoavelmente equilibrada das respostas. Isso sugere que a maioria dos participantes está avaliando essas variáveis de maneira similar. Um ponto notável é a categoria "Respeito aos Direitos," que possui uma média mais alta 3.45 e uma mediana 4 acima da média, indicando uma tendência positiva geral na percepção da população em relação a essa variável.

Tabela 1-Qualidade como excelência

Variáveis	Média	Mediana	Desvio padrão	Variância
Considero que os serviços públicos do meu município sempre resolvem o que preciso.	3.05	3	1.13	1.27
Considero que os serviços públicos do meu município correspondem corretamente as minhas necessidades.	2.89	3	1.11	1.24
Considero que os serviços públicos do meu município respeitam os meus direitos.	3.45	4	1.10	1.22
Considero que os serviços públicos do meu município, o atendimento é sempre perfeito.	2.11	2	1.10	1.22
Considero que os serviços públicos do meu município contam com servidores suficientes e assim, resolver meus problemas.	2.68	2	1.13	1.28

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Contudo, o construto "Atendimento" se destaca com uma média de 2.11, que está notavelmente abaixo da mediana de 2. Isso indica que, nesta categoria, a maioria das respostas está inclinada para avaliações menos favoráveis, destacando um ponto crítico que pode requerer atenção e melhorias nos serviços públicos do município.

O atendimento ao público é uma responsabilidade que requer um conhecimento profundo na área correspondente, uma vez que é a partir desse ponto que a avaliação de uma instituição ou empresa se estabelece, especialmente em relação às entidades públicas, onde, lamentavelmente, muitas vezes, o público expressa insatisfação em relação ao serviço prestado (Lucas; Silvera Junior, 2012).

Além disso, o desvio-padrão é fundamental para medir a dispersão das respostas em relação à média. Nota-se que o desvio-padrão é levemente mais alto na variável "Resolução de necessidades e problemas" 1.13, apontando para uma variabilidade significativa nas opiniões da população nesses aspectos, o que pode indicar a necessidade de abordagens mais específicas para melhorias. Segundo Kotler e Armstrong (2003), para alcançar o sucesso no mercado altamente competitivo de hoje, as empresas precisam se concentrar em seus utentes, ganhando vantagem sobre seus concorrentes e retendo-os, proporcionando-lhes um valor excepcional. No entanto, antes de satisfazer as demandas das pessoas, a empresa deve compreender profundamente as suas necessidades e preferências.

Quanto à "quantidade de servidores" a média 2.68 e mediana 2 indicam que os respondentes possuem uma visão variada sobre a disponibilidade de servidores públicos para atender suas necessidades. Há uma considerável dispersão nas respostas, indicando que algumas pessoas acreditam que existem servidores em número suficiente, enquanto outras têm uma visão contrária. Essa percepção variada pode ser importante para entender as necessidades da população em relação aos serviços públicos e melhorá-los de acordo com essas percepções divergentes.

Neste contexto, o próximo tópico irá explorar 'Qualidade como Valor', analisando como a percepção da qualidade dos serviços públicos se relaciona com os valores e expectativas da população. Este aspecto é fundamental, uma vez que para alcançar sucesso em um ambiente altamente competitivo, as entidades públicas devem compreender profundamente as necessidades e preferências da comunidade e fornecer um valor excepcional.

4.3 Qualidade como valor no serviço público

No que diz respeito à avaliação das variáveis destacadas na Tabela 2, os resultados apresentam uma visão abrangente das percepções da comunidade em relação aos serviços públicos em Imaculada-PB. Observamos que a média da avaliação das necessidades básicas é

de 3.25, com uma mediana 4, indicando uma tendência positiva. No entanto, é essencial notar que a variância 1.08 e o desvio padrão 1.04 são relativamente baixos, o que sugere que as respostas tendem a se concentrar em torno dessa média, denotando um grau menor de dispersão. Em relação à prontidão dos serviços, a média é de 3.16, com uma mediana 4. Apesar de a mediana ser alta, a variância 1.23 e o desvio padrão 1.11 levemente mais elevados indicam uma maior dispersão nas respostas.

