

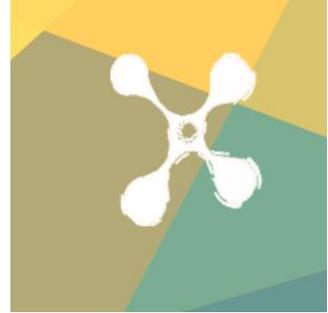
ISSN: 2316-6517



**International Journal of Knowledge
Engineering and Management**

v. 10, n. 27, 2021.

ijkem.ufsc.br



International Journal of Knowledge Engineering and Management,

Florianópolis, v. 10, n. 27, pp. 129-156, 2021.

• ISSN 2316-6517 •

• DOI: 10.29327•

METODOLOGIA PARA A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UMA APLICAÇÃO EM UMA AGÊNCIA DO INSS

YURANA CATUCÁ XAVIER

Administradora

Universidade Federal do Pará (UFPA)

yuranacatucaxavier@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2186-6378>

JÉSSICA OLIVEIRA LOUREIRO DA SILVA

Administradora

Universidade Federal do Pará (UFPA)

jessicaoliveiraje@outlook.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7409-6450>

BRUNO RAFAEL DIAS DE LUCENA

Doutor em Engenharia de Produção

Universidade Federal do Pará (UFPA)

brunolucena@ufpa.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9300-4005>

FIBIA BRITO GUIMARÃES

Mestra em Administração

Universidade Federal do Pará (UFPA)

fibia@ufpa.br

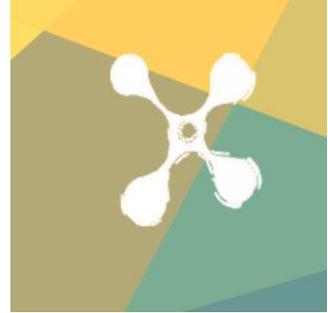
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6013-863X>

Submissão: 30 de dezembro 2021. Aceitação: 26 janeiro 2022.

Sistema de avaliação: duplo cego (*double blind review*).

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC)





METODOLOGIA PARA A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UMA APLICAÇÃO EM UMA AGÊNCIA DO INSS

Resumo

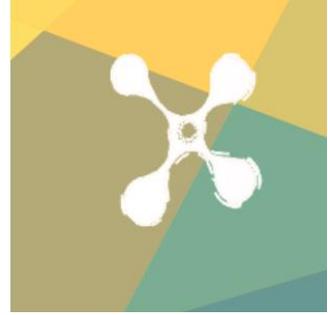
Objetivo: Este artigo tem por objetivo apresentar uma metodologia simplificada para a avaliação da qualidade do serviço público através do caso de uma agência do Instituto Nacional do Seguro Social situado em Belém do Pará.

Design | Metodologia | Abordagem: O método apresentado é norteado pelos critérios de qualidade: velocidade no atendimento, aspectos perceptíveis, comunicação, acesso, atendimento e flexibilidade; aferidos em escala Likert, valorados de 1 a 5, apresentados em duas faixas para cada critério, correspondendo a primeira faixa à importância e a segunda faixa à satisfação. Compreende também questões abertas de apoio.

Resultados: Os resultados demonstraram que o método é útil para clarificar a importância atribuída a cada critério de qualidade pelos usuários, bem como a sua satisfação com a prestação de serviço. Do ponto de vista prático, verificou-se que a satisfação dos atendentes com o serviço é menor do que a dos usuários com o mesmo serviço. Resultados particulares ao caso estudado são apresentados.

Originalidade | Valor: A ausência de uma ferramenta acessível para verificar a percepção da qualidade do serviço público aos usuários motiva essa pesquisa. O método está pronto para ser utilizado e testado, bem como customizado para cada tipo de serviço de atendimento em organizações públicas.

Palavra-chave: Avaliação da Qualidade, Serviços, Serviço Público, Likert, Estudo de Caso

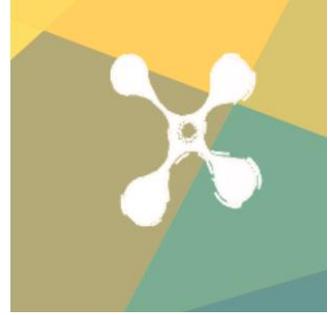


METHODOLOGY FOR ASSESSING QUALITY IN PUBLIC SERVICE: AN APPLICATION IN AN INSS AGENCY

Abstract

Goal: This paper aims to present a simplified methodology for evaluating the quality of public service through the case of an agency of the National Social Security Institute located in Belém do Pará. **Design | Methodology | Approach:** The method presented is guided by quality criteria: speed of service, perceptible aspects, communication, access, service, and flexibility; measured on a Likert scale, rated from 1 to 5, presented in two ranges for each criterion, the first range corresponding to the importance and the second to satisfaction. It also comprises open-ended support questions. **Results:** The results showed that the method is useful to clarify the importance attributed to each quality criterion by users, as well as their satisfaction with the provision of service. From a practical point of view, it was found that the satisfaction of attendants with the service is lower than that of users with the same service. Results particular to the case studied are presented. **Originality | Value:** The absence of an accessible tool to verify users' perception of the quality of public service motivates this research. The method is ready to be used and tested, as well as customized for each type of customer service in public organizations.

Keywords: Quality Assessment, Services, Public service, Likert, Case study

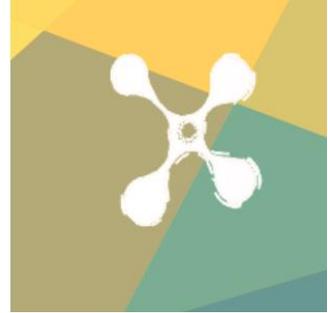


1. Introdução

Nas últimas décadas, em resposta aos novos hábitos de consumo e da expansão de mercados tornando-se globais, o foco da qualidade foi reposicionado, passando então a ser conduzido pelas necessidades dos clientes, como afirma (Harazneh, et al., 2020). Essa colocação torna-se nítida ao se observar a relação entre as organizações privadas e seus consumidores, de maneira que se um cliente não enxerga o valor de um produto, este simplesmente não paga por ele, considerando as inúmeras opções que lhe são disponibilizadas. A redução da demanda pode gerar conseqüente extinção do produto ou novos investimentos para sua qualificação.

