



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO E TÉCNICO DE EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA – PROEAD
CURSO DE BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

RENATO MARCELINO DE ALMEIDA

**PERFIL DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DA CIDADE
DE LASTRO/PB.**

**POMBAL - PB
2014**

RENATO MARCELINO DE ALMEIDA

**PERFIL DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DA CIDADE
DE LASTRO/PB.**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
apresentado ao Curso de Administração
Pública, modalidade de ensino a distância, da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito à obtenção do título de Bacharel em
Administração Pública, Linha de Formação
Específica (LFE) III - Gestão Municipal,
semestre 2014.2.

Orientador: Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira

**POMBAL - PB
2014**

É expressamente proibida 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 da dissertação.

A447p Almeida, Renato Marcelino de.
Perfil da qualidade dos serviços públicos municipais da cidade de Lastro/PB [manuscrito] : / Renato Marcelino de Almeida. - 2014.
38 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração Pública - EAD) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância, 2014.
"Orientação: Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira, Secretaria de Educação à Distância".

1. Qualidade. 2. Gestão municipal. 3. Serviços públicos. 4. Satisfação. I. Título.

21. ed. CDD 658.562

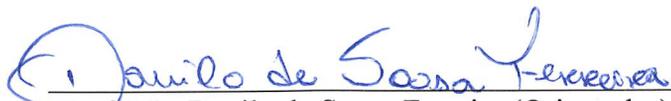
RENATO MARCELINO DE ALMEIDA

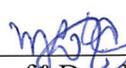
**PERFIL DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DA CIDADE
DE LASTRO/PB.**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
apresentado ao Curso de Administração
Pública, modalidade de ensino a distância, da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito à obtenção do título de Bacharel em
Administração Pública, Linha de Formação
Específica (LFE) III - Gestão Municipal,
semestre 2014.2.

Aprovada em: 06/12/2014.

BANCA EXAMINADORA


Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof.^a Dra. Mônica de Lourdes Santana
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof.^a Ma. Manuela Eugênio Maia
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Dedico este trabalho a DEUS, que autor da vida, me proporciona toda a força para o alcance de objetivos, a minha família que com seu relevante carinho entendeu e apoiou minha luta para chegar até aqui neste ponto de sumária importância para toda a minha vida, e a todos que direta ou indiretamente contribuíram para que eu vencesse este desafio. Vencemos Juntos!

AGRADECIMENTOS

À Profa. Jacqueline Echeverría, coordenadora do curso, por todo seu empenho.

Ao professor Danilo de Sousa Ferreira pelas orientações e leituras sugeridas ao longo desse trabalho e pela dedicação à causa Educação.

Agradeço a todo corpo docente do curso de Bacharelado em Administração Pública EAD - UEPB, que foi indispensável para a boa qualidade da minha formação acadêmica.

Faço especial agradecimento aos professores de todas as disciplinas do Curso que contribuíram ao longo de quatro anos, para o desenvolvimento desta formação.

Esta gratidão se estende aos tutores e funcionários da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB, pela presteza e atendimento quando nos foi necessário.

Agradeço também a todos os colegas da Graduação, pelos momentos de parceria, estudo, compreensão e, por vezes, desentendimentos, é claro, com a sapiência de voltar sempre com a solução do carinho necessário a continuidade da luta.

Agradeço em especial a minha esposa Carla Priscila Antunes Almeida e a nossa filha Anne Caroline, uma pela presteza da espera com o carinho da recepção e a outra por ter que abrir mão do afago paterno em tantas horas na distância com o beijo carinhoso da chegada, sem apagar sentimento de não ter estado juntos quando estive ausente, mas com a certeza de que o objeto seria atingido e o gozo chegaria assim, para não abrir mão da presença deste trio de amabilidades.

A todos meu muito “Obrigado” de coração!

Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente. (CAMPOS, 2004, p. 2).

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
2	REVISÃO DA LITERATURA	11
2.1	SERVIÇOS PÚBLICOS.....	11
2.2	QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO.....	14
3	METODOLOGIA.....	18
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	18
3.2	UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA.....	19
3.3	CAMPO EMPÍRICO.....	19
3.4	INSTRUMENTO DE COLETA E TRATAMENTO DE DADOS.....	20
4	PESQUISA E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	22
4.1	PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO.....	22
4.2	AValiação DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....	25
4.3	COMENTARIOS E SUGESTÕES.....	29
4.4	ANÁLISE DOS RESULTADOS	30
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	31
	REFERÊNCIAS.....	33
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	36
	ANEXO A – ORGANOGRAMA DA PREFEITURA.....	38

PERFIL DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DA CIDADE DE LASTRO/PB.

ALMEIDA, Renato Marcelino¹

FERREIRA, Danilo de Sousa²

RESUMO

A qualidade está presente em diversos segmentos das organizações. Na área pública, a gestão da qualidade torna-se ainda mais importante, tendo em vista a quantidade de pessoas envolvidas e atendidas de serviços públicos. Este trabalho aborda conceitos de qualidade, serviços públicos e suas variáveis, tendo como objetivo identificar e analisar o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pela gestão municipal da cidade de Lastro/PB. Quanto aos aspectos metodológicos, foi realizada pesquisa descritiva e exploratória, além de bibliográfica e estudo de caso, junto aos usuários atendidos pelas Secretarias Municipais de Administração, Educação, Saúde e Ação Social, por meio de um questionário e de natureza quantitativa e qualitativa. No referencial teórico, abordaram-se os temas: serviços públicos, perspectivas e qualidade em serviços públicos. Quanto aos dados obteve-se resultado referente ao perfil sociodemográfico dos usuários e as suas perspectivas quanto aos serviços, demonstrados como satisfatórios pela maioria, porém, manifestaram sugestões para proporcionar melhorias aos serviços e também a atuação do gestor no âmbito da tomadas de decisões. Por fim, concluiu-se que o município oferece seus serviços com qualidade.

Palavras-chave: Qualidade, Gestão Municipal, Serviços Públicos, Satisfação.

¹ Universitário do curso Bacharelado em Administração Pública – UEPB (EAD), atualmente, é funcionário público da Prefeitura Municipal de Lastro.

² Mestre em Informática e Bacharel em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Campina Grande – UFCG. Atualmente, é professor do Departamento de Arquivologia do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas (CCBSA) da UEPB.

1 INTRODUÇÃO

A Gestão Pública, através dos serviços públicos, tem o intuito de prover as necessidades dos cidadãos em diversas áreas (Educação, Saúde, Ação Social e etc...), respaldando-se em características básicas e ao mesmo tempo satisfatórias do ponto de vista dos usuários. Atualmente, há várias ferramentas que tornam transparentes e acessíveis as informações sobre os direitos da população e, principalmente, quando se trata da prestação de serviços públicos, dando-se bastante ênfase ao termo qualidade.

O avanço digital e tecnológico e cidadãos mais conscientes de seus direitos acompanhando a gestão municipal possibilitam a criação de uma opinião pública debatedora e construtora de ideias. A análise da prestação dos serviços públicos sob a ótica do próprio cidadão é necessária para que seja feita uma alocação adequada dos recursos por parte dos gestores, observando as demandas atuais e futuras. Questões como essas são cada dia mais debatidas, pois o processo de conscientização da sociedade pede uma atenção cada vez maior da gestão municipal para prover suas necessidades e sanar problemas decorrentes da escassez de políticas públicas nas áreas de educação, saúde, economia, assistência social e meio ambiente, entre outros.

O município de Lastro/PB, fundado em 1783 por força da Lei Estadual N° 2048, de 17 de junho de 1963, possui uma área de 102,668 km² e 2.841 habitantes no ano de 2010. Caracterizando-se como uma cidade pouco populosa do interior do Estado da Paraíba, sua gestão municipal leva a prestação dos serviços aos cidadãos com o objetivo principal de suprir as necessidades básicas sem que haja uma maior preocupação com a qualidade do serviço que está sendo prestado. Portanto, este trabalho busca verificar o grau de satisfação do cidadão-usuário dos serviços prestados pela prefeitura, levantando-se o seguinte questionamento: Qual a percepção do cidadão acerca da qualidade dos serviços públicos prestados pelo município de Lastro/PB?

Através dos resultados, será possível identificar e traçar um perfil da qualidade, bem como apresentar sugestões dadas pelos entrevistados, fazendo com que problemas sejam minimizados, melhorando a oferta de serviços públicos e maximizando a eficiência e eficácia dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Lastro.

A qualidade do serviço público numa organização pública é algo que deve ser encarado de forma relevante para atingir os objetivos do município, o qual tem como meta principal atender satisfatoriamente às demandas da sociedade. Não se deve encarar o processo de gestão como algo corriqueiro, pois um caminho mal tomado pode acarretar em perdas

irrecuperáveis para a população. Tal visão auxilia os gestores a compreender que decisões bem tomadas resultam em benefícios para a população e promovem a conformidade com as normas e princípios da administração pública.

Esta pesquisa mostra-se relevante devido às exigências cada vez maiores dos cidadãos por serviços públicos de excelência e pela ausência de estudos que avaliem a prestação dos serviços municipais na cidade de Lastro – PB.

Este trabalho tem como objetivo geral analisar a satisfação da população de Lastro acerca dos serviços prestados pela gestão municipal. Quanto aos objetivos específicos, este trabalho busca: i. traçar um perfil sociodemográfico dos usuários que utilizam os serviços públicos ofertados pelo município de Lastro; ii. apresentar aspectos relativos a qualidade dos serviços públicos no âmbito da Prefeitura Municipal de Lastro-PB; e iii. verificar o grau de satisfação da população com os serviços públicos.