Tabela 2- Qualidade como valor no serviço público

Variáveis	Média	Mediana	Desvio padrão	Variância
Em relação aos serviços públicos do meu município, considero que as necessidades básicas, como (ex: saúde, educação e segurança) são atendidas de forma satisfatória.	3.25	4	1.04	1.08
Em relação aos serviços públicos do meu município, considero que os serviços estão prontamente disponíveis quando necessário.	3.16	4	1.11	1.23
Em relação aos serviços públicos de Imaculada-PB, considero que os recursos financeiros, como impostos, são eficazmente usados em benefício da população.	2.53	2	1.08	1.17
Em relação aos serviços públicos de Imaculada-PB, percebo um esforço genuíno para resolver os problemas da população.	2.75	2	1.10	1.21
Considero que os serviços públicos em Imaculada-PB, tem profissionais, que independentemente de sua hierarquia, demonstram competência e com os serviços oferecidos.	2.80	3	1.12	1.26
Considero que os serviços públicos em Imaculada-PB, tem profissionais, que independentemente de sua hierarquia, demonstram comprometimento com os serviços oferecidos.	2.99	3	1.17	1.39

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Por outro lado, a avaliação da eficácia no uso dos recursos financeiros apresenta uma média de 2.5 abaixo da mediana 2, sugerindo percepções mais críticas. A variância 1.17 e o desvio padrão 1.08 indicam que as opiniões variam, mas ainda tendem a ser menos favoráveis. De acordo com Nunes *et al.* (2007) a obtenção eficiente de produtos e serviços pode permitir que a organização alcance suas metas com um uso mais econômico de seus recursos financeiros e maior contentamento por parte das partes interessadas.

A percepção de um esforço genuíno para resolver problemas tem uma média de 2.75, com uma mediana 2, evidenciando uma tendência menos otimista. A variância 1.21 e o desvio padrão 1.10 indicam que as respostas divergem consideravelmente nesse aspecto. No que diz respeito à competência e comprometimento dos profissionais, ambas as variáveis apresentam médias próximas a 3, sugerindo uma percepção mista. No entanto, a variância 1.26 para competência e 1.39 para comprometimento) e o desvio padrão 1.12 para competência e 1.17 para comprometimento) revelam uma maior dispersão nas respostas.

4.4 Qualidade como conformação de especificações no serviço público

Em relação á análise da Tabela 3, as medidas estatísticas revelam nuances nas percepções da comunidade em relação aos serviços públicos e à conformidade com os princípios da lei. A variável que avalia a legalidade (obediência à lei) apresenta uma média de

2.99, indicando uma percepção moderada, com uma mediana 3, sugerindo que metade das respostas se concentra em torno dessa média. Medauar (2010) colabora acentuando que o princípio da legalidade possui uma base valorativa sólida, o que implica que o administrador público, além de cumprir estritamente as normas legais, também deve estar em conformidade com os princípios e fundamentos constitucionais que orientam a Administração Pública.

Já a variável que avalia a impessoalidade (não faz acepção de pessoas) tem uma média de 2.94 e uma mediana 3, também apontando para percepções equilibradas. A moralidade (valores de aceitação pública) apresenta uma média de 3.16, levemente acima da mediana 3, denotando uma percepção mais positiva. Conforme destaca Mello (2010), a Administração Pública deve proporcionar tratamento igualitário a todos os administrados, evitando discriminações positivas ou negativas. É inaceitável qualquer forma de favorecimento ou perseguição.