Já no serviço público, há um estado de insatisfação. A Lei N° 13.460, de 26 de junho de 2017, versa sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. O artigo 5° da referida Lei, aponta que o consumidor tem direito à prestação adequada dos serviços, destacada sua participação no acompanhamento e avaliação. O desenvolvimento dos meios de comunicação, ao viabilizar a manifestação e disseminação imediata de qualquer descontentamento, associado ao princípio da transparência que rege as instituições públicas, permitiu que a postura crítica dos usuários frente aos serviços públicos oferecidos ganhasse maior alcance. Assim, esses usuários tendem a acompanhar mais a qualidade da prestação dos serviços e exigir a execução de seus direitos.

A eficiência no setor privado é observada mais claramente pelos usuários, do que aquela oferecida pelo setor público, uma vez que são mais ágeis os movimentos estratégicos dessas organizações em direção às necessidades do mercado. De forma equivalente, quando se refere ao governo, a população acaba por atribuir-lhe o status de setor improdutivo (Moore, 2002), muito embora os objetivos desses dois setores sejam essencialmente diversos. O recurso financeiro utilizado para custear os

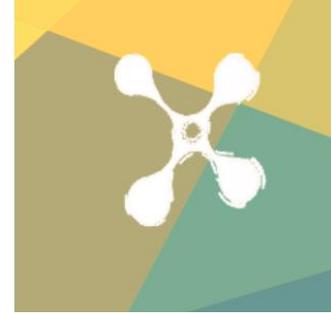


empreendimentos públicos é oriundo do poder coercitivo da tributação, o que quer dizer que não é espontâneo como ocorre no setor privado, o que acaba por enfraquecer a percepção de “soberania do consumidor”, quando na verdade, assim como no setor privado, o trabalho gerencial do setor público é também articulado em função da geração de valor (Moore, 2002).

A satisfação do cliente é resultante da ponderação entre as expectativas e a percepção a respeito do serviço prestado (Corrêa & Caon, 2012), que apontam gerentes de serviços como nem sempre precisos ao detectar esses fatores. Identificar objetivamente quais são essas expectativas e qual a percepção dos consumidores a respeito do serviço oferecido, auxilia no investimento exato a esses aspectos, garantindo eficiência no processo de melhoria contínua da qualidade, como alega (Johnston & Clark, 2010). A longo prazo, o enfoque deverá deixar de ser as expectativas e passar a ser as necessidades dos clientes, o que aproximará o serviço prestado à sua condição de efetiva qualidade (Gianesi & Corrêa, 1996).

Portanto o problema norteador do presente estudo é a ausência de uma ferramenta para verificar a qualidade da prestação de serviço na agência da previdência social localizada na Av. Nazaré. Desta forma a pesquisa pretende contribuir para a prática da administração pública por meio da melhoria da capacidade de verificar a qualidade do serviço prestado por um órgão público. Em consequência disso, o objetivo deste artigo é propor uma ferramenta adaptada, adequada para mensurar a qualidade percebida do serviço público prestado.

A investigação foi desenvolvida a partir da perspectiva dos segurados e dos atendentes da agência, assim foi possível identificar a concepção dos servidores a respeito do serviço oferecido, e a satisfação dos usuários atendidos pelo órgão, bem como identificar pontos a serem trabalhados. O levantamento de informações permite o



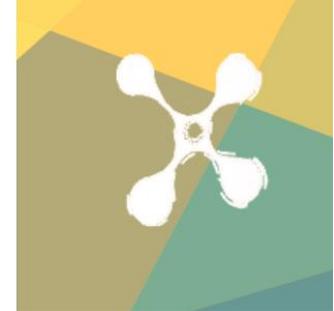
desenvolvimento e inserção de serviços de maior valor adicionado para a população usuária, como também proporciona uma maior assertividade na tomada de decisão, como afirma (Beal, 2008), permitindo uma postura propositiva, em virtude da visibilidade estratégica das variáveis ao gestor. A resultante estatística alcançada através da pesquisa, como sugere (Montgomery, 2004), amparando juízo a respeito de processos ou populações, desempenha papel fundamental na melhoria da qualidade na prestação de serviço.

2. Referencial Teórico

Caracterizado como intangível, o serviço, diferentemente do produto industrial, é de difícil armazenagem e verificação. A complexidade da análise subjetiva do serviço prestado está atrelada à dificuldade intrínseca de avaliação de um artigo abstrato, como é a qualidade no serviço, juntamente com a natural individualidade dos usuários, possuidores de percepções distintas a respeito dos critérios de qualidade existentes (Martins & Laugeni, 2005).

Empregar qualidade na prestação de serviço aos consumidores é o passo inicial para garantir a geração de valor da organização. Conforme (Zanini, 2016). para que haja aumento da qualidade é necessário identificar que cada consumidor possui necessidades e desejos diversos, portanto técnicas e procedimentos devem ser apresentados de forma personalizada, no ato da prestação de serviço, como por exemplo: ser atencioso, ágil, simpático, dispor de boa vontade, aprender a ouvir reclamações, entre outros; ferramentas para atender os interesses de cada cliente, bem como entender suas necessidades, alcançando desta forma a satisfação dos usuários.

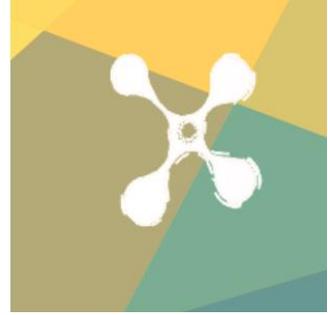
A importância de dispor qualidade ao que é ofertado tem origem nas primeiras relações comerciais, como afirma (Olivares, 2015). Os produtores e comerciantes da



antiguidade possuíam conhecimento a respeito dos meios que viabilizariam a expansão da demanda por sua produção. Era sabido que os artefatos se tornariam mais almejados pela população, quanto mais qualidade fosse a eles alocada, e mais provocados os possíveis usufruidores fossem ao consumo. Havia compreensão dos mecanismos de interesse dos clientes, a qualidade estava imediatamente relacionada às expectativas dos consumidores, existindo inclusive, como há hoje, manipulação dessas expectativas para enaltecer suas ofertas.

A qualidade em serviços é determinada pela ponderação entre percepção da prestação de serviço e expectativas do cliente. Por vezes, a expectativa acaba por ser desconsiderada em substituição a suposições feitas a respeito do que o usuário desejaria, podendo estas presunções gerar grandes equívocos, tendo em vista que os próprios consumidores possuem dificuldade de objetivar seus interesses, não tendo o fornecedor competência para fazê-lo sem aferir indicadores estatísticos (Gianesi & Corrêa, 1996). A percepção do cliente a respeito da qualidade do serviço prestado se dá através da ponderação entre o que ele esperava e o que houve efetivamente, estando a expectativa amparada em fatores como: experimento anterior, difusão de informações, necessidades pessoais, entre outros (Gianesi & Corrêa, 1996), sendo necessário ao gestor aferir tanto o que é esperado pelos consumidores, quanto quais seriam suas reais necessidades, essas de fundamental importância para o desenvolvimento de um programa de melhoria da qualidade a longo prazo.

