



08, 09, 10 e 11 de novembro de 2022
ISSN 2177-3866

GESTÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS PÚBLICOS: UMA APLICAÇÃO DO MODELO SERVQUAL NO ESTADO DO PIAUÍ

ELVIA FLORENCIO TORRES XIMENES
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP)

LAYZIANNA MARIA SANTOS LIMA SOARES
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ (UFPI)

LILIANE ARAÚJO PINTO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ (UFPI)

EVANGELINA DA SILVA SOUSA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ (UFPI)

GESTÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS PÚBLICOS: UMA APLICAÇÃO DO MODELO SERVQUAL NO ESTADO DO PIAUÍ

1 INTRODUÇÃO

Uma boa gestão da qualidade é quesito fundamental para consolidação de uma organização no mercado. A busca por excelência nos serviços têm sido uma constante no cotidiano das organizações (ARANTES; NEVES, 2017). Além disso, para se promover qualquer produto, este precisa vir agregado a algum serviço. Por esse motivo, a qualidade é um fator necessário no contexto organizacional.

Vale salientar que a busca pela qualidade nos serviços é uma tendência importante, na medida em que o consumidor tem se tornado mais exigente em todos os aspectos (PARASURAMAN; ZEITHAML & BERRY, 1988). Soma-se a isso, a subjetividade do conceito “qualidade”, o que torna a sua gestão desafiadora para as organizações, principalmente quando está ligada aos serviços, que possui natureza diferenciada. Assim, pesquisadores da década de 1970, passaram a estudar de modo contundente as questões referentes à qualidade dos serviços. Foi nessa época que surgiram os primeiros modelos teóricos para avaliação da qualidade (PENA et al., 2013). Porém, somente em 1988, com a Constituição Federal Brasileira, que questões referentes à qualidade passaram a ser contempladas no serviço público.

Diversas ferramentas e técnicas para avaliar a gestão da qualidade de produtos e/ou serviços têm sido desenvolvidas (AHMED; HASSAN, 2003), mas grande parte delas, embora presentes no setor público, não são executadas (HAWRYSZ, HYS; PRODUKTÓW, 2012). Dentre elas, o modelo SERVQUAL desenvolvido por Parasuraman Zeithaml e Berry (1988) é uma delas. Ele busca avaliar o serviço em duas etapas: a primeira, identifica a expectativa prévia do indivíduo acerca de um serviço e a segunda, analisa a percepção do usuário após a prestação do serviço (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008, PENNA et al. 2013; PARASURAMAN; ZEITHAML, BERRY, 1988).

Assim sendo, a pesquisa tem o objetivo de avaliar a gestão da qualidade de serviços públicos prestados no estado do Piauí, por meio do modelo SERVQUAL. O estudo trata-se de uma pesquisa de campo, exploratória e quantitativa que abordou 804 usuários de serviços públicos nas instâncias municipal, estadual e federal no Piauí distribuídos em 17 cidades. Este artigo está estruturado da seguinte forma: composto por esta introdução, seguido pela revisão da literatura que deu fundamentação teórica para o estudo; pela metodologia que descreve o caminho traçado para o alcance dos objetivos; pelas análises dos dados coletados; e, pelas considerações finais.

2 PROBLEMÁTICA DA PESQUISA

O modelo SERVQUAL tem sido utilizado para avaliar a qualidade de serviços de diversas naturezas, uma vez que as organizações buscam diferenciais competitivos em serviços de qualidade. Nesse sentido, tem-se a necessidade de estudos dessa natureza, voltada, também, para o setor público. À esse respeito, Erdmann (2016) afirma que, durante muito tempo, os serviços públicos não disponibilizaram ao cidadão acesso às informações de controle das ações que dizem respeito às decisões que influenciam na vida da sociedade, tendo portanto, o cidadão direito apenas na escolha de seus representantes. Somente em 4 de junho de 1998, a Constituição Federal (emenda 19), estabeleceu em seu parágrafo 3º do artigo 37 a participação do cidadão no controle dos serviços públicos, especialmente em relação à qualidade, avaliação e manutenção desses serviços.

Essa preocupação com a gestão da qualidade é uma tendência mundial que teve forte influência das grandes corporações japonesas após a Segunda Grande Guerra Mundial. Esse cenário proporcionou um novo paradigma ao serviço público, tendo em vista que a qualidade deve ser encarada como desafio de uma nova era, numa sociedade ainda mais exigente e ávida pelo exercício pleno da cidadania (ARAÚJO, 2004, ERDMANN, 2016). Diante disso, questiona-se: Como os usuários avaliam a qualidade dos serviços públicos no Piauí? Suas expectativas têm sido superadas?

Justifica-se a relevância social e acadêmica da pesquisa, uma vez que traz contribuições para repensar políticas públicas para qualidade, a fim de melhor servir a comunidade de usuários dos serviços.