Tabela 3- Qualidade como conformação de especificação no serviço público

Variáveis	Média	Mediana	Desvio padrão	Variância
Considero que o serviço público do meu município sempre cumpre os princípios da lei no que se refere a legalidade (obediência à lei), presente no artigo 37 da Constituição Federal.	2.99	3	1.11	1.24
Considero que o serviço público do meu município sempre cumpre os princípios da lei no que se refere a impessoalidade (não faz acepção de pessoas), presente no artigo 37 da Constituição Federal.	2.94	3	1.16	1.34
Considero que o serviço público do meu município sempre cumpre os princípios da lei no que se refere a moralidade (valores de aceitação pública), presente no artigo 37 da Constituição Federal.	3.16	3	1.11	1.25
Considero que o serviço público do meu município sempre cumpre os princípios da lei no que se refere a publicidade (ser transparente), presente no artigo 37 da Constituição Federal.	2.58	2	1.07	1.15
Considero que o serviço público do meu município sempre cumpre os princípios da lei no que se refere a eficiência (fazer o que precisa ser feito com a máxima qualidade e menor custo possível), presente no artigo 37 da Constituição Federal.	2.63	2	1.04	1.09
Considero os serviços públicos do meu município são padronizados: qualquer servidor oferece a mesma prestação de serviço, com a mesma eficiência.	2.43	2	1.13	1.28
Considero que os serviços públicos do meu município têm os processos melhorados a cada avanço tecnológico.	2.87	3	1.11	1.24
Considero os serviços públicos do meu município sempre cumprem padrões de qualidade (ex.: cumprimento de prazos, horário de funcionamento, organização, limpeza, comunicação clara com o cidadão, atenção e cortesia com o usuário).	3.18	4	1.15	1.32
Considero que os serviços públicos do meu município têm servidores que são bem treinados.	2.77	3	1.18	1.39

Fonte- Dados da pesquisa (2023)

Por outro lado, a variável que avalia a publicidade (ser transparente) exibe uma média de 2.58 e uma mediana 2, indicando percepções mais críticas em relação à transparência. Nesse sentido, Binenbojm (2009) destaca que as ações dos agentes públicos devem perpetuamente ocorrer no interesse da coletividade, sendo a publicidade não apenas considerada como a norma predominante, mas também como um verdadeiro mandato de otimização. A eficiência (fazer o que precisa ser feito com a máxima qualidade e menor custo possível) apresenta uma média de 2.63 e uma mediana 2, apontando para uma avaliação menos otimista. Além disso, a padronização dos serviços, onde qualquer servidor oferece a mesma prestação de serviço com a mesma eficiência, tem uma média de 2.43 e uma mediana 2, destacando percepções menos favoráveis.

As variáveis que avaliam os processos melhorados a cada avanço tecnológico, o cumprimento de padrões de qualidade e a capacitação dos servidores apresentam médias variadas, com destaque para a percepção mais positiva em relação ao cumprimento de padrões de qualidade, que possui uma média de 3.18 e uma mediana 4, sugerindo um nível mais alto de satisfação. O desvio padrão e a variância revelam a dispersão das respostas, com valores que variam de 1.04 a 1.39, indicando a amplitude da variabilidade nas percepções. Essas medidas detalhadas ressaltam a complexidade das avaliações da comunidade em relação aos serviços públicos, destacando áreas específicas que podem necessitar de aprimoramentos.

4.5 Qualidade como superação das expectativas do cliente no serviço público

Como pode ser observado na Tabela 4, as médias das variáveis analisadas variam consideravelmente, com valores que vão de 2.37 a 3.18. Isso indica uma ampla gama de percepções dentro da comunidade, com algumas variáveis apresentando médias relativamente baixas, como no caso de "Considero que os serviços públicos do meu município sempre superam as minhas expectativas" 2.37, e outras com médias mais elevadas, como "Considero que os serviços públicos do meu município sempre levam em consideração as minhas condições particulares para prestar o atendimento" 3.18. A mediana, também varia de 2 a 4, destacando a heterogeneidade das avaliações da comunidade. A variável "Considero que os serviços públicos do meu município sempre levam em consideração as minhas condições particulares para prestar o atendimento" possui uma mediana mais alta 4, indicando que metade das respostas está no extremo superior da escala de avaliação.