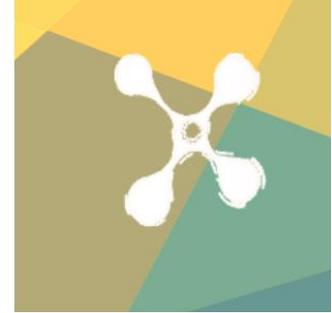
A qualidade pode ser classificada como uma entidade multiforme, possuidora de diversas dimensões que indicam o grau qualificante (Montgomery, 2004). A análise da extensão de possibilidades para mensurar a qualidade dos serviços prestados é de grande importância, possibilitando que seja quantificado o desempenho dos serviços ofertados. O rol de critérios de avaliação existentes é vasto, tendo em vista as diversas



singularidades da prestação de serviço para as mais distintas áreas de atuação, estando sua escolha dependente dos fatores que se pretende privilegiar na análise.

A partir de premissas abordadas por Martins e Laugeni (2005), Miguel (2001) e Gianesi e Correia (1996) foi selecionado um conjunto de critérios de avaliação da percepção dos usuários a respeito da qualificação do serviço prestado. São estes:

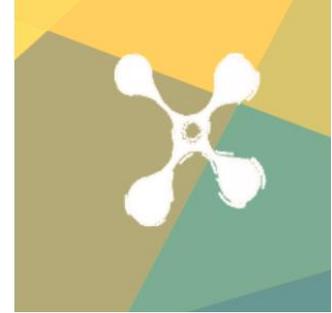
- Velocidade no atendimento: diz respeito à prestação de serviço em tempo ágil, de grande importância ao usuário, principalmente ao se fazer necessário a presença deste durante a promoção do serviço prestado, sendo o tempo dispensado durante o processo, julgado desperdício;
- Aspectos perceptíveis: trata-se de um critério de experiência imediata, através de evidências físicas do contato com o serviço prestado, são instalações confortáveis e bem aparentadas, qualidade dos equipamentos ou a postura dos servidores;
- Comunicação: informação difundida de maneira clara, diz respeito a capacidade de ouvir e entender o usuário, e sanar as dúvidas elucubradas por estes;
- Acesso: facilidade de localização e meios de locomoção, de importância mais evidente quando é necessário o deslocamento do usuário para se utilizar do serviço prestado;
- Atendimento: diz respeito à simpatia e paciência por parte dos prestadores de serviço durante o fornecimento, avalia a satisfação do usuário em ser atendido;
- Flexibilidade: garantia da prestação de serviço, ainda que diante de situação excepcional, dá-se pela capacidade do prestador de serviço de se adaptar, eficaz e rapidamente, diante de ocorridos inesperados.



Peters e Pierre (2010) afirmam que quando o governo desenvolve suas políticas de atuação, a pretensão imediata é o atendimento às necessidades da comunidade, promovendo bem-estar à sociedade. É necessário desenvolver um plano por parte do Estado para executar ações capazes de identificar as necessidades da população, e atuar sobre elas, promovendo a satisfação dos seus administrados (Matias-Pereira, 2016).

Planejar significa determinar metas e estabelecer prazos para atingi-las, se antecipando a possíveis infortúnios e identificando os meios que permitirão seu alcance, resultando na concretização da transparência e consistência do plano de ação delineado (Matias-Pereira, 2016). Existe um processo metodológico desde a origem do interesse em implementar a melhoria da qualidade, até as conclusões obtidas, a seleção das ferramentas necessárias para empregar as modificações sugeridas, e sua efetiva operação. Os administradores do setor público devem articular programas que possam ser usados em análise estatística (Peters & Pierre, 2010), o que possibilita que seja mensurada objetivamente a condição da prestação de serviço a partir das informações levantadas.

A estatística é considerada como a deliberação a respeito de situações que possibilitam ao setor gerencial a articulação de recursos para resolver pontos de atrito (Kaplan & Rieser, 1996). Só é possível administrar uma empresa de forma eficaz, ao aferir o desempenho e o progresso de sua atuação, não podendo ser negligenciada a importância de um programa de acompanhamento preciso dos indicadores de desempenho. Além disso, há a necessidade da implementação inequívoca das correções necessárias e sua disseminação entre os envolvidos.



A gestão estratégica da qualidade é mais eficiente quando as ferramentas e as informações a respeito dos padrões a serem seguidos são compreendidas por todos, afirma (Kaplan & Rieser, 1996).

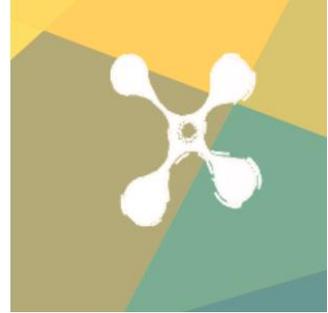
A avaliação do desempenho das atividades executadas no setor público fundamenta a condição do Estado identificado como o agente que pondera as práticas de programas com os indicadores de desempenho (Peters & Pierre, 2010). A utilização dos indicadores adequados permite a averiguação do estado da prestação de serviço ofertada, um julgamento contínuo e eficaz, bem como possibilita que seja desenvolvido um programa de melhoria da qualidade do serviço através do tempo.

É imprescindível ao gestor identificar que o planejamento não se esgota, sendo necessário acompanhamento periódico das variáveis, e desenvolvimento contínuo de programas para acompanhar as necessidades da organização (Matias-Pereira, 2016).

3. Procedimentos Metodológicos

A metodologia utilizada neste estudo é classificada por (Vergara, 2014) como exploratório-descritiva. Para a coleta e tratamento dos dados foi utilizado um método quali-quantitativo, com vistas a obter uma abordagem quantitativa, interpretativa e subjetiva do objeto. O objeto de estudo é o serviço executado na Agência Sede da Previdência Social, do Instituto Nacional do Seguro Social, localizada na Av. Nazaré, em Belém.

O modelo de avaliação foi constituído a partir de premissas citadas por Martins e Laugeni (2005), Miguel (2001) e Giansesi (1996), no qual foram determinados critérios de qualidade da prestação de serviço aplicáveis ao caso. Os critérios de qualidade utilizados são: velocidade, aspectos perceptíveis, comunicação, acesso, atendimento e flexibilidade.

