

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E SATISFAÇÃO DE SERVIÇOS: APLICAÇÃO DA SERVPERF EM UMA AGÊNCIA DO SISTEMA NACIONAL DE EMPREGO EM UMA CIDADE DO RIO GRANDE DO SUL

*QUALITY ASSESSMENT AND SERVICE SATISFACTION:
APPLICATION OF SERVPERF IN AN AGENCY OF THE NATIONAL EMPLOYMENT
SYSTEM IN A CITY OF RIO GRANDE DO SUL*

Bruno Bertoldo de Melo

*Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social, Santa Maria, RS, Brasil.
E-mail: brunobertoldodemelo@hotmail.com*

Márcia Zampieri Grohmann

*Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, Brasil.
E-mail: marciazg@gmail.com*

Doneide Kaufmann Grassi

*Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, Brasil.
E-mail: doneidekg@gmail.com*

Girlei Dario Zemolin Teixeira

*Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, Brasil.
E-mail: girleidzt@ufsm.br*

Recebido em: 14.12.2017 - Aceito em: 27.05.2018

DOI: <http://dx.doi.org/10.5902/2526629230432>

RESUMO

O presente artigo buscou analisar a qualidade e satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Sistema Nacional de Empregos (Sine), por meio da aplicação da escala SERVPERF. A pesquisa foi realizada na Agência FGTAS/Sine na cidade de Santiago, estado do Rio Grande do Sul, no período de 12 a 22 de junho de 2017. Foram pesquisadas e analisadas as percepções dos usuários referentes aos seguintes serviços prestados pelo Sine: intermediação de mão de obra, seguro-desemprego e protocolo de carteira de trabalho. Uma amostra de 103 usuários foi utilizada para a consecução dos objetivos da pesquisa, que buscava identificar a percepção de qualidade e a satisfação dos serviços oferecidos pela agência. Para coleta de dados, utilizou-se uma adaptação da escala tipo Likert. Após a análise dos resultados, verificou-se que, de uma forma geral, os usuários da agência estão satisfeitos com os serviços prestados pela agência; os serviços analisados obtiveram como média geral uma nota acima de 4, o que demonstra que a agência está atingindo os seus objetivos de atender com qualidade e ao mesmo tempo proporcionar satisfação aos seus usuários. Ao final do artigo, foram sugeridas melhorias na agência, para buscar-se cada vez mais a excelência

no atendimento aos seus usuários.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade; Satisfação; Usuários.

ABSTRACT

The present article sought to analyze the quality and satisfaction of the services provided by the National Employment System - SINE, through the application of the SERVPERF scale. The research was carried out at the agency FGTAS / SINE in the city of Santiago, State of Rio Grande do Sul, from June 12 to 22, 2017. The users' perceptions regarding the following services provided by SINE were analyzed and analyzed: labor, unemployment insurance and work portfolio protocol. A sample of 103 users was used to achieve the objectives of the research, which sought to identify the perception of quality and satisfaction of the services offered by the agency. An adaptation of the Likert-type scale was used in a data collection instrument to analyze their perception. After analyzing the results it was found that, in general, the users of the agency are satisfied with the services provided by the agency; the services analyzed obtained a general average of over 4, which shows that the Agency is achieving its objectives of meeting quality and at the same time providing satisfaction to its users. At the end of the article we suggested improvements in the agency to increasingly seek the excellence in the service to its users.

KEYWORDS: Quality; Satisfaction; Users

1. INTRODUÇÃO

A gestão pública no Brasil, nos últimos anos, tem passado por processos de transformação, buscando modernização, transparência em sua gestão e satisfação dos cidadãos. Segundo Lourenço e Ferreira (2015, p. 5), “o cidadão é tido como um indivíduo que anseia não apenas pela satisfação de suas necessidades e de seus interesses privados, mas que busca também a construção de um bem comum”. Os serviços públicos estão incluídos nesse cenário, na busca pela qualidade no atendimento ao público, com o intuito de atingir seus resultados e ao mesmo tempo satisfazer seus usuários.

A qualidade do serviço de atendimento ao público dentro da realidade brasileira apresenta-se como um desafio que demonstra a exigência de transformações urgentes. Os usuários dos serviços públicos conhecem, a cada dia mais, os seus direitos, o que os torna cada vez mais exigentes. Daí, surge uma necessidade particular de respeitar as diferenças entre eles e usar a percepção para entender o que cada um deseja, buscando ao máximo atendê-los dentro das normas do

estabelecimento e mutuamente suprir suas necessidades na sua particularidade.

A percepção de qualidade é algo que muda de pessoa para pessoa, cada um tem a sua compreensão de qualidade acerca de um produto ou serviço. A qualidade é a capacidade de satisfazer uma necessidade ou desejo de alguém, logo o serviço com qualidade é aquele que deixa o cliente satisfeito (Cabral, 2006).

Apostar na qualidade não é, nem pode ser, uma política de dispêndio. É antes uma política de eliminação de erros, disfunções e irracionalidades, que viabiliza maior satisfação dos clientes internos e externos à organização, além da utilização mais racional dos recursos (Corte-Real, 1995).

As pesquisas de avaliação com os usuários não devem restringir-se a conhecer os níveis de satisfação; devem também auxiliar no desenvolvimento de estratégias para resolver problemas.

Partindo-se do pressuposto de que a parte mais importante na prestação de serviços são as pessoas, neste caso, em se tratando de serviço de atendimento em órgão público, é inadmissível a hipótese de ter o usuário que sair do ambiente público com a sensação de insatisfação pela má receptividade dos serviços.

Diante desse contexto, o presente trabalho tem como objetivo geral mensurar a qualidade do atendimento e o grau de satisfação dos usuários do Serviço Nacional de Empregos (Sine), na cidade de Santiago/RS, em relação aos serviços prestados. Os objetivos específicos desta pesquisa são: identificar as influências do perfil dos usuários nas avaliações de qualidade e satisfação; verificar se há diferenças de avaliações de acordo com o tipo de serviço prestado pelo Sine (encaminhamento de seguros-desemprego, protocolo de carteira de trabalho e intermediação de mão de obra).