Tabela 4- Qualidade como superação das expectativas do cliente no serviço público

Variáveis	Média	Mediana	Desvio padrão	Variância
Considero que os serviços públicos do meu município sempre superam as minhas expectativas.	2.37	2	1.08	1.17
Considero que os serviços públicos do meu município sempre levam em consideração as minhas condições particulares para prestar o atendimento, como, por exemplo, ser cadeirante, analfabeto, acamado, etc.	3.18	4	1.11	1.23
Considero que os serviços públicos do meu município consideram a minha necessidade mais importante do que a burocracia.	2.68	3	1.03	1.06
Considero que nos serviços públicos do meu município não existem barreiras para atender o cidadão.	2.46	2	1.09	1.20
Considero que nos serviços públicos do meu município cada serviço é realizado de maneira especial.	2.61	2	1.05	1.11

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

O desvio padrão, que mede a dispersão das respostas em relação à média, varia de 1.03 a 1.23. Um desvio padrão mais baixo sugere que as respostas tendem a estar mais próximas da média, enquanto um desvio padrão mais alto indica uma maior dispersão nas respostas. Neste caso, as variáveis exibem níveis moderados de dispersão, sugerindo uma variedade de opiniões dentro da comunidade. A variância, que está relacionada à dispersão dos dados, varia de 1.06 a 1.23. A variância mais alta na pergunta "Considero que os serviços públicos do meu município sempre levam em consideração as minhas condições particulares para prestar o atendimento" indica uma maior variabilidade nas respostas, enquanto uma variância mais baixa, 1.06 na variável "Considero que os serviços públicos do meu município consideram a minha necessidade mais importante do que a burocracia" sugere uma concentração de respostas em torno da média.

O julgamento da satisfação e qualidade de um serviço é profundamente influenciado pelas expectativas dos consumidores. Isso destaca a importância de direcionar a qualidade para atender ou superar as expectativas dos clientes, uma vez que são eles que utilizam os produtos disponíveis e os avaliam com base nessa experiência (Shoemaker, 1996). Portanto, a qualidade do serviço não é apenas a ausência de defeitos ou problemas, mas também a capacidade de proporcionar uma experiência positiva ao cliente que esteja alinhada com suas expectativas. Quando as organizações conseguem cumprir ou superar as expectativas dos clientes, isso geralmente resulta em maior satisfação, fidelização e uma reputação positiva, fatores importantes para o sucesso de uma organização.

A partir dos resultados apresentados, observou-se uma variedade de percepções em relação aos serviços públicos de Imaculada-PB, abrangendo áreas que recebem avaliações positivas, como a consideração das necessidades individuais dos cidadãos e a conformidade com princípios legais, e outras que são percebidas de forma menos favorável, como a capacidade dos serviços públicos de superar expectativas. Essa diversidade reflete a complexidade inerente à prestação de serviços públicos e indica a necessidade de melhorias, sobretudo nas áreas que são menos bem avaliadas.

Os achados desta pesquisa corroboram com pesquisas anteriores, como a de Jacqueline Rutkowski (1998), que em seu estudo buscou identificar desafios na gestão de organizações do setor público relacionados à eficiência e ineficiência. Adicionalmente, o estudo de Pereira (2012) abordou em seu artigo, o princípio da eficiência com o propósito de aprimorar a satisfação na relação entre a empresa pública e a população. Assim, é importante adotar uma abordagem crítica para não apenas identificar as áreas que necessitam de aprimoramento, mas também para implementar soluções eficazes e centradas no cidadão. O foco deve ser não apenas atender às expectativas, mas superá-las, garantindo que os serviços públicos da cidade estejam verdadeiramente alinhados com as necessidades e demandas da população, promovendo uma maior satisfação e eficiência na interação entre a administração pública e os cidadãos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar a percepção da população sobre a qualidade dos serviços na administração pública de Imaculada-PB, foi possível mostrar a complexidade das expectativas dos cidadãos em relação aos serviços públicos prestados pelo o município. As medidas estatísticas apontam para uma variedade de avaliações por parte dos participantes, abrangendo desde áreas que obtiveram percepções mais críticas até aquelas que foram avaliadas de maneira mais positiva. Os resultados destacam a necessidade de melhorias direcionadas em setores específicos, como a transparência e a eficiência, a fim de atender às expectativas variadas da comunidade.

Além disso, os resultados também apontam para a valorização da qualidade dos serviços públicos pela comunidade, demonstrando o reconhecimento da importância do cumprimento de padrões de excelência. Esse reconhecimento estabelece uma base sólida de expectativas em

relação à qualidade dos serviços prestados. No entanto, identificou-se que a capacidade de superar as expectativas dos clientes na administração pública local é uma área que pode ser melhorada, visto que as avaliações diversas destacam oportunidades de melhoria e a possibilidade de surpreender positivamente os cidadãos em áreas específicas dos serviços públicos.