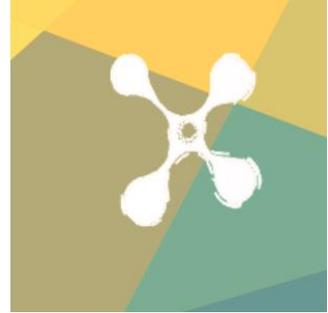


Foi realizada uma pesquisa de opinião com questões utilizando escala Likert para a captação da importância e satisfação dos respondentes sobre os critérios de qualidade selecionados. A análise será realizada através da ponderação entre a importância de cada critério e da satisfação com a realidade vivenciada durante o processo de utilização do serviço. Também foi aferido, através de questões qualitativas, quais fatores mais agradam e quais mais desagradam na agência, o que propiciou aos entrevistados liberdade para reforçar o apreciado nas questões quantitativas e/ou indicar critérios não mencionados, aproximando os dados coletados à realidade da prestação de serviço na agência.

A coleta de dados foi realizada na agência supracitada, que atende os habitantes da capital, dos municípios próximos e ainda alguns municípios do interior do estado. Foi executada durante duas semanas nos meses de janeiro e fevereiro de 2020, no período da manhã quando ocorre o atendimento ao público.

Os entrevistados foram agrupados em duas categorias: atendentes e segurados. O mesmo formulário foi utilizado para captar as percepções dos dois grupos. O levantamento de dados praticado com os usuários do serviço foi executado após o encerramento de todo o processo de atendimento.

O instrumento utilizado na pesquisa para a coleta de dados foi um formulário, composto por duas partes: (i) Avaliação dos critérios de qualidade: destinada a captura da percepção da importância e satisfação dos entrevistados sobre os critérios de qualidade: velocidade, aspectos perceptíveis, comunicação, acesso, atendimento e flexibilidade. Aferidos em escala de Likert de cinco níveis: (1) muito pouca (2) pouca (3) regular (4) alta, (5) muito alta. (ii) Forças e fraquezas do serviço: composta por duas perguntas abertas com objetivo de aferir o que mais satisfaz e o que mais causa insatisfação aos entrevistados, durante todo o processo da prestação de serviço. Os



dados obtidos foram agrupados em planilhas, para que fossem gerados os gráficos que permitiram a ilustração das informações apresentadas na pesquisa.

A amostra não probabilística relativa aos segurados é composta pelos usuários que passaram por dois estágios de atendimento na agência: (1) triagem: retirada de senha e direcionamento para a seção adequada; e (2) avaliação: com o médico perito ou assistente social. O número médio de atendimentos aos segurados no segundo estágio é de 43 por dia. Coletou-se dados de um total de 157 respondentes, a coleta foi realizada por meio de entrevista, registrada pelas pesquisadoras.

A amostra não probabilística relativa aos atendentes é composta por servidores (técnicos e analistas) e estagiários que lidam diretamente com os usuários. O número de atendentes que atua no turno da manhã é 14. Para esse tipo de participante, 10 formulários foram preenchidos pelos próprios respondentes.

4. Resultados e Discussões

Coletou-se dos usuários e atendentes, para verificar a usabilidade do método proposto, ao mesmo tempo em que se analisa os resultados específicos da pesquisa realizada. O valor atribuído à importância correspondente a cada critério de qualidade proposto, foram apresentados em uma escala de 1 a 5. As respostas das duas categorias de entrevistados têm suas médias apresentadas na figura 1:

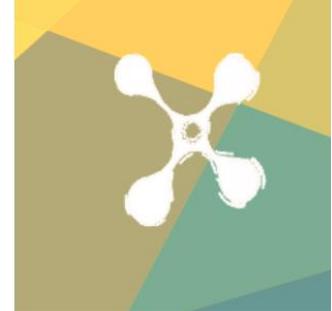
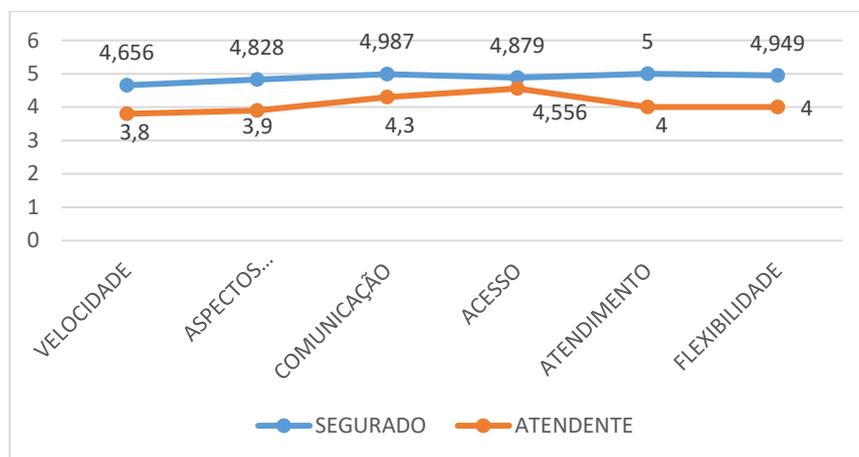


Figura 1 - Importância atribuída aos critérios de qualidade.



Fonte: Autores (2020)

É possível observar que consistentemente, os usuários atribuem aos critérios de qualidade importância expressivamente maior que os prestadores de serviço, exceto no critério de facilidade de acesso, onde a opinião de ambos os grupos sobre a importância converge. Zanini (2016) ressalta a necessidade de avaliar de forma personalizada as percepções. Os resultados obtidos devem fazer parte de um programa de acompanhamento que, de acordo com (Kaplan & Rieser, 1996), é mais eficiente quando compreendido por todos.

4.1. Satisfação dos Entrevistados quanto aos Critérios de Qualidade

Coletou-se entre os usuários e atendentes, o valor atribuído à satisfação correspondente a cada critério de qualidade proposto, apresentados em uma escala de 1 a 5. As duas categorias de entrevistados têm suas médias apresentadas na figura 2:

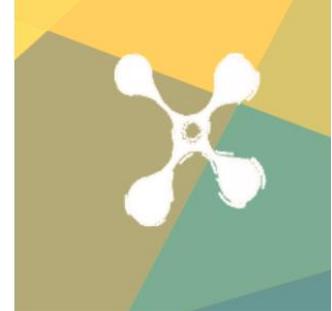
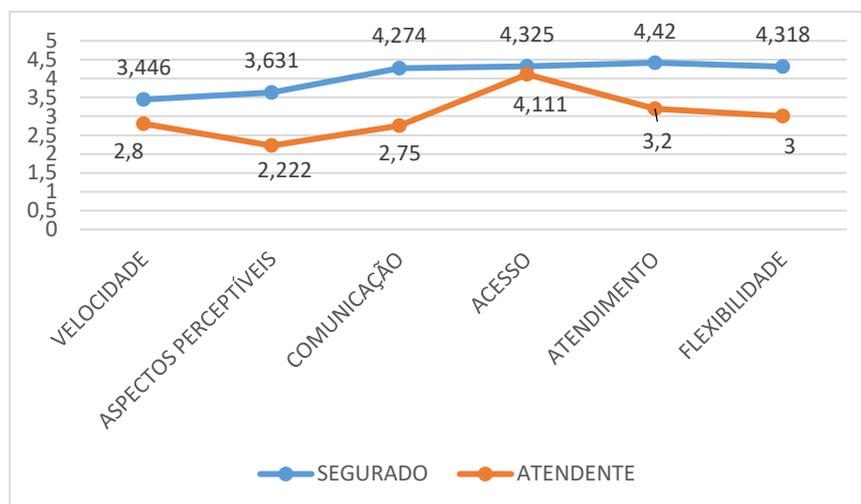


Figura 2 - Satisfação dos entrevistados quanto aos critérios de qualidade.

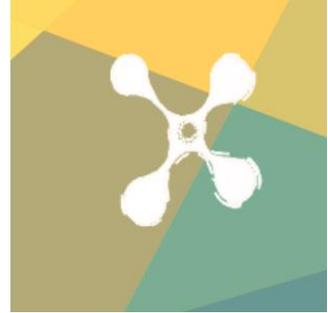


Fonte: Autores (2020)

Observa-se que os segurados estão mais satisfeitos, no que tange a todos os critérios de qualidade, em relação aos prestadores de serviço do órgão. Ambos os grupos de entrevistados compartilham aproximado grau de satisfação a respeito do acesso, cujo critério foi mais bem pontuado pelos atendentes. Além disso, destaca-se que o menor grau de satisfação dos atendentes corresponde aos aspectos perceptíveis, os quais juntamente com a velocidade, compõem os fatores que mais desagradam os segurados na prestação de serviço da agência. É necessário desenvolver um plano de atuação sobre as necessidades identificadas, como sugere (Matias-Pereira, 2016).

4.2. Qualidade da Prestação de Serviço na Agência

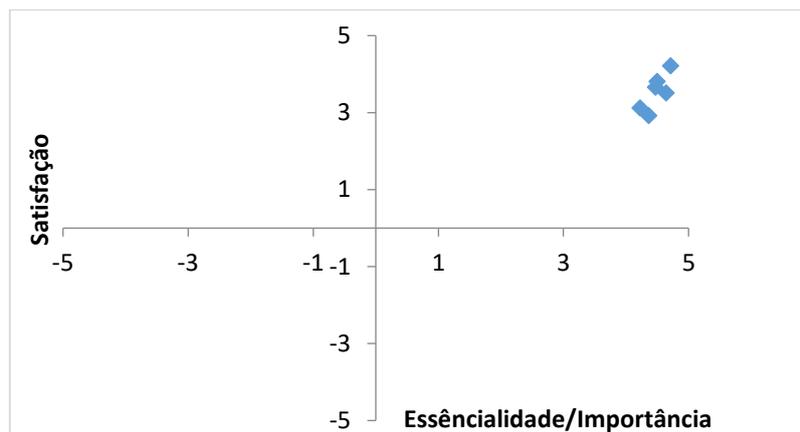
Foi analisada a qualidade dos serviços prestados pela agência, a partir da observação das médias de satisfação e importância obtidas de todos os entrevistados, atendentes e usuários, para cada critério de avaliação da qualidade. A análise permitirá



a objetivação da condição da prestação de serviço, através dos dados, como orienta (Peters & Pierre, 2010).

A figura 3 ilustra a ponderação dos parâmetros através de um plano cartesiano, em uma escala de eixos cujo eixo x corresponde à satisfação, e o eixo y corresponde à importância. O gráfico nos permite constatar a desarmonia entre os fatores, identificando a procedência desse desequilíbrio.

Figura 3 - Relação entre a importância e a satisfação atribuída aos critérios de qualidade.



Fonte: Autores (2020)

A figura 4 corresponde à apuração da discrepância entre a importância e a satisfação aferidas durante a pesquisa. Os valores são obtidos a partir do cálculo do grau de satisfação (a) pelo grau de importância (b), atribuído a cada critério. O cálculo passa a considerar o grau de importância como ideal, conferindo o seu alcance a uma condição de concordância em 100%. Desta forma $a/b*100$. Quanto mais baixo o valor resultante, menor convergência há entre os fatores, desta forma, mais imediata é a necessidade de que sejam empreendidas correções.

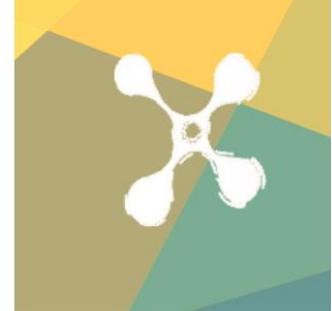
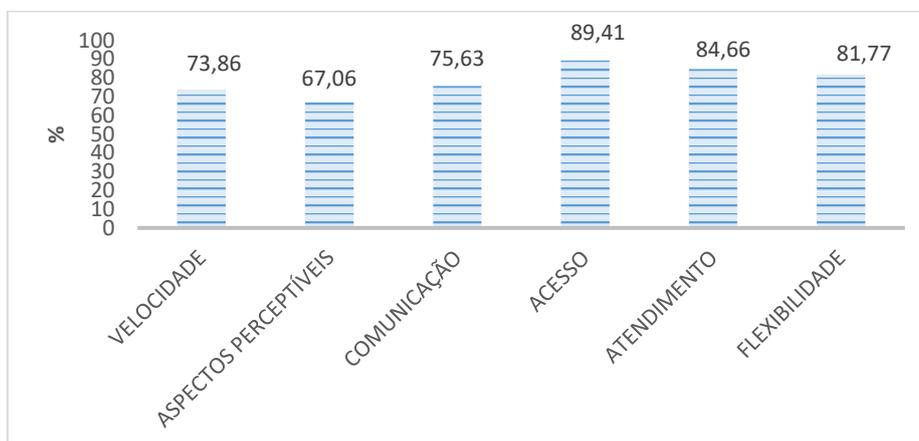


Figura 4 - Apuração da discrepância correspondente a cada critério.

