

Avaliação do grau de satisfação do usuário de serviços públicos na Região do Grande ABCD

NATACHA IRENE RENEE POUGET

Universidade Metodista de São Paulo
pouget_na@yahoo.com.br

WANDERLEI LIMA DE PAULO

USP - Universidade de São Paulo
wldepaulo@usp.br

AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NA REGIÃO DO GRANDE ABCD

1 INTRODUÇÃO

O universo da gestão pública vem se tornando objeto de estudo cada vez mais frequente na academia. Diversos modelos conceituais originados da Idade Média vêm sendo estudados, criticados e revisados.

Além disso, o paradigma da administração moderna demonstra esforços contínuos em focar no desenvolvimento e valorização das competências essenciais, o que acaba por trazer novas perspectivas no âmbito da administração privada, bem como no da pública. O reflexo da administração moderna provoca questionamentos sobre a relação entre prestador de serviço - usuário de serviço.

Considerando as necessidades dos cidadãos, é dever do gestor público elaborar e desenvolver ferramentas de medição, que permitam analisar e compreender o grau de entendimento e percepção que estes cidadãos possuem em relação às políticas públicas implementadas em sua região.

Contextualizando na Gestão Pública, é necessário estabelecer as diferenças entre as relações do consumidor privado e do público, uma vez que são apontadas diferenças relevantes que impactam a forma como o público (usuário de serviços públicos) percebe a qualidade dos serviços prestados e a forma como ele relata seu grau de satisfação (em relação ao uso dos serviços prestados pelo Estado).

Considerar o usuário como consumidor do serviço público a ele prestado pela concessionária talvez seja possível pela ótica econômica. Mas sob a ótica jurídica o usuário de serviço público e o consumidor estão em situações distintas. Uma coisa é a relação de serviço público. Outra a de consumo (AMARAL, 2004, p.133).

Neste contexto, caracterizando ainda diferenças entre usuário e consumidor, Amaral (2001) afirma que perante a lógica de mercado, ambos são considerados em bases igualitárias, porém, na prestação de serviço público há uma lógica que ele determina como sendo “*logique du don*”. Isto significa doação, ou seja, a doação de serviço ao usuário (aqui será chamado - cidadão), onde o Estado oferece alguns serviços especificados na Constituição Federal. Neste sentido, é necessário estabelecer um diálogo entre a gestão pública e o público usuário dos serviços prestados por esta gestão. O desenvolvimento de uma ferramenta que possibilite e traga elementos que servirão de base para este diálogo se faz necessário na medida em que é imprescindível obter elementos de discussão.

Neste contexto, esta pesquisa tem por objetivo avaliar o grau de satisfação do usuário de serviços públicos na região do Grande ABCD¹. As contribuições da pesquisa voltam-se para uma análise da satisfação cidadã frente às políticas públicas aplicadas na região, além de trazer uma continuidade nas pesquisas nesta área. Além disso, as informações obtidas com a pesquisa são úteis ao processo de melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos.

¹ O ABCD é parte da Região Metropolitana de São Paulo. A sigla vem das três cidades, que formam a região, sendo: Santo André (A), São Bernardo do Campo (B), São Caetano do Sul (C) e Diadema (D).

2 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Antes de qualquer aprofundamento ou recorte no tema satisfação é importante ressaltar que a satisfação segundo Chen (1990) vinha sendo medida ignorando modelos teóricos específicos, sendo trabalhada mediante percepções de quem está medindo um determinado serviço e não considerando procedimentos metodológicos. Nesta mesma linha Deslandes (1997) traz uma reflexão sobre o conflito entre a visão técnica-operacional e a teórico-metodológicos que ocorre nas práticas da ciência social aplicada.

Portanto, se analisarmos a forma como a maioria dos países trata a avaliação dos serviços públicos, será possível observar que grande parte deles traz como foco a análise da percepção de cada usuário sob uma ótica de mercado (quando se paga por um serviço, ou seja, relação comercial) por meio de questionário, perguntas focadas na prestação de um serviço específico, e não utiliza uma metodologia que realmente possa ser efetivamente comprovada como eficaz.

Vários países estão desenvolvendo metodologias de atendimento das demandas dos usuários-cidadãos, em um movimento de reorganização dos Estados, seguindo tendências de redesenhar o modelo de gestão (com base em ações de empresas privadas inicialmente) e incluindo aspectos voltados para a qualidade dos serviços prestados (NASSUNO, 2000).

Segundo Slack *et al.* (1997), a percepção da qualidade e expectativa pode variar de acordo com o consumidor e suas crenças e valores. O que para um pode ser bom, pode nem ser percebido por outra pessoa. Portanto, as escalas devem ser adaptadas e modificadas de acordo com os atributos que se quer pesquisar e conhecer.

Uma das escalas mais utilizadas para medir a satisfação e qualidade de serviços prestados ao público e serviços em geral é a Escala Servqual. Alguns autores responsáveis pela elaboração desta escala são Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) que desenvolveram o original da escala que serve para medir, identificar e descobrir a percepção dos usuários em relação a uma série de serviços prestados.

Lovelock e Wright (2003) nesse sentido, afirmam que os serviços por definição são ações que servirão para satisfazer algum desejo ou necessidade de alguém. Assim sendo, os resultados apurados em pesquisa de satisfação também serão norteados e terão vieses específicos de acordo com a cultura e valores de cada indivíduo. (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1991).

No Brasil as pesquisas de satisfação do usuário-cidadão são feitas por meio de uma ferramenta criada e disponibilizada pelo Governo Federal -Ministério do Planejamento, nomeada IPPS (Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação). Neste caso, as unidades prestadoras de serviços públicos podem medir diretamente o grau de satisfação do usuário-cidadão em relação a um determinado serviço prestado a ele.

As limitações deste instrumento caracterizam-se pela impossibilidade de generalizar ou ser aplicada de modo a medir vários serviços ao mesmo tempo (o *software* permite que apenas um serviço seja analisado por vez). Além disso, o instrumento possui características fechadas, não sendo possível, por exemplo, que uma universidade utilize o mesmo para realizar pesquisas de cunho exploratórias e voltadas à gestão pública (objeto deste estudo).

A seguir são apresentados estudos voltados para a prestação de serviços públicos. Dentre todos os serviços que o Estado tem por obrigação prover, segundo a Constituição, e já mencionado no capítulo dois, subtítulo 2.2.1 (Serviços Prestados), foram escolhidos e destacados quatro deles, Transporte, Saúde, Educação e Segurança Pública para fins de estudo e de recorte para desenvolvimento da presente pesquisa.

2.1 Prestação de Serviços de Transporte

O transporte é parte essencial do desenvolvimento nacional e pode produzir efeitos positivos ou negativos na economia e no meio ambiente de um país, por este motivo é importante medir o grau de satisfação dos usuários deste tipo de serviço (DALIA, 2012). A autora utilizou para sua pesquisa o questionário adaptado da Servqual e tentou identificar pontos entre expectativas e percepções dos usuários, mas comenta que é imprescindível este tipo de pesquisa para melhorar a gestão da prestação de serviço público.

Segundo Martins et al (2011), analisar como prestar serviços de transporte está relacionado à gestão do serviço propriamente dito, e em como deve ser pensado para atender às diversas necessidades e expectativas dos clientes (aqui denominado usuário-cidadão). Se para uma empresa a escolha dos canais de transporte é estratégico, para o governo é possível dizer que, apesar de um dever, está indiretamente relacionado ao desempenho profissional daqueles que utilizam o serviço.

Um estudo foi feito pelos autores Balassiano e Real (2006), apresentado no 2º Congresso Luso Brasileiro, traz uma abordagem sobre transporte de uma forma particular, mencionando o termo Gerenciamento da Mobilidade como sendo um aspecto que está voltado para a adequação dos movimentos, dos diversos fluxos possíveis e existentes, e de uma rede de transporte (público ou privado). Segundo os autores este termo caracteriza um conjunto de características econômicas, democráticas, ambientalmente corretas que serão consideradas na definição de soluções para o problema de transporte.

2.2 Prestação de Serviço de Saúde

Na área da saúde os estudos são mais facilmente encontrados. Há trabalhos publicados que analisam a estrutura da administração pública voltada para a área da saúde, pesquisas de satisfação dos usuários de serviços de saúde pública dentre outros.

Costa e Patrício (2012) analisaram o cenário em Portugal na área da saúde, identificou problemas que aparecem de forma recorrente no Brasil como burocracia, morosidade nos processos e baixos índices de satisfação no serviço aqui mencionado. Trouxe levantamentos feitos sobre qualidade e reflexo sobre a satisfação dos próprios funcionários e por consequência, nos usuários.

Na França, algumas pesquisas de satisfação realizadas junto a hospitais e unidades de saúde pública são realizadas por meio do método denominado Sephora-COM (validado), contendo 50 questões em um escala Likert com 5 possibilidades de respostas que vão do mais positivo ao menos positivo.

A aplicação nesse modelo é feita por sorteio e aplicado aos pacientes de unidades hospitalares. O modelo gera indicadores que apontam níveis de excelência e escores que avaliam a qualidade e a sensação de conforto. Para este modelo os testes estatísticos aplicados são: qui-quadrado, média dos escores e regressão linear.

No Brasil ainda existe um Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS) pertencente ao Ministério da Saúde. Neste programa são realizadas periodicamente avaliações da prestação de serviço na área da saúde. Estas avaliações são realizadas por meio de aplicação de questionário desenvolvido pelo próprio programa e medem certos indicadores de gestão pré-estabelecidos pelo Ministério.

Neste caso, foi encontrado apoio na legislação, que prevê esse tipo de pesquisa.

O artigo 15 da Lei 8080/90 – Lei Orgânica da Saúde, em seus itens primeiro e terceiro estabelece que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios exercerão, em seu âmbito administrativo, as

atribuições de avaliação e controle de serviços de saúde, além da avaliação e divulgação das condições ambientais e da saúde da população. O artigo 17 da mesma lei, em seu item sétimo, define que é responsabilidade dos Estados e dos Municípios participar das ações de controle e avaliação das condições e dos ambientes de trabalho. (BRASIL, 2004, p.5).

Ainda sobre pesquisa de satisfação na área da saúde os autores Lei e Jolibert (2012) analisaram de forma triangular a relação entre qualidade, satisfação e lealdade, utilizando como instrumento de pesquisa um questionário Servqual adaptado e com escala Likert de 7 pontos para as respostas. Os autores pesquisaram o tema em hospitais públicos na China. Estes autores e a pesquisa aqui descrita foram referenciados 63 vezes e reforça a teoria apresentada nesta dissertação sobre a necessidade de reforma pela qual o Brasil e outros países como a China estão passando em seu modelo de oferecimento de serviços públicos.

Da mesma forma como ocorreu no Brasil, na China, a preocupação com a qualidade e a satisfação dos usuários do serviço público acabou por se tornar uma preocupação do Governo Federal, e assim, alguns autores e o próprio governo investigaram e aplicaram pesquisas de satisfação para tentar estabelecer prioridades no desenvolvimento de políticas públicas.

2.3 Prestação de Serviço de Educação

Alguns estudos na área da educação utilizam como metodologia de pesquisa o uso de questionário Servqual, sendo adaptado para se adequar ao tipo de público ao qual se destina (usuário-cidadão).

Para Anderson; Fornell e Lehmann (1994) medir serviços específicos e analisá-los individualmente pode trazer uma visão e fornecer um diagnóstico sobre uma situação, porém, a visão do todo é o melhor indicador histórico de uma gestão, e assim, ações de melhoria no desempenho podem ser feitas.

Oliver (1997) menciona uma escala que trata de algumas variáveis para análise do grau de satisfação. Essa escala envolve equidade, resposta afetiva, desconformidade, qualidade percebida, desejos e atribuição. Novamente cabe ressaltar que na maioria dos estudos pesquisados, foram utilizadas escalas e modelos voltados para o mercado privado e não públicos.

No contexto da educação alguns modelos foram utilizados para levantamentos de grau de satisfação, um deles foi o modelo sueco, anteriormente mencionado. No Brasil, Portugal, Suécia, França e outros países, as pesquisas concentram seus focos em ações específicas e diferentes dos estudos feitos a partir desse modelo.

Em Nova Iorque, uma pesquisa realizada com mais de um milhão de pais que utilizam o serviço de educação pública no estado busca observar o debate objetivo-subjetivo em relação à prestação de serviço de educação. Charbonneau e Van Ryzin (2012) discutem por meio dos resultados da pesquisa itens relevantes na educação, confrontam a percepção e a expectativa dos pais em relação à forma como o serviço é prestado. No artigo ainda é possível perceber que os autores indicam que os resultados apontados na pesquisa podem servir de análise das medidas de desempenho das escolas e inclusive, do governo.

Nesta linha, as pesquisas de satisfação mostram-se relevantes em futuros estudos que investiguem a relação entre expectativas x desempenho x políticas públicas. Na Itália, algumas pesquisas se voltam, não somente para a pesquisa de satisfação sobre o serviço prestado puramente, os estudos envolvem também, a forma como eles são prestados pelo

serviço público. Arena, Arnaboldi e Azzoni (2010) foram buscar dados sobre a forma como a administração dos serviços de educação é feita e qual a percepção de satisfação dos usuários.

2.4 Prestação de Serviço de Segurança Pública

Em alguns trabalhos pesquisados encontram-se livros elaborados por pesquisadores que abordam a visão acadêmica e artigos publicados em conferência sobre o tema. Costa e Balestreri (2010), por exemplo, discutem as dimensões da visão da prestação de serviço, a Segurança Pública, levantando dados da percepção dos usuários e dos possíveis elementos que causam uma visão de insatisfação por parte desses usuários.

Na Constituição Federal do Brasil (1988), em seu art. 144, a segurança pública foi definida como sendo de responsabilidade e direito de todos, pela abordagem clássica que o processo de segurança vinha sendo pensado como um “produto”. Porém a renovação desse pensamento faz com que a relação entre os “produtores” do serviço de segurança e os usuários do mesmo mantenha um grau mais interdependente e não mais um monopólio, devendo se considerar o apoio, o conselho, a fiscalização e a influência como novas formas de estabelecer as ações neste domínio.

Tal renovação corrobora com as novas tendências de gestão pública que vêm sendo gradativamente estudadas e inseridas no contexto público.

Sapori (2007) ainda trabalha os problemas que envolvem conceitos e formas de trabalhar a segurança pública. Ele traz comparações de cenários econômicos como sendo necessários na elaboração de políticas de segurança, uma vez que a estrutura social e de distribuição de renda impacta fortemente a forma como o serviço deve ser prestado.

Neste campo, inerente à Segurança Pública, as discussões acadêmicas estão mais voltadas para o estabelecimento de condições, situações, cultura, estrutura econômica e social de uma cidade, estado ou Governo Federal de cada país. As pesquisas acerca de grau de satisfação nesta área são mais raras.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa classifica-se como um estudo do tipo exploratório e descritivo, na medida em que evidencia o grau de satisfação dos usuários de serviços públicos com relação aos serviços prestados pelos municípios estudados. Para Vergara (2006) a pesquisa descritiva coloca em evidência os aspectos de uma determinada situação, de um fenômeno e de uma determinada população, não tendo como compromisso explicar os fenômenos que são descritos. Segundo Gil (2002) ainda é possível, por meio da metodologia descritiva, estudar as associações que podem surgir entre as variáveis analisadas.

Quanto aos procedimentos metodológicos, este trabalho se caracteriza como uma pesquisa de campo. Segundo Vergara (2006), refere-se a uma investigação empírica realizada no local onde ocorre o fenômeno a ser estudado, que utiliza como instrumentos: entrevistas, aplicação de questionários, observação ou outro meio de coleta de dados.

O universo de interesse consiste dos usuários de serviços públicos residentes na Região do Grande ABCD/Brasil, limitando-se aos municípios de Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul e Diadema. A amostra de estudo foi definida pelo critério de acessibilidade, sendo composta de 292 respondentes, distribuídos da seguinte forma Diadema com 28,90%, Santo André com 10,39%, São Bernardo do Campo com 36,36% e São Caetano do Sul com 24,35%. Dentre os participantes 57,79% são mulheres e 42,21% homens. Em

relação ao grau de instrução a amostra caracteriza-se por uma predominância e 34,42% de pessoas com ensino superior incompleto; 23,70% possuem ensino médio completo e 15,26% completaram o ensino superior. Uma pequena parcela (5%) dos sujeitos pesquisados possui apenas fundamental completo. Quanto à faixa etária os respondentes encontram-se entre 17 e 72 anos, e 50% deles moram a mais de 16 anos no município pelo qual responderam o questionário. Dentre os demais 18,18% residem entre 11 e 15 anos no local, ou seja, a grande maioria reside na região a bastante tempo, pressupondo maior credibilidade das respostas.

A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um questionário contendo questões fechadas, além da caracterização de cada respondente (sexo, idade, tempo de moradia na cidade, grau de escolaridade, estado civil e renda familiar). O questionário foi desenvolvido com base e adaptado do *software* do Governo – IPPS (Instrumento Público de Pesquisa de Satisfação). Este instrumento tem sido utilizado pelas unidades prestadoras de serviços públicos no país para levantar o grau de satisfação dos usuários-cidadãos.

Esse instrumento foi estruturado em quatro blocos nos quais cada um corresponde a uma dimensão do grupo de serviços mencionados na Seção 2.3 (Transporte, Saúde, Educação e Segurança Pública). Dentro de cada bloco (dimensão), foram elaboradas quatro questões (itens) envolvendo características do serviço prestado ao cidadão-usuário. Para cada item foi utilizada uma escala do tipo Likert, com opções para os respondentes que vão de 1 a 5 onde: 1= totalmente insatisfeito; 2 = insatisfeito; 3 = parcialmente satisfeito; 4 = satisfeito e 5 = totalmente satisfeito.

A partir dos dados coletados (292 respondentes) calculou-se o coeficiente alfa de Cronbach (índice de precisão) como forma de estimar a confiabilidade do questionário aplicado na pesquisa. O Quadro 1 demonstra os valores do índice de precisão calculados para cada dimensão, evidenciando um nível de confiabilidade aceitável do questionário utilizado ($\alpha > 0,80$), em conformidade com alguns autores (ver por exemplo MAROCO e GARCIA-MARQUES, 2006).

Dimensões	Itens	Índice de precisão
Transporte	1, 2, 3 e 4	0,88
Saúde	5, 6, 7 e 8	0,86
Educação	9, 10, 11 e 12	0,90
Segurança	13, 14, 15 e 16	0,91

QUADRO 1 – Dimensões e índices de precisão (Alfa de *Cronbach*) do questionário aplicado

Fonte: dados da pesquisa

Como medida do grau de satisfação utilizou-se o escore médio das respostas obtidas pela aplicação do questionário. Definiu-se um escore médio para a dimensão Transporte, Saúde, Educação e Segurança e um escore médio geral que representa o grau de satisfação geral.

A base de dados inicial era composta de 308 questionários respondidos, a partir da qual foram calculados os escores médios para cada respondente. Em seguida foram identificados *outliers* por meio do seguinte critério: foram considerados *outliers* os escores médios cujos valores estiverem abaixo de $Q1 - 1,5 * (Q3 - Q1)$ e acima de $Q3 + 1,5 * (Q3 - Q1)$, em que Q1 é o primeiro quartil e Q3 o terceiro quartil da amostra. Após aplicação deste

critério, foram desconsiderados 16 questionários, resultando em uma amostra final de 292 respondentes conforme descrita na Seção 3.2.

Num primeiro momento a técnica análise de variância (ANOVA) foi escolhida para avaliar a diferença do grau de satisfação entre os municípios, porém esta análise não se mostrou viável já que requer normalidade dos dados e homogeneidade de variância entre as amostras, o que não ocorreu. Assim foram escolhidos para efetuar as análises os métodos estatísticos Kruskal-Wallis e LSD de Fisher.

Os dados foram tratados e analisados usando tabelas que permitiram avaliar o grau de satisfação dos usuários dos serviços públicos, com base nas quatro dimensões consideradas (Transporte, Saúde, Educação e Segurança Pública). Com o objetivo de comparar o grau de satisfação entre os municípios pesquisados foram utilizados testes estatísticos com uso do *software* SPSS versão 19, estabelecendo em 5% ($p < 0,05$) o nível de significância para rejeitar a hipótese de nulidade.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta seção tem por objetivo apresentar os resultados obtidos na pesquisa, após o tratamento dos dados levantados. Será feita um análise descritiva e comparativa dos escores médios por dimensão e por município.

A Tabela 1 apresenta os escores médios por dimensão (linha Total), por município (coluna Total) e por dimensão e município (corpo da tabela). Nota-se um escore médio total de 2,63, ligeiramente abaixo da média de 3 (ponto médio da escala de respostas). Percebe-se que os escores médios das dimensões ficaram abaixo da média 3 (parcialmente satisfeito), sendo que a dimensão Segurança apresenta maior grau de satisfação (2,73) enquanto Saúde apresenta o menor grau de satisfação (2,67). Com relação aos municípios, São Caetano do Sul apresenta um escore médio acima da média 3 (3,36) e Diadema possui menor grau de satisfação (2,33).

Município	N	Dimensões				Total
		Transporte	Saúde	Educação	Segurança	
São Bernardo do Campo	109	2,36	2,15	2,37	2,61	2,37
Santo André	30	2,82	2,99	3,18	2,45	2,86
Diadema	87	2,36	2,02	2,15	2,79	2,33
São Caetano do Sul	66	3,53	3,12	3,84	2,97	3,36
Total	292	2,67	2,41	2,72	2,73	2,63

Tabela 1 – Escores Médios de Satisfação por dimensão e município.
Fonte: dados da pesquisa.

Em relação aos serviços de Transporte Público, os respondentes de São Bernardo do Campo, Santo André e Diadema apresentam escore médio abaixo da média 3, variando entre 2,36 a 2,82. Os respondentes de São Caetano do Sul estão parcialmente satisfeitos com todos os aspectos citados, tendo alcançado um escore médio de 3,53.

Em relação aos serviços de Saúde Pública, os respondentes de São Bernardo do Campo e Diadema apresentam grau de satisfação abaixo da média, com escores médios entre 2,15 e 2,02, respectivamente. Os respondentes de Santo André e São Caetano do Sul

apresentam grau de satisfação acima da média 3, com escores médios de 2,99 e 3,12, respectivamente.

Em relação aos serviços de Educação, os respondentes de São Bernardo do Campo e Diadema apresentam grau de satisfação abaixo da média 3, com escores médios de 2,37 e 2,15 respectivamente. Já as cidades de Santo André, com escore 3,18, e São Caetano do Sul, com escore 3,84, apresentam grau de satisfação acima da média.

Ainda de acordo com a Tabela 1, a dimensão Segurança apresenta escore médio abaixo da média (3), para todos os municípios pesquisados. Os escores médios variaram entre 2,45 e 2,97, estando mais uma vez, o município de São Caetano do Sul com escore mais alto.

Nota-se que o grau de satisfação do município de São Bernardo do Campo apresenta pouca diferença entre as quatro dimensões, porém, a Segurança foi a melhor avaliada (escore de 2,61), seguida por Educação (2,37), Transporte (2,36) e Saúde (2,15). No caso de Santo André, a dimensão Educação (3,18) apresenta maior grau de satisfação, seguida por Saúde (2,99), Transporte (2,82) e Segurança (2,45). Diadema apresenta maior grau de satisfação na dimensão Segurança (2,79), seguida por Transporte (2,36), Educação (2,15) e Saúde (2,02). São Caetano do Sul apresenta maior grau de satisfação na dimensão Educação (3,84), Transporte (3,53), Saúde (3,12) e Segurança (2,97).

A Tabela 2 apresenta a diferença dos escores médios entre municípios para cada dimensão. Pode-se considerar que São Caetano do Sul apresenta maior grau de satisfação total e por dimensão (Transporte, Saúde, Educação e Segurança), quando comparado aos demais municípios (São Bernardo do Campo, Santo André e Diadema). São Bernardo do Campo apresenta grau de satisfação total maior do que Diadema e menor do que Santo André. Com relação à Segurança, São Bernardo do Campo apresenta maior grau de satisfação do que Santo André e menor grau de satisfação do que Diadema.

(I) Município	(J) Município	Diferença do Score Médio (I-J)				
		Transporte	Saúde	Educação	Segurança	Total
S B do Campo	Santo André	-,46	-,84	-,81	,16	-,49
	Diadema	,00	,13	,21	-,19	,04
	São Caetano do Sul	-1,17	-,97	-1,47	-,36	-,99
Santo André	Diadema	,47	,97	1,02	-,34	,53
	São Caetano do Sul	-,70	-,13	-,67	-,52	-,50
Diadema	São Caetano do Sul	-1,17	-1,10	-1,69	-,17	-1,03

Tabela 2 – Diferença do escore médio entre municípios.

Fonte: dados da pesquisa.

Com relação às dimensões Saúde-Educação, São Bernardo do Campo apresenta maior grau de satisfação do que Diadema e menor grau de satisfação do que Santo André. Na dimensão Transporte, São Bernardo do Campo apresenta menor grau de satisfação do que Santo André, porém o grau de satisfação não apresenta diferença em relação à Diadema.

Por fim, Santo André apresenta maior grau de satisfação nas dimensões Transporte, Saúde, Educação e no total, quando comparado à Diadema. Na dimensão Segurança e no total apresenta menor grau de satisfação se comparado a Diadema.

A análise de variância (ANOVA) poderia ser utilizada para verificar se a diferença no grau de satisfação observada entre os municípios (Tabela 2) é significativa, para cada dimensão estudada (Transporte, Saúde, Educação e Segurança) e para o escore total. Porém, a aplicação de tal ferramenta requer normalidade dos dados para cada amostra e homogeneidade das variâncias entre as amostras. Os pressupostos de normalidade dos dados e

homogeneidade das variâncias podem ser verificados por meio dos testes de Kolmogorov-Smirnov, Shapiro-Wilk e Levene.

Como a maior parte das dimensões não apresenta distribuição normal nas amostras (municípios), ao nível de significância de 5% (p-valor < 5%), e homogeneidade das variâncias entre as amostras (municípios), optou-se por usar o teste de Kruskal-Wallis (MAROCO, 2007, p. 227).

Pelo teste de Kruskal-Wallis é possível testar se todos os municípios apresentam o mesmo grau de satisfação referente a cada dimensão. As hipóteses sob estudo podem ser escritas da seguinte forma: i) Hipótese nula (H0): não há diferença na distribuição do grau de satisfação entre as amostras (municípios); ii) Hipótese alternativa (H1): há pelo menos um par de municípios que apresenta diferença na distribuição do grau de satisfação.

A Tabela 3 apresenta os resultados para o teste de Kruskal-Wallis, gerados a partir do SPSS. Pelo p-valor (<5%) pode-se concluir que ao nível de 5% de significância há diferença na distribuição do grau de satisfação entre as amostras (municípios), para cada dimensão estudada (Transporte, Saúde, Educação e Segurança) e para o escore total.

	Transporte	Saúde	Educação	Segurança	Escore Total
Estatística Chi-Square	87,46	87,64	119,66	10,78	92,20
p-valor	,000	,000	,000	,013	,000

Tabela 3 – Saídas do teste Kruskal-Wallis
Fonte: dados da pesquisa.

Para identificar para quais (qual) pares (par) de municípios há diferença significativa na distribuição do grau de satisfação optou-se por utilizar o teste LSD de Fisher sobre as ordens das observações (MAROCO, 2007, 233). A partir do teste LSD é possível verificar quais pares de municípios apresentam a mesma distribuição do grau de satisfação referente a cada dimensão. As Tabelas 4, 5, 6, 7 e 8 apresentam os resultados do teste LSD para o escore total e para as dimensões Transporte, Saúde, Educação e Segurança, respectivamente.

Score Total			
(I) Município	(J) Município	Diferença Rank Médio (I - J)	P-valor
S B do Campo	Santo André	-62,87	,00
	Diadema	5,19	,61
	São Caetano do Sul	-109,61	,00
Santo André	Diadema	68,06	,00
	São Caetano do Sul	-46,74	,00
Diadema	São Caetano do Sul	-114,80	,00

Tabela 4 – Teste LSD pelo Escore Geral
Fonte: dados da pesquisa.

Pela Tabela 4 pode-se concluir que ao nível de 5% de significância (p-valor < 5%) não há diferenças no grau de satisfação total entre os indivíduos residentes em São Bernardo do Campo e Diadema. Considerando as diferenças de rank, pode-se considerar que São Bernardo do Campo apresenta diferenças do grau de satisfação em relação aos moradores dos municípios de Santo André e São Caetano do Sul.

Transporte

(I) Município	(J) Município	Diferença Rank Médio (I - J)	P-valor
S B do Campo	Santo André	-51,30	,00
	Diadema	1,59	,88
	São Caetano do Sul	-109,80	,00
Santo André	Diadema	52,88	,00
	São Caetano do Sul	-58,50	,00
Diadema	São Caetano do Sul	-111,38	,00

Tabela 5 – Rank Médio da dimensão Transporte
Fonte: dados da pesquisa.

Na dimensão Transporte (Tabela 5) não há diferenças no grau de satisfação referente a Transporte entre os indivíduos residentes em São Bernardo do Campo e Diadema, ao nível de 5% de significância ($p\text{-valor} < 5\%$). Considerando as diferenças de rank, pode-se considerar que São Bernardo do Campo apresenta maior grau de satisfação total se comparado a Diadema. Porém encontra-se diferença no grau de satisfação entres os indivíduos residentes nos municípios de São Bernardo do Campo, Santo André e São Caetano do Sul.

Saúde

(I) Município	(J) Município	Diferença Rank Médio (I - J)	P-valor
S B do Campo	Santo André	-85,10	,00
	Diadema	12,83	,21
	São Caetano do Sul	-94,36	,00
Santo André	Diadema	97,93	,00
	São Caetano do Sul	-9,26	,55
Diadema	São Caetano do Sul	-107,19	,00

Tabela 6 – Rank Médio da dimensão Saúde
Fonte: dados da pesquisa

Com relação à dimensão Saúde (Tabela 6), não há diferenças no grau de satisfação referente à Saúde entre os indivíduos residentes em São Bernardo do Campo e Diadema e entre os indivíduos residentes em Santo André e São Caetano do Sul, ao nível de 5% de significância ($p\text{-valor} < 5\%$). Considerando as diferenças no rank médio, pode-se considerar que SBC apresenta maior grau de satisfação do que Diadema e Santo André apresenta menor grau de satisfação do que São Caetano do Sul. Porém encontram-se há diferenças no grau de satisfação entres os indivíduos residentes nos municípios de SBC, Santo André e São Caetano do Sul, entre Santo André e Diadema e entre Diadema e São Caetano do Sul.

Educação

(I) Município	(J) Município	Diferença Rank Médio (I - J)	P-valor
S B do Campo	Santo André	-71,37	,00
	Diadema	19,20	,04
	São Caetano do Sul	-116,08	,00
Santo André	Diadema	90,57	,00
	São Caetano do Sul	-44,72	,00
Diadema	São Caetano do Sul	-135,29	,00

Tabela 7 – Rank Médio da dimensão Educação
Fonte: dados da pesquisa.

No caso da dimensão Educação, conclui-se que ao nível de 5% de significância (p-valor < 5%) há diferenças no grau de satisfação referente à Educação entre os indivíduos residentes em todos os municípios estudados.

Segurança			
(I) Município	(J) Município	Diferença Rank Médio (I - J)	P-valor
S B do Campo	Santo André	13,77	,42
	Diadema	-15,08	,21
	São Caetano do Sul	-36,59	,01
Santo André	Diadema	-28,85	,10
	São Caetano do Sul	-50,36	,01
Diadema	São Caetano do Sul	-21,51	,11

Tabela 8 – Rank da dimensão Segurança Pública
Fonte: dados da pesquisa.

Por fim, nota-se que há diferenças no grau de satisfação referente à Segurança (Tabela 8) entre os indivíduos residentes em São Bernardo do Campo e Santo André, São Bernardo do Campo e Diadema, e Santo André e Diadema, ao nível de 5% de significância (p-valor < 5%). Não há diferenças no grau de satisfação entre os municípios de São Bernardo do Campo e São Caetano do Sul e Santo André e São Caetano do Sul. Considerando as diferenças no rank médio, pode-se considerar que SBC apresenta menor grau de satisfação do que São Caetano do Sul, enquanto o grau de satisfação em Santo André é menor do que em São Caetano do Sul.

De um modo geral, pode-se concluir pelas análises feitas acima, que o município de São Caetano do Sul apresenta uma diferença mais acentuada e mais positiva em relação ao grau de satisfação em comparação com os demais municípios pesquisados (Santo André, São Bernardo do Campo e Diadema).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários de serviços públicos em quatro municípios e comparar os dados entre si, além de construir um questionário (adaptado no software que o próprio Governo Federal disponibiliza para este fim) capaz de medir este grau de satisfação com certa credibilidade. De acordo com autores e literaturas apresentados em seções anteriores, há uma importância em conhecer como o cidadão percebe os serviços prestados e como ele declara sua satisfação acerca dos mesmos. Além disso, saber o quanto o cidadão se sente satisfeito em relação aos serviços a ele prestados, facilitaria e melhoraria a qualidade da gestão das políticas públicas (responsáveis pela criação, implantação e controle dos serviços públicos).

Os dados aqui apresentados são uma amostra e não refletem a realidade brasileira (devido ao tamanho restrito da amostra), para isso seria necessária uma investigação aprofundada de cada contexto (por município), levantando características da gestão atual, compará-la a gestões anteriores e pesquisar o grau de satisfação dos usuários em cada uma delas. Porém, fica latente a necessidade de analisar melhor como as políticas públicas são

pensadas, criadas, implementadas e controladas em cada município e confrontar com as expectativas e percepções dos usuários de cada serviço prestado à população.

Dentre os resultados obtidos foi possível averiguar certa coerência nas análises estatísticas, verificada por testes que comprovaram esta afirmação. No entanto os dados podem ser analisados não somente sob esta ótica, e o presente estudo procura sinalizar que há uma real necessidade de cruzar vários dados e tentar estabelecer uma visão do todo (não somente determinado serviço). A gestão pública não pode ser analisada em focos separados, evidentemente que para obter os dados seria adequado recortar cada serviços e cada variável que impacta esta satisfação, consolidando o todo numa pesquisa detalhada e cruzada de resultados.

Os resultados apresentados anteriormente são similares aos resultados obtidos em uma pesquisa realizada em 2011 pelo CNI² - IBOPE. Para as dimensões saúde e transporte, os índices revelaram um grau de satisfação baixo em relação à qualidade do serviços prestados. A pesquisa foi realizada em 140 municípios espalhados pelo Brasil, não tendo foco na região do Grande ABCD, porém retratou uma realidade de percepção dos usuários de serviços públicos em geral. Confrontando os resultados da pesquisa do CNI e deste trabalho, é possível perceber que o grau de satisfação não melhorou até o presente momento. Para estabelecer o que acontece, seria adequado verificar quais as variáveis mudaram e quais ainda são mantidas pela gestão pública.

Portanto, a contribuição deste trabalho está justamente no levantamento do grau de satisfação e no apontamento das questões que provavelmente poderiam explicar os baixos níveis medianos encontrados nesta pesquisa como: a ética, a reestruturação do modelo de gestão (como no caso do Choque de Gestão de Minas Gerais), o estabelecimento de parâmetros de orçamento participativo e as políticas públicas integradas, mencionadas no referencial teórico.

Vale citar também questões como características do serviço propriamente dito, serviços administrativos que estão relacionados ao serviço público, agilidade, uso de tecnologia, burocratização, morosidade, necessidade, prioridades etc.

Elementos como estes deveriam ser profundamente pesquisados para tentar estabelecer relações, conexões e interdependências entre gestão, formulação e aplicação de políticas públicas sem fugir do contexto de satisfação do usuário-cidadão, que paga pelo serviço que lhe é prestado, não tendo muito como escolher pagar ou não por ele: em forma de tributo, impostos e recolhimentos de taxas. Por fim, é possível inferir que ainda há muito que se fazer, muito a se pesquisar e muitas adequações a serem feitas para que o grau de satisfação se eleve a patamares superiores (e muito superiores) dos encontrados nos dias de hoje.

Fica como sugestão e como linha de uma futura pesquisa que venha a complementar este trabalho, é a investigação dos motivos que poderiam explicar esta diferença observada em São Caetano do Sul, que investe 45% de suas receitas em educação ao passo que outros municípios o fazem em menor percentual. São Caetano possui um elevado orçamento devido à população estar caracterizada em sua grande maioria como pertencentes à classe B e seu nível de escolaridade ser nitidamente superior aos demais municípios.

² CNI – Confederação Nacional da Indústria

REFERÊNCIAS

AMAR, J. *De L'usager au Consommateur de Service Public*, Presse Universitaire d' Aix Marseille – PUAM, Aix-en-Provence, 2001.

AMARAL, A. C. C. do. Distinção entre usuário de serviço público e consumidor. **Revista Brasileira de Direito Público**. Belo Horizonte: Fórum, ano 2, n.5, p.133-138, abr./jun., 2004

ANDERSON, E. W; FORNELL, C.; LEHMANN, D. R. *Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden*. **Journal of Marketing**, v.58, p. 53-66, jul. 1994.

ARENA, M.; ARNABOLDI, M.; AZZONI, G. *Student perceptions and central administrative services: the case of higher education in Italy*. **Studies in Higher Education**. Volume: 35. Issue: 8, 2010. p. 941-959.

BALASSIANO, R. e Real, M. V. **Identificação de Prioridades para Adoção de Estratégias de Gerenciamento da Mobilidade: O Caso do Rio de Janeiro**, in XV Congresso da ANPET, Campinas, Panorama Nacional da Pesquisa em Transportes 2001, (2), 273-282, ANPET, Rio de Janeiro.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm Acesso em: 22.01.2013

_____. Ministério da Saúde. **Caderno do Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde - PNAAS - Edição 2004/2005**. Brasília, 2004.

CHARBONNEAU, E.; VAN RYZIN, G. G. *Performance Measures and Parental Satisfaction with New York City Schools*. **American Review of Public Administration**. 2012. Vol. 42 Issue: 1. p. 54-56.

CHEN, T.H. *Theory-driven evaluations*. Beverly Hills: Sage; 1990.

COSTA, I. F.; BALESTRERI, R. B. (orgs.). **Segurança Pública no Brasil: um campo de desafios**. Salvador: EDUFBA, 2010.

COSTA, N. A. O. B; PATRICIO, J. Z. Qualidade e formação como fatores importantes na reestruturação da administração pública portuguesa: o exemplo do setor da saúde. **Rev. Adm. Pública** vol. 46 nº 1 Rio de Janeiro jan./fev. 2012.

DALIA, S. *Quality approach to the sustainability of public transport*. **Transportation Research Board of the National Academies**. Volume 27, Issue 1, 2012. p. 102-110.

DESLANDES, S. F. **Concepções em pesquisa social: articulações com o campo da avaliação em serviços de saúde**. Cad Saúde Pública 1997; 13:103-7.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LEI, P.; JOLIBERT, A. *A three-model comparison of the relationship between quality, satisfaction and loyalty: an empirical study of the Chinese healthcare system. BMC Health Services Research* 2012 12:436.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2003.

MAROCO, J.; GARCIA-MARQUES, T. **Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas?**. *Laboratório de Psicologia*, 4(1): 65-90 (2006).

MARTINS, R. S.; XAVIER, W. S.; SOUZA FILHO, O. V; MARTINS, G. S. **Gestão do transporte orientada para os clientes: nível de serviço desejado e percebido**. *RAC, Curitiba*, v. 15, n. 6, art. 7, p. 1100-1119, Nov./Dez. 2011.

NASSUNO, M. A administração com foco no usuário-cidadão: realizações no governo federal brasileiro nos últimos 5 anos. **Revista do Serviço Público/Fundação Escola Nacional de Administração Pública** - Ano 51, n.4, out-dez, 2000.

OLIVER, R. L. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill, 1997

PARASURAMAN, A, ZEITHAML, V.; 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, Spring 1988.

_____. *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing*. v.67, n.4, 1991, p.420-450

SLACK, N. *et al. Administração da produção*. São Paulo: Atlas, 1997. 726 p.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 7. ed. - São Paulo: Atlas, 2006