Adicionalmente, é importante destacar que a transparência, a comunicação eficaz e a participação ativa da comunidade desempenham um papel vital na busca pela melhoria da qualidade dos serviços públicos. Estabelecer um diálogo constante entre a administração pública e a comunidade é fundamental para entender as necessidades em constante evolução e as expectativas da população. Isso permitirá a adaptação contínua dos serviços públicos de acordo com as demandas e as perspectivas da comunidade. A qualidade dos serviços prestados na administração pública não é apenas uma questão de conformidade com normas e regulamentos, mas também uma questão de atender às necessidades e às expectativas dos cidadãos de maneira eficaz e proativa.

As conclusões destacam a importância de uma abordagem centrada no cidadão, com foco nas áreas específicas que demandam atenção e aprimoramentos. A combinação das análises estatísticas permite uma abordagem mais precisa e direcionada, levando em consideração as diversas expectativas da comunidade. Além disso, proporciona diretrizes claras para ajustes e melhorias nos serviços públicos locais, com o objetivo de atender de forma mais eficaz às necessidades e às expectativas dos cidadãos.

Este trabalho apresentou limitações em relação à aplicação do questionário, uma vez que não se obteve um número maior de respostas por parte da população, para conseguir uma maior representatividade da amostra. Essa dificuldade foi principalmente atribuída à falta de interesse por parte dos cidadãos, que resultou em uma adesão abaixo do esperado.

Para estudos futuros, recomenda-se a exploração de estratégias específicas para melhorar a qualidade dos serviços públicos em áreas onde as percepções são menos favoráveis. Isso pode incluir a implementação de programas de capacitação para servidores públicos, campanhas de conscientização pública ou a adoção de práticas recomendadas em administração pública. Além disso, pesquisas de acompanhamento podem ser conduzidas para avaliar o impacto de tais intervenções.

REFERÊNCIAS

- BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. **Curso de Direito Administrativo**. São Paulo: Malheiros Editores, 2004.
- BASTOS, Celso Ribeiro. **Curso de Direito Administrativo**. São Paulo: Celso Bastos, 2002.
- BITNER, Mary Jo. **Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses**. the Journal of Marketing, p. 69-82, 1990.
- BINENBOJM, Gustavo. **O princípio da publicidade administrativa e a eficácia da divulgação de atos do poder público pela internet**. Revista eletrônica de Direito do Estado (REDE), Salvador, Instituto Brasileiro de Direito Público, nº 19, julho/agosto/setembro, 2009.
- BONEZZI, Carlos Alberto; PEDRAÇA, Luci Léia de Oliveira. **A Nova Administração Pública: Reflexão sobre o Papel do Servidor Público do Estado do Paraná**. 2008. 42 f. Monografia (Pós-Graduação em Formulação e Gestão de Políticas Públicas). Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2008.
- BRANCO, A.C.; SALOMÃO, F.M. **Trabalho de atividade e atos administrativos**. Fundação Getúlio Vargas, Escola de Direito: Direito Rio. Rio de Janeiro, 2011.
- CAMPOS, Vicente Falconi. **Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia a Dia**. 8ª ed. Belo Horizonte: INDG, 2004.
- CAMPOS, V. Falconi. **Qualidade Total - Padronização de Empresas**. Ed. EDG. MG, 1999.
- CARVALHO, M. S. M. Vieira, TONET, H. Correa. **“Qualidade na administração pública”**. RAP, Rio de Janeiro, 28(2), p. 137-152, 1994.
- COSTA, F. **Mensuração e Desenvolvimento de Escalas: Aplicações em Administração**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2011
- CUNHA, Carlos Mendes da Silveira. **O Conceito de Serviço Público: O caso do serviço público postal e a era digital**. Clubjus, Brasília-DF: 24 jul. 2008.
- DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução da Administração**. Rio de Janeiro: Editora Saraiva, 1990.
- FERNANDES, A. L. M.et al. **A proposta de um framework para analisar o comportamento do cliente digital por meio do Business Model Canvas**. Revista de Casos e Consultoria
- FRANÇA, P. S.; MATIAS, M. J. A.; LIMA, M. de S.; AZEVEDO, D. B. de. **A qualidade do atendimento e suas influências no relacionamento com o cliente no setor de vestuários e acessórios**. Research, Society and Development,[S. l.], v. 10, n. 4, 2021.
- GARVIN, David A. **What Does "Product Quality" Really Mean?** Sloan Management Review, 1984, p. 25-43, Fall.