Este artigo está dividido em cinco seções. A primeira introduz e contextualiza o tema desta pesquisa, além de justificar e apresentar os objetivos. A segunda seção faz um resgate teórico sobre os temas abordados neste estudo. Na terceira seção, apresentam-se os aspectos metodológicos. Em seguida, os dados obtidos na pesquisa são analisados e, por fim, na última seção são apresentadas as considerações finais.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Antes de avançar é necessário trazer a abordagem para orientar este estudo de forma mais consistente. Serão relatadas ideias construídas no campo da Administração Pública, mencionando também os aspectos dos serviços públicos e qualidade, para que possam ser relacionados e comparados aos resultados obtidos.

2.1 SERVIÇOS PÚBLICOS

Serviço em seu sentido mais amplo pode ser entendido como trabalho, isto deve ser desempenhado também através de máquinas e equipamentos, e não apenas realizado pelo trabalho humano. Meirelles (2006) nos afirma ainda, que, todo serviço pode ser configurado como trabalho, no entanto, nem todo trabalho pode ser configurado como serviço, com isso se pode entender, que, para que aconteça o serviço tem que haver o trabalho, seja por meios mecânicos ou humano. Interpretando-se dessa maneira, que, serviço nada mais é do que o processo de realização do trabalho (MEIRELLES, 2006).

É sabido que os Serviços Públicos são direitos de todos os cidadãos, os aspectos da prestação é caracterizada pela gestão de seus representantes, que têm a responsabilidade de oferecer igualmente a todos sem exceções, ou seja, com objetivo único, a satisfação coletiva. Pode-se considerar o serviço público como um instrumento de desenvolvimento econômico, isso significa que uma boa qualidade é fundamental para o desenvolvimento social e econômico de uma sociedade, por cuidar de serviços como saúde e educação pública, que são a base de qualquer desenvolvimento.

O conceito de serviço público não se torna estativo, pois se modifica de acordo com as necessidades do tempo e do interesse público, sendo profícuos de diversas significações conforme a época e a localidade definida para análise ou estudo. Desse modo, na linha do tempo as diversidades culturais, temporais, espaciais, econômicas e tecnológicas, tem influenciado a definição do que seja serviço público (CUNHA, 2008). Ainda para o autor o serviço representa as atividades do Estado objetivando o bem-estar social e à satisfação das necessidades individuais do cidadão.

Conforme Rentroia (2012), serviço público:

É uma atividade pública administrativa de satisfação concreta de necessidades individuais ou transindividuais, materiais ou imateriais, vinculadas diretamente a um direito fundamental, destinada a pessoas indeterminadas, qualificada legislativamente e executada sob regime de direito público.

Já para Meirelles (1999 apud NORMANDO, 2009), na obra *Direito Administrativo Brasileiro*, define 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 (MEIRELLES, 1999 apud NORMANDO, 2009, p.29).

O serviço público, conforme indagação feita por Branco e Salomão (2011), consiste nas atividades que o Estado considera como de sua responsabilidade, as quais socialmente não são desejáveis que sejam administradas pela iniciativa privada. Estas atividades têm como objetivo principal satisfazer as ansiedades da comunidade de modo geral, pois o Estado tem o dever, e, poder jurídico, de controlar, fiscalizar, alterar e regulamentar os serviços, que trata de prestações, utilidade e comodidade material, para com a sociedade a qual seja responsável.

Desta forma independente da particularidade dos fatores que conceituam o Serviço Público, Cunha (2008) destaca que um dos principais princípios é a eficiência, isto é, o dever da Gestão Pública em prestar seus serviços de forma rápida, perfeita e com rendimento.

Por outro lado, para Munro (1994) a prestação de serviços realizada pela administração pública mantém, ainda, em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada ao segundo plano, cumprindo apenas o dever de o oferecer. As organizações do setor público são as maiores prestadoras de bens e serviços à comunidade, que está subordinada à qualidade, agilidade e localização desses serviços, tendo como principal característica uma relação de responsabilidade direta com a sociedade, necessitando continuamente redefinir sua missão (ESTEFANO, 1996 apud FADEL, 2006).

ARAÚJO (2007, p. 118), define alguns através de um quadro de aspectos e características do setor público, descritos na figura 1:

SERVIÇO PÚBLICO	
ASPECTOS	CARACTERÍSTICAS
Finalidade principal	Prestar serviços em prol do bem-estar comum
Satisfação do cliente	Deve ser alicerçado no dever
Contrapartida do cliente pelo serviço prestado	Pagamento por meio de tributos, sem qualquer simetria entre a quantidade e a qualidade do serviço recebido e o valor do tributo recolhido
Políticas voltadas para a	Referem-se à busca da excelência no atendimento a

qualidade	todos os cidadãos ao menor custo possível.
-----------	--

Figura 1: Características do setor público

Fonte: Araújo (2007, p.118)

Paladini (2006) e Giansesi (2010) concordam paulatinamente que são quatro as características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e simultaneidade. Paladini (2006) ainda acrescenta uma quinta característica: qualidade.

Em conformidade com Giansesi (2010), podemos dizer que intangibilidade é a capacidade de suportar que os serviços sejam abstratos, portanto se requer um tratamento especial quando comparada a sua avaliação e a de um produto. E, inseparabilidade diz respeito à impossibilidade da prestação de serviços sem o contato do provedor e do usuário. É necessária uma capacidade de prestação de serviço antecipada com a criação de sistemas de qualidade.

Paladini (2006) reforça que na heterogeneidade o nível da qualidade do serviço não pode ser constante, pois o serviço é produzido pelo ser humano, que também é de natureza instável, levando ao padrão de qualidade tons de instabilidade por parte da capacidade diferenciada das pessoas. No que diz respeito à simultaneidade, ela se dá ao fato da produção e do consumo ocorrerem concomitantemente, sendo necessário, portanto, conhecer a demanda para que se tenha o controle e planejamento dos elementos necessários à prestação do serviço, que não pode ser estocado como um bem de consumo. E na Qualidade o consumidor participa da operação do serviço, diferentemente do usuário de um bem, ele julgará o resultado e os aspectos dos serviços prestados individualmente ou coletivamente. Um serviço pode unir todas as características, mas o grau de qualidade é mensurado apenas pelos usuários dos serviços e está intimamente ligada à característica heterogeneidade.

Para Giansesi e Corrêa (1996 apud FADEL, 2006), os cidadãos brasileiros se acomodaram ao se satisfazerem com serviços de baixa qualidade, em que não foi adotada a cultura de cobrar e exigir a disponibilidade de um bom serviço digno de reconhecimento positivo. No ponto de vista desses autores, além de se buscar compreender a importância de prestar serviços com excelente qualidade é necessário que haja um processo contínuo de monitoração e divulgação das percepções dos clientes sobre a qualidade do serviço.

Atualmente o setor privado vem abrangido estes serviços lhes oferecendo com qualidade superior, mas, ficando restritos aqueles com condições financeiras de pagar por eles, tornando de extrema importância a eficiência na execução dos serviços públicos voltados

ao atendimento das necessidades dos cidadãos. É fundamental que os processos sejam controlados ou reestruturados.

Portanto, quando se trata da necessidade de se melhorar os serviços o usuário assume o papel principal, pois, a percepção e sua manifestação poderão apontar caminhos para melhorar a prestação de serviços, diminuindo o descrédito e aumentando a confiança do usuário (HELD FILHO, 1999 apud FADEL, 2006).

2.2 QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

As primeiras contribuições que formaram o conceito de Qualidade vêm desde os anos 50. Depois nos anos 80 e 90 surgiram grandes repercussões nos cenários acadêmicos, desencadeando abordagens da gestão da qualidade. Tendo Shiba, Graham e Walden (1993) definido o processo evolutivo do conceito de qualidade através dos estágios: adequação às especificações, adequação ao uso, adequação aos custos e aos requisitos latentes.

De acordo com a Organização Européia de Controle de Qualidade – EOQC (1972) apud Paladini (2006), qualidade é a condição necessária de aptidão para o fim que se destina. Já para Para Jenkins (1971) apud Paladini (2006), qualidade é o grau de ajuste de um produto à demanda que pretende satisfazer. E segundo a visão de Campos “um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente” (CAMPOS, 2004, p. 2).

Num conceito mais abrangente se define qualidade como um conjunto de métodos, procedimentos e processos, os quais são planejados e desenvolvidos para que produtos e/ou serviços atinjam a sua máxima excelência de forma eficiente e eficaz beneficiando o consumidor ou usuário final. Sendo então, serviço de qualidade aquele que proporciona a satisfação do usuário, a qual pode ser definida pelo sentimento de satisfação ou insatisfação gerado entre a diferença dos resultados e expectativas que se obtém ao consumir determinado bem ou serviço (SALES, 2012).

Assim, Giansesi (2010, p.13) confirma que:

Qualidade é o grau com que o produto atende satisfatoriamente às necessidades do usuário durante o uso. A satisfação dos clientes quanto a qualidade de um produto depende ainda da relação entre a expectativa sobre o produto no momento do consumo.

O processo de avaliação da qualidade é fundamental para medir a diferenciação dos serviços oferecidos. Por se tratar de um órgão público a Prefeitura Municipal de Lastro não necessita fazer comparação de serviços com as imunizadoras, empresas privadas, porém esse

resultado de avaliação é importante para que a instituição avalie seu processo de prestação de serviços comparando quais fatores devem ser melhorados e assim resulte seu planejamento, para tornar o atendimento eficaz àqueles que demandam os serviços: o cidadão.