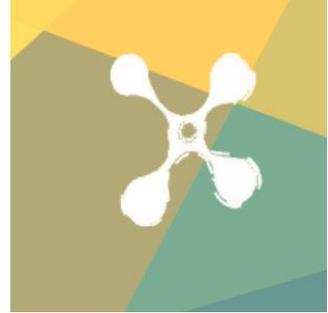


Fonte: Autores (2020)

A análise comparativa dos gráficos, de forma complementar, permite que seja quantificada a ordem de atuação diante dos aspectos propostos, e que seja identificada a origem da baixa ou alta avaliação para cada critério. É possível ordenar as necessidades mais imediatas da prestação de serviço na agência, a partir de um senso de urgência, identificando se critérios de muita importância estão causando desagrado, o que refletiria a carência de uma atuação mais ágil, ou se critérios menos importantes estão gerando muita satisfação, que permitiria uma condição de atuação mais confortável, não sendo necessário empregar forças para o atendê-lo com prontidão.

É possível verificar, como demonstra a figura 3, que a importância atribuída a todos os critérios é muito alta. Isso evidencia a necessidade de atenção periódica aos critérios apresentados na pesquisa, tendo em vista que qualquer desventura possui grande impacto.

Também é possível observar a desconformidade da posição dos quadrantes correspondentes ao eixo satisfação, a figura 4 atesta a necessidade de que seja



empregada energia para atender ao critério aspectos perceptíveis, que corresponde ao fator pior avaliado, com concordância equivalente apenas a 67,06%, devido à baixa satisfação, como certifica a figura 3. Conjuntamente é necessário atenção à velocidade e à comunicação, que possuem avaliação baixa, correspondendo simultaneamente a 73,86% e 75,63%, também, como demonstra a figura 3, em virtude da insatisfação.

Está em destaque o acesso à agência, avaliado com concordância em 89,41%, a mais alta dos critérios sugeridos. Também bem pontuados estão os critérios atendimento e flexibilidade, com 84,66% e 81,77% consecutivamente.

4.3. Principais Fatores Negativos e Positivos da Instituição segundo os

Usuários e Atendentes

Os atendentes e usuários responderam mais duas questões, permitindo que a pesquisa fosse concluída com maior precisão, reforçando os critérios de qualidade apreciados na etapa anterior e sugerindo pontos não apresentados. Reforço de grande relevância como orienta (Montgomery, 2004), que classifica a qualidade como uma entidade multiforme possuidora de diversas dimensões. As perguntas foram: (i) O que mais o agrada nesta agência da previdência? (ii) O que mais o desagrada nesta agência da previdência?

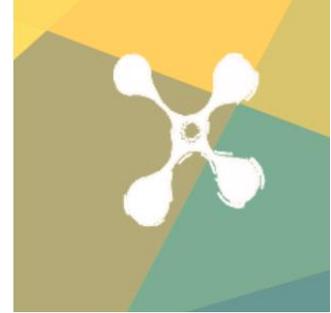
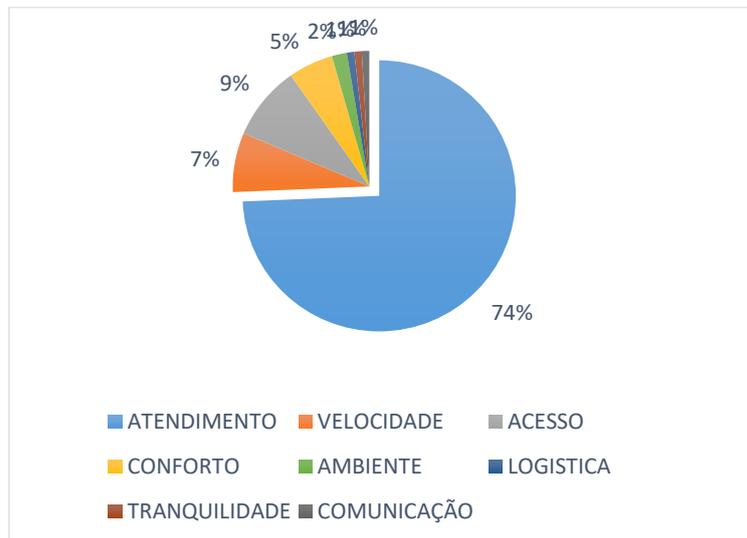


Figura 5 - Fatores que mais agradam.



Fonte: Autores (2020).

Como é possível observar na figura 5, que ilustra os resultados da pergunta (i), o atendimento corresponde ao fator que mais agrada na prestação de serviço da agência, representando 74%, seguido do acesso, que confere 9% das afirmativas, em seguida apresentam-se a velocidade e o conforto, possuindo respectivamente 7% e 5%.

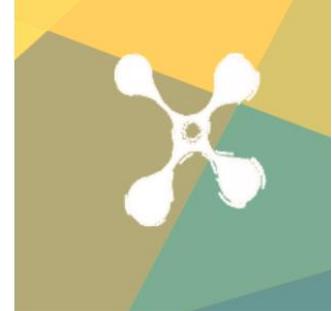
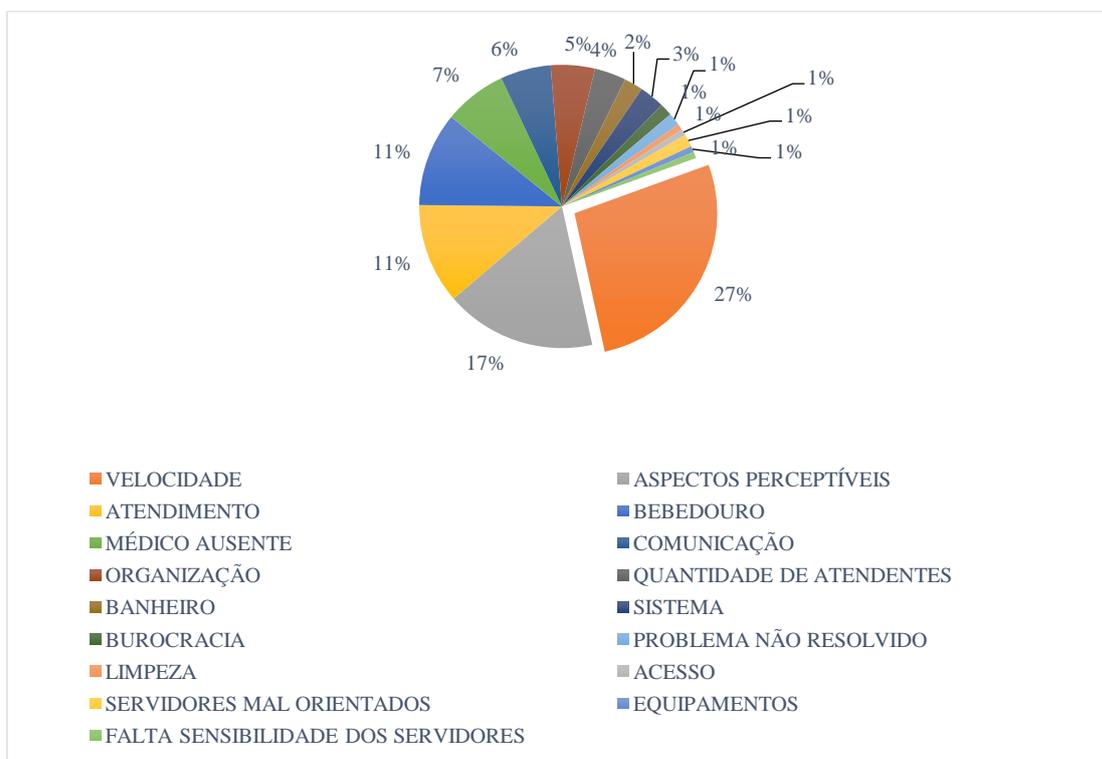
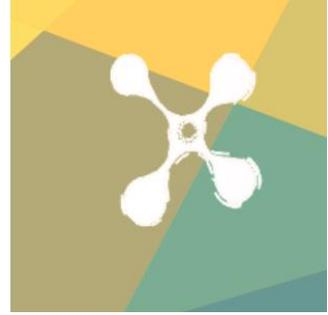