3 REVISÃO DA LITERATURA

3.1 Gestão da Qualidade no Setor Público

Para realizar uma prestação de serviço de qualidade é fundamental analisar as expectativas dos clientes. Longo (1996) destaca que esse fenômeno mercadológico avançou quanto a preocupação com a qualidade esperada e percebida pelo cliente: na década de 1920, com a criação do Controle Estatístico de Processo (CEP) e do Ciclo PDCA (Ciclo *Plan, Do, Check e Act*), chegando à Gestão da Qualidade Total na década de 1950 (ZEITHAML; BITNER, 2003).

Com esse avanço, passou-se, conseqüentemente, a exigir-se dos empresários e gestores um rígido controle de qualidade dos seus funcionários, principalmente, da equipe de colaboradores de atendimento direto com o consumidor/cidadão para que as instituições pudessem manter-se em pleno funcionamento com baixo risco de reclamações.

O conceito de “qualidade” permeia o cotidiano das organizações e assume um papel principal na sobrevivência delas (LOPES, 2009). Isso significa dizer que a realização de serviços de qualidade não é mais um mero diferencial do estabelecimento, algo necessário para a visão, a credibilidade, a continuidade e o crescimento do estabelecimento no seu ramo de atuação. Então, priorizar a qualidade de entrega dos serviços passou a ser uma forma estratégica para ser bem vista pelos usuários dos serviços (PARASSURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988; CRONIN; TAYLOR, 1992, BABAKUS; BOLLER, 1992).

No entanto, a tarefa de medir qualidade em serviços pode apresentar dificuldades, tendo em vista a abstração e subjetividade inerente à qualidade evidenciadas por características de heterogeneidade, intangibilidade, perecibilidade e inseparabilidade (PARASSURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988), pontos estes discutidos numa perspectiva evolutiva por Vargo e Lusch (2004, 2008, 2016), abordando a Lógica Dominante dos Serviços - LDS (do inglês *Service-Dominant Logic*) que visa aos benefícios e valores atribuídos pelas partes (ofertantes e demandantes) no processo de troca e consumo.

Os consumidores dos serviços estão mais exigentes para receberem bons serviços, e essa exigência não é só no setor privado, mas também em toda a esfera pública. Como exemplo, pode-se citar os serviços de saúde, que vem alterando gradativamente a sua atuação, visto que o seu perfil passou a ser considerado, como prestador de serviços ao cidadão e este como consumidor (MATTOS et al., 2010; MARTINS, 2011). O setor está, assim, passível de reclamações e, dependendo do caso, de denúncias nos órgãos de classe e judiciais competentes (ABRANTES, 2012, VIEIRA, 2014).

A busca pela excelência na prestação de serviços, atualmente, é uma preocupação constante para os gestores, trazendo em seu bojo a discussão sobre qualidade e avaliação, e incluindo os usuários nessas discussões (MARTINS, 2011, ALBUQUERQUE, 2012). Nesses termos, as organizações devem procurar conhecer os níveis de tolerância dos clientes em relação

ao serviço prestado. O nível de tolerância é compreendido pela diferença entre os nível de serviço desejado e o considerado adequado. Os serviços que ficarem abaixo do nível de serviço adequado, possivelmente prejudicará a empresa por meio da insatisfação dos clients. (LOPES, 2009).

No Brasil, as iniciativas para implantar e implementar políticas de qualidade iniciaram-se a partir da década de 1990, em decorrência das exigências mercadológicas e dos usuários (ALBUQUERQUE, 2012). Inclusive, segundo Pisco (2006) o planejamento e o redirecionamento das políticas públicas tenderão mais ao acerto quanto mais estiverem justificadas pelo respeito às perspectivas e necessidades dos usuários, as quais são passíveis de detecção e análise.

Na esfera pública, as políticas de gestão de qualidade se trata de uma autoavaliação dos processos administrativos executados nos órgãos/entidades públicas, cabendo, portanto, às instituições públicas definem a ferramenta e os indicadores que melhor conseguem obter a percepção dos agentes e cidadãos/usuários em relação aos seus serviços. O fato principal dessa intervenção, é que essas ferramentas e indicadores devem estar compatíveis com os objetivos, visão, missão, valores e finalidade do órgão/entidade pública, assim, evitando-se ou diminuindo-se a falha do órgão/entidade pública em satisfazer as necessidades de seus usuários, bem como afastar as expectativas fictícias e ilusórias dos usuários em relação aos estabelecimentos públicos.

A gestão da qualidade, desde sua execução, controle e avaliação, propicia o ganho de eficiência dos funcionários e agentes públicos que é um dos princípios constitucionais, conforme traz o art. 37 da constituição brasileira que fica estabelecido que “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência” (BRASIL, 1988). Desse modo, obedecer a legalidade é um dos fulcros do setor público, significando que a administração pública tem que cumprir as regras legais que ela mesmo estabelece.