Para Carpinetti (2010) a qualidade é detectada pelos usuários quando o produto ou serviço atende satisfatoriamente às necessidades do usuário. O autor ainda pontua que a satisfação em relação a qualidade do produto ou serviço depende da relação de expectativa e benefícios percebidos durante o uso.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) criaram o modelo de qualidade de serviços. A Figura 2, a seguir, resume o modelo conceitual ilustrado abaixo:

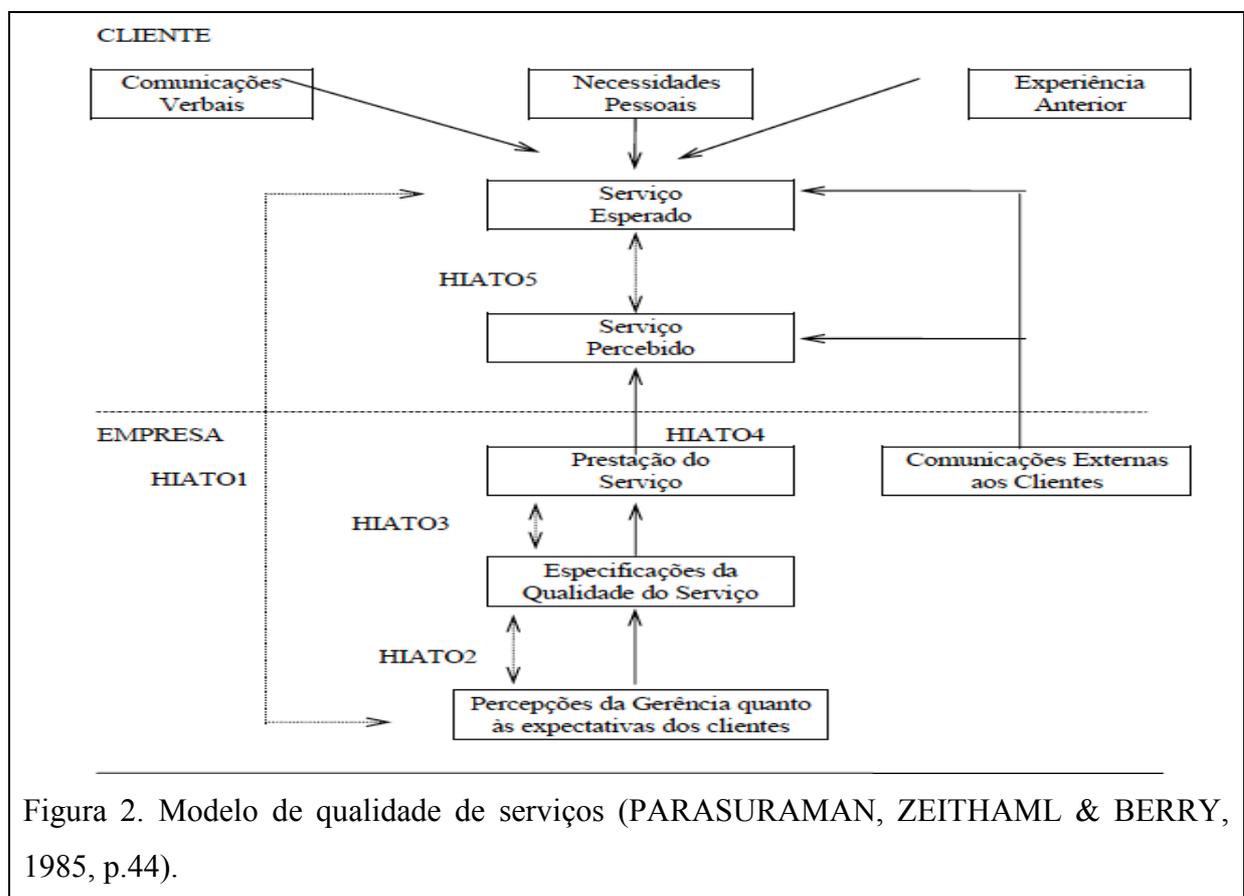


Figura 2. Modelo de qualidade de serviços (PARASURAMAN, ZEITHAML & BERRY, 1985, p.44).

Essa metodologia proposta por três autores americanos (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1988) foi denominada por eles de escala SERVQUAL, e seu modelo conceitual define que a qualidade é avaliada pelo consumidor na comparação entre suas expectativas e a percepção que ele teve da performance do serviço.

A demonstração do conjunto de hiatos é a parte mais importante do modelo. Os autores se preocuparam em explicar que a qualidade de serviços como percebida pelo consumidor depende do tamanho e direção dos hiatos entre as expectativas e os serviços

percebidos, que, por sua vez, depende da natureza dos hiatos associados com o design, marketing e entrega dos serviços. Dessa forma, o tamanho e a direção de cada hiato irão contribuir para impactar a qualidade do serviço.

Parasuraman (1985 apud FADEL, 2006) também confrontam serviços esperados com serviços percebidos, conceituando qualidade de serviço como uma medida de quanto o nível de serviço prestado se ajusta às expectativas dos clientes. Na mesma linha, Liljander e Strandvik (1993 apud CARVALHO, 2008) definem qualidade de serviço como o resultado da comparação das expectativas do consumidor antes da prestação do serviço, com a experiência do consumidor decorrente do uso do serviço em referência. Continuando na visão de Parasuraman (1985) as dimensões da qualidade, são as características que o cliente leva em consideração na avaliação do desempenho de um serviço, ele destaca a Confiabilidade, a Presteza, a Garantia, a Empatia e os aspectos tangíveis.

A administração é uma ciência tida como humana. A estratégia pode ser entendida como um conjunto de atividades bem elaboradas que são necessárias para que objetivos ou resultados sejam alcançados. Pode ser composta de plano, posição, perspectiva, padrão e pauta ou pretexto (MINTZBERG; QUINN, 2001). Sales (2012) citam que se tem tentado usar a qualidade como componente no planejamento estratégico das organizações, de modo que os gestores busquem metodologias e recursos que tornem o serviço oferecido satisfatório ao cliente e à própria organização no que diz respeito à eficiência dos insumos empenhados, podendo assim garantir uma boa saúde financeira.

Existem dois componentes na análise da qualidade dos serviços que devem ser compreendidos para que se planeje de forma eficaz: o serviço em si e a forma como é percebido pelo cliente, essa percepção é diferenciada pelos clientes, já que a qualidade dos serviços é variável de acordo com o tipo de pessoa (LAS CASAS, 2008).

Paladini (2006) afirma que qualidade é a condição necessária de aptidão para o fim que se destina. É grau de ajuste de um produto à demanda que pretende satisfazer. É adequação ao uso. Já Sales (2012), tem uma visão ampla da qualidade e de ênfase do lado humano, focando, portanto, com o trabalho em grupo e não só o individual. Dessa forma o mesmo visualiza o processo como um conjunto de consequências que devem ser controladas no intuito de acarretar a obtenção de ótimos produtos e serviços, desenvolvendo um fluxograma de causas e efeitos. As instituições ao aderir a essas técnicas através da simples observação, podem economizar em tempo e investimentos que não sejam relevantes na prestação de determinados serviços.

Entretanto, em um conceito mais abrangente, Perdigão, Fernandes e Perdigão (2012), abordam que a Gestão da Qualidade Total vem a ser a implementação da qualidade na empresa como todo, não só na elaboração do produto ou serviço oferecido, mas em todos os ambientes.

A gestão da qualidade nos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Lastro pode ser observada a partir da visão do gestor no que diz respeito aos níveis que percorrem os recursos até a prestação do serviço em si, ao cidadão. Disto depende a permanência das pessoas que compõem os cargos da municipalidade, uma vez que a população não satisfeita com as realizações dos governantes, tornam seus atos concorrentes de si mesmo. Demonstrando assim a existência da concorrência no setor público ligada a disputa eleitoral, Paladine (2005, p.35) afirma que em cada eleição há um processo de comparação do governo que aí está (administrando na atualidade) ou se continuam com os novos candidatos (concorrentes).

Mesmo sendo o Município de Lastro uma cidade de pequeno porte, o perfil de visão dos usuários sobre a qualidade dos serviços, são de extrema importância, para que os gestores assumam responsabilidade e obrigação de sempre se caminharem em busca da melhor qualidade possível dos serviços prestados aos cidadãos, contribuindo de forma considerável para a formação de uma sociedade satisfeita.

3 METODOLOGIA

Método é o caminho, regra, norma, ou busca da verdade, que visa à detecção de erros na tentativa de alcançar um objetivo desejado (SANTOS, 2012). Neste trabalho, a metodologia busca delimitar as ações necessárias para atender os objetivos, definindo métodos e técnicas para pesquisa.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Este trabalho caracteriza-se como pesquisa **descritiva e exploratória, quantitativa e qualitativa** adotando o método da observação empírica e participante, referindo-se a tudo que existe e pode ser conhecido através de experiência e participação que consiste na contribuição real do conhecimento na vida da comunidade. Optou-se ainda pela pesquisa do tipo **bibliográfica** por ser “constituída principalmente de livros e artigos científicos, no fato de permitir ao investigador e/ou ao público em geral a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla” (GIL, 2008, p.50). Também, fez-se uso do **estudo de caso**, por envolver uma única organização. Define-se estudo de caso como sendo “um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e este não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidências”. (YIN, 2005, p. 32 apud GIL, 2008, p. 58).

Na visão de Vergara (2007), o método de investigação exploratória é realizado em uma área na qual existe pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Esse meio de investigação, como próprio de sua natureza, não comporta hipóteses que possam surgir durante ou ao final da pesquisa.

O método de pesquisa quantitativo, primordial para este trabalho, objetiva assegurar a precisão dos resultados, principalmente no que se refere à análise dos dados. Pois, como relata Richardson (2008), esse tipo de pesquisa tem como característica o emprego da quantificação tanto na coleta de informações, quanto no tratamento das mesmas, por meio de técnicas estatísticas, das mais simples às mais complexas, como média, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc. Já o método de pesquisa qualitativo tem por objetivo compreender detalhadamente os significados e características das situações apresentadas pelos respondentes.

O método qualitativo é distinto do quantitativo, à medida que não utiliza instrumentos estatísticos que servem como base para a análise de um problema, e que, este método se

justifica, sobretudo, por se configurar como a forma adequada para atender a natureza de um fenômeno (RICHARDSON, 2008).