GIACOMO, Waldemar Álvaro Di. **O New Public Management no Canadá e a gestão pública contemporânea.** Interfaces Brasil/Canadá, Rio Grande, n. 5, 2005.

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

GUIMARÃES, T. A. **Nova Administração Pública e Abordagem da Competência,** Revista de Administração Pública, v. 34, n. 3, p. 125-40, 2000.

GUIMARÃES, L. A. OLIVEIRA, A. F. F. B. **A Importância da Formação em Gestão Pública Municipal para os Gestores Públicos no Exercício de suas Funções.** Id on Line Rev. Mult. Psic. V.13, N. 45, p. 356-372, 2019.

HIEN, N. M. **A Study on Evaluation of E-Government Service Quality.** v. 8, n. 1, p. 4, 2014.

HOFFMAN, K. D. et al. **Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias, casos.** 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo demográfico 2022.** Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/imaculada/panorama>. Acesso em: 07 de dezembro de 2023.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Curso de Direito Administrativo.** 8ª ed. Belo Horizonte: Fórum, 2012, p. 315-329.

KOTLER, P. **Administração de Marketing.** 10 ed. SP: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing.** 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

LIMA, Paulo Daniel Barreto. **Excelência em Gestão Pública.** Recife: Fórum Nacional de Qualidade, 2006.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J.; HEMZO, M. A. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologias e estratégia.** 7. ed. 2011.

LUCAS, Vera L.; SILVEIRA JÚNIOR, Olney. **A qualidade do atendimento no setor público.** 2012.

MARTINS, Manoel Henrique. **O QUE É GESTÃO PÚBLICA?** São Paulo, 01 de out. 2005.

MEIRELLES, D.S. **O conceito de serviço.** Revista de Economia Política, v. 26, n. 1, p. 199–236, jan./mar. 2006.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro.** 14ª edição. São Paulo: Editora RT, 1989.

MEDAUAR, Odete. **Direito Administrativo Moderno.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. São Paulo: Malheiros, 2010.

MISOCZKY, Maria Ceci, VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. **Desempenho e qualidade no campo das organizações públicas: uma reflexão sobre significados**. RAP. RJ 35(5): 163-77, SET./OUT, 2001.

NASCIMENTO, E. R. **Gestão Pública**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

NUNES, J.; LUCENA, R. L.; SILVA, O. G. **Vantagens e desvantagens do pregão na gestão de compras no setor público: o caso da Funasa (PB)**. Revista do Serviço Público, Brasília, v. 6, n. 3, p. 11-45, 2007.

OAKLANDS, J. (2005). **From quality to excellence in the 21st century, Total Quality Management and Business Excellence**, 16(8-9): 1053-1060.
DOI:10.1080/14783360500163268.

OLIVEIRA, J. R. G.; SILVA, J. R.; CAVALCANTE, P. R. **Gestão por competências: uma análise em um órgão público**. Revista de Gestão e Secretariado, v. 2, n. 3, p. 153-173, 2011.

PALUDO, A. V. **Administração Pública: Teoria e questões**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988). **SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**, *Journal of Retailing*, 64 (1):12-40.

PEREIRA, Jose Matias. **O processo de modernização da Administração Pública**. 2ª ed. São Paulo: Atlas. 2009.

PRODANOV, Cleber; FREITAS, Ernani. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

REEVES, C.; BEDNAR, D. Defining quality: alternatives and implications, *Academy of Management Review*, Vol. 19, nº 3, pp. 419-445, 1994.

RICHARDSON, RJ. **Pesquisa social: métodos e técnicas** / Roberto Jarry Richardson; colaboradores José Augusto de Souza Peres ... (et al.). 3. ed. 9. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

RODRÍGUEZ, Pablo Gutiérrez et al. **The transformation of municipal services: Towards quality in the public sector**. *Theoretical and Applied Economics*, v. 2, n. 2, p. 03, 2009.