Tal objetivo se justifica diante do elevado índice de desemprego e da grave crise econômica que o Brasil enfrenta. Conforme pesquisa divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o país possuía, no primeiro trimestre do ano de 2017, 13,6% da população desempregada, significando em torno de mais de 14 milhões de brasileiros. Essas pessoas buscam, diariamente, nas agências do Sine em todo o Brasil, os serviços de encaminhamento do seguro-desemprego, recolocação no mercado de trabalho ou conquista do primeiro emprego.

A cidade de Santiago/RS e a Agência FGTAS/Sine também enfrentam essa realidade. Até o dia 31 de maio de 2017, foram atendidas (contabilizadas) pelo sistema 3.757 pessoas; desse total, foram encaminhados 870 seguros-desemprego, disponibilizadas 239 vagas, encaminhadas 1.547 pessoas para entrevista e abertos 653 protocolos de carteira de trabalho e previdência social. Outros tipos

de atendimento também são realizados pela agência, como confecção de carteira de artesão, esclarecimento de dúvidas de usuários que vão até o local ou via atendimento telefônico, mas este último atendimento não é contabilizado no sistema.

Partindo desse contexto, é fundamental que os servidores do Sine atendam de maneira educada, cortês, orientando os usuários a buscar vagas de acordo com sua experiência, perfil, e estimulando-os a qualificar-se, de forma a recolocá-los no mercado de trabalho de acordo com as vagas disponíveis, assim também satisfazendo os interesses das empresas que solicitam vagas para a agência.

Além disso, o cidadão não possui outra instituição como alternativa para encaminhar o seguro-desemprego e a carteira de trabalho em Santiago, então considera-se de suma importância o estudo da satisfação de seus usuários.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico deste estudo encontra-se dividido em três segmentos. Num primeiro momento, abordam-se as questões relacionadas com a importância da qualidade nos serviços públicos e com a satisfação dos usuários desses serviços; na sequência, detalha-se a instituição objeto do estudo (Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social, Agência do Sistema Nacional de Emprego de Santiago/RS); por fim, apresenta-se o modelo teórico que é utilizado na parte empírica do estudo.

2.1 Qualidade e satisfação nos serviços públicos

A profunda transformação nas relações entre a administração pública e seus usuários deve-se, em grande medida, à crise do atendimento ao cidadão. Usuários de serviços públicos se mostram, recorrentemente, insatisfeitos com a qualidade do atendimento. Além disso, os cidadãos exigem, cada vez mais, a prestação de serviços de qualidade, que consigam dar resposta às suas demandas crescentes (Pleguezuelos, 2000).

Conforme Ladeira, Sonza e Berte (2012), nas três últimas décadas, o setor público tem vivenciado uma reforma com o objetivo de mudar o seu *modus operandi*. Nessa reforma, a repartição pública é cada vez mais um ambiente orientado pelas práticas gerenciais. Isso significa que, de certa maneira, o setor público tem incorporado práticas do setor privado.

Verifica-se que existe um nível alto de insatisfação do usuário do serviço público. Sobre esse assunto, destaca Silveira (2009): “o cidadão, de maneira geral,

continua insatisfeito, reclamando o cumprimento dos compromissos assumidos pelo Estado”. Trevisan, Lobler, Visentini, e Bonsin (2009, p. 265) completam que “as organizações públicas mudam o seu comportamento quando se voltam para os seus cidadãos-clientes. Elas se tornam mais eficientes e preocupadas com a qualidade dos serviços prestados, provocando, assim, a satisfação dos cidadãos”.

Coutinho (2000 apud Trevisan et al., 2009, p. 265) observa que a prestação de serviço de alta qualidade no setor público é muito mais difícil de ser alcançada do que nas organizações privadas. Isso ocorre pois nem sempre os usuários de serviços públicos possuem a opção por serviços alternativos; insatisfeitos ou não, são obrigados a utilizá-los.

Para Pinto (2007), os serviços públicos têm de ser flexíveis, com uma adaptação permanente às necessidades dos cidadãos e às mudanças que vão ocorrendo na sociedade. Na verdade, o cidadão-contribuinte suporta, via impostos, o funcionamento da administração pública. Como tal, é expectável que, quando tenha que recorrer aos serviços públicos, exija qualidade na prestação dos bens e serviços.

Os serviços públicos devem ser destinados à satisfação da coletividade, conforme afirma Meirelles:

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. (Meirelles, 1999, p. 297).

A satisfação do usuário acontece a partir do momento em que são atendidos os desejos e necessidades do cidadão, o que torna suas percepções em relação ao serviço positivas, já que os resultados esperados foram alcançados (Cruz, 2008). Em contraposição, a insatisfação é definida como uma expressão negativa e ocorre a partir do momento em que o usuário se sente descontente ou decepcionado com o desempenho de um serviço, o qual não atingiu as expectativas e demandas almejadas (Staniszewska, Henderson, 2004 apud Abrahão-Curvo, 2010).

Assim, observa-se que, para uma gestão pública ser moderna e eficaz, é fundamental a preocupação com a qualidade dos serviços prestados e com a satisfação dos usuários desses serviços.

2.2 O Sistema Nacional de Emprego

O Sistema Nacional de Emprego (Sine) foi criado em 1975, sob a égide da Convenção nº 88 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), que orienta cada país-membro a manter um serviço público e gratuito de emprego, para a melhor organização do mercado de trabalho.

O Sine é um programa do Governo Federal que dispõe de um conjunto de ações voltadas para facilitar a inserção ou reinserção dos trabalhadores no mercado de trabalho, além de garantir a sobrevivência do trabalhador durante o tempo de procura de um novo emprego, através do cadastramento e encaminhamento para emprego e do atendimento ao seguro-desemprego.

O Rio Grande do Sul foi o primeiro estado brasileiro a firmar convênio com o Ministério do Trabalho para a implantação do Sine. O Governo do estado, através da Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social (FGTAS), gerencia e garante o aparato institucional para a operacionalização do Sine através das Agências FGTAS/Sine. A FGTAS é uma fundação pública de direito privado, vinculada à Secretaria de Desenvolvimento Social, Trabalho, Justiça e Direitos Humanos do estado do Rio Grande do Sul.

O território do atual município de Santiago inscreve-se na chamada zona das Missões, localizada a 440 km da capital do estado, Porto Alegre, tendo sido desmembrado de São Borja e se tornado município em 1884. Possui uma população (estimada) de 50.647 pessoas, representando, assim, uma densidade demográfica de 20,33 hab./km². Em 2015, o salário médio mensal era de 2,2 salários-mínimos. A proporção de pessoas ocupadas em relação à população total era de 18,4% (IBGE, 2016).