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

Na afirmativa feita por Gil (2008), o universo é definido como um conjunto de elementos que possuem determinadas características, em termos estatísticos, podendo ser entendido como o conjunto de amostras, que formam sua totalidade. A amostra é tida como um subconjunto do universo, ou seja, do universo total se pode escolher certo grupo que se deseja estudar, este certo grupo passa a ser reconhecido como uma amostra deste universo.

Mediante concepção mostrada por Sass (2012), o universo ainda é definido como a agregação de características específicas que possuem objetivos físicos e sociais, que são observados em todos os componentes do universo. É caracterizado como o conjunto de procedimentos operacionais que tem o objetivo de coletar, sistematizar e divulgar dados da população ou universo, em um ou vários momentos específicos.

O universo desta pesquisa corresponde ao número total de habitantes-usuários atendidos pelos serviços públicos da cidade de Lastro/PB. Durante a realização da pesquisa, foi escolhida uma amostra não probabilística por conveniência de atendimentos com 100 (cem) usuários, extraídos da população usuária dos serviços em todas as áreas de atuação (Administração, Educação, Saúde e Ação Social) da municipalidade, devido as demais secretarias municipais não possuírem infraestrutura de atendimento frequente ao cidadão.

3.3 CAMPO EMPÍRICO

Segundo Michel (2009, p.15):

Construir o conhecimento empírico significa vivenciar, experimentar e aprender com a experiência. O objeto de interesse é considerado em seu aspecto externo e aparente, manipulado, experimentado em termos de suas características, funções; enfim, significa testá-los sem maiores propósitos, “brincar” com ele até encontrar respostas.

O campo empírico deste trabalho compreende a Prefeitura Municipal de Lastro – PB. A história da cidade Lastro iniciou na primeira metade do século XIX, mas sua emancipação ocorreu apenas no dia 17 de junho de 1963 e sua instalação no dia 31 de agosto de 1963. Lastro está localizado no interior do Estado da Paraíba, distante 457 km da capital e pertence à Mesorregião do Sertão Paraibano e à Microrregião de Sousa. O acesso a partir de João

Pessoa é feito através da BR 230 até Sousa onde se toma a Rodovia PB 383, na qual se percorrendo cerca de 33 km até a sede municipal (IBGE, 2010).

Sua população recenseada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2010 foi de 2.841 (dois mil oitocentos e quarenta e um) habitantes³. Por ser um município pequeno e não contar com muitos recursos, a maioria da população exerce trabalho informal sem remuneração fixa. Já uma pequena parcela atua no serviço público municipal/estadual ou em atividades agrícolas.

A prefeitura conta com 14 (quatorze) secretarias, entretanto a pesquisa foi aplicada mais precisamente às Secretarias de Educação, Saúde, Ação Social e Administração. Todas situadas no primeiro nível hierárquico da administração direta do Poder Executivo Municipal.

3.4 INSTRUMENTO DE COLETA E TRATAMENTO DE DADOS

Para a coleta dos dados, utilizou-se da aplicação de questionário.

O questionário é a maneira mais utilizada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja por meio das respostas às questões em que o próprio informante preenche, devendo ter natureza impessoal, ser limitado em sua extensão e finalidade. (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

O questionário, aplicado durante uma semana do mês de novembro de 2014, foi dividido em três partes: a primeira, contendo questões relativas ao perfil sociodemográfico dos cidadãos (sexo, faixa etária, renda, quantidade de membros da família e escolaridade); a segunda, com questões relativas ao nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos; e, por fim, a última parte com uma questão aberta solicitando sugestões de melhoria nos serviços prestados pelo município.

O tratamento dos dados coletados por meio do questionário se baseou na abordagem quantitativa, com a utilização da técnica estatística para organização das informações obtidas, que são apresentadas por meio de gráficos, juntamente com a abordagem qualitativa. Os dados colhidos foram tabulados em uma planilha eletrônica e, posteriormente, apresentados através de gráficos, com os respectivos comentários, utilizando a Análise de Conteúdo de Bardin (2011).

A análise de conteúdo se baseia em um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. A intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos

³ <http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=250840&search=paraibal|lastro>

às condições de produção ou de recepção, na inferência esta mostrará diversos indicadores (BARDIN, 2011).

4 PESQUISA E ANALISE DOS RESULTADOS

O questionário foi respondido por 100 (cem) cidadãos que estavam presentes nos setores públicos das secretarias municipais de Administração, Educação, Saúde e Ação Social, usufruindo dos serviços ofertados pelo Município de Lastro/PB. Nas subseções seguintes são apresentados o perfil sociodemográfico dos usuários dos serviços públicos e o grau de satisfação de tais usuários com os serviços públicos municipais prestados.

4.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

Neste primeiro momento da análise dos dados se identificou o perfil dos usuários que utilizam os serviços públicos oferecidos pela Prefeitura Municipal de Lastro, identificando sexo, faixa etária, quantidade de membros na família, renda familiar e grau de escolaridade.

Do total de 100 (cem) usuários pesquisados, 45 são do sexo masculino, o que representa 45% da Pesquisa, enquanto 55 são do sexo feminino, o que corresponde a 55% do respondentes. Considerando esse levantamento, foi possível identificar que as mulheres estão à frente a iniciativa de buscar os serviços públicos que lhes são acessíveis nas áreas estudadas.

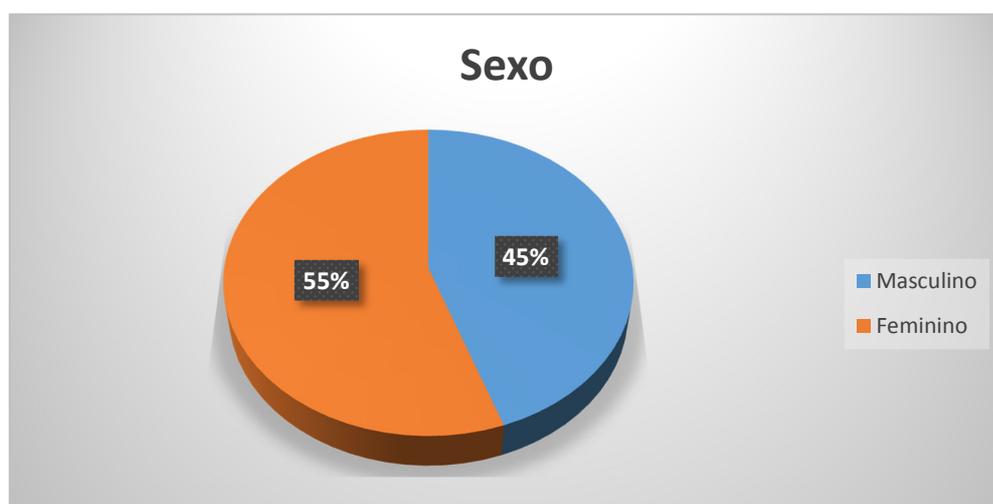


Gráfico 1 – Sexo dos entrevistados / Fonte: dados da pesquisa

Também foi analisada a faixa etária dos usuários, na qual se pode constatar que apenas 9% dos entrevistados tem idade abaixo dos 25 anos, demonstrando um desinteresse dos jovens pela busca dos serviços que lhes são de direito; em sua maioria 44% dos usuários tem entre 26 e 35 anos; 28% tem entre 36 e 50 anos e 19% com mais de 50 anos de idade.

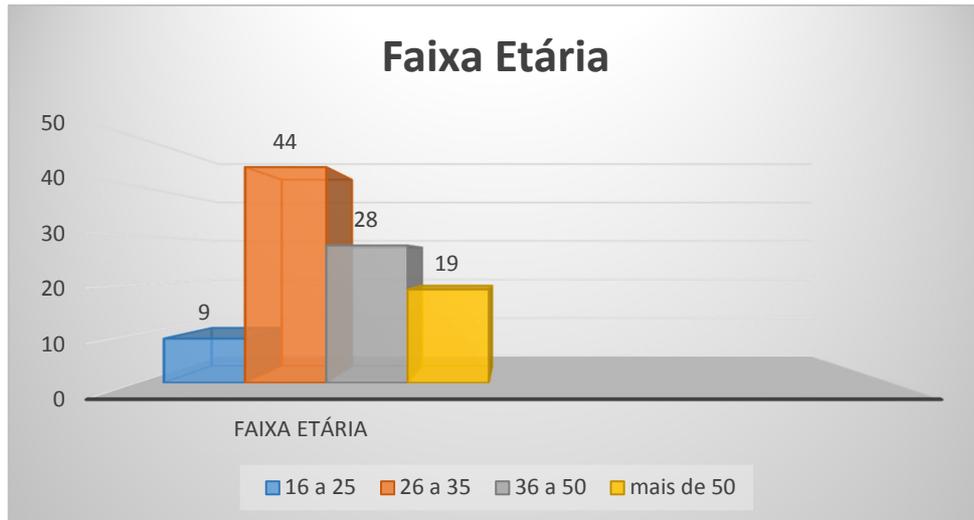


Gráfico 2 – Faixa etária dos entrevistados / Fonte: dados da pesquisa

No item seguinte para levantamento do perfil do cidadão abordou-se a renda familiar dos que utilizavam o serviço, nesta classe a maioria absoluta 82% dos entrevistados não somam um salário mínimo em renda familiar, tal número evidencia ainda mais a importância dos serviços públicos para a população de baixa renda; do restante 15% tem apenas um salário mínimo como renda, 2% tem entre 2 e 5 salários e apenas 1% tem mais de 5 salários.