RODRIGUES, Carlos. **Governança de Organizações Públicas em Portugal: A Emergência de Modelos Diferenciados**. Mangualde, Portugal, 2011.

RODRÍGUEZ, Pablo Gutiérrez et al. **The transformation of municipal services: Towards quality in the public sector**. *Theoretical and Applied Economics*, v. 2, n. 2, p. 03, 2009.

SANTOS, V. **Os desafios da Gestão em Empresas de Pequeno Porte**. FM25 Educação e Consultoria, 2016.

SANTIN, Valter Foletto. **Característica de direito ou interesse difuso da segurança pública.** Argumenta Journal Law, Jacarezinho-Paraná, n. 5, p. 208-216, 2005. ISSN 2317-3882.

SANTIN, Valter Foletto. **Característica de direito ou interesse difuso da segurança pública.** Argumenta Journal Law, Jacarezinho -Paraná, n. 5, p. 208-216, 2005. ISSN 2317-3882.

SHOEMAKER, Stowe. **Scripts: Precursor of Customer Expectations.** **Cornel Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Cornell University**, v. 37, n. 01, p. 42 - 53. February, 1996.

SILVA, Nuno Araújo da; Sarmiento, Manuela. **A Qualidade na Administração Pública - Uma necessidade urgente nos serviços públicos.** Revista Militar, v. 2451, p. 1-12, 2006.

SIMAS, L. G. et al. **Avaliação da Qualidade de Serviços: Aplicação da Ferramenta Servqual em um Supermercado em São Luís-MA.** In: ANDRADE, Darly Fernando (Org.). **Gestão de Serviços: Artigos Brasileiros.** Belo Horizonte: POISSON, 2017. Capítulo 2.

**APÊNDICE A – QUESTIONARIO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS
PRESTADOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM IMACULADA-PB**

PRIMEIRA PARTE

1. As afirmativas apresentadas a seguir caracterizam a Qualidade como Excelência no Serviço Público no seu município.

Utilize a escala a seguir para indicar a sua percepção sobre cada uma das afirmativas.

1 = Discordo totalmente / 2 = Discordo / 3 = Neutro / 4 = Concordo / 5 = Concordo totalmente

(1) Discordo Totalmente: Significa que você não concorda de forma alguma com a afirmação, e acha que isso não deve acontecer.

(2) Discordo: Indica que você não concorda totalmente com a afirmação, mas também não discorda completamente.

(3) Neutro: Expressa que você não tem uma opinião clara a favor ou contra a afirmação.

(4) Concordo: Mostra que você concorda com a afirmação, mas não de forma muito enfática.

(5) Concordo Totalmente: Indica que você concorda fortemente com a afirmação e acha que isso acontece de maneira significativa.

	1	2	3	4	5
Considero que os serviços públicos prestados no meu município sempre resolvem o que preciso.					
Considero que os serviços públicos no meu município correspondem corretamente às minhas necessidades.					
Considero que os serviços públicos no meu município respeitam os meus direitos.					
Considero que nos serviços públicos do meu município o atendimento é sempre perfeito.					
Considero que os serviços públicos do meu município contam com servidores suficientes para prestar atendimento e, assim, resolver os meus problemas.					

2. Seu gênero:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

() Feminino

() Masculino

3. Sua faixa etária:

Escolha uma das seguintes respostas:

() 15 a 25 anos de idade

() 26 a 35 anos de idade

() 36 a 45 anos de idade

() 46 a 55 anos de idade

() 56 anos de idade ou mais

4. Número de filhos:

Favor digitar somente números.

Se não tiver filhos, indicar zero (0).

--

SEGUNDA PARTE

5. As afirmativas apresentadas a seguir caracterizam a Qualidade como Valor no Serviço Público no seu município.

Utilize a escala a seguir para indicar a sua percepção sobre cada uma das afirmativas.