Além do mais, nos sistemas públicos, segundo RIGHI (2009), percebe-se a necessidade da gestão da qualidade para que o sistema possa atender as demandas elevadas, utilize os recursos de forma racional e consiga cumprir com seus pressupostos. Assim sendo, a avaliação da qualidade nos serviços por meio do modelo SERVQUAL pode ajudar a promover políticas públicas mais direcionadas para as necessidades em geral. Esse modelo será apresentado a seguir.

3.2 Escala SERVQUAL: Conceitos e críticas

Com intuito de avaliar a qualidade nos serviços, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) desenvolveram a escala SERVQUAL, um instrumento de mensuração da qualidade percebida pelo consumidor. Após sucessivas aplicações e análises estatísticas, a escala SERVQUAL foi aprimorada.

O modelo SERVQUAL foi o primeiro a definir critérios para avaliação da qualidade em serviços (PELISSARI et al., 2012). Em um primeiro momento, ele foi aplicado em cinco categorias de serviços: manutenção e reparo de equipamentos domésticos, varejo bancário, telefonia de longa distância, corretagem de seguros e cartões de crédito. Porém, os idealizadores e desenvolvedores do referido modelo indicaram que o instrumento foi projetado para ser aplicável a uma variedade de serviços. Daí se depreende que o SERVQUAL é um “esqueleto básico” (BRITO; VERGUEIRO, 2011) que pode ser utilizado a vários serviços, além disso, pode ser adaptado para o contexto de pesquisa como ferramenta de coleta de dados e mensuração de resultado entre as expectativas e percepções das experiências (vivenciadas) para aferir a qualidade dos serviços.

Por um tempo, a qualidade dos serviços era apenas um fator singular para as empresas

competirem no mercado, sendo que a competitividade das organizações sempre encontrou consigo a expressão qualidade, antes tendo o significado mais voltado para “fazer diferente”, hoje, esse conceito volta-se para atender aos anseios do consumidor. Assim, a qualidade passou a ser associada à percepção dos clientes sobre produtos e/ou serviços buscados em alguma organização (LOPES, 2009).

Nesse sentido, o modelo SERVQUAL busca avaliar o serviço em duas etapas: a primeira, identifica a expectativa prévia do indivíduo acerca de um serviço e a segunda, analisa a percepção do usuário após a prestação do serviço (Freitas, Bolsanello & Viana, 2008; Pena *et al.* 2013). Desse modo, os critérios de avaliação aplicados na escala, levaram em consideração as lacunas (*gaps*) entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido.

Um item que obtém *gap* positivo aponta que o serviço entregue está satisfazendo as expectativas do usuário. Em contrapartida, um *gap* negativo sugere que os usuários estão insatisfeitos com o serviço que foi prestado. A identificação desses *gaps* possibilita verificar quais aspectos na organização precisam de uma maior atenção em prol da melhoria (BRITO; VERGUEIRO, 2011; MORAES *et al.*, 2017).

Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) e Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988) o modelo SERVQUAL analisa a qualidade nos serviços por meio de cinco dimensões:

- Segurança: refere-se a cortesia e ao conhecimento dos prestadores de serviço;
- Confiabilidade: é a transmissão de confiança e exatidão na prestação do serviço;
- Responsabilidade: refere-se a disposição para ajudar e auxiliar os usuários ao fornecer os serviços;
- Empatia: consiste no tratamento personalizado aos clientes;
- Aspectos tangíveis: é a aparência do ambiente físicos, equipamentos e pessoal.

Entretanto, o modelo SERVQUAL recebeu críticas quanto à aplicabilidade para todos os campos que envolvem serviços, e também à sua validade quanto às dimensões e perspectivas. Exemplos podem ser citados com o trabalho de Babakus e Boller (1992), que sugeriu que a dimensionalidade da qualidade dos serviços pode depender do tipo de serviço em estudo; e a pesquisa de Haque (2013), no setor bancário, que propôs a introdução da dimensão de preço na escala, sob o argumento de que esta interfere na percepção da qualidade de serviço. Charles e Kumar (2014) que também desenvolveram um estudo no setor bancário, apontaram a necessidade de aplicar a SERVQUAL a partir da perspectiva da gerência, para saber como a gestão percebe os serviços prestados, não apenas sob a ótica dos clientes e os *gaps* entre expectativas e percepção.

No Brasil, identificou-se que a escala é aplicada, por exemplo, na avaliação de serviços em diversas esferas do mercado, como no setor educacional (NOGUEIRA; LAS CASAS, 2015), turístico (MONDO; FIATES, 2015) e serviços prestados em Museus (MIGUEL; FREIRE, 2016), tendo este constatado deficiência na dimensão de confiabilidade por parte dos consumidores.