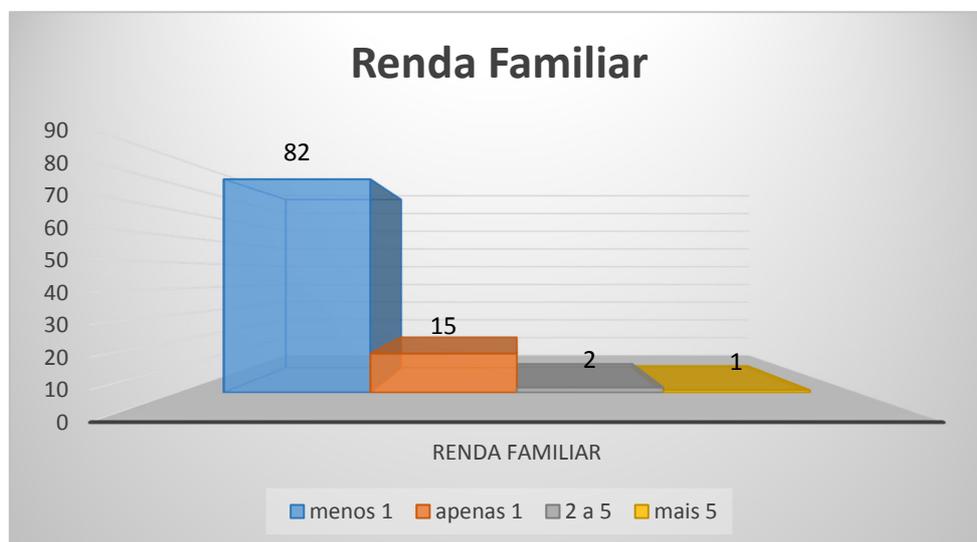


Gráfico 3 – Renda familiar dos entrevistados / Fonte: dados da pesquisa

O total de membros no domicílio dos que responderam o questionário foi abordado para uma análise mais aprofundada da distribuição de renda entre os membros das famílias atendidas pelos serviços públicos municipais da Prefeitura Municipal de Lastro, dos quais a

maioria 63% tem família composta por 4 a 6 membros, 26% tem de 1 a 3, outros 9% tem de 7 a 9 e apenas 2% tem mais de 10 membros, conforme ilustra o gráfico 4.

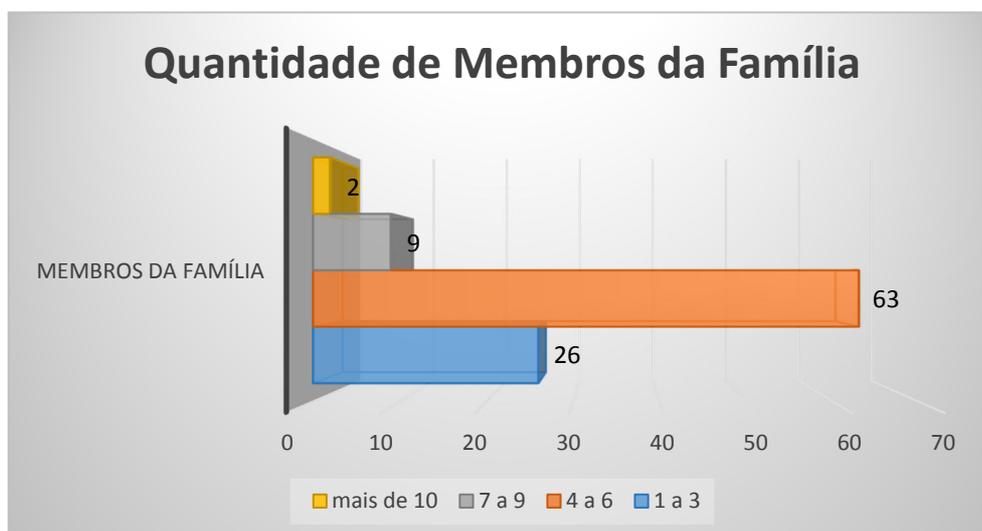


Gráfico 4 – Composição familiar dos entrevistados / Fonte: dados da pesquisa

Ainda em relação ao perfil dos usuários dos serviços públicos do município de Lastro, verificou-se o grau de instrução dessas pessoas. Percebe-se que 43% dos que responderam o questionário possuem ensino médio completo; 8% possuem ensino médio incompleto; 27% possuem ensino fundamental completo; 14% somam os que possuem ensino fundamental incompleto e 8% possuem ensino superior.

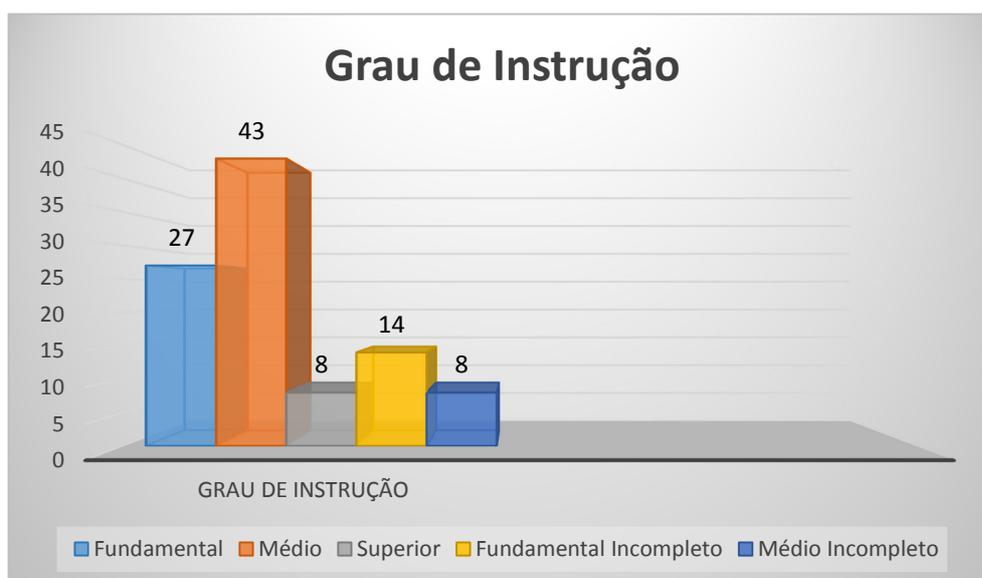


Gráfico 5 – Grau de instrução dos entrevistados / Fonte: dados da pesquisa

4.2 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No que concerne à variável instalações e equipamentos utilizados na realização dos serviços, analisando o gráfico 6, percebeu-se que esta atende positivamente a maior parte dos respondentes, de modo que a resposta Bom totalizou 56% e a Regular 11%; no entanto as resposta negativas obtiveram grande porcentagem onde 31% responderam Ruim e 2% responderam Péssimo, enquanto a classificação de Ótima ficou com 0%. Nota-se, portanto, que um número significativo dos usuários está satisfeito em relação a essas variáveis, o que é demonstrado quando a maior parte dos pesquisados atribuem suas expectativas como sendo boa. Apesar da classificação positiva, percebe-se, através do número de opiniões negativas, um anseio de boa parte dos respondentes por melhorias.

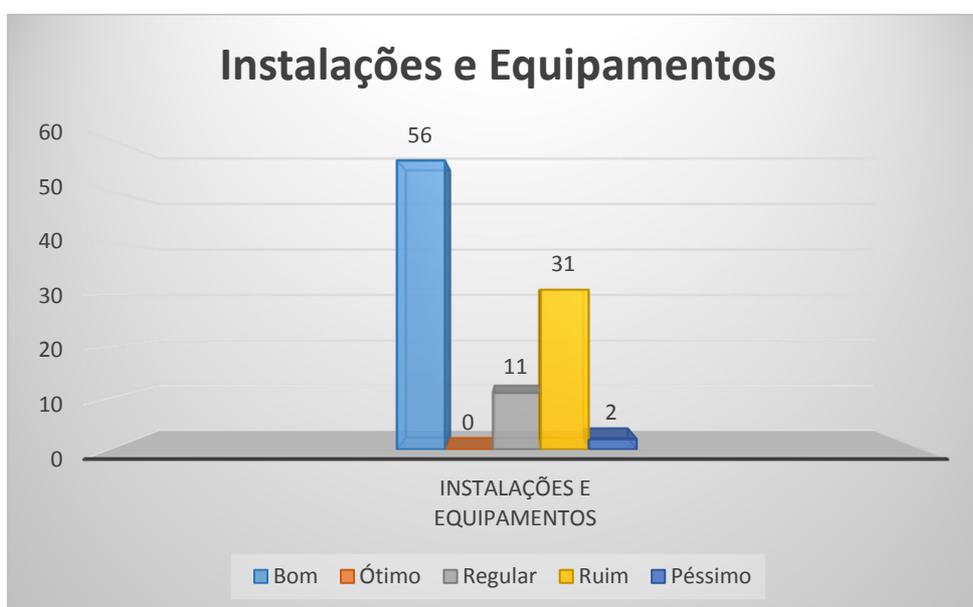


Gráfico 6 – Percepção de instalações e equipamentos / Fonte: dados da pesquisa

Nas questões 7 e 8 foram questionadas a satisfação dos usuários quando ao horário de atendimento e a facilidade no primeiro atendimento, conforme ilustra o gráfico 7, o resultado do horário de atendimento foi muito positivo obtendo o Satisfeito 76% das resposta e o Insatisfeito apenas 24%; no entanto, a facilidade do atendimento inicial teve resultado insatisfatório, pois, 52% dos usuários questionados responderam Difícil e 48% responderam Fácil, conforme gráfico 8.