Figura 6 - Fatores que mais desagradam.



Fonte: Autores (2020).

Na figura 6, resultante da pergunta (ii), observa-se que o critério que mais desagradam é a velocidade no atendimento, com 27%, seguido dos aspectos perceptíveis com 17%. Outros fatores que demonstram descontentamento são o atendimento, com 11%, em discordância com o aferido na pergunta número 1, e a ausência de bebedouros, com 11% das citações, a que se deve dar atenção especial, tendo em vista o fato de que não foi um critério existente no decorrer da pesquisa, e ainda assim identificado como fator com relativo grau de descontentamento.



5. Contribuições Práticas

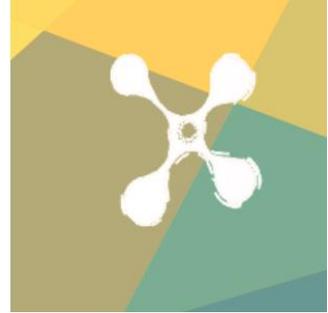
A seleção dos critérios de qualidade adequados à realidade do ambiente a ser estudado é de grande relevância, tendo em vista: a necessidade de que sejam atingidos os aspectos essenciais da prestação de serviço; e a importância da compreensão e aceitação dos pontos levantados por parte dos entrevistados, permitindo pleno entendimento e conseqüentemente, resultados que conferem em conformidade à realidade das atividades executadas.

A análise dos critérios a partir do cruzamento da perspectiva dos usuários e prestadores de serviço ampliou o prisma da identificação de fatores relacionados à qualidade. Foi possível observar a realidade da qualidade no campo estudado, a partir da ótica do público-alvo, cujo contato é momentâneo; bem como compreender os mecanismos de atuação dos prestadores de serviço, através da percepção dos atendentes a respeito da realidade permanente da agência, do comprometimento com o trabalho e da potencialidade de melhoria.

O estudo comparativo da expectativa e realidade se mostrou de suma importância. Essa avaliação permite que seja identificado o real estado de qualidade do ambiente estudado, bem como o desenvolvimento de um programa de atuação a partir das prioridades na execução da melhoria.

A coleta de dados através da escala de Likert se mostrou de grande validade. Foi possível aferir as grandezas da percepção da qualidade do serviço de forma célere, bem como facilitou a comparação dos dados, estando o parecer dos entrevistados articulado em uma mesma escala.

A importância das questões de apoio é de grande notoriedade. Por meio Através da avaliação subjetiva a respeito de quais fatores mais agradam e quais mais desagradam



os entrevistados, foi possível identificar novos critérios de apreciação, bem como reforçar o julgamento dos critérios já existentes.

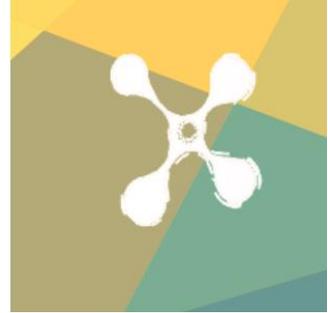
A coleta de dados presencial também possui considerável importância, o contato com o ambiente permitiu a observação de fatores que influenciam na qualidade da prestação de serviço, o que não seria possível se feito por outro meio. Também possibilitou a difusão clara das questões apresentadas, bem como a compreensão plena do julgamento do entrevistado, respeitando a subjetividade de cada um. O entendimento equivocado das questões apresentadas resultaria na apresentação de resultados completamente falsos.

6. Conclusões

A aplicação do formulário atendeu as expectativas no experimento tendo como sua maior virtude a simplicidade de aplicação e análise. Por outro lado, teve sua ação limitada em virtude de alguns fatores: a pressa dos entrevistados, alegando escassez de tempo em consequência do atendimento demorado; as condições de saúde, tendo em vista que muitos estavam fazendo avaliação médica; e a idade de grande parte dos segurados.

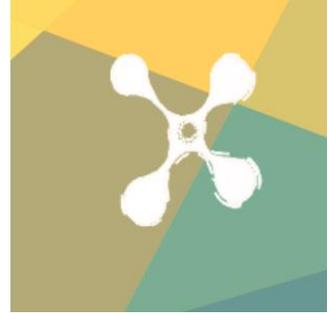
Os resultados do trabalho demonstraram um achado prático: a percepção da qualidade do serviço prestado é menor para os atendentes em relação aos usuários. Este achado, corrobora a ideia de que a expectativa a respeito do serviço público é baixa pelos seus usuários, isso resulta no aumento da satisfação diante do contato com a prestação de serviço

O fato de que os prestadores de serviço estão habituados às rotinas da agência e possuem conhecimento das carências e possibilidades de melhoria podem ter como consequência a geração de uma condição comparativa, reduzindo sua satisfação.



Deve-se atentar para a importância atribuída por parte dos atendentes aos critérios de qualidade, sua baixa pode ser resultante da acomodação dos servidores à entrega de uma qualidade mediana, não havendo exploração plena das potencialidades da agência; podendo também ser decorrente da privação das condições básicas para a prestação de um serviço de qualidade, no que diz respeito aos critérios estudados, levando-os a negligenciar determinados aspectos em detrimento de outros, por necessidade. Essa discrepância da valoração dos atendentes em comparação aos usuários representa uma desproporção em relação às expectativas da sociedade.