Porém, mesmo diante das fragilidades apresentadas pelas pesquisas consultadas, entende-se que a escala SERVQUAL é um modelo eficiente para tratar a problemática apresentada na pesquisa.

4 METODOLOGIA

A pesquisa caracteriza-se por ser descritiva e exploratória, pois descreve uma realidade que ainda não foi estudada, com intuito de familiarizar-se com o objeto de estudo (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). O estudo também se caracteriza como quantitativo, uma vez que transformou em números e dados estatísticos as respostas de todos participantes da pesquisa

(GIL, 2008).

O instrumento para coleta de dados foi um questionário composto por duas partes: A primeira com 4 (quatro) questões destinadas à traçar um perfil da amostra em termos de gênero, idade, escolaridade e profissão; a segunda com 10 (dez) itens de avaliação listados para identificar a expectativa e o desempenho dos usuários quanto aos serviços públicos. Tais itens foram distribuídos em 5 (cinco) categorias conforme o modelo SERVQUAL: segurança, confiabilidade, responsabilidade ou presteza, empatia e aspectos tangíveis. O quadro 1 apresenta o modelo com os itens de avaliação distribuídos por categorias.

QUADRO 1 - Modelo SERVQUAL

Dimensões	Itens de Avaliação
Segurança	Conhecimento dos funcionários
	Comportamento cortês dos funcionários
Confiabilidade	Transmissão de confiança dos funcionários nos serviços prestados
	Existência de exatidão nos serviços prestados
Responsabilidade (Presteza)	Funcionários dispostos a ajudar
	Funcionários prestativos que se comunicam bem com os usuários
Empatia	Atenção personalizada a cada usuário
	Interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários
Aspectos tangíveis	Aparência das instalações físicas e layout
	Qualidade dos equipamentos

Fonte: Elaborado pelos autores da pesquisa, adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

O instrumento de coleta de dados foi adaptado para estabelecer questões que correspondam às cinco dimensões da qualidade, conforme o modelo SERVQUAL, com características capazes de analisar a segurança, confiabilidade, responsabilidade, empatia e aspectos tangíveis da expectativa (antes do serviço) e desempenho (após o serviço). Cada dimensão foi composta por duas variáveis que avaliaram a expectativa e o desempenho dos serviços públicos sob a ótica dos usuários participantes da pesquisa.

Para avaliar cada dimensão do modelo SERVQUAL, a pesquisa fez uso de duas escalas Likert de 5 (cinco) pontos: Escala de importância, indo desde a opção “sem importância” até “extremamente importante” para avaliar a expectativa acerca dos serviços avaliados; e a escala de desempenho, indo desde a opção “ruim” até “excelente” para avaliar a percepção da qualidade dos serviços em estudo após o seu usufruto.

Foram aplicados 804 questionários, entre os meses de outubro e novembro de 2019, com usuários de serviços de saúde, segurança, educação, economia, assistência social, abastecimento de água e correios. A pesquisa envolveu usuários de serviços públicos de 17 (dezesete) municípios do estado do Piauí distribuídos por todas as regiões da federação, sendo esses: Isaías Coelho, Simplício Mendes, São Francisco de Assis do Piauí, Bela Vista do Piauí, Bom Jesus, Palmeira do Piauí, Parnaíba, Amarante, Regeneração, Angical do Piauí, Água Branca, Teresina, Guadalupe, Floriano, São José do Peixe, São Miguel do Fidalgo e Ribeira do Piauí.

Dentre os 804 questionários, 4 (quatro) estavam incompletos e foram excluídos da amostra, assim, a análise foi realizada a partir dos 800 questionários válidos. A pesquisa teve como população os habitantes do estado do Piauí, que é de 3.118.360, segundo o censo do IBGE (2010). Assim sendo, a amostra foi não probabilística e por acessibilidade.

Para analisar os dados da pesquisa foram utilizadas como técnicas estatísticas a análise descritiva e a estatística inferencial. Para tanto, os dados foram tabulados e processados no *software* SPSS, versão 23. Isso permitiu a verificação do Alfa de Cronbach para constatar a confiabilidade dos dados da pesquisa e até que ponto a escala refletiu resultados consistentes, já que foi aplicada para um público variado.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.1 Perfil da amostra

Dos 800 respondentes, 479 são mulheres (59,9%), 319 são homens (39,9%) e 2 não declararam o gênero (0,3%). Assim, obteve-se uma maioria de mulheres participando da pesquisa. Em relação à idade, 250 respondentes têm de 18 a 25 anos (31,3%), 187 têm de 26 a 35 anos (23,4%), 164 têm de 36 a 45 anos (20,5%) e 111 têm idade superior a 45 anos (13,9%), o que revela um público jovem, no qual mais de 75% possui menos de 45 anos.