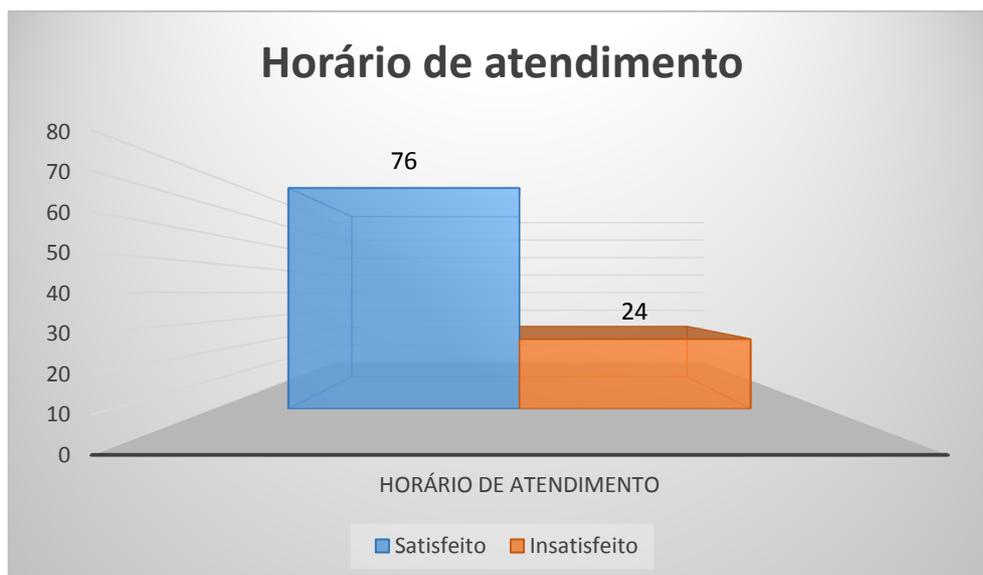


Gráfico 7 – Satisfação dos respondentes com o horário de atendimento / Fonte: dados da pesquisa

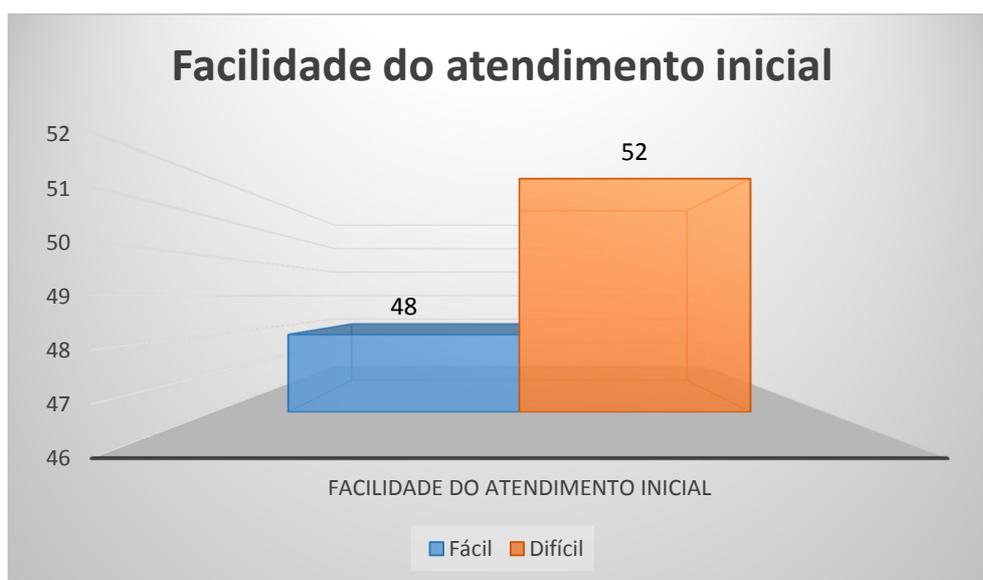


Gráfico 8 – Facilidade do atendimento inicial / Fonte: dados da pesquisa

Ainda na segunda fase, nas questões 9 e 10 do questionário, os usuários foram indagados sobre suas opiniões quanto à agilidade e à qualidade dos serviços públicos usufruídos por eles no município de Lastro/PB, das quais ambas apresentaram bom resultado, tendo a agilidade obtido um resultado inferior com relação ao grau de satisfação. A qualidade obteve 63% como satisfeito, 30% insatisfeitos 5% muito insatisfeito e 2% muito satisfeito. A agilidade apresentou 49% de satisfeitos, 6% muito satisfeitos, 39% insatisfeitos e também 6% de muito insatisfeitos.

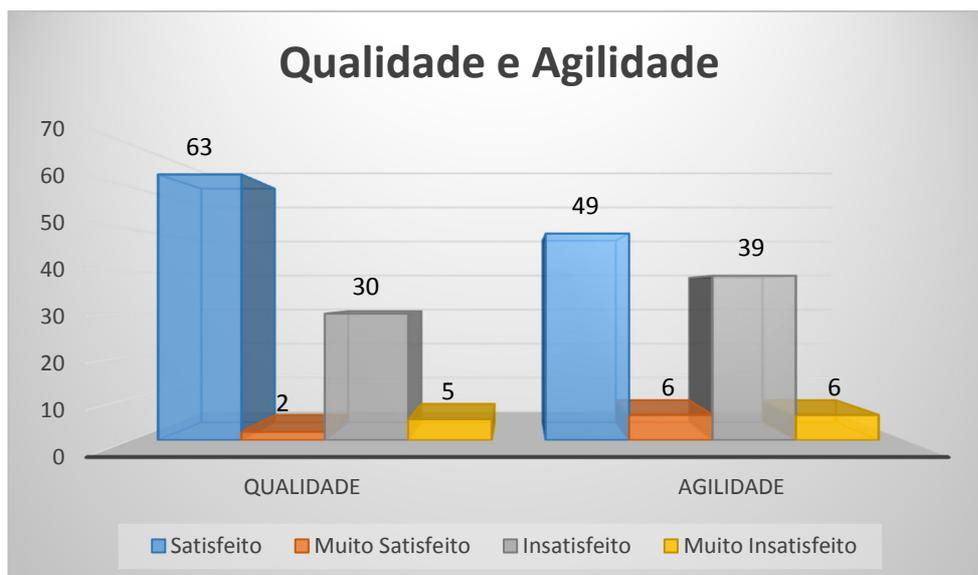


Gráfico 9 – Qualidade e Agilidade / Fonte: dados da pesquisa

Com relação às variáveis ilustradas no gráfico 10, que avaliam os funcionários da edibilidade estudada responsáveis pelo atendimento, pode-se verificar um bom grau de satisfação dos enquerdidos, se teve do total respondido 36% como Bom, 13% Ótimo, 38% Regular, 8% Ruim e 5% Péssimo. Nesse sentido, ressalta-se a importância de se ter uma boa equipe de trabalho realmente capaz de desempenhar os serviços que lhe são atribuídos e conscientes de suas responsabilidades, características fundamentais para a satisfação da execução de serviços públicos pelos usuários beneficiados.

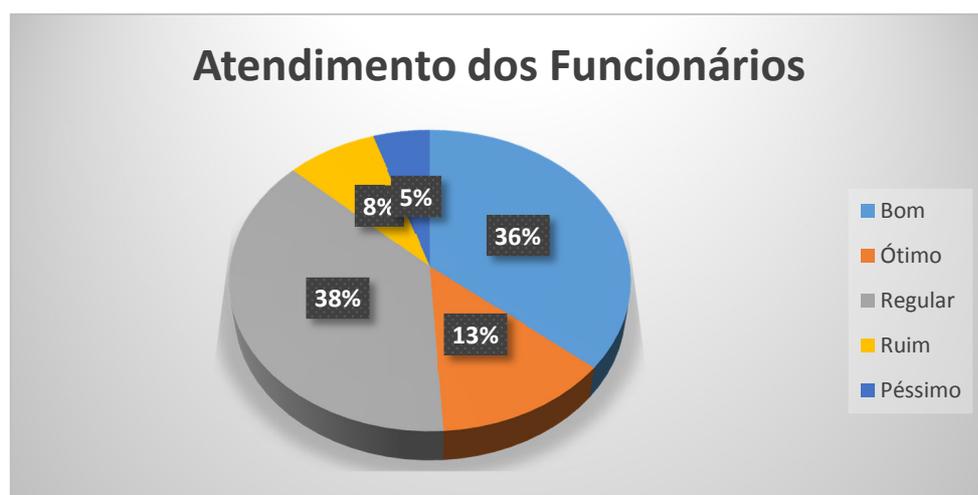


Gráfico 10 – Qualidade do atendimento dos funcionários / Fonte: dados da pesquisa

No item 12 foi questionado se a expectativa em relação ao serviço havia sido satisfatória, abordando parte final do serviço, a maioria concordou com o fato do serviço ser

satisfatório, apresentando uma avaliação conforme ilustra o gráfico 11, com 59% das resposta como Satisfeito, 11% muito satisfeito, 26% insatisfeito e 4% muito insatisfeito.



Gráfico 11 – Expectativa em relação ao serviço / Fonte: dados da pesquisa

O item 13 se propõe a observar a percepção do cidadão sobre a gestão da Prefeitura Municipal de Lastro, questionando “A gestão municipal se preocupa em fazer melhorias para a prestação dos serviços a fim de evitar problemas?”. Analisando os dados do gráfico 12 é perceptível a preocupação da gestão com os serviços públicos tendo maioria das respostas oscilado de “Sim” 48% para “Parcial” 19%, enquanto o quesito “Não” obteve apenas 33% das respostas.