Na Agência da FGTAS/Sine, é prestado um serviço gratuito, em que os funcionários fazem a intermediação e uma pré-seleção dos candidatos, encaminhando às empresas aqueles potencialmente qualificados e enquadrados no perfil solicitado.

A Agência da FGTAS/Sine em Santiago/RS é composta, atualmente, por um quadro de seis servidores. Desses, um servidor exerce o cargo de Coordenador da agência, outro é Agente de Desenvolvimento Social; outro servidor é Relações Públicas, e os outros três são Agentes Administrativos. Vale ressaltar, então, que os Agentes Administrativos são os servidores que estão em contato direto com os usuários.

Dessa forma, e sob a ótica dos servidores da FGTAS/Sine da cidade de Santiago/RS e dos usuários, estima-se que a presente pesquisa trará benefícios para os usuários e equipe de gestão da FGTAS, pois, conhecendo as expectativas dos usuários do Sine em termos de prestação de serviços, a organização terá a capacidade de fornecer o atendimento desejado, além de medir o progresso entre

as expectativas de serviço e o serviço recebido, assegurando a responsabilização pelos resultados, garantindo qualidade de serviços e consolidando um sistema de empregos eficiente.

2.3 Modelo de pesquisa

Alguns autores foram precursores na temática avaliação de serviços. Grönroos (1980) propôs um modelo para identificar três componentes de qualidade de serviço, a saber: a qualidade técnica, a qualidade funcional e a imagem. Esse modelo considera a qualidade percebida de um serviço como função do serviço esperado e do serviço percebido, incluindo um terceiro fator, chamado de imagem da empresa. Um pouco mais tarde, Parasuraman et al. (1985) propuseram a medição de qualidade do serviço prestado, baseada no modelo de satisfação de Oliver (1980).

Com o desenvolvimento dos estudos na área, Parasuraman et al. (1988) reforçaram seu modelo inicial criando e disseminando o primeiro instrumento de avaliação da qualidade em serviços que possui destaque acadêmico até os dias atuais: *Service Quality* (SERVQUAL). Tal modelo se baseia na avaliação das dimensões da qualidade para serviços. Após isso, o assunto alcançou diversas frentes dentro da academia e se disseminou mundialmente. Segundo os autores, o método SERVQUAL é universal e pode ser aplicado em qualquer organização de serviços. O instrumento SERVQUAL é muito difundido e referenciado na literatura.

Conforme Parasuraman et al. (1988), a diferença entre a qualidade do serviço em relação a uma característica específica denomina-se *gap*. A escala SERVQUAL serve apenas para a medição da qualidade do serviço, e não para aferir a satisfação do cliente. Assim, a SERVQUAL define uma escala de vários itens construída para medir as expectativas (E) e percepções (P) dos clientes face ao serviço prestado. A qualidade (Q) resulta da diferença entre percepções (P) e expectativas (E), ou seja, $Q = P - E$.

Em seus estudos, Parasuraman et al. (1988) estabeleceram cinco dimensões da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade (presteza), segurança e empatia. O Quadro 1, a seguir, apresenta as dimensões estabelecidas pelos autores, bem como suas respectivas descrições.

Quadro 1 – Dimensões da qualidade definidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry

Dimensão	Descrição
----------	-----------

Bruno Bertoldo de Melo, Márcia Zampieri Grohmann, Doneide Kaufmann Grassi e Girlei Dario Zemolin Teixeira

Tangibilidade	A aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e material de divulgação.
Confiabilidade	A habilidade de realizar o serviço no tempo prometido de forma confiável e precisa.
Responsabilidade (Presteza)	A disposição de ajudar os clientes e prover-lhes o serviço prontamente.
Segurança	O conhecimento dos funcionários e suas habilidades em transmitir confiança e segurança.
Empatia	O fornecimento de cuidados e atenção individualizada aos clientes.

Fonte: adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

Cronin e Taylor (1992) consideraram que o modelo SERVQUAL era impróprio em sua metodologia e afirmaram que a medição da qualidade percebida é suficiente para apurar o desempenho do prestador de serviços. Assim, desenvolveram a escala SERVPERF – *Service Performance* – em um modelo alternativo ao instrumento SERVQUAL, utilizando os mesmos indicadores, porém baseando-se somente nas questões de percepção, abordando o desempenho real dos consumidores.

O modelo SERVPERF proposto por Cronin e Taylor (1992) utiliza as mesmas cinco dimensões da qualidade do modelo SERVQUAL, entretanto elimina o componente expectativa, mantendo os 22 itens para a mensuração da percepção do desempenho, os quais são quantificados em uma escala tipo Likert de 7 pontos.

O modelo SERVPERF baseia-se no conceito de qualidade como uma atitude, ou seja, no sentimento de satisfação ou insatisfação do usuário a partir daquilo que ele percebe no momento da prestação do serviço. Esse modelo foi adotado na parte empírica deste estudo, destacando-se que foi necessário, após um pré-teste, realizar adaptações ao modelo original, como pequenas adaptações em algumas questões, retiradas de variáveis que não se adequavam à realidade do Sine e dos serviços prestados pelo órgão. Houve também a utilização de uma escala tipo Likert de 5 pontos.

3. MÉTODO DE PESQUISA

Esta pesquisa, quanto à abordagem, é quantitativa, pois tem como característica principal a mensuração precisa de algo ou a exposição numérica de tendências, atitudes ou opiniões de uma população. Quanto aos objetivos, caracteriza-se como uma pesquisa de natureza descritiva porque tem como finalidade a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (Gil, 2010).

Para determinar a amostra a ser pesquisada, foram definidos como popula-

AValiação da Qualidade e Satisfação de Serviços: Aplicação da SERVPERF em uma Agência do Sistema Nacional de Emprego em uma Cidade do Rio Grande do Sul

ção os 751 usuários atendidos nos serviços disponíveis na agência no período de 1º/01/2017 a 31/05/2017. Com um nível de significância de 92% e erro amostral de 8%, chegou-se à conclusão de que a amostra para esta pesquisa deveria ser de, no mínimo, 86 respondentes; a pesquisa coletou 103 respondentes.