Quanto à escolaridade, 23,4% dos respondentes possuem ensino médio completo; 23% ensino superior incompleto; 12,8% possuem pós-graduação; 12,1% ensino fundamental incompleto; 11,6% ensino superior completo; 9,9% ensino médio incompleto; 5,3% ensino fundamental completo e 2% dos respondentes declararam-se analfabetos. Por tanto, a amostra concentra-se em uma maioria escolarizada.

No que concerne à profissão dos respondentes, 28,6% são servidores públicos, 17,4% são autônomos, 12,6% trabalham na iniciativa privada, 0,8% trabalham em organizações de capital misto, enquanto 41% afirmam trabalhar em outras atividades.

Realizou-se o teste de hipótese para comparar os grupos por meio do gênero (homem e mulher), a partir das variáveis: cidade, esfera, segmento, idade, escolaridade e profissão. Assim, obteve-se a análise da comparação entre os grupos, colocando em destaque o teste t indicando diferenças significativas para valores menores do que 0,05 (HAIR et al., 2016), conforme exposto na Tabela 1.

TABELA 1 - Comparação das médias das variáveis sociodemográficas entre os respondentes por gênero.

Variáveis independentes	Gênero	N	Média	Desvio-padrão	Sig. (2-tailed)
Cidade	Homem	319	9,45	4,586	,304
	Mulher	479	9,80	4,796	,300
Esfera	Homem	319	1,92	,771	,483
	Mulher	479	1,88	,821	,478
Segmento	Homem	319	2,56	1,783	,795
	Mulher	479	2,59	1,914	,793
Idade	Homem	319	2,29	1,383	,000
	Mulher	479	2,77	1,554	,000
Escolaridade	Homem	319	5,15	1,754	,499
	Mulher	479	5,24	1,951	,489
Profissão	Homem	319	2,98	1,587	,003
	Mulher	479	3,33	1,613	,003

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Para as variáveis idade e profissão, constatou-se que o teste t apresentou valor p inferior a 0,005, indicando diferença estatisticamente significativa entre a idade e a profissão dos respondentes em relação ao gênero. Assim sendo, as mulheres da amostra apresentaram idade mais próxima da faixa etária 3 (de 36 a 45 anos), sendo empregadas majoritariamente no setor privado e em organizações de capital misto. Já os homens apresentaram idade mais próxima da faixa etária 2 (de 26 a 35 anos), sendo empregados em sua maioria no setor público e no privado.

5.2 Avaliação da qualidade nos serviços públicos do Piauí

Para a verificação da confiabilidade da escala SERVQUAL, utilizou-se o coeficiente de alfa de Cronbach (α), para os cinco constructos, e constatou-se que os valores apresentados tanto para a expectativa quanto para o desempenho são satisfatórios ($\alpha > 0,7$), conforme apresentado na Tabela 1, o que permite inferir que existe consistência interna para mensurar as

dimensões investigadas (HAIR et al., 2016).

TABELA 2 – Confiabilidade das dimensões investigadas

Dimensões da Escala	α Expectativa	α Desempenho
Segurança	0,728	0,787
Confiabilidade	0,720	0,717
Responsabilidade	0,783	0,843
Empatia	0,759	0,826
Tangibilidade	0,799	0,822

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Foram apresentadas na Tabela 3, as médias de cada um dos itens de avaliação com a finalidade de identificar a diferença entre o desempenho do serviço prestado e a expectativa do usuário em relação ao serviço (*gap*) e verificar se alguma dimensão apresenta criticidade.

TABELA 3 - Valor médio do desempenho e das expectativas em relação aos serviços e seus gaps

Dimensão	Itens de avaliação	Expectativa (E)		Desempenho (D)		GAP (D-E)
		Média	Desvio-padrão	Média	Desvio-padrão	
Segurança	Conhecimento dos funcionários.	3,89	0,34	3,45	,038	-0,45
	Comportamento cortês dos funcionários.	4,00	0,33	3,48	0,39	-0,53
Confiabilidade	Transmissão de confiança dos funcionários nos serviços prestados.	4,09	,032	3,56	,038	-0,53
	Existência de exatidão nos serviços prestados.	3,95	0,34	3,40	,038	-0,54
Responsabilidade (Presteza)	Funcionários dispostos a ajudar.	4,05	,034	3,45	,041	-0,60
	Funcionários prestativos que se comunicam bem com os usuários.	4,05	,035	3,44	,041	-0,61
Empatia	Atenção personalizada a cada usuário.	3,87	,037	3,27	,041	-0,60
	Interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários.	4,01	,035	3,27	,042	-0,74
Aspectos tangíveis	Aparência das instalações físicas e layout.	3,96	,034	3,22	,041	-0,74
	Qualidade dos equipamentos.	4,05	,035	3,14	,041	-0,91