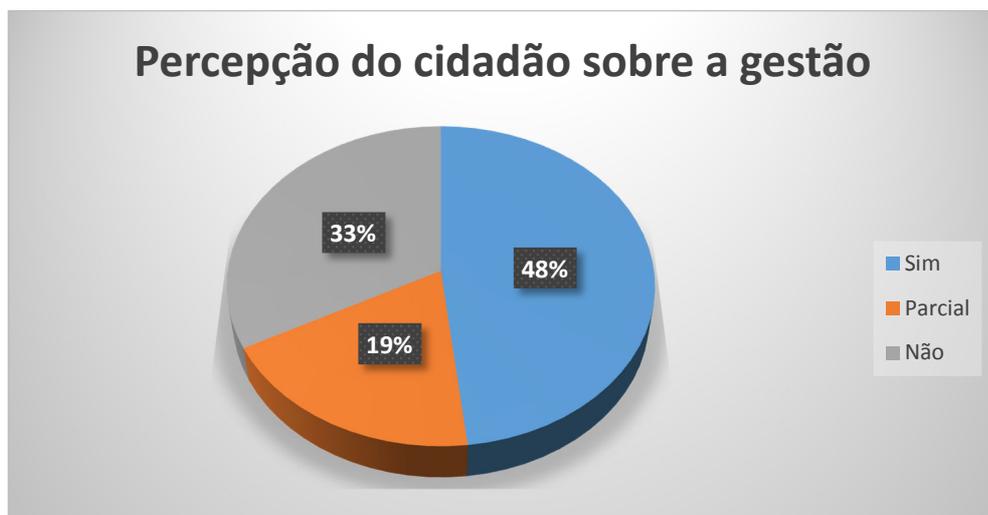


Gráfico 12 – Percepção do cidadão sobre a gestão / Fonte: dados da pesquisa

Finalizando a segunda etapa do questionário, o item 14 propõe que o usuário avalie a prestação do serviço público realizado pelo município de Lastro, analisando o serviço de forma geral. Os resultados evidenciaram uma boa avaliação do serviço em seu contexto geral, observando o gráfico 13, nota-se que 43% responderam “Bom”, 33% “Regular”, 12% “Ruim”, 8% Péssimo e 4% Ótimo. Diante do exposto é notável que apesar de um percentual negativo a qualidade percebida é positiva e satisfatória atingindo a somatória dos percentuais entre bom, regular e ótimo o total de 80% das respostas dos usuários que responderam o questionário.

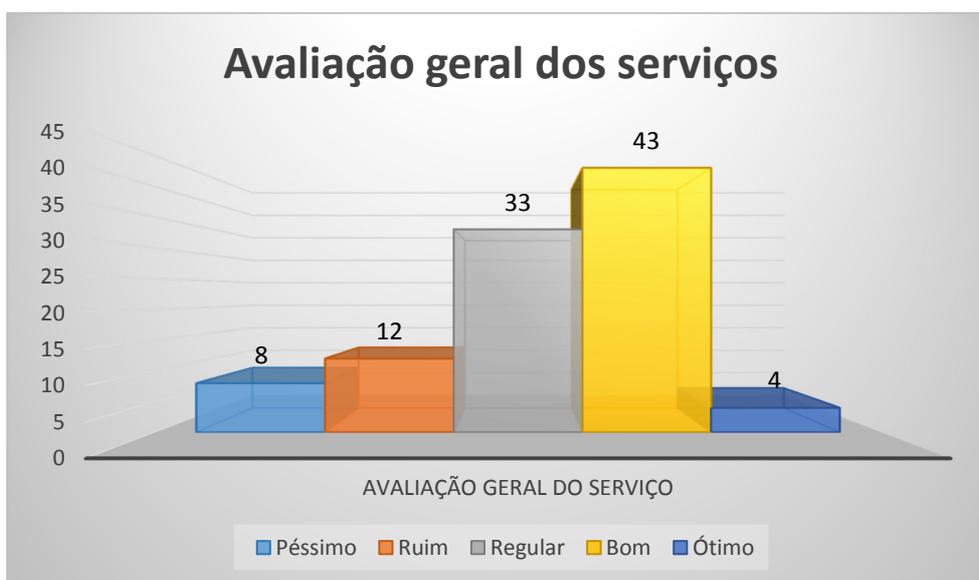


Gráfico 13 – Avaliação geral do serviço / Fonte: dados da pesquisa

4.3 COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

Além da opinião dos usuários quanto ao grau de satisfação dos serviços oferecidos pelo município de Lastro, havia no questionário referente à terceira parte um espaço para comentários e sugestões, das quais surgiram as mais diversas, ficando notável que apesar do bom percentual de avaliação, os dados apontam a necessidade de melhorias, a fim de que esse rol de variáveis venham a atender satisfatoriamente a maioria absoluta dos usuários dos serviços públicos municipais da cidade de Lastro/PB. Sugestões a exemplo de melhorias de infraestrutura, aumento do número de funcionários, diminuição do tempo de espera, melhorias tecnológicas para tornar os serviços mais eficientes e materiais de boa qualidade para a execução dos serviços, atingiram o maior número de repetições. Todas as sugestões e comentários contidos na pesquisa serão apresentados à Gestão Municipal para serem analisadas e discutidas.

4.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos dados demonstrou que as mulheres lideram a procura pelo atendimento nos serviços públicos prestados pelo município de Lastro, nas áreas estudadas (Administração, Educação, Saúde e Ação Social). Tal fato pode estar associado ao domínio do lar, levando-as a tomar as providências quando ocorre a necessidade do serviço para benefício da família. A maioria dos cidadãos que responderam o questionário então na faixa etária compreendida entre 26 e 50 anos, provavelmente se tratando dos responsáveis pelas famílias, que apresentaram em sua maioria uma quantidade de membros de 4 a 6 pessoas e com renda familiar de até 1 salário mínimo. O que evidencia a necessidade dos serviços públicos devido ao grande número de pessoas com baixa renda neste município. O grau de instrução apresentado pelos enqueridos apresentou um excelente nível de escolaridade, demonstrando uma população engajada na educação de suas famílias.

Quanto à avaliação feita pelos usuários através dos dados decorrentes do questionário, tornou fato o bom desempenho dos serviços públicos prestados pelo município de Lastro, dentre os 9 itens questionados: infraestrutura, atendimento, facilidade, agilidade, qualidade, funcionários, atendimento da perspectiva e gestão todos apresentaram respostas em suas maiorias positivas. Mesmo com os dados levantados apresentando uma satisfação incontestável, os usuários não hesitaram em propor sugestões para melhorar a eficiência e eficácia dos serviços públicos municipais da cidade de Lastro. Este fato nos levar a visar um serviço público mais efetivo e com boa qualidade, pois, quando o cidadão mesmo satisfeito com o atendimento, ainda almejar a melhoria, acaba contribuindo de forma significativa para a concretização da evolução do serviço público.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade é um quesito que está em voga atualmente, principalmente devido à população estar mais informada sobre seus direitos enquanto usuária de serviços públicos municipais. O conceito de qualidade sofreu diversas mudanças ao longo do século passado, onde antes era focada apenas no produto e não nos serviços, que ainda precisam avançar mais neste quesito. Neste presente artigo se mostrou que diversos estudiosos contribuíram para a evolução da qualidade, cada um deles seguindo com seus métodos e teorias.

Considera-se que as instituições públicas tem se preocupado cada vez mais com a qualidade dos serviços públicos prestados por elas aos cidadãos, no âmbito de sua competência, o que tem levado muitos gestores municipais a conhecer mais a fundo as expectativas e percepções do povo, levando em consideração a avaliação feita pela população na escolha de seus representantes, de forma a contribuir significativamente para a melhoria contínua da prestação de serviço público.

Neste contexto, o presente trabalho teve a proposta de pesquisa que buscou investigar a percepção da qualidade dos serviços públicos municipais na cidade de Lastro, Estado da Paraíba, o que possibilitou identificar as variáveis dos serviços que vem atendendo aos anseios da população lastrense. O emprego do questionário permitiu o levantamento sociodemográfico dos cidadãos entrevistados, estes comunicaram com coerência as informações pertinentes que serviram de base para delinear o perfil dos usuários que são atendidos pelos serviços; pode-se discutir as variáveis de análise avaliativa dos serviços prestados pelas secretarias municipais de Administração, Educação, Saúde e Ação Social, observando-se que a qualidade do serviço é satisfatória para os cidadãos, porém os usuários apesar de satisfeitos sugeriram melhorias para tornar o serviço público mais eficiente e eficaz.

Portanto, este trabalho conclui uma abordagem para estudos da percepção da qualidade dos serviços públicos na cidade de Lastro/PB, constatando-se que não basta uma organização proporcionar boas prestações de serviços públicos, sendo necessário sempre o uso de mecanismos destinados para melhorar e manter a qualidade no intuito de atender ao critério de satisfação do cidadão.

PROFILE OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES OF MUNICIPAL BALLAST CITY / PB.

ABSTRACT

The quality is present in different segments of the organizations. In the public sector, quality management becomes even more important, given the amount of people involved and attended public services. This paper deals with concepts of quality, public services and their variables, aiming to identify and analyze the level of Satisfaction of public services provided by the municipal administration of the city of Ballast / PB. In the methodological aspects, descriptive and exploratory research was conducted, as well as literature and case study, with users served by the Municipal Administration, Education, Health and Social Action, through a questionnaire and a quantitative and qualitative nature. In the theoretical framework, addressed to the following topics: public services, prospects and quality public services. The data was obtained results for the sociodemographic profile of users and their prospects for services, stated as satisfactory by most, however, expressed suggestions for improvements to provide services and also the manager's performance in the context of decision making. Finally, it was concluded that the city offers its services with quality.

Keywords: Quality, Municipal Management, Public Services, Satisfaction.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, S. **Como cativar o cliente através de um fantástico atendimento**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

ARAÚJO, Luiz Eduardo Diniz. **Concessão de serviço público e ato jurídico perfeito**. Disponível em: < <http://unieducar.org.br/artigos/CONCESSAO%20DE%20SERVICO%20PUBLICO%20E%20ATO%20JURIDICO.pdf> > Acesso em: 28 de Nov. 2011

ARAÚJO, W.J.R. **O papel das práticas de Gestão Estratégica no processo de mudança e modernização de uma Organização Pública Federal**. [Monografia] Faculdade de Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação. Brasília, DF: UnB, Distrito Federal, 2008.