Como procedimento de coleta, foi utilizado o questionário baseado no modelo SERVPERF (Quadro 2). O instrumento SERVPERF original propõe uma escala de sete pontos para avaliar a qualidade dos serviços. Optou-se, no entanto, pela pontuação de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente) para proporcionar aos respondentes melhor entendimento do questionário e para facilitar a tabulação e análise dos dados.

Quadro 2 – Variáveis do modelo de pesquisa

Dimensão	Variáveis
Tangibilidade	U1 - O Sine tem equipamentos de última geração e com visual moderno U2 - O Sine tem instalações físicas visualmente atraentes U3 - O Sine tem funcionários bem vestidos e elegantes
Confiabilidade	C1 - O Sine cumpre os prazos com os quais se compromete C2 - O Sine trata os problemas dos usuários com sincero interesse C3 - O Sine realiza o serviço de forma correta da primeira vez C4 - O Sine oferece seus serviços no prazo com que se compromete C5 - O Sine insiste em realizar serviços livres de erros
Responsabilidade	R1 - Os funcionários do Sine oferecem informações precisas R2 - O Sine atende prontamente às dúvidas e consultas dos usuários R3 - O Sine possui funcionários dispostos a ajudar R4 - Os empregados do Sine nunca estão ocupados demais para responder às dúvidas dos usuários
Segurança	S1 - O comportamento dos funcionários do Sine inspira confiança nos usuários S2 - O Sine possui serviços confiáveis S3 - Os funcionários do Sine são sinceramente educados com os usuários S4 - Os funcionários do Sine têm conhecimento para esclarecer as dúvidas dos usuários
Empatia	E1 - O Sine oferece atenção individual a seus clientes E2 - O Sine opera em horário conveniente a seus clientes E3 - O Sine tem empregados que dedicam atenção individual a seus usuários E4 - Os funcionários do Sine defendem os interesses dos usuários E5 - Os funcionários do Sine compreendem as necessidades dos usuários

Fonte: elaborado pelos autores.

O questionário foi aplicado na Agência da FGTAS/Sine/RS, na cidade de

Santiago/RS, no período de 12 a 22 de junho de 2017. Quanto aos atendimentos realizados pela agência, considerou-se um total de 751 atendimentos por mês, levando-se em conta os cinco primeiros meses de 2017.

No que tange à análise de resultados, após coletados, os dados foram analisados com o apoio do *software* SPSS 20 (*Statistical Package for the Social Sciences*), para a realização dos testes estatísticos. Primeiramente, serão apresentados os níveis de qualidade e satisfação obtidos por meio de análises estatísticas descritivas (médias e desvio-padrão) dos itens das variáveis, para averiguar posteriormente se o perfil dos colaboradores interfere nos níveis de satisfação através de teste de diferença de médias (Teste T e ANOVA).

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para melhor compreensão do que segue, dividiu-se a análise dos resultados em: apresentação do perfil dos respondentes, análise da qualidade e satisfação dos usuários com os serviços disponibilizados na agência (por variável e por dimensões), influência do tipo de serviço prestado pelo Sine nas avaliações de qualidade e satisfação, e influência das variáveis do perfil nas avaliações.

4.1 Apresentação do perfil dos respondentes

Nesta seção, apresenta-se a análise referente ao perfil dos usuários da Agência FGTAS/Sine na cidade de Santiago/RS (Tabela 1).

Tabela 1 – Perfil dos usuários da Agência FGTAS/Sine em Santiago/RS

Variáveis	Entrevistados	Frequência	Porcentagem
Gênero	Feminino	51	50,50
	Masculino	50	49,50
Idade	de 14 a 18 anos	22	21,36
	de 19 a 30 anos	52	50,49
	de 31 a 45 anos	23	22,33
	de 46 a 60 anos	5	4,85
	acima de 60 anos	1	0,97
Escolaridade	Ensino Fundamental	27	26,21
	Ensino Médio	58	56,31
	Ensino Superior	18	17,48

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E SATISFAÇÃO DE SERVIÇOS: APLICAÇÃO DA SERVPERF EM UMA AGÊNCIA DO SISTEMA NACIONAL DE EMPREGO EM UMA CIDADE DO RIO GRANDE DO SUL

Variáveis	Entrevistados	Frequência	Porcentagem
Renda familiar	Menos de R\$ 937,00	29	28,16
	de R\$ 937,00 a R\$ 1.500,00	46	44,66
	de R\$ 1.500,01 a R\$ 2.000,00	15	14,56
	de R\$ 2.000,01 a R\$ 3.500,00	9	8,74
	mais de R\$ 3.500,01	4	3,88
Qual o serviço utilizado?	Intermediação da mão de obra	38	37,25
	Seguro-desemprego	24	23,53
	Carteira de Trabalho	40	39,22
Como você ficou sabendo dos serviços do Sine?	Rede Social (Facebook, <i>blog</i> etc.)	21	20,59
	Mídia (rádio, TV etc.)	21	20,59
	Pessoalmente	23	22,55
	Outro(s) (amigo, familiar etc.)	37	36,27
Há quanto tempo utiliza os serviços do Sine?	Primeira vez	47	46,53
	Há mais de 6 meses	14	13,86
	Há mais de 1 ano	40	39,60

Fonte: dados da pesquisa.

No que se refere ao sexo dos respondentes, há igualdade de gênero, com 50,50% (n=51) dos participantes do sexo feminino e 49,50% (n=50) do sexo masculino. Quanto à idade dos respondentes, a maior parte, 50,49% (n=52), possui entre 19 e 30 anos; 22,33% (n=23) possuem idade entre 31 e 45 anos; 21,36% (n=22) possuem idade entre 14 e 18 anos; entre 46 e 60 anos, estão 4,85% (n=5) dos respondentes; e acima de 61 anos, apenas 0,97% (n=1) dos respondentes. A partir desse resultado, pode-se afirmar que a grande procura pela agência é por pessoas que estão no início da vida profissional.

Em relação à escolaridade dos respondentes, percebe-se que 56,31% (n=58) possuem o Ensino Médio, 26,21% (n=27) possuem Ensino Fundamental e 17,48% (n=18) concluíram o Ensino Superior.