1 = Discordo totalmente / 2 = Discordo / 3 = Neutro / 4 = Concordo / 5 = Concordo totalmente

	1	2	3	4	5
Em relação aos serviços públicos do meu município, considero que as necessidades básicas (ex.: saúde, educação e segurança), são atendidas de forma satisfatória.					
Em relação aos serviços públicos do meu município, considero que os serviços estão prontamente disponíveis quando necessários.					
Em relação aos serviços públicos do meu município, considero que os recursos financeiros, como impostos, são eficazmente usados em benefício da população.					
Em relação aos serviços públicos do meu município, percebo um esforço genuíno para resolver os problemas da população.					
Considero que os serviços públicos do meu município, têm profissionais que, independentemente de sua hierarquia, demonstram competência nos serviços oferecidos.					
Considero que os serviços públicos do meu município têm profissionais que, independentemente de sua hierarquia, demonstram comprometimento com os serviços oferecidos.					

6. Seu estado Civil:

Escolha uma das seguintes respostas:

- () Solteira/o
 () Casado/a
 () Divorciada/o
 () Viúva/o
 () Outros

--

7. Seu nível de escolaridade:

Escolha uma das seguintes respostas:

- () Ensino fundamental
 () Ensino médio incompleto
 () Ensino médio completo
 () Ensino superior incompleto
 () Ensino superior completo

TERCEIRA PARTE

8. As afirmativas apresentadas a seguir caracterizam a Qualidade como Conformação de Especificações no Serviço Público no seu município.

Utilize a escala a seguir para indicar a sua percepção sobre cada uma das afirmativas.
1 = Discordo totalmente / 2 = Discordo / 3 = Neutro / 4 = Concordo / 5 = Concordo totalmente

	1	2	3	4	5
Considero que o serviço público do meu município sempre cumpre os princípios da lei no que se refere a legalidade (obediência à lei) , presente no artigo 37 da Constituição Federal.					
Considero que o serviço público do meu município sempre cumpre os princípios da lei no que se refere a impessoalidade (não faz acepção de pessoas) , presente no artigo 37 da Constituição Federal.					
Considero que o serviço público do meu município sempre cumpre os princípios da lei no que se refere a moralidade (valores de aceitação pública) , presente no artigo 37 da Constituição Federal.					
Considero que o serviço público do meu município sempre cumpre os princípios da lei no que se refere a publicidade (ser transparente) , presente no artigo 37 da Constituição Federal.					
Considero que o serviço público do meu município sempre cumpre os princípios da lei no que se refere a eficiência (fazer o que precisa ser feito com a máxima qualidade e menor custo possível) , presente no artigo 37 da Constituição Federal.					
Considero os serviços públicos do meu município são padronizados: qualquer servidor oferece a mesma prestação de serviço, com a mesma eficiência.					
Considero que os serviços públicos do meu município têm os processos melhorados a cada avanço tecnológico.					
Considero os serviços públicos do meu município sempre cumprem padrões de qualidade (ex.: cumprimento de prazos, horário de funcionamento, organização, limpeza, comunicação clara com o cidadão, atenção e cortesia com o usuário).					
Considero que os serviços públicos do meu município têm servidores que são bem treinados.					

9. Frequência que você utiliza o serviço público:

Escolha uma das seguintes respostas:

- () Mensalmente
- () Bimensal
- () Trimensal
- () Semestral
- () Ocasionalmente

10. As afirmativas apresentadas a seguir caracterizam a Qualidade como superação das expectativas do cliente no Serviço Público no seu município.

Utilize a escala a seguir para indicar a sua percepção sobre cada uma das afirmativas.

1 = Discordo totalmente / 2 = Discordo / 3 = Neutro / 4 = Concordo / 5 = Concordo totalmente

	1	2	3	4	5
Considero que os serviços públicos do meu município sempre superam as minhas expectativas.					
Considero que os serviços públicos do meu município sempre levam em consideração as minhas condições particulares para prestar o atendimento, como, por exemplo, ser cadeirante, analfabeto, acamado, etc.					
Considero que os serviços públicos do meu município consideram a minha necessidade mais importante do que a burocracia.					
Considero que nos serviços públicos do meu município não existem barreiras para atender o cidadão.					
Considero que nos serviços públicos do meu município cada serviço é realizado de maneira especial.					