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Apresenta-se no Quadro 2, a classificação da criticidade dos itens, considerando o fato de que o desempenho da prestação dos serviços não superou a expectativa dos usuários em relação aos serviços ora investigados. O item com maior valor negativo refere-se à dimensão tangibilidade, seguido dos itens referentes à empatia e responsabilidade respectivamente com maiores valores críticos. Tais dados foram ordenados de forma decrescente no Quadro 2:

QUADRO 2 – Classificação da criticidade dos itens

Item	GAP	Dimensão
Qualidade dos equipamentos	-0,910	Tangibilidade
Interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários	-0,740	Empatia
Aparência das instalações físicas e layout	-0,740	Tangibilidade
Funcionários prestativos que comunicam-se bem com os usuários	-0,610	Responsabilidade/Presteza
Atenção personalizada a cada usuário	-0,600	Empatia

Funcionários dispostos a ajudar	-0,600	Responsabilidade/ Presteza
Existência de exatidão nos serviços prestados	-0,540	Confiabilidade
Transmissão de confiança dos funcionários nos serviços prestados	-0,530	Confiabilidade
Comportamento cortes dos funcionários	-0,520	Segurança
Conhecimento dos funcionários	-0,450	Segurança

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Segundo Freitas, Bolsanello e Viana (2008), a utilização da escala SERVQUAL possibilita o reconhecimento dos pontos fortes e fracos da organização, tendo em vista que realiza a medição das pontuações dos itens pertencentes a cada dimensão. Um item que obtém *gap* positivo aponta que o serviço entregue está satisfazendo as expectativas do usuário. Em contrapartida, um *gap* negativo sugere que os usuários estão insatisfeitos com o serviço que foi prestado.

Desta forma, ratifica-se que o modelo SERVQUAL neste trabalho possibilitou a identificação de lacunas na prestação de serviços que podem ser passíveis de aprimoramento após análise do gestor, ampliando a percepção de qualidade e satisfação do usuário (PURCĂREA; GHEORGHE; PETRESCU, 2013).

O item mais defasado segundo os usuários participantes da pesquisa foi a “qualidade dos equipamentos” seguido pela “aparência das instalações físicas e *layout*”. No setor público a burocratização é algo bem evidente. Processos de licitação para compra de novos equipamentos, construção de novas instalações e reformas costumam demorar. Consequentemente muitos prédios públicos possuem uma infraestrutura que não condizem com as necessidades da organização para oferecer um serviço de qualidade.

Outro item que destacou-se na pesquisa pelo seu *gap* negativo foi: “Interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários”. A indiferença dos funcionários pode ter várias razões, dentre elas pode-se inferir: A falsa estabilidade profissional que alguns servidores públicos tem; a insatisfação no trabalho dos servidores por motivos diversos refletindo no comportamento diário; a burocratização que não permite alguns procedimentos serem realizados, por mais simples que possam parecer para o usuário. Tudo isso acaba refletindo tanto na dimensão Empatia como na Responsabilidade/Presteza.

As dimensões com *gaps* menores foram: segurança e confiabilidade, porém mesmo essas apresentaram resultados negativos e não podem ser desconsiderados pelos gestores públicos do estado do Piauí, pois a oferta de serviços tem que se basear na perspectiva do cliente devendo contemplar todos os aspectos por ele percebidos, de forma que sejam realmente cobertos (GRÖNROOS, 2004).

Bons gestores públicos devem estar aptos a verificar a divergência entre a percepção e expectativa dos usuários, podendo traçar ações planejadas para desenvolvimento do serviço público, com melhor competência para realizar o dispêndio dos recursos públicos, e fazê-lo de forma mais assertiva.

Foi feito ainda um estudo descritivo a fim de identificar qual esfera do setor público apresentou o melhor desempenho. Detectou-se que as organizações da esfera federal apresentaram melhores resultados em relação às demais, seguida da esfera estadual e por fim a municipal. Esse resultado indica que os gestores municipais precisam repensar estratégias e políticas públicas para melhor atender seus usuários.

5 CONCLUSÃO/CONTRIBUIÇÕES

Avaliar a satisfação de usuários de serviços públicos é um processo complexo que engloba múltiplas dimensões. Depreende-se que avaliar a qualidade dos serviços por meio da satisfação dos usuários é uma estratégia que auxilia na identificação de problemas organizacionais em que leva a organização a repensar e rever suas atitudes para melhorar a qualidade dos serviços e até mesmo inovar.

O modelo SERVQUAL dispõe de dimensões que abordam questões relacionadas aos fatores da satisfação de usuários. Adaptando-o, o modelo permitiu condições para contextualizar a satisfação dos serviços em suas cinco dimensões, mostrando-se adequado para avaliação da satisfação dos usuários de serviços públicos de órgãos no Piauí.

Assim sendo, o modelo SERVQUAL mostrou-se adequado pois, a partir do ajuste de variáveis, foi possível fazer análises que levaram a identificação de aspectos a serem melhorados por parte do serviço público no Piauí, dando possibilidade de priorizar aquele que gera maior impacto na satisfação dos usuários.

A pesquisa detectou que os serviços públicos no estado do Piauí têm baixa potencialidade de surpreender os usuários, uma vez que em todos os itens analisados obtiveram *gaps* negativos. Isso pode estar acontecendo por motivos diversos, os quais cada gestor em suas organizações devem analisar de modo mais individualizado.

Além disso, a esfera pública que apresentou melhor avaliação foi a federal, seguida da estadual e, posteriormente, a municipal. Sendo necessário um olhar mais aguçado da gestão da qualidade pelos gestores municipais.

Como contribuições, os resultados desta pesquisa podem ser adotados pelos órgãos públicos do Piauí, como embasamento para a implantação de planos de ações e metas de cada órgão, visando a melhoria no serviço, e possibilitando o uso racional dos recursos, com investimentos públicos definidos estrategicamente para sanar problemas de maior prioridade e relevância indicadas pelos usuários, para, garantir uma melhor efetividade do serviço. A pesquisa também contribui para o fortalecimento do campo de pesquisa ‘gestão pública’.

A pesquisa limita-se pela sua abrangência. Por envolver muitos usuários de serviços públicos de todas as regiões do estado. Optou-se por uma pesquisa quantitativa que torna os dados superficiais, não sendo possível aprofundar-se nas particularidades de cada instituição analisada.

Por fim, o trabalho, a partir de seus resultados, poderão servir como base para a realização de novas pesquisas acadêmicas sobre o tema, e ser utilizado como fonte de informações para o funcionalismo público e para profissionais de diversos ramos que atuam nas prestações de serviços de assistências sociais, gerando conhecimentos que possam balizar as ações e o desenvolvimento de novos programas e estratégias de ação para a organização.

REFERÊNCIAS

ABRANTES, M. J. A. **Qualidade e satisfação: opinião dos utilizadores de serviços de saúde hospitalares**. Coimbra, 2012, 197 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Coimbra, Coimbra, 2012.

AHMED, S.; HASSAN, M. Survey and case investigations on application of quality management tools and techniques in SMIs. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 20, n. 7, p. 795-826, 2003.

ALBUQUERQUE, J. D. **Qualidade hospitalar: uma análise de sua realidade em Campina Grande-Paraíba-Brasil**. Badajóz, Espanha, 2012, 337 f. Tese (Doutorado) - Faculdade de

Ciências Econômicas, Universidade de Extremadura, Badajóz, Espanha, 2012.

ARANTES, P. P.; NEVES, S. M. Avaliação da qualidade em serviços: análise da utilização da ferramenta Servqual. In: **Gestão de Serviços Artigos Brasileiros** volume 1. Organizador Darly Fernando Andrade – Belo Horizonte, MG: Poisson, 2017. 159 p.

ARAÚJO, M. P. de. **Gestão da Qualidade no Serviço Público**: desafio de uma nova era. Especialização Em Direito Administrativo e Gestão Pública. UFPB/João Pessoa, 2004

BABAKUS, E., & BOLLER, G. W. An empirical assessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Business research** v. 24, n. 3 p.253-268, 1992.

BRASIL, Constituição Federal. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <<http://www.ritmodeestudos.com.br>> Acesso em 14 de abril de 2022.

BRITO, G. F. ; VERGUEIRO, W. C. S. . Avaliação da Qualidade Orientada ao Usuário estudo de caso em biblioteca acadêmica utilizando o método SERVQUAL. **Ciencias de la Información** (Online), v. 42, p. 55-59, 2011.

CHARLES, V., & KUMAR, M. Satisficing data envelopment analysis: An application to SERVQUAL efficiency. **Measurement**. v. 51, p.71-80, 2014.

CRONIN JR, J. J., & TAYLOR S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of marketing** v. 56, n. 3 p. 55-68, 1992.

ERDMANN, R. H. **Gestão da qualidade no setor público**. 3. ed. Reimp. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/ UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2016.

FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia de informação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; VIANA, N. R. N. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008.

GERHARDT, T. E. e SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

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

GRÖNROOS, C. The relationship marketing process: communication, interaction, dialogue, value. **Journal of business & industrial marketing**, 2004.

HAIR, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. **A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)**. Los Angeles: Sage, 2016.

HAQUE, I. M. Assessing the adequacy of servqual dimensions in retail banking. **International Journal of Academic Research**, v. 5, n. 4, 2013.

HAWRYSZ, L.; HYS, K.; I PRODUKTÓW, I. I. P. The results of the implementation of quality management tools in the public sector. **Organization and Management**, v. 2, p. 23-33, 2012.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **População**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pi/panorama>> Acesso em: 14 de abril de 2022.