Quanto à renda familiar, a maioria dos respondentes, ou seja, 44,66% (n=46), possui renda familiar de R\$ 937,00 a R\$ 1.500,00; 28,16% (n=29) possuem renda menor que R\$ 937,00; 14,56% (n=15) dos respondentes possuem renda entre R\$ 1.500,01 e R\$ 2.000,00; 8,74% (n=9) de R\$ 2.000,01 a R\$ 3.500,00; e apenas 3,88% (n=4) possuem renda familiar acima de R\$ 3.500,01.

Outra análise realizada diz respeito ao tipo de serviço que o usuário utilizou no Sine. Percebe-se que 39,22% (n=40) utilizaram o serviço para confecção da carteira de trabalho, enquanto 37,25% (n=38) utilizaram a intermediação da mão de obra, ou seja, a busca de uma oportunidade de emprego; e 23,53% (n=24) para encaminhamento do seguro-desemprego.

Quanto ao questionamento sobre o tempo de utilização dos serviços da agência, 46,53% (n=47) dos respondentes utilizaram a agência pela primeira vez; enquanto 39,60% (n=40) já utilizaram há mais de um ano e 13,86% (n=14), há mais de seis meses.

Em relação à forma como os usuários ficaram sabendo dos serviços disponíveis na Agência FGTAS/Sine, percebe-se que 36,27% (n=37) souberam dos serviços através de amigos, familiares ou outras pessoas; por outro lado, 22,55% (n=23) foram pessoalmente à agência do Sine. Quanto à divulgação em rádio/TV ou outra mídia e pelas redes sociais, chama a atenção o empate nessa variável, ou seja, o percentual de respondentes que ficou sabendo dos serviços da agência por esses meios foi de 20,59% (n=21).

4.2 Qualidade e satisfação dos usuários na Agência da FGTAS/Sine na cidade de Santiago

Nesta seção, apresentam-se as análises referentes à qualidade e à satisfação dos usuários da Agência FGTAS/Sine na cidade de Santiago em relação aos serviços prestados. Serão apresentados inicialmente os níveis de qualidade e satisfação obtidos por meio de análises estatísticas descritivas (médias e desvio-padrão) dos itens das variáveis, para posteriormente averiguar se o perfil dos colaboradores interfere nos níveis de satisfação através de teste de diferença de médias (Teste T e ANOVA).

Para a avaliação da qualidade e satisfação dos usuários do Sine, utilizou-se o modelo SERVPERF proposto por Cronin e Taylor (1992), constituído de 22 variáveis. Nesta pesquisa, foi retirada uma variável, em função de não haver tecnologia disponível no Sine para o usuário utilizar. Neste estudo, assim como no estudo original, pediu-se aos respondentes que indicassem as razões pelas quais estavam satisfeitos com os serviços prestados pelo Sine através de uma escala do tipo Likert, que variou de 1 a 5, sendo que 1 indicava “discordo totalmente”, 2 indicava “discordo”, 3 indicava “neutro”, 4 indicava “concordo” e 5 indicava “concordo totalmente”.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E SATISFAÇÃO DE SERVIÇOS: APLICAÇÃO DA SERVPERF EM UMA AGÊNCIA DO SISTEMA NACIONAL DE EMPREGO EM UMA CIDADE DO RIO GRANDE DO SUL

A Tabela 2 apresenta as estatísticas descritivas (média e desvio-padrão) dessas variáveis. Com base nos resultados, pode-se observar que as médias variaram entre 4,55 e 3,93. Já o desvio-padrão variou entre 1,02 e 0,73, o que indica que houve pouca discordância nas respostas entre os entrevistados/respondentes.

Os resultados demonstram que as três maiores médias encontram-se nas variáveis “Os funcionários do Sine são sinceramente educados com os usuários” (4,55), “O Sine possui funcionários dispostos a ajudar” (4,53) e “Os funcionários do Sine têm conhecimento para esclarecer as dúvidas dos usuários” (4,50). Esses dados indicam o reconhecimento, por parte dos usuários, de que os funcionários do Sine são educados, estão dispostos a ajudar e esclarecem as dúvidas necessárias. Ou seja, estão prestando um excelente atendimento aos usuários dos serviços, em relação ao tratamento despendido e ao conhecimento técnico.

Conforme a Tabela 2, as menores médias encontram-se nos itens “O Sine insiste em realizar serviços livres de erros” (4,02), “O Sine tem instalações físicas visualmente atraentes” (4) e “O Sine tem equipamentos de última geração e com visual moderno” (3,93).

Tabela 2 – Avaliação da qualidade e satisfação dos serviços da Agência FGTAS/Sine

Variável	Média	Σ
Os funcionários do Sine são sinceramente educados com os usuários	4,55	0,75
O Sine possui funcionários dispostos a ajudar	4,52	0,73
Os funcionários do Sine têm conhecimento para esclarecer as dúvidas dos usuários	4,5	0,74
Os funcionários do Sine oferecem informações precisas	4,49	0,82
O Sine atende prontamente às dúvidas e consultas dos usuários	4,49	0,77
O Sine possui serviços confiáveis	4,47	0,77
O comportamento dos funcionários do Sine inspira confiança nos usuários	4,45	0,81
O Sine trata os problemas dos usuários com sincero interesse	4,43	0,83
O Sine oferece atenção individual a seus clientes	4,42	0,76
O Sine realiza o serviço de forma correta da primeira vez	4,4	0,85
O Sine oferece seus serviços no prazo com que se compromete	4,39	0,79
O Sine cumpre os prazos com os quais se compromete	4,38	0,80
Os funcionários do Sine compreendem as necessidades dos usuários	4,37	0,81
O Sine tem funcionários bem vestidos e elegantes	4,36	0,71
Os funcionários do Sine defendem os interesses dos usuários	4,32	0,82
O Sine tem empregados que dedicam atenção individual a seus usuários	4,24	0,86
Os empregados do Sine nunca estão ocupados demais para responder às dúvidas dos usuários	4,14	1,02
O Sine opera em horário conveniente a seus clientes	4,12	0,98
O Sine insiste em realizar serviços livres de erros	4,02	1,00
O Sine tem instalações físicas visualmente atraentes	4,00	0,86
O Sine tem equipamentos de última geração e com visual moderno	3,93	0,82

Fonte: dados da pesquisa.

Nesta seção, foram agrupadas as questões de acordo com as cinco dimensões da qualidade estabelecidas por Parasuraman et al. (1988), quais sejam: tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, segurança e empatia.