ARAÚJO, L.E.D. **Concessão de serviço público e ato jurídico perfeito. 2007**. Disponível em: <<http://unieducar.org.br/artigos/CONCESSAO%20DE%20SERVICO%20PUBLICO%20E%20ATO%20JURIDICO.pdf>> Acesso em 18 de outubro de 2014.

BARDIN, I. **Análise de conteúdo**. Edições Setenta, Lisboa: p. 226, 2011.

BRANCO, A.C.; SALOMÃO, F.M. **Trabalho de atividade e atos administrativos**. Fundação Getúlio Vargas, Escola de Direito: Direito Rio. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: http://academico.diretorio.fgv.br/ccmw/images/4/4b/Trabalho_Adm_P2.doc. Acesso em 04 de novembro de 2014.

CAMPOS, V.F. **TQC – Controle da qualidade total**. Nova Lima – MG: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão de qualidade: conceitos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CARVALHO, Marly Monteiro; PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CARVALHO, Cláudia S.M. **A Qualidade do Serviço Público: o caso da Loja do Cidadão**. Tese de Doutorado em Ciências Empresariais. Faculdade de Economia, Universidade do Porto, 2008.

CERVO, A.L.; BERVIAN, P.A.; SILVA, R. da. **Metodologia Científica**. 6ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007

COSTA, F.L. da.; CASTANHAR, J.C. **Avaliação de Programas Públicos: Desafios Conceituais e Metodológicos**. RAP. Rio de Janeiro: v.37, n.5, p.969-92, set./out., 2003.

CURY, A. **Organizações e métodos: uma visão holística**. 8ª ed. Rev. e ampl. 4. Reimp. São Paulo: Atlas, 2009.

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. Disponível em: <<http://www.clubjus.com.br/cbjur.php?artigos&ver=2.19950>>. Acesso em: 16.out.2011.

FADEL, Marinela Aguiar Ventura. **Percepção da Qualidade em Serviços Públicos de Odontologia**: um estudo de caso. Dissertação de Mestrado. Centro de Ciências da Saúde. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2006.

FADEL, M.A.V.; FILHO, G.I.R. **Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso**. RAP — Rio de Janeiro: v.43, n .1, p.07-22, jan./fev., 2009.

FREITAS, A. **Afinal, o que é qualidade?** (segundo Feigenbaun, Juran Crosby, Deming e Ishikawa). 2009. Disponível em: <<http://alvaro-freitas.blogspot.com.br/2009/09/afinal-o-que-e-qualidade.html>>. Acesso realizado em 05 de novembro de 2012.

GIANESI, I.G.N. **Administração Estratégica de Serviços, Operações para a Satisfação do Cliente**, São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Projeção da população, Censo 2011**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em 12 de outubro de 2014.

LAS CASAS, A.L. **Qualidade Total em Serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 5ª ed. 2. Reimp. São Paulo: Atlas, 2007.

LAS CASAS, Alexandre Luizzi. **Qualidade Total em Serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MEIRELLES, D.S. e. **O conceito de serviço**. *Revista de Economia Política*, v.26, n.1, p.199–36, jan./mar. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rep/v26n1/a07v26n1.pdf>. Acesso em 03 de Novembro de 2014.

MINTZBERG, H.; QUINN, J.B. **O processo da estratégia**. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MUNRO, A. C. M. **Divergências entre as Expectativas do Usuário e a Percepção da Gerência em relação a Qualidade do Serviço**. 1994. Resumo de dissertação (Mestrado em Marketing) – UFRGS, Porto Alegre. Disponível em <<http://www.cesusp.ufrgs.br/PPGA/mktres.htm#15>>. Acesso em: 16.out.2011.

NORMANDO, Izabely Michelle Cavalcante. **Administração de Serviços Públicos com Foco no Cidadão: uma avaliação dos serviços prestados pelos órgãos julgadores do superior tribunal de justiça**. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação (FACE). PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PPGA. Universidade de Brasília, DF, 2009.

PALADINI, E.P. **Gestão da Qualidade: teoria e prática**. 2ª Ed. 3. reimp. São Paulo: Atlas, 2006.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A.; BERRY, L. L. **Delivering quality service. Balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press, 1990.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, Valarie A. & BERRY, Leonard L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. Journal of Marketing, 1985.

PERDIGÃO, J.G. de L.; FERNANDES, C.A.; PERDIGÃO, M.L.P.B. **Gestão da Qualidade em Serviços Públicos: um Estudo de Caso no Terminal Rodoviário de Passageiros de Campina Grande – Pb**. Campina Grande: IX Simpósio de Excelência em Gestão e tecnologia, 2012.

RENTROIA, C.R.L. **Diretrizes para um Conceito de Serviço Público: necessidade brasileira ou enclausuramento de uma concepção?**. Revista de Direito Público. Londrina, 2012. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/direitopub/article>>Acesso em 30 de outubro de 2014.

REZENDE, D.A.; FREY, K. Administração estratégica e governança eletrônica na gestão urbana. **eGesta – Revista Eletrônica de Gestão de Negócios**, v.1, n.1, p.51-9, abr.-jun., 2005.

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

SALDANHA, C. **Introdução à gestão pública**. São Paulo: Saraiva, 2006.

SALES, A.F. do N. **A satisfação da qualidade dos serviços prestados pela Secretaria de Obras e Urbanismo da Prefeitura Municipal de Arez, sob a ótica do cidadão** [Monografia] Natal, RN: UFRN, 2012.

SANTOS, I.E. dos. **Manual de métodos e técnicas de pesquisa científica** / Izequias Estevam dos Santos. 9ª ed. ver., atual. E ampl. Niteroi, RJ: Impetus, 2012.

SASS, O. **Sobre os conceitos de censo e amostragem em educação, no Brasil**. Estatística e sociedade, n. 2, p. 128–141, Porto Alegre, Nov. 2012. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/estatisticaesociedade/article/view/34902>. Acesso em 29 de outubro de 2014.

TAGLIACARNE, Guglielmo. **Pesquisa mercadológica**. São Paulo: Atlas, 1999.

WRIGHT, P.; KROLL, M.J.; PARNELL, J. **Administração estratégica: conceitos**. São Paulo: Atlas, 2000

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração** / Sylvia Constant Vergara. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ZEITHAML, A.; VALARIE, B.M.J. **Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente**. Porto Alegre: ed. Bookman, 2006.

**APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE PESQUISA PARA TRABALHO DE
CONCLUSÃO DE CURSO.**

<p>UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO E TÉCNICO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – PROEAD CURSO DE BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA <u>INSTRUMENTO DE PESQUISA PARA TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO</u></p>
Discente: Renato Marcelino de Almeida – Mat. 101947577
Avaliação dos Serviços Públicos municipais prestados pelo município de Lastro/PB
<p>1 – Qual seu sexo?</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p> <p><input type="checkbox"/> Feminino</p>
<p>2 – Qual sua idade?</p> <p><input type="checkbox"/> 16 a 25 anos</p> <p><input type="checkbox"/> 26 a 35 anos</p> <p><input type="checkbox"/> 36 a 50 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Mais de 50 anos</p>
<p>3 – Qual sua renda familiar em salários mínimos?</p> <p><input type="checkbox"/> Apenas 01</p> <p><input type="checkbox"/> De 02 a 05</p> <p><input type="checkbox"/> De 06 a 10</p> <p><input type="checkbox"/> Mais de 10</p>
<p>4 – Total de membros que compõem sua família?</p> <p><input type="checkbox"/> De 01 a 03</p> <p><input type="checkbox"/> De 04 a 06</p> <p><input type="checkbox"/> De 07 a 09</p> <p><input type="checkbox"/> De 10 ou mais</p>
<p>5 – Qual seu grau de escolaridade?</p> <p><input type="checkbox"/> Ensino fundamental</p> <p><input type="checkbox"/> Ensino fundamental incompleto</p> <p><input type="checkbox"/> Ensino médio</p> <p><input type="checkbox"/> Ensino médio incompleto</p> <p><input type="checkbox"/> Ensino superior</p>
<p>6 – Qual a situação das instalações e equipamentos dos serviços onde você está sendo atendido?</p> <p><input type="checkbox"/> Bom</p> <p><input type="checkbox"/> Ótimo</p> <p><input type="checkbox"/> Regular</p> <p><input type="checkbox"/> Ruim</p> <p><input type="checkbox"/> Péssimo</p>
<p>7 – O horário de atendimento é satisfatório?</p> <p><input type="checkbox"/> Satisfeito</p> <p><input type="checkbox"/> Insatisfeito</p>

8 – Houve facilidade no atendimento inicial? <input type="checkbox"/> Fácil <input type="checkbox"/> Difícil
9 – Como você se sente em relação à agilidade dos serviços? <input type="checkbox"/> Satisfeito <input type="checkbox"/> Insatisfeito <input type="checkbox"/> Muito Satisfeito <input type="checkbox"/> Muito Insatisfeito
10 – Como você se sente em relação à qualidade dos serviços? <input type="checkbox"/> Satisfeito <input type="checkbox"/> Insatisfeito <input type="checkbox"/> Muito Satisfeito <input type="checkbox"/> Muito Insatisfeito
11 – Como você avalia o atendimento dos funcionários que realizaram o serviço? <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ótimo <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssimo
12 – A expectativa em relação ao serviço foi atendida? <input type="checkbox"/> Satisfeito <input type="checkbox"/> Insatisfeito <input type="checkbox"/> Muito Satisfeito <input type="checkbox"/> Muito Insatisfeito
13 – A Gestão Municipal se preocupa em fazer melhorias para a prestação dos serviços a fim de evitar problemas? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Parcialmente
14 – Como você avalia a prestação do serviço público prestado pelo município de Lastro, no geral? <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ótimo <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssimo
15 - Comentários e sugestão de melhoria:

ANEXO A – ORGANOGRAMA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE LASTRO/PB.