LONGO, R. M. J. **Gestão da qualidade**: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. Brasília: IPEA, jan. 1996. (Texto para discussão; 397).

LOPES, C. E. S. **Avaliação da qualidade percebida dos serviços prestados pelos agentes autorizados da empresa de telefonia claro na cidade de Curitiba-PR pela ferramenta SERVQUAL**. Universidade Federal de Santa Catarina , UFSC. Florianópolis, 2009.

MARTINS, V. F. Hospitais Universitários Federais e a Nova Reestruturação Organizacional: o primeiro olhar, uma análise de um Hospital Universitário. **ReAC – Revista de Administração e Contabilidade**.

- Faculdade Anísio Teixeira (FAT), Feira de Santana-BA, v. 3, n. 2, p. 4-22, jul./dez. 2011.
- MATTOS, C. A. C.; et al. Serviços médico-hospitalares: fator de satisfação dos pacientes de um hospital público de Belém-PA. **Pretexto**, Belo Horizonte, v.11, n. 4, p. 90-110, out./dez. 2010.
- MIGUEL, M. C., & FREIRE, V. F. Avaliação da Qualidade Orientada ao Usuário do Museu Capixaba do Negro: Aplicação da Abordagem Teórico-Metodológica Servqual em um Espaço Museológico de Vitória-ES. **Revista Guará**, v. 1, n. 5, 2016.
- MONDO, T. S.; FIATES, G. G. S. (2015). **Qualidade de Serviços em Atrativos Turísticos**: um estudo da percepção dos turistas de Florianópolis-SC-Brasil/Quality of Services in Tourism Attractions: a study of Florianópolis' tourists perceptions-SC-Brazil/Calidad de Servicios en Atractivos Turísticos: un estudio de la percepción de los turistas de Florianópolis-SC-Brasil. *Revista Turismo em Análise*, 26(1), 112.
- MORAES, T. A. de; FREIRE, A. Q. ; BACHMANN, T. H. B. ; ABREU, N. R. de . **Qualidade em Serviços e Dispositivos Móveis**: Uma Análise a Partir da Aplicação do Modelo Servqual. **Revista FSA (Faculdade Santo Agostinho)**, v. 14, p. 19-39, 2017.
- MORAES, T. A; FREIRE, A. A. Q; BACHMANN, T. H. B; ABREU, N. R. Qualidade em Serviços e Dispositivos Móveis: Uma Análise a Partir da Aplicação do Modelo SERVQUAL. **Rev. FSA**, v.14, n.4, art. 2, p. 19-39, jul./ago. 2017.
- NOGUEIRA, T. G.; LAS CASAS, A. L. . Avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma instituição de ensino superior: um estudo sobre os serviços complementares através do uso da escala SERVQUAL . **Revista Pensamento & Realidade**, v. 30, n. 1, p. 106-128, 2015.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p. 12-40, Spring 1988.
- PELLISSARI, A. S., ET AL. Aplicação e avaliação do modelo SERVQUAL para analisar a qualidade do serviço. **Revista Científica Internacional**, v. 1, n. 1, p.1-24, 2012.
- PENA, M. M.; SILVA, E. M. S. da, TRONCHIN, D. M. R.,MELLEIRO, M. M. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. **Rev Esc Enferm USP**. v. 47, n. 5, p.1235-40, 2013.
- PISCO, L. A. A avaliação como instrumento de mudança. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, jul/set. 2006.
- PURCĂREA, V. L., GHEORGHE, I. R., & PETRESCU, C. M. The assessment of perceived service quality of public health care services in Romania using the SERVQUAL scale. **Procedia Economics and Finance**, 6, p.573-585, 2013.
- RIGHI, A. W. **Avaliação da qualidade em serviços públicos de saúde** – O caso da estratégia saúde da família. Mestrado em Engenharia de Produção/UFSM-Centro de Tecnologia. Rio grande do Sul, 2009.
- VARGO, S. L., & LUSCH, R. F. Service-dominant logic: continuing the evolution. **Journal of the Academy of marketing Science**, v. 36, n. 1, p.1-10, 2008.
- VARGO, L., & LUSCH, R. F. Institutions and axioms: an extension and update of service-dominant logic. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 44, n. 1, p.5-23, 2016.
- VARGO, L., & LUSCH, R. F. Evolving to a new dominant logic for marketing. **Journal of marketing**, v. 68, n. 1, p.1-17, 2004.
- VIEIRA, G. B. B. **A saúde como produto**: um estudo no segmento médico hospitalar. In: CONGRESSO DE PESQUISA E EXTENSÃO DA FSG, 2, 2014. **Anais...** Caxias do Sul: FSG,

2014.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de Serviços**: a empresa com o foco no cliente. Porto Alegre. Editora Bookman. 2003.