Com base nos resultados da Tabela 3, pode-se observar que as médias das dimensões variaram entre 4,48 e 4,09. Dessa forma, observa-se que houve pouca discordância nas respostas entre os respondentes e que a dimensão de maior satisfação foi aquela relativa à segurança (4,48), enquanto a de menor satisfação foi aquela relacionada à dimensão tangibilidade (4,09).

Tabela 3 – Média das dimensões da qualidade

Dimensão	N	Média
Segurança	99	4,48
Responsabilidade	100	4,42
Confiabilidade	98	4,33
Empatia	100	4,30
Tangibilidade	102	4,09

Fonte: dados da pesquisa.

Os resultados demonstraram que a Agência FGTAS/Sine Santiago está trilhando um caminho rumo à excelência no atendimento e qualidade dos serviços prestados. As médias das respostas indicam esse fato, pois houve apenas uma questão com resultado abaixo de 4 (concordo), qual seja, “O Sine tem equipamentos de última geração e com visual moderno”, a qual obteve média 3,93, fato que pode ser corrigido apenas com a troca dos equipamentos. Todas as demais questões tiveram avaliações iguais ou superiores a 4. Por se tratar de serviços prestados, cabe ressaltar que as maiores médias foram em relação ao atendimento e tratamento recebido pelos usuários: “Os funcionários do Sine são sinceramente educados com os usuários” (4,55), “O Sine possui funcionários dispostos a ajudar” (4,52) e “Os funcionários do Sine têm conhecimento para esclarecer as dúvidas dos usuários” (4,50), portanto os resultados foram satisfatórios.

4.3 Influência do perfil na avaliação

Realizando-se as análises dos dados gerados no *software* SPSS 20 (*Statistical Package for the Social Sciences*), os resultados do Teste T e ANOVA indicam que não há diferença significativa entre os respondentes de diferentes idades, renda e tempo que utilizam os serviços do Sine no tocante à qualidade e satisfação com os serviços e atendimento prestados na Agência FGTAS/Sine.

Conforme se verifica na Tabela 4, o resultado do Teste ANOVA para a avaliação dos respondentes de acordo com o grau de escolaridade indica que há diferença nas médias ($F= 3,121$ e sig 0,048), sendo que, em média, os respondentes com Ensino Superior concordam mais e com Ensino Médio concordam menos com a afirmação “O comportamento dos funcionários do Sine inspira confiança nos usuários”.

Tabela 4 – Comportamento dos funcionários do Sine x grau de escolaridade

Variável		N	Média	F	Sig
O comportamento dos funcionários do Sine inspira confiança nos usuários	Ensino Fundamental	27	4,6296	3,121	0,048
	Ensino Médio	58	4,2759		
	Ensino Superior	18	4,7222		

Fonte: dados da pesquisa.

Os resultados do Teste T indicam que não há diferença significativa nas médias entre os gêneros feminino e masculino em relação às dimensões dos serviços prestados pela Agência da FGtas/Sine na cidade de Santiago/RS.

Conclui-se que a diferença no perfil dos respondentes teve moderada influência na avaliação da qualidade e satisfação com os serviços do Sine.

4.4 Influência do tipo de serviço prestado

Analisando-se a satisfação dos entrevistados com os serviços procurados no Sine, conforme apresentado na Tabela 5, os índices em média foram de 4,27 para intermediação de mão de obra, 5 para seguro-desemprego e 4,75 para carteira de trabalho. Portanto, percebe-se que os respondentes mais satisfeitos com os serviços foram os que encaminharam o seguro-desemprego.

Tabela 5 – Satisfação do usuário com o tipo de serviço prestado

Tipo de serviço	N	Média
Intermediação da mão de obra	37	4,27
Seguro-desemprego	24	5,00
Carteira de trabalho	37	4,76

Fonte: dados da pesquisa.

O resultado do Teste ANOVA para a avaliação dos respondentes de acordo com o tipo de serviço utilizado pode ser observado na Tabela 6. Há diferença ($F= 3,128$ e sig 0,048) em relação às afirmações de que o Sine realiza seus serviços livres de erros, de que, em média, os usuários que encaminharam o seguro-de-

semprego perceberam que esse serviço é realizado com exatidão (4,45) e de que os usuários que fizeram a intermediação da mão de obra avaliaram esse serviço como mais propenso a erros (3,86).

Tabela 6 – Serviços realizados livres de erros x tipos de serviços prestados

Variável		N	Média	F	Sig
O SINE insiste em realizar serviços livres de erros	Intermediação da mão de obra	38	3,8684	3,128	0,048
	Seguro-desemprego	24	4,4583		
	Carteira de trabalho	40	3,9000		

Fonte: dados da pesquisa.

O resultado do Teste ANOVA para a avaliação dos respondentes de acordo com o tipo de serviço utilizado é apresentado na Tabela 7. Observa-se que há diferença ($F= 3,412$ e sig 0,037) em relação à afirmação de que os empregados do Sine nunca estão ocupados demais para responder às dúvidas dos usuários e à percepção de que, em média, os funcionários que encaminharam seguro-desemprego estão mais concentrados nas dúvidas dos usuários (4,52) que os funcionários que prestam o serviço no setor de carteira de trabalho (3,85).

Tabela 7 – Empregados nunca estão ocupados x tipos de serviços prestados

Variável		N	Média	F	Sig
Os empregados do Sine nunca estão ocupados demais para responder às dúvidas dos usuários	Intermediação da mão de obra	38	4,211	3,412	0,037
	Seguro-desemprego	23	4,522		
	Carteira de trabalho	40	3,850		

Fonte: dados da pesquisa.

Conforme a Tabela 8, no que diz respeito à avaliação dos respondentes de acordo com o tipo de serviço utilizado, o Teste ANOVA indica que há diferença ($F= 3,829$ e sig 0,025) em relação à afirmação de que “O Sine tem empregados que dedicam atenção individual a seus usuários” e que, em média, os respondentes do serviço de carteira de trabalho são os menos satisfeitos (4,07).

Tabela 8 – Dedicção individual aos usuários x tipos de serviços prestados

Variável		N	Média	F	Sig
O Sine tem empregados que dedicam atenção individual a seus usuários	Intermediação da mão de obra	37	4,1351	3,829	0,250
	Seguro-desemprego	23	4,6522		
	Carteira de trabalho	40	4,075		

Fonte: dados da pesquisa.

AValiação da Qualidade e Satisfação de Serviços: Aplicação da SERVPERF em uma Agência do Sistema Nacional de Emprego em uma Cidade do Rio Grande do Sul

No que concerne à avaliação dos respondentes de acordo com o tipo de serviço utilizado, tal como se pode observar na Tabela 9, o resultado do Teste ANOVA indica que há diferença ($F= 4,037$ e sig 0,020) em relação à afirmação de que “O Sine oferece atenção individual a seus clientes” e que, em média, os respondentes que encaminharam o seguro-desemprego tiveram melhor percepção (4,79) quanto à questão analisada do que aqueles que utilizaram o serviço de carteira de trabalho, o qual teve menor percepção positiva (4,27).

Tabela 9 – Atenção individual aos clientes x tipos de serviços prestados

Variável		N	Média	F	Sig
O Sine oferece atenção individual a seus clientes	Intermediação da mão de obra	37	4,3243	4,037	0,020
	Seguro-desemprego	24	4,7917		
	Carteira de trabalho	40	4,2750		

Fonte: dados da pesquisa.

No que se refere à avaliação dos respondentes de acordo com o tipo de serviço utilizado (Tabela 10), o resultado do Teste ANOVA indica que há diferença ($F= 4,180$ e sig 0,018) em relação à afirmação de que “Os funcionários do Sine compreendem as necessidades dos usuários” e que, em média, os respondentes que encaminharam o seguro-desemprego sentiram que suas necessidades foram atendidas (4,75) e os usuários que utilizaram o serviço de intermediação da mão de obra foram menos compreendidos (4,16).

Tabela 10 – Compreensão das necessidades x tipos de serviços prestados

Variável		N	Média	F	Sig
Os funcionários do Sine compreendem as necessidades dos usuários	Intermediação da mão de obra	37	4,1622	4,180	0,018
	Seguro-desemprego	24	4,75		
	Carteira de trabalho	40	4,325		

Fonte: dados da pesquisa.

Para encerrar as análises, buscou-se identificar qual a influência do tipo de serviço nas dimensões do modelo de qualidade (Tabela 11). O resultado do Teste ANOVA, no que concerne à avaliação dos respondentes de acordo com as dimensões, indicou que há diferença nas dimensões Responsabilidade ($F= 3,256$ e sig 0,043) e Empatia ($F= 3,804$ e sig 0,026), sendo que, em ambos, os mais insatisfeitos foram os usuários do serviço de carteira de trabalho.

Tabela 11 – Dimensões Responsabilidade e Empatia em relação aos usuários da Agência FGTAS/Sine

Dimensão		N	Média	F	Sig
Responsabilidade	Intermediação da mão de obra	38	4,4145	3,256	0,043
	Seguro-desemprego	21	4,7262		
	Carteira de Trabalho	40	4,2563		
Empatia	Intermediação da mão de obra	36	4,1944	3,804	0,026
	Seguro-desemprego	23	4,6348		
	Carteira de Trabalho	40	4,185		

Fonte: dados da pesquisa.

Conclui-se, através da análise das respostas em relação aos serviços prestados, que o menor índice de satisfação é com o protocolo de carteira de trabalho, pois o serviço exige que o usuário esteja com a documentação atualizada e em bom estado de conservação. Contudo, muitas vezes, ele dirige-se à agência precisando da carteira de trabalho com urgência, mas não está com a documentação correta ou não pode aguardar o prazo para entrega, que é 15 dias úteis, o que acaba gerando insatisfação.

O serviço de encaminhamento do seguro-desemprego aparece com a melhor avaliação, pois, após o atendimento, o usuário é informado do valor e data das parcelas para saque.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Brasil está passando por uma grave crise política e estrutural, cujas instituições estão sendo fortemente questionadas pela população. Nesse cenário, é de suma importância que os serviços prestados pelos colaboradores de repartições públicas sejam de qualidade e que o usuário final do serviço, o cidadão, saia do local com a sensação de que foi bem atendido e satisfeito com o resultado de seu atendimento.

Os objetivos específicos da pesquisa foram identificar as influências do perfil dos usuários nas avaliações de qualidade e satisfação e verificar se havia diferenças de avaliação de acordo com o tipo de serviço prestado pelo Sine (encaminhamento de seguros-desemprego, protocolo de carteira de trabalho e intermediação de mão de obra).

Em relação às influências do perfil dos usuários nas avaliações de qualidade e satisfação, podemos identificar que, em relação à idade dos pesquisados, grande procura pela agência é por pessoas que estão no início da vida profissional – 50,5% possui idade entre 19 e 30 anos. Em relação ao gênero dos pesquisados, não houve diferença significativa entre homens e mulheres que buscam os serviços do Sine, pois 50,5% foram do sexo feminino e 49,5% do sexo masculino;

quanto à escolaridade dos pesquisados, a grande maioria possui o Ensino Fundamental (56,3%); por fim, verificando a renda familiar, percebeu-se que a maioria dos respondentes, 44,7%, possui renda familiar de R\$ 937,00 a R\$ 1.500,00.

Em relação ao objetivo de verificar se há diferenças de avaliação de acordo com o tipo de serviço prestado pelo Sine, constatou-se que 39,2% dos pesquisados utilizaram o serviço para confecção da carteira de trabalho, enquanto 37,3% dos pesquisados utilizaram o serviço de intermediação da mão de obra e 23,5% dos pesquisados utilizaram o serviço para encaminhamento do seguro-desemprego. Em relação à satisfação, em uma escala de 1 a 5, os índices em média foram de 4,27 para intermediação de mão de obra, 5 para seguro-desemprego e 4,75 para carteira de trabalho. Portanto, indica-se que os respondentes mais satisfeitos com os serviços foram os que encaminharam o seguro-desemprego.

No que se refere às médias das respostas, os resultados foram satisfatórios, pois apenas uma questão teve média abaixo de 4 (concordo) – “O Sine tem equipamentos de última geração e com visual moderno” –, a qual obteve média de 3,93, fator esse relativo a equipamentos de informática, problema que pode ser resolvido apenas substituindo-os por mais modernos. Cabe ressaltar as duas maiores médias: “Os funcionários do Sine são sinceramente educados com os usuários”, com média 4,55, e “O Sine possui funcionários dispostos a ajudar”, com média 4,52. Em se tratando de uma instituição que presta serviços de atendimento ao público, os resultados das médias demonstram que a agência está no caminho certo.

Diante dos resultados estatísticos obtidos com a pesquisa sobre a qualidade e satisfação dos usuários dos serviços da Agência FGTAS/Sine de Santiago/RS, conclui-se que a média nos quesitos apresentados foi consideravelmente alta de uma maneira geral, demonstrando que os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados por seus colaboradores.

Por ser um serviço público que é buscado por pessoas que procuram um primeiro ou novo emprego, que estão saindo de uma colocação ou ainda que desejam encaminhar sua carteira de trabalho, a satisfação poderia ser diretamente proporcional ao seu estado anímico, por estarem, em tese, em uma situação de vulnerabilidade (sem trabalho), o que torna ainda mais importante o papel do atendente, que precisa mostrar-se comprometido e atento para com esses usuários, tal como ficou demonstrado pelos resultados obtidos.

Na esfera acadêmica, a temática deste estudo mostra-se importante devido à sua contribuição como uma nova pesquisa, além de incentivar o surgimento de outros estudos, até mesmo em nível nacional, sobre a avaliação da qualidade e

satisfação com os serviços prestados nas agências Sine. Apesar da sua importância, poucos pesquisadores têm se dedicado a analisar os resultados alcançados pelas políticas públicas de emprego no Brasil.

Encontrou-se como limitação deste estudo o fato de a pesquisa não abranger um período maior de tempo, o que sugere a continuidade da pesquisa na busca por novos usuários, para aprofundar ainda mais o estudo.

Como sugestão, acredita-se que esta pesquisa deve ser levada para Agências FGTAS/Sine de outras cidades e regiões, para se ter mais comparativos de índices de satisfação de usuários, com isso estabelecendo-se paralelos, para se obter uma posição mais global sobre essa importante prestação de serviço público.

REFERÊNCIAS

- Abrahão-Curvo, P (2010). *Avaliação da atenção básica em saúde destacando satisfação e insatisfação na perspectiva dos usuários, com ênfase na integralidade da atenção*. 153 p. Dissertação (Mestrado em Enfermagem em Saúde Pública) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto, 2010.
- CABRAL, Bruno Araújo. *Qualidade no Atendimento*. Niterói, 2006. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/monopdf/23/BRUNO%20ARAUJO%20CABRAL.pdf>. Acesso em: 21 de junho de 2017.
- Carvalho, Marly M. de; PALADINI, Edson P. (Coord.). *Gestão da Qualidade - Teoria e Casos*. 2 ed. Rio de Janeiro: ABEPRO, 2012.
- Corte-Real, I. *Cidadão, administração e poder*. Amadora: Principal-Meios Promocionais e Artes Gráficas, 1995.
- Croning, J. e Taylor, S. *Measuring service quality: A reexamination and extension*. *Journal of Marketing*, Vol. 56, p.55-68, 1992.
- Cruz, W. B. S. (2008) *Análise dos níveis de satisfação dos usuários de um hospital privado*. 2008. 118 p. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Fundação Gaúcha Do Trabalho e Ação Social. Porto Alegre, 2017. Disponível em: <http://www.fgtas.rs.gov.br/sistema-nacional-de-emprego>. Acesso em: 24 jun. 2017.
- GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- Grönroos, C. *A service quality model and its marketing implications*. *European Journal of Marketing*, Vol. 18 No. 4, pp. 36-44, 1980.

- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Panorama dos municípios brasileiros. Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/v4/brasil/rs/santiago/panorama>. Acesso em: 05 jul. 2017.
- Ladeira, W. Jr.; Sonza, I. B.; Berte, R. S. *Antecedentes da satisfação no setor público: um estudo de caso na prefeitura de Santa Maria (RS)*. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro 46 (1); 71-91, jan.-fev, 2012.
- Lourenço, C.D.S.; Ferreira, P.A. *Cidadão-consumidor: em Busca de um Conceito*. Revista Gestão Pública Práticas e Desafios. UFPE, n.1, vol VII, abr., 2015. Disponível:<<https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaopublica/article/view/1894/1486>>. Acesso em: 27 set. 2016.
- Meirelles, H. L. Direito administrativo brasileiro. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 1999.
- Ministério do Trabalho. Portal do Fundo de Amparo ao Trabalhador. Brasília, 2017. Disponível em: <http://portalfat.mte.gov.br/programas-e-aco-es-2/sistema-nacional-de-emprego-sine/>. Acesso em: 23 jun. 2017.
- Mondo, Tiago S; Fiates, Gabriela G. S. *Os Modelos de Qualidade em Serviços: Mapeamento da Produção Científica de Alto Impacto para a área de Administração no Brasil até 2012, motivo de preocupação para os pesquisadores de Marketing?* XXXVII Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro, RJ, 2013.
- Oliver, R. L. *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. Journal of Marketing Research by American Marketing Association, n. 4, vol. 17, 1980.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V.A.; Berry, L.L. *A conceptual model of services quality and its implication for future research*. Journal of Marketing, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V.A.; Berry, L.L. *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.
- Pinto, F. *Balanced scorecard: alinhar mudanças, estratégia e performance nos serviços públicos*. Lisboa: Sílabo, 2007.
- Pleguezuelos, Clemente Talavera. *“Las castas de servicios; um instrumento para la mejora de la calidad en la administración pública”*. Série Síntesis n.3. Union Iberoamericana de Municipalistas, 2000.
- Prefeitura Municipal de Santiago. Dados Gerais do Município. 2017. Disponível em: <http://santiago.rs.gov.br/pagina/648/dados-gerais>. Acesso em 05 de julho de 2017.

Bruno Bertoldo de Melo, Márcia Zampieri Grohmann,
Doneide Kaufmann Grassi e Girlei Dario Zemolin Teixeira

- Silveira, R. D. da. *Profissionalização da função pública*. Belo Horizonte: Fórum, 2009.
- Trevisan, R; Lobler, M.L; Visentini, M.S.; Bonsin, D. *Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos Municipais: Construção e Validação de um Instrumento*. R. Ciên. Adm., Fortaleza, CE, v. 15, n. 1, p. 262-281, 2009. Disponível em: <http://periodicos.unifor.br/rca/article/view/515/pdf>. Acesso em: 10 out. 2016.
- Zeithaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1990), *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.