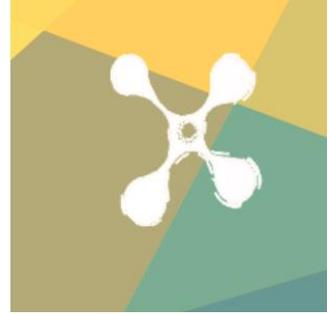
Identificado como fator que mais desagrade os usuários, a velocidade merece atenção especial; a quantidade de atendentes é também citada como fator de desagrado, o que representa um grau de sensibilidade às condições de atendimento na agência; mencionadas também, a comunicação e a organização, que acabam por ter impacto na percepção da velocidade do atendimento prestado. O processo de atendimento dá-se da seguinte forma: para controle dos atendimentos, senhas são emitidas próximo ao horário do agendamento, independente do horário de chegada à agência, os segurados passam por uma fila na triagem para retirar sua senha, ao chegar à sala de espera para o atendimento, ficam todos no mesmo espaço aguardando a chamada, entre eles estão solicitantes de benefícios diversos, que serão atendidos por servidores distintos; com o passar do tempo, observam que números maiores que os seus são chamados, ficam comparando seus horários de agendamento e chegada, o clima de insatisfação contagia a todos, que acabam por se sentir prejudicados; não há consciência a respeito dos critérios para ordem de atendimento, classificam a agência como um ambiente desorganizado, o que por fim interfere negativamente na já abalada percepção da velocidade no atendimento.



Também é disposto o aspecto perceptível como segundo fator que mais causa insatisfação, diz respeito ao conforto, instalações, entre outros. Igualmente são citados equipamentos e sistema de informática, a importância de equipamentos e de um sistema de rede satisfatórios é grande, o processo de concessão dos benefícios é todo informatizado, qualquer problema associado gera impacto na prestação do serviço. A ausência de bebedouro também foi um fator apontado como causador de insatisfação, e deve ser tratada com atenção, considerando a mobilidade reduzida dos usuários, a demora no atendimento e a imprevisibilidade na ordem de chamada, já mencionados.

O acesso é o critério mais bem avaliado da pesquisa, correspondendo à conformidade em 89,41%, o que é de suma importância, tendo em vista o ambiente estudado e o público que este ambiente atende, as solicitações de avaliação médica na agência são em maioria por parte de usuários doentes, gestantes, idosos, entre outros fatores. Vale ressaltar que o atendimento é muito bem avaliado, mencionado em 74% como critério que mais agrada os usuários, e correspondendo em 84,66% à ponderação da satisfação e expectativa, relacionado às atividades na triagem, ao atendimento médico e social, e ao atendimento dos guardas que ajudam na organização das filas, e orientam o deslocamento pela agência, sendo regularmente elogiados durante as entrevistas. Também avaliada muito favoravelmente está a flexibilidade, com concordância em 81,77%, que diz respeito ao esforço do prestador de serviço em atender as necessidades do segurado com os meios que dispõe, apesar de eventuais adversidades que possam vir a ocorrer. A valoração correspondente ao atendimento e flexibilidade, nos permite observar que a avaliação do estado de cooperação dos prestadores de serviço da agência é muito satisfatória.

As hipóteses e recomendações presentes nas conclusões não tem caráter absoluto, é necessária a avaliação dos dados por parte dos gestores para concluir com exatidão,



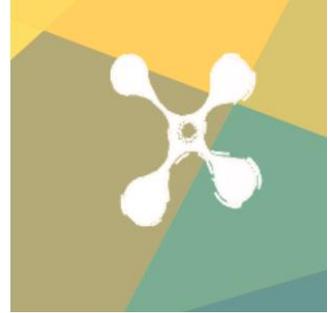
International Journal of Knowledge Engineering and Management,

Florianópolis, v. 10, n. 27, pp. 129-156, 2021.

• ISSN 2316-6517 •

• DOI: 10.29327•

ponderando aspectos, limitações e possibilidades não observadas. Sugerimos como ferramenta conjunta, a utilização do Diagrama de Ishikawa, que permitirá a identificação clara das causas da atual condição da qualidade na prestação de serviço na agência.



Referências

Beal, A. (2008). *Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações*. São Paulo: Atlas.

Corrêa, H. L., & Caon, M. (2012). *Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes*. São Paulo: Atlas.

Gianesi, I. G., & Corrêa, H. L. (1996). *Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente*. São Paulo: Atlas.

Harazneh, I., Adaileh, M. J., Thbeitat, A., Afaneh, S., Khanfar, S., Harasis, A. A., & Elrehail, H. (2020). The impact of quality of services and satisfaction on customer loyalty: The moderate role of switching costs. *Management Science Letters*, 10, pp. 1843–1856.

Johnston, R., & Clark, G. (2010). *Administração de operações de serviço*. São Paulo: Atlas.

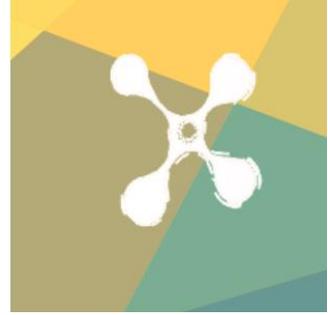
Kaplan, D. I., & Rieser, C. (1996). *Qualidade total na prestação de serviços: como aprimorar as práticas gerenciais adotando a melhoria contínua*. São Paulo: Nobel.

Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2009). *Administração de produção e operações*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

Martins, P. G., & Laugeni, F. P. (2005). *Administração da produção*. São Paulo: Saraiva.

Matias-Pereira, J. (2016). *Manual da gestão pública contemporânea*. São Paulo: Atlas.

Miguel, P. A. (2001). *Qualidade: enfoques e ferramentas*. São Paulo: Artiliber Editora.



International Journal of Knowledge Engineering and Management,

Florianópolis, v. 10, n. 27, pp. 129-156, 2021.

• ISSN 2316-6517 •

• DOI: 10.29327•

Montgomery, D. C. (2004). *Introdução ao controle estatístico da qualidade*. Rio de Janeiro: LTC.

Moore, M. H. (2002). *Criando valor público: Gestão Estratégica no Governo*. Rio de Janeiro: Uniletras.

Olivares, I. R. (2015). *Gestão de qualidade em laboratórios*. Campinas, São Paulo: Átomo.

Oliveira, D. d. (2013). *Administração de processos: conceitos, metodologia, práticas*. São Paulo: Atlas.

Peters, B. G., & Pierre, J. (2010). *O Papel da Gestão Pública no Governo*. Em B. G. Peters, & J. Pierre, *Administração Pública: Coletânea*. São Paulo: UNESP.

Vergara, S. C. (2014). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas.