

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Taiane Grazielle Fidelis Cardoso

**ANÁLISE DA PRESTAÇÃO E NA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS:
Estudo de caso na Secretaria de Saúde do município de Morrinhos do
Sul-RS.**

Florianópolis
2022

Taiane Grazielle Fidelis Cardoso



Documento assinado digitalmente

Taiane Grazielle Fidelis Cardoso

Data: 10/02/2022 08:37:22-0300

CPF: 025.939.920-50

Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

**ANÁLISE DA PRESTAÇÃO E NA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS,
APLICANDO A SERVQUAL: Estudo de caso na Secretaria de Saúde do
município de Morrinhos do Sul-RS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à disciplina, CAD 9184, - Trabalho de Conclusão IV como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração Pública pela Universidade Federal de Santa Catarina.

Área de concentração: Gestão Pública Municipal de Morrinhos do Sul-RS.

Orientadora: Profª Clenia de Mattia

Florianópolis
2022

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor

Cardoso, Taiane Graziele Fidelis

Gestão de Serviços Públicos: uma análise e organizações estatais / Taiane Graziele Fidelis Cardoso; orientadora, Clenia de Mattia, 2022.

79 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Socioeconômico, Graduação em Administração Pública, Florianópolis (Polo Praia Grande), 2022.

Inclui referências.

1. Administração. 2. Estado. 3. Administração Pública. 4. Gestão. 5. Organizações. I. Mattia, Clenia de. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Administração Pública. III. Título.

Taiane Grazielle Fidelis Cardoso

**ANÁLISE DA PRESTAÇÃO E NA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS:
Estudo de caso na Secretaria de Saúde do município de Morrinhos do
Sul-RS.**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Título de Bacharel em Administração Pública e aprovado em sua forma final pelo Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis-SC, 10 de fevereiro de 2022.

Examinadores:



Documento assinado digitalmente

Clenia de Mattia

Data: 01/03/2022 23:20:45-0300

CPF: 052.343.829-07

Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

Profª. CLENIA DE MATTIA
Universidade Federal de Santa Catarina

MARIA LUCIANA BIONDO SILVA.
Universidade Federal de Santa Catarina

A Deus por me dar força e obstáculos onde me torno mais forte. Agradeço a minha mãe por me ensinar a ter mais calma, agradeço ao meu pai (in memoriam) que me ensinou a sempre dar o meu melhor, agradeço aos meus irmãos por me deram total apoio e por serem minha base, meu porto seguro. Em especial ao meu marido Franque que sempre me incentivou, me deu o suporte necessário para não desistir. E aos meus filhos Rafael e Ísis que são os motivos de sempre agradecer a Deus por tudo que tenho, por fazerem eu ser uma pessoa melhor.

AGRADECIMENTOS

A todos aqueles que de alguma forma, ajudaram e contribuíram para que esta etapa se tornasse realidade. Gratidão ao tutor Lucas que me acompanhou em boa parte do curso, sempre muito solícito. Gratidão a tutora Camila, pela paciência, atenção e disposição permanente em sanar nossas dúvidas. A coordenadora do Polo de Praia Grande, Silvia, por oferecer a estrutura física e os equipamentos para concretização de todo trabalho ao longo do curso.

“A felicidade aparece para aqueles que reconhecem a importância das pessoas que passam em nossa vida.”

Clarice Lispector.

RESUMO

Considerando os desafios que a administração pública enfrenta todo o dia em relação ao atendimento na prestação de serviços públicos, associado a atender as expectativas do público, este trabalho trará, a mensuração da percepção da população local que utiliza serviços públicos mais especificamente na Secretaria de Saúde do município de Morrinhos do Sul, medindo de forma geral para assim, apresentar os pontos forte e fracos da Secretaria de Saúde, para que posteriormente a gestão faça as melhorias necessárias para que o nível de percepção de qualidade seja superior que as expectativas, em todas as dimensões de qualidade . Para isto usou-se a ferramenta SERVQUAL. Sob esse aspecto, o objetivo desta pesquisa foi analisar a percepção dos usuários quanto aos serviços oferecidos pela secretaria. Para isso, por meio de um estudo de caso, foram aplicados 84 questionários. Os resultados obtidos mostraram que o nível de qualidade e média geral percebida pelos usuários foi bom, as percepções de qualidade superaram as expectativas dos usuários. Ao final foram apresentadas as conclusões, e também sugestões para as novas pesquisas.

Palavras Chave: SERVQUAL, Secretaria Municipal de Saúde, Percepção de Qualidade, Administração Pública.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Dimensões e Fatores da Qualidade dos Serviços	22
Figura 2- Modelos Conceituais da Qualidade do Serviço	24
Figura 3- Morrinhos do Sul	38
Figura 4- Prefeitura de Morrinhos do Sul-RS	39
Figura 5- Recanto Sobragi em Tajuvas- Morrinhos do Sul-RS	40
Figura 6- Posto Estratégia da Saúde e da Família	41
Figura 7- Posto de Saúde Costão	42
Figura 8- Posto de Saúde Pixirica	42
Figura 9- Posto de Saúde Morro do Forno	43
Figura 10- Secretaria Municipal de Saúde de Morrinhos do Sul.	44
Figura 11– Escala Likert	52

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Grau de instrução dos Entrevistados	55
Tabela 2- Tangibilidade	57
Tabela 3- Confiabilidade	59
Tabela 4- Responsabilidade	60
Tabela 5- Segurança	61
Tabela 6- Empatia	63
Tabela 7- Cinco Dimensões	64

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 -Distribuição dos Repondentes por Sexo	54
GRÁFICO 2- Distribuição por Idade	55
GRÁFICO 3- Distribuição por Escolaridade	56

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Serviços são diferentes	16
Quadro 2- Diferença entre serviços e bens físicos	17
Quadro 3- As 10 Dimensões de qualidade	19
Quadro 4- Dimensões de qualidade	20
Quadro 5- Dimensões e definição de qualidade	21
Quadro 6- Lacunas ou Gaps e definição.	23
Quadro 7- Críticas a SERVQUAL	25
Quadro 8- Comparação dos principais modelos de qualidade.	28
Quadro 9- Atendimento de Qualidade	33
Quadro 10- Principais queixas	33
Quadro 11- Questionário baseado na SERVQUAL	50
Quadro 12- Baseado na escala de Likert	52
Quadro 13 - Como mensurar a qualidade	57

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
1.1 Tema e Problema de Pesquisa.....	14
1.2 OBJETIVOS.....	14
1.2.1 Objetivo Geral.....	14
1.2.2 Objetivos Específicos.....	14
1.3 JUSTIFICATIVA.....	15
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.2 Serviços.....	16
2.3 Qualidade em Serviços.....	17
2.4 A Escala SERVQUAL.....	19
2.5 Gap ou Lacunas	22
2.6 Críticas a SERVQUAL.....	25
2.7 Outros Modelos de Mensuração de Qualidade.....	26
2.7.1 Modelos Qualidade em Serviços.....	26
2.7.2 Modelos Percepção-Expectativa.....	26
2.7.3 O Modelo SERVPERF.....	27
2.7.4 Modelo de Avaliação do Serviço e Valor.....	27
2.7.5 Modelos Desempenho Ideal.....	28
2.8 Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.....	29
2.9 O Bom Atendimento do Servidor Público.....	31
2.10 Principais Reclamações do comportamento dos Agentes Públicos.....	33
2.11 A Administração Pública.....	34
2.12 Morrinhos do Sul.....	38
2.13 Secretaria de Saúde de Morrinhos do Sul.....	40
3. METODOLOGIA.....	45
3.1 Característica da pesquisa.....	45
3.2 Técnica de coleta e de análise de dados.....	49
3.3 O questionário.....	50
3.4 Limitação da pesquisa.....	53
4 .ANÁLISE DOS DADOS.....	53

4. 1	Caracterização da amostra.....	53
4.1.1	Distribuição de participantes por gênero.....	53
4.1.2	Distribuição dos participantes por idade.....	54
4.1.3	Distribuição por grau de escolaridade.....	55
4.2.	Dimensões de Qualidade.....	56
4.2.1	Dimensão: Tangível	57
4.2.2	Dimensões: Confiabilidade.....	59
4.2.3	Dimensões: Responsabilidade.....	60
4.2.4	Dimensões: Segurança.....	61
4.2.5	Dimensões:Empatia.....	62
4.3	Análise das Cinco Dimensões.....	64
4.4	Resultados.....	66
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	69
6.	REFERÊNCIAS.....	71

1.INTRODUÇÃO

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) a satisfação do cidadão depende de minimizar as quatro falhas que estão associadas com a prestação do serviço. As quatro falhas citadas pelos autores que trago neste trabalho são colocadas como Gaps ou lacunas.

Albrecht (2013) esclarece que a qualidade de serviço é:

“Excelência de serviço: Um nível de qualidade de serviço, comparado ao de seus concorrentes, que é suficientemente elevado, do ponto de vista de seus clientes, para lhe permitir cobrar um preço mais alto pelo serviço oferecido, conquistar uma participação de mercado acima do que seria considerado natural, e/ou obter uma margem de lucro maior do que a de seus concorrentes” (p. 13).

Fitzsimmons e Fitzsimmons apud Gronroos (2010) afirmam sobre serviços:

“Serviço é uma atividade ou série de atividades de natureza mais ou menos intangível que normalmente, mas não necessariamente, ocorre em interações entre consumidores e empregados de serviço e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas do fornecedor de serviços, que são oferecidos como solução para problemas de consumidores.”

O objetivo deste estudo é mostrar a utilização do método SERVQUAL para garantir a qualidade de análise na satisfação dos usuários e melhorias contínuas nos serviços públicos.

Deste modo, o estudo foi influenciado também pela Lei 13.460/2017. Desde 2019 já está em vigor para todas as instituições públicas do país o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU), instituído pela Lei 13.460/2017.

Por esta razão, buscou-se nesta pesquisa, com foco na Secretaria Municipal de Saúde de Morrinhos do Sul-RS, a análise e avaliação utilizando a ferramenta SERVQUAL para mensurar a percepção de qualidade dos serviços prestados à população.

1.1 Tema e Problema de Pesquisa

A presente pesquisa surgiu da necessidade de avaliar a qualidade percebida pelos usuários acerca da prestação de serviços pela Secretaria de Saúde no município de Morrinhos do Sul-RS. Esta avaliação permitirá elaborar posteriormente medidas de melhorias para aperfeiçoar o atendimento aos munícipes.

Desta forma, o problema da pesquisa foi assim definido:” **Como os usuários dos serviços avaliam a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria de Saúde do município de Morrinhos do Sul através do SERVQUAL?”**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a prestação dos serviços públicos, na percepção dos usuários, utilizando a ferramenta SERVQUAL na secretaria de saúde no município de Morrinhos do Sul.

1.2.2 Objetivos Específicos

Objetivos específicos apontados para este projeto:

1º- Analisar as percepções dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados pela secretaria de saúde.

2º- Avaliar os fatores e dimensões de qualidade que necessitam de ações de melhoria na percepção dos usuários de acordo com a ferramenta SERVQUAL.

3º- Propor medidas de melhorias com base nos resultados obtidos através da pesquisa.

1.3 Justificativa

O presente trabalho poderá servir como mais um referencial de consulta para o aprofundamento do tema de percepção da qualidade de serviços públicos, algo que vem ganhando espaço nas organizações, tanto públicas quanto privadas.

LOVELOCK; WIRTZ; HEMZO(2011) dizem sobre a importância das pesquisas na organização.

“É essencial que as empresas façam pesquisas para identificar o valor atribuído aos seus serviços. A pesquisa permite identificar quais atributos adicionam valor à sua oferta e quais são percebidos como desnecessários, que apenas aumentam os custos” (p. 178).

Desse modo, a presente pesquisa adequa-se para proporcionar aos gestores do município de Morrinhos do Sul, juntamente com as equipes colaboradoras das unidades de saúde a estabelecer critérios e metas na prestação de serviços prestados à população local que utiliza os serviços, tendo em vista uma melhor participação dos envolvidos, trazendo maior satisfação e mais qualidade no atendimento e serviços.

2.Referencial Teórico

Este capítulo tem como objetivo principal estabelecer conceitos, fundamentos e pensamentos de importantes autores sobre qualidade em serviços, os principais modelos de mensuração de qualidade em serviços e por fim um aprofundamento na escala SERVQUAL, que é parte do modelo de ferramenta proposto por Parasuraman, a fim de facilitar a compreensão do conteúdo direcionando a elaboração do trabalho.

2.2 Serviços

O conceito de serviço, segundo FERREIRA(1983) é:Um serviço é um produto da atividade humana que satisfaz a uma necessidade, sem assumir a forma de um bem material.

Na avaliação de Gronroos (1995), existem quatro características básicas comuns que podem ser identificadas na maioria dos serviços.

“-Serviços são intangíveis- serviço intangível e não é possível tocar numa limpeza, no atendimento médico. Um serviço é normalmente percebido de maneira subjetiva descrito muitas vezes pelos clientes, como confiança, tato e segurança;

-Serviços são atividades ou uma série de atividades- atividades são produzidas e, por essa razão não são coisas, produtos ou bens;

-Serviço é produzido e consumido simultaneamente- o serviço de vigilância ocorre quando um vigia ou alguém monitora na área física ou uma pessoa.

-O cliente participa do processo de produção-o cliente não é apenas um receptor dos serviços, ele efetivamente participa como um recurso do processo de produção.”(p.38)

Zeithaml e Bitner (2003) enquadram quatro características relevantes na prestação de serviços, exemplificado no Quadro 1.

Quadro 1- Serviços são diferentes

BENS	SERVIÇOS	IMPLICAÇÕES DECORRENTES
Tangíveis	Intangíveis	Serviços não podem ser estocados Serviços não podem ser patenteados Serviços não são exibidos ou comunicados com facilidade É difícil determinar preço
Padronizados	Heterogêneos	O fornecimento de um serviço e a satisfação do usuário dependem das ações dos funcionários A qualidade dos serviços depende de diversos fatores incontroláveis

		Não há certeza de que serviço atende que foi planejado e divulgado
Produção separada e consumo	Simultâneas	usuário participam e interferem na transação Os usuário afetam-se mutuamente Os funcionários afetam o serviço prestado A descentralização pode ser essencial É difícil ocorrer produção em massa
Não-perecíveis	Perecíveis	É difícil sincronizar oferta e demanda de serviços Os serviços não podem ser desenvolvidos e revendidos.

Fonte: Zeithaml e Bitner (2003)

Gronroos (2003) resumiu as características de serviços e produtos físicos mais frequentes mencionadas, pelo fato de geralmente serem comparadas com bens físicos. Quadro 2.

Quadro 2- Diferença entre serviços e bens físico

Bens físicos	Serviços
Tangíveis Homogêneos Produção e distribuição separadas o consumo Uma coisa Valor central produzido na fábrica usuário não participam(normalmente)no processo de produção Podem ser mantidos em estoque Transferência de propriedade	Intangíveis Heterogêneos Processos simultâneos e produção, distribuição e consumo Uma atividade ou processo Valor central produzido em interações comprador-vendedor usuário participam da produção Não podem ser mantidos em estoque Não há transferência de propriedade

Fonte:Grönroos (2003, p,66)

2.3 Qualidade em serviços

Quando se fala em qualidade em serviços especialmente na área da saúde é um desafio fazer essa mensuração de qualidade , poder compreender como é a expectativas dos usuários dos serviços e como está sendo a avaliação.

Assim, quando o gestor, visualizar a percepção dos usuários, pode então fazer melhorias nos serviços, gerando mais qualidade.

Sobre qualidade em serviços Kotler (2000) afirma que é exigido o reconhecimento, trago alguns pontos do autor:

- “- A qualidade deve ser percebida pelos consumidores, ou seja, não adianta possuir tecnologia e mão-de-obra qualificada, se os clientes não perceberem essa diferenciação no atendimento;
- A qualidade deve ser refletida em todas as atividades da empresa, não apenas em seus produtos.
- A qualidade exige compromisso total dos funcionários. Sem comprometimento, não há como exercer um bom serviço de atendimento;
- A qualidade pode sempre ser melhorada. Se a empresa estagnar achando que já atingiu seu ápice, será engolida pelo mercado;
- A qualidade não custa mais. Se forem treinados a fazer a coisa certa desde a primeira vez, a empresa não terá gastos futuros com treinamento e recrutamento;
- A qualidade é necessária, mas pode não ser suficiente. A qualidade ultimamente está deixando de ser um diferencial de mercado, simplesmente porque os consumidores estão exigindo cada vez mais; “

Quanto à mensuração na avaliação de qualidade dos usuários . Paladini (2005), afirma:

Quando se fala em avaliação do serviço, deve-se perguntar: avaliação em relação a quê? À confiança no serviço? Ao esforço empregado em se conhecer o cliente e suas necessidades? Há habilidade do prestador em realizar um serviço? O que o cliente realmente considera importante? (p. 344)

Segundo Zeithaml e Bitner (2003, p. 87): “Os clientes percebem os serviços em termos da qualidade dos serviços e de quão satisfeitos eles estejam com respeito ao conjunto total de suas experiências de serviços.”.

Complementando sobre, Lovelock e Wright(2001) afirmam que os níveis de percepção da satisfação ou insatisfação dos usuários dos serviços são atualizados somente após a prestação do serviço.

2.4 A Escala SERVQUAL

Criada por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a ferramenta SERVQUAL é utilizada para avaliar a qualidade de um serviço. A sigla Servqual vem da união dos prefixos “serv”, de serviços, e de “qual”, qualidade. Para isso ela se baseia nas dimensões da qualidade, ou seja, nos aspectos que afetam diretamente a satisfação do usuário.

Parasuraman et al. (1988) de primeiro momento, utilizou a ferramenta de mensuração de qualidade inicial, escalou 97 itens que eram divididos em 10 dimensões de qualidade, caracterizando as percepções dos usuários. Na pesquisa inicial contavam com 97 itens relacionados à expectativa dos usuários. As 10 dimensões de qualidade eram:

Quadro 3- As 10 Dimensões de qualidade

As 10 Dimensões de qualidade
Tangibilidade
Confiabilidade
Presteza
Competência
Cortesia
Credibilidade
Segurança
Acessibilidade
Comunicação
Compreensão do usuário .

Fonte: Parasuraman et al. (1988)

Cada item da pesquisa inicial foi dividido em duas declarações. Uma declaração do usuário que fazia referência à expectativa do serviço e a outra à percepção de qualidade do serviço ou empresa que o realizou. A metade dos itens da pesquisa inicial foi escrita no formato afirmativo e a outra metade, em formato negativo.

Parasuraman et al. (1988) após sucessivas aplicações e análises estatísticas enxugou o número de itens da escala SERVQUAL. Verificaram ser possível a redução do número de questões, que de início era 97 , para 22 questões. Reduziu-se também o número de dimensões para cinco:

Quadro 4- Dimensões de qualidade

5 Dimensões de Qualidade
Tangibilidade
Confiabilidade
Responsabilidade
Segurança
Empatia

Fonte: Parasuraman et al. (1988)

Este instrumento ou modelos de mensuração de qualidade, pode ser chamado de , ferramenta ou escala SERVQUAL,. O modelo SERVQUAL utiliza o Gap 5(ou lacuna 5). Os Gaps são as divergências entre a qualidade do serviço e qualidade percebida. No modelo aperfeiçoado é utilizado para mensurar a qualidade percebida pelos usuários por meio de 22 itens alocados em cinco dimensões .

As cinco dimensões aperfeiçoadas podem ser definidas da seguinte forma.

Quadro 5- Dimensões e definição de qualidade

Dimensões	Definição
Confiabilidade	Capacidade em realizar o serviço de forma confiável e exata;
Responsabilidade	Capacidade de prover o serviço conforme prometido, oferecer atendimento imediato e ajudar o usuário
Segurança	Capacidade de transmitir segurança, confiança, cortesia e conhecimento para o usuário
Empatia	Habilidade dos empregados de fornecer atenção individualizada aos usuário , assim como genuíno interesse
Tangibilidade	Capacidade da organização em dispor uma estrutura adequada de equipamentos, instalações, pessoal envolvido e materiais.

Fonte: Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010)

A Figura 1 contempla as cinco dimensões da qualidade relacionada aos itens analisados em cada dimensão.

Figura 1 - Dimensões e fatores da qualidade dos serviço

Dimensões	Fatores
<i>Tangíveis</i>	1. Equipamento Moderno 2. Instalações visualmente agradáveis 3. Funcionários com apresentação agradável e profissional 4. Materiais associados aos serviços visualmente agradáveis
<i>Confiabilidade</i>	5. Serviços oferecidos conforme o prometido 6. Confiabilidade na resolução de problemas e reclamações 7. Serviços realizados de forma correta pela primeira vez 8. Serviços oferecidos nos prazos prometidos 9. Registros mantidos sem erros
<i>Responsividade (prontidão nas providências e respostas)</i>	10. Clientes mantidos informados sobre quando serviços serão realizados 11. Prontidão na realização dos serviços 12. Disposição para ajudar os clientes 13. Prontidão para responder às solicitações dos clientes
<i>Segurança</i>	14. Funcionários que transmitem confiança ao cliente 15. Segurança transmitida ao cliente durante a compra 16. Funcionários frequentemente cordiais 17. Funcionários com conhecimento para responder as perguntas dos clientes
<i>Empatia</i>	18. Clientes recebendo uma atenção individual 19. Funcionários que tratam os clientes de forma atenciosa 20. Interesse genuíno demonstrado em servir o cliente 21. Funcionários que compreendem as necessidades de seus clientes 22. Horário de funcionamento conveniente aos clientes

Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

RIGHI(2009) falou sobre a importância da ferramenta SERVQUAL para a área de qualidade em serviços citando os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry:

“Como pode ser observado pelo exposto, um instrumento SERVQUAL representou um marco na literatura da área em gestão e serviços. A partir dele, a produção científica nessa área amadureceu com diversas abordagens de trabalhos posteriores e, inclusive, com pesquisas que refinam o modelo, a capacidade de adaptação e ampliação do instrumento para a realidade da organização que a utilizar. Ah é uma vantagem evidenciada pelos próprios autores.”(p.41)

2.5 Gaps ou Lacunas

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) após alguns anos de pesquisas e aperfeiçoamentos tiveram a definição das dimensões da qualidade em serviços, assim criaram uma escala chamada de SERVQUAL ou seja Service Quality Gap

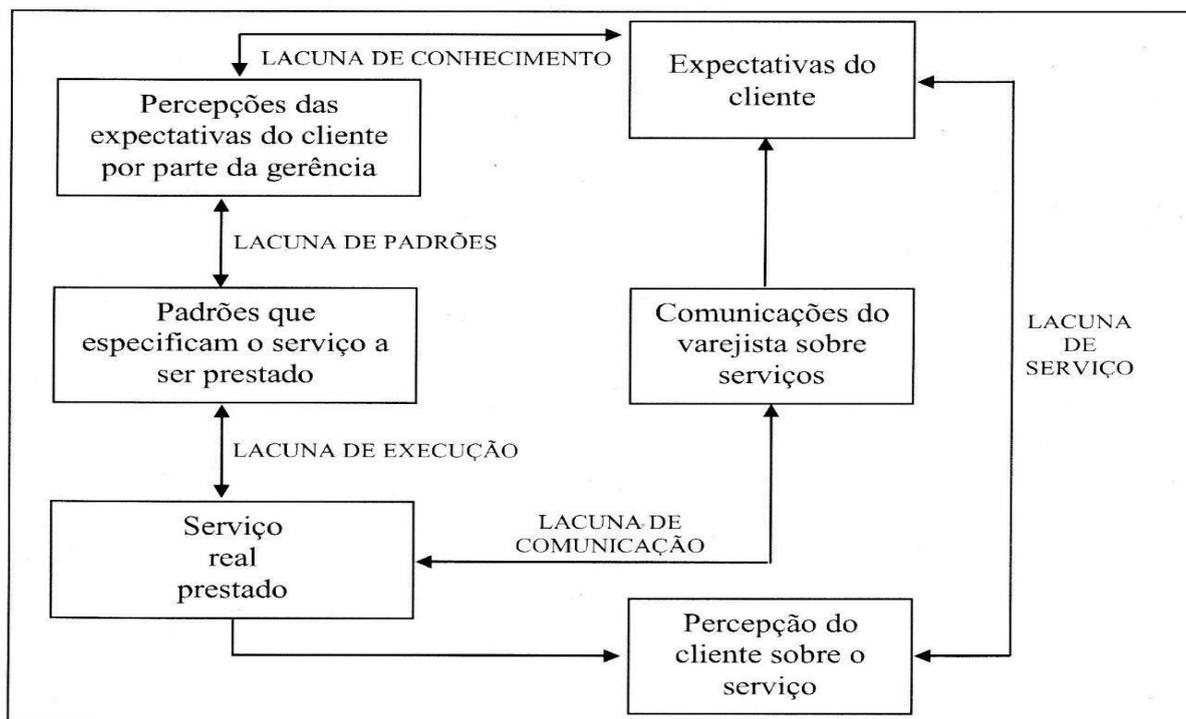
Analysis, levando em conta as expectativas e percepções dos usuários em relação a um determinado serviço os autores propuseram que a qualidade do serviço é uma função das diferenças entre expectativa e desempenho/percepção ao longo da análise das dimensões da qualidade. Os autores acima citados desenvolveram um modelo de qualidade de serviço com base na análise de algumas lacunas/gaps:

Quadro 6- Lacunas ou Gaps e definição.

Lacunas ou Gaps	Definição
Lacuna de serviço	Diferença entre expectativas do usuário e sua percepção do serviço prestado. É impactada pelas demais lacunas
Lacuna de conhecimento	Diferença entre o que a gerência acha que os usuário esperam e as reais expectativas dos usuário
Lacuna de padrões	Diferença entre o que a gerência percebe que os usuário esperam e os padrões de qualidade estabelecidos para a entrega do serviço
Lacuna de execução ou lacuna de entrega	Se dá pela diferença entre os padrões de entrega especificados e a real da prestação dos serviços
Lacuna de comunicação	Diferença entre qualidade real do serviço prestado e o que a empresa comunica-divulga - nas mídias de massa

Fonte: HOFFMAN.,2009;LOVELOCK,WIRTZ E HEMZO,2011

Figura 2-Modelos conceituais da qualidade do serviço



Fonte: Hoffman et al. (2009)

A qualidade gerada pelo atendimento de qualidade que cessou ou não a necessidade do cidadão naquele momento, é tido pela percepção dos usuários ao serviço com a avaliação do que lhe foi entregue.

O serviço que foi prestado no mesmo momento deve atender de forma completa a real necessidade do usuário, devendo esse serviço ser exatamente o que o usuário espera que ele seja. A manutenção da qualidade desse serviço confere, ao longo do tempo, confiabilidade na instituição e a empatia que é um fator de extrema importância para a qualidade no atendimento..

Grande importância é atribuída à qualidade do serviço na comunicação. Isso acontece corretamente quando o receptor entende completamente o que o remetente está dizendo. Na maioria das vezes, porém, o ouvinte percebe uma mensagem diferente daquela entregue pelo remetente.

O sucesso no desempenho de tais funções depende diretamente da capacidade de receber e dar respostas satisfatórias às necessidades do cidadão e de produzir informação de qualidade para o Estado, elaborada a partir das demandas da sociedade.

2.6 Críticas a SERVQUAL

As críticas ao modelo SERVQUAL são as seguintes

Quadro 7-Críticas a SERVQUAL

Principais Críticas	Possíveis resultados na avaliação
O modelo SERVQUAL compreende as expectativas de uma empresa ideal	não especifica qual empresa
O modelo SERVQUAL é universal	Não mede as características específicas de um ramo de específico de atividade;
O modelo SERVQUAL é baseado no Modelo Conceitual Da Qualidade Do Serviço ou Gaps(lacunas)	Pode conduzir a resultados polarizados
Qualidade é relativa e o modelo engessa a qualidade em 5 dimensões da qualidade	Pode dificultar a comparação entre os atributos da qualidade que o mercado esteja necessitando

Fonte: Adaptado de Faria(2022)

Faria(2022) fala sobre as críticas à ferramenta SERVQUAL e como as expectativas de serviço e as avaliações de serviço são realizadas somente após a promoção do serviço, as taxas de expectativa podem ser polarizadas pela experiência.

Na utilização da ferramenta para reduzir esses problemas de viés, os questionários SERVQUAL podem ser personalizados para medir empresas específicas.

A medição das expectativas do usuário deve ser feita primeiro para os usuários que usam o serviço, enquanto a medição da avaliação do serviço deve ser feita somente após os serviços terem sido usados.

2.7 Outros Modelos de mensuração de Qualidade.

2.7.1 Modelo da Qualidade em serviços

Miguel e Salomi(2004) falam sobre o modelo que foi desenhado por Grönroos.(1984)

“O modelo proposto por Grönroos (1984) 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. Ao adquirir um serviço, o consumidor faz uma avaliação de dimensões de cunho técnico e funcional. A dimensão que é resultado daquilo que é recebido durante a aquisição de um serviço é denominada de "qualidade técnica". A "qualidade funcional" é relativa ao nível de desempenho observado de forma subjetiva, sendo fortemente influenciada pela maneira como o serviço é prestado e intensamente dependente do contato com o prestador de serviço. O modelo representa então o conceito do que foi denominado como qualidade técnica, qualidade funcional”(p.5)

2.7.2 Modelo percepção-expectativa

O modelo conceitualmente semelhante ao modelo SERVQUAL, que considera a qualidade como a diferença entre percepção de desempenho e expectativa, proposto por Brown e Swartz (1989).

2.7.3 O modelo SERVPERF

O modelo SERVPERF de Cronin e Taylor, os autores consideram que o modelo SERVQUAL era impróprio em sua metodologia. Como críticos desenvolveram um modelo para preencher as mordanças de deficiência do modelo SERVQUAL. Assim eles utilizaram as mesmas 22 perguntas do SERVQUAL, somente nas questões de percepção.

Miguel e Salomi(2004) destacam que:

“Cronin e Taylor (1992) desenvolveram um modelo baseado somente na percepção de desempenho de serviços. Os autores ressaltam ainda que a qualidade é conceituada mais como uma atitude do cliente nas dimensões da qualidade, e que não deve ser medida com base no modelo de satisfação de Oliver (1980), ou seja, através das diferenças entre expectativa e desempenho, mas somente pelo desempenho”(p.7)

O modelo de mensuração de qualidade SERVPERF é idêntico ao SERVQUAL, com a ressalva de que o SERVQUAL tem 44 itens , enquanto SERVPERF tem 22 itens, abordando apenas o desempenho real.

2.7.4 Modelo de avaliação de serviço e valor

Brown e Swartz (1989) propuseram um método de avaliação que relaciona o valor a ser pago pelo serviço como parte do comportamento do usuário. percepção da qualidade do serviço.

Avaliar o valor de um serviço é função da qualidade do serviço em si e dos sacrifícios envolvidos para alcançá-lo, além das características do usuário.

Somente após a formação de um conceito individual de valor do serviço é que as intenções e o comportamento do usuário em relação ao consumo do serviço podem ser delineados.

2.7.5 Modelo de desempenho ideal

De acordo com Miguel e Salomi (2004), Teas (1993) também criticou conceitualmente o instrumento SERVQUAL porque Parasuraman *et al.* (1991) afirmaram que a percepção de qualidade pode ser interpretada como uma atitude, de acordo com modelos clássicos de atitude do ponto ideal.

Ainda do mesmos autores, Miguel e Salomi (2004) esclarecendo sobre os autores do Modelos de desempenho ideal:

“Segundo o modelo clássico de atitude do ponto ideal, Ginter *apud* Teas (1993) relata que se a percepção de desempenho supera o ponto ideal (...) Entretanto, o modelo SERVQUAL aponta para um aumento da qualidade percebida. Desta forma, a escala SERVQUAL não pode ser interpretada de acordo com os modelos clássicos de atitude do ponto ideal (TEAS, 1993). Em resposta a esta crítica, Parasuraman *et al.* (1994) afirmaram que a linearidade ocorre porque os atributos considerados no questionário SERVQUAL são vetoriais, ou seja, tanto o desempenho ideal quanto a expectativa ideal assumiram valores máximos da escala Lickert.(...). Quando os atributos não são vetoriais, existe um ponto ideal, cujo desempenho, além da expectativa, não reflete maiores níveis da qualidade percebida, citando como exemplo a amabilidade de um vendedor em uma loja. Parasuraman *et al.* (1994) ainda afirmam que todos os 22 itens têm características de atributos vetoriais, havendo uma continuidade entre as medidas de desempenho e qualidade em serviço, refutando a crítica.”

A seguir o quadro 8 de Miguel e Salomi(2004), demonstra de forma breve as principais características e conclusões dos principais modelos de mensuração de qualidade.

Quadro 8-Comparação dos principais modelos de qualidade.

Modelos de mensuração de Qualidade	Principais Características	Principais Conclusões
------------------------------------	----------------------------	-----------------------

Modelo Do Desempenho ideal	Utiliza as cinco dimensões gerais desenvolvida por Parasuraman et al.(1988)	O modelo do desempenho ideal tem mais correlação com as preferências de utilizar serviços públicos e de voltar a usá-los como também satisfação
SERPERF	Utiliza as cinco dimensões gerais desenvolvidas por Parasuraman et al.(1988)	A avaliação de qualidade de serviços é melhor representada pelo desempenho ao longo das dimensões.
Avaliação do serviço e valor	Utiliza as quatro dimensões desenvolvida por Parasuraman et al.(1988) Introduz o conceito de avaliação de qualidade do usuário	Concluem que as características dos usuários influenciam as avaliações de qualidade e valor dos cidadãos. A não confirmação das expectativas está mais fortemente correlacionadas com a qualidade dos serviços.
SERVQUAL	22 itens divididos em cinco dimensões de qualidade.	A qualidade do serviço pode ser quantificada. Determina cinco dimensões genéricas para todos os tipos de serviços. A qualidade do serviço é diferente entre expectativa e desempenho ao longo das dimensões.

Fonte:Adaptado de Miguel e Salomi(2004)

2.8 Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos

Com a Lei 13.460/2017, os órgãos da administração pública direta e indireta da União, Estados Federais, Distrito Federal e municípios autônomos de todo o Brasil devem trabalhar para melhorar a prestação e a qualidade de seus serviços públicos, que devem ser estruturados.

Trago alguns incisos do Artigo 5º da Lei 13.460/2017 da Constituição Federal:

“Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

De forma resumidamente os incisos dos Artigos 5º e 6º da Lei 13.460/2017. falam sobre o tratamento de qualidade do setor público para com os usuários dos serviços assim tendo como: igualdade de tratamento dos usuários, proibindo todas as formas de discriminação; cumprimento de prazos e regras de procedimento;. Instalações saudáveis, acessíveis e adequadas à prestação de serviços públicos; Eliminar procedimentos e requisitos cujos custos econômicos ou sociais superem os riscos envolvidos; Autenticação de documentos de autoridades públicas; Utilizar linguagem simples e compreensível, evitar o uso de siglas, jargões e palavras estrangeiras na prestação de serviços; e. Adote soluções digitais para simplificar processos, atendimento ao cliente e compartilhamento de informações.

Referente aos outros artigos desta mesma lei de proteção aos direitos dos usuários do serviços público o Artigo 10º sobre as manifestações dos usuário de serviços público, tragos os principais parágrafos :

Parágrafos do Artigo 10º da da Lei 13.460/2017 da Constituição Federal

“§ 1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizam sua manifestação.”

“§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.”.

“§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput** , facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.”

Assim de modo geral os artigos trazem normas para a disponibilização de ambiente para que o usuário apresente manifestações perante a administração pública (Ouvidorias) acerca da prestação de serviços públicos, como Notícias de irregularidades (denúncias), reclamações, sugestões, solicitações de providências e elogios (Brazil,2017 art.9º a 12º).

Também destacando que a lei visa a necessidade de Implementar um sistema de avaliação do serviço público. Em outras palavras, os cidadãos podem fazer “críticas” aos serviços, fazer comentários sobre eles, e as avaliações devem ser revisadas e usadas para melhorar os serviços públicos.

2.9 O Bom atendimento do servidor público

A conduta e o desempenho do servidor neste ambiente público são de extrema importância.

Assim, considerando as fraquezas e os erros, agir com ética são fatores determinantes em uma relação dos servidores com os usuários. Ao longo desse processo, é importante esclarecer adequadamente os esforços que estão sendo adotados, bem como mostrar empatia com a situação, ainda que não seja possível atender à necessidade ou que a resposta da Administração ao pedido do usuário seja negativa.

O usuário espera que o servidor que o atenda disponha informações detalhadas sobre o funcionamento da instituição e do setor que ele procurou. É importante que o servidor observe as necessidades do usuário e lide o problema ou oriente para o setor responsável pela análise do problema.

Raja(2018) disse sobre as competências essenciais dos servidores públicos:

“Ser um servidor público é uma honra e um privilégio por um lado, mas uma grande responsabilidade pelo outro. O fiel cumprimento de seus deveres exige que você seja muito efetivo na prestação de serviços, eficiente na execução e honesto em seu trato com o público. Este pequeno manual é uma tentativa de listar as competências que podem ajudá-lo a se transformar. Felizmente, todas estas competências das quais você precisará enquanto desempenha as suas tarefas, podem ser aprendidas e não são herdadas. Apenas exige um compromisso incondicional e esforços dedicados para aprendê-las.”

Também o autor Raja(2018) que salienta sobre os papéis dos agentes públicos na governança.

“Embora o poder executivo encerre-se com os representantes eleitos em uma configuração democrática, sempre é exercido através dos serviços públicos que, em virtude de seus conhecimentos, experiência e compreensão dos assuntos públicos ajudam os representantes públicos a formular as políticas públicas e implementar estas políticas para melhorar a qualidade de vida dos seus cidadãos. Como tal, apenas um funcionalismo público honesto, neutro, efetivo e eficiente é a única garantia para um processo de desenvolvimento e governança eficaz. E há boas razões para esperar este papel dos servidores públicos de um país.”

O comportamento e o desempenho do servidor neste contexto são de extrema importância. Principais competências de um servidor:

- perfil adequado;
- responsabilidade do servidor que prestará o atendimento;
- conhecimento;
- habilidades;
- ética.

.Algumas regras são imprescindíveis para qualquer tipo de atendimento de qualidade ao usuários:

Quadro 9-Atendimento de Qualidade

Atendimento de qualidade	Definição
Prestimosidade	Demonstração do desejo de servir, valorizando rapidamente a solicitação do usuário;
Cortesia	Manifestação de respeito e de cordialidade ao usuário
Cordialidade	Utilização de expressões como “Obrigado”, “Por favor”, “Com licença”, “Desculpe-nos pela demora
Sigilo	Em relação aos assuntos sigilosos
Tom da voz	Suave, mas com clareza,, principalmente em ambientes fechados
Organização e limpeza do ambiente de trabalho	evitar deixar pilhas de papel, e desorganização sobre a mesa

Fonte: a autora adequado de Marcos e Loureiro (2020)

2.10 Principais reclamações do comportamento do agente públicos

“Se você criar um caso de amor com seus clientes, eles próprios farão sua publicidade”. – Philip Kotler

Destaca as principais queixas:

Quadro 10- Principais queixas

Principais queixas	Definição
Indiferença	Não demonstrar que se importa com o usuário
Negligência	Tentar se omitir para não resolver o problema do usuário.
Prepotência	Dirigir-se ao cidadão com tom de autoridade/superioridade.
Jogo de responsabilidade	Quando o servidor redireciona o atendimento para outros setores de forma aleatória.

Fonte: a autora adequado de Marcos e Loureiro (2020)

2.11 A administração Pública

Administração Pública segundo Dantas(2021) é:

Administração pública é o conjunto de órgãos, serviços e agentes do Estado que procuram satisfazer as necessidades da sociedade, tais como educação, cultura, segurança, saúde, etc. Em outras palavras, administração pública é a gestão dos interesses públicos por meio da prestação de serviços públicos, sendo dividida em administração direta e indireta.

Hely Lopes Meirelles(2004) diz sobre a administração pública:

“Administração Pública – Em sentido formal, é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade”

No artigo 37 da Constituição Federal de 1988 trazem os princípios: o princípio da legalidade, princípio da impessoalidade, princípio da moralidade, princípio da publicidade e princípio da eficiência, conforme demonstrado no trecho da lei acima citada.

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)

Legalidade: conceito apresentado por Hely Lopes Meirelles, que resume o princípio da legalidade:

“A legalidade, como princípio de administração (CF, art. 37, caput), significa que o administrador público está, em toda a sua atividade funcional, sujeito aos mandamentos da lei e as exigências do bem comum, e deles não se pode afastar ou desviar, sob pena de praticar ato inválido e expor-se a responsabilidade disciplinar, civil e criminal, conforme o caso.”

Conceito da Impessoalidade: conforme explicação a seguir também por Hely Lopes Meirelles:

“O princípio da impessoalidade, referido na Constituição de 1988 (art. 37, caput), nada mais é que o clássico princípio da finalidade, o qual impõe ao administrador público que só pratique o ato para seu fim legal. E o fim legal é unicamente aquele que a norma de Direito indica expressa ou virtualmente como objetivo do ato, de forma impessoal.”

O princípio da moralidade está ligado à atuação dos funcionários públicos segundo valores como a probidade, a necessidade de agir, a lealdade, a boa-fé e a honestidade, a professora Hely Lopes Meirelles entendeu que:

“o agente administrativo, como ser humano dotado de capacidade de atuar, deve, necessariamente, distinguir o Bem do Mal, o Honesto do Desonesto. E ao atuar, não poderá desprezar o elemento ético da sua conduta. Assim, não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo do injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas também entre o honesto e o desonesto.”

Ainda nas palavras de Hely Lopes Meirelles que fala sobre publicidade:

“A publicidade, como princípio de administração pública (CF, art. 37, caput), abrange toda atuação estatal, não só sob o aspecto de divulgação oficial de seus atos como, também, de propiciação de conhecimento da conduta interna de seus agentes. Essa publicidade atinge, assim, os atos concluídos e em formação, os processos em andamento, os pareceres dos órgãos técnicos e jurídicos, os despachos intermediários e finais, as atas de julgamentos das licitações e os contratos com quaisquer interessados, bem como os comprovantes de despesas e as prestações de contas submetidas aos órgãos competentes. Tudo isto é papel ou documento público que pode ser examinado na repartição por qualquer interessado, e dele pode obter certidão ou fotocópia autenticada para os fins constitucionais.”

O conceito do princípio da eficiência é bem apresentado por Alexandre de Moraes:

“Assim, princípio da eficiência é aquele que impõe à Administração Pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, primando pela adoção dos critérios legais e morais necessários para a melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitar-se desperdícios e garantir-se uma maior rentabilidade social.”

Os princípios básicos da Administração Pública estão presentes no artigo 37 da Constituição Federal de 1988 e formalizam o padrão que as organizações devem seguir.

A esses princípios que vinculam a administração pública ao interesse público primário, somam-se os princípios gerais estabelecidos pela Constituição Federal de 1988: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

E esses serviços públicos, além de serem expressão direta dos princípios gerais do direito administrativo, possuem princípios específicos próprios, quais sejam: os princípios da continuidade, generalidade, tempestividade, tarifários

razoáveis, cortesia e segurança - derivados da lei nº. 8987/1995, que estabelece esses requisitos para um bom atendimento.

Conforme o trecho da Lei nº 8987/1995 da Constituição Federal:

“Art. 175 CF: Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos. Parágrafo único: A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado. *(Princípio da legalidade: para a adm. pública este princípio significa a lei em execução, uma lei que funcione, e não simplesmente a lei em sentido geral). O fornecimento de água é vital. Se alguém não pagar a água, a entidade fornecedora não poderá cortar esta água, somente poderá pleitear em juízo o montante que o usuário não pagou. Esta sentença foi dada por um juiz de Cascavel-Pr., mas não é norma geral). Segundo a CF, ninguém poderá fazer ou deixar de fazer, senão em virtude de lei, e o Estado acata esta ideia perfeitamente).*”

De acordo com o princípio da continuidade: Este princípio tem a função de garantir que os serviços públicos sejam prestados de forma contínua, sem nenhuma interrupção. Diz respeito à eficiência, ou seja, os serviços tendem de ser prestados continuamente e com a maior qualidade possível.

Princípios de privacidade: O princípio da confidencialidade tem a função de garantir que a prestação dos serviços públicos seja realizada de forma segura, sem riscos aos usuários.

O princípio da regularidade: A perpetuidade estipula que o Estado tem a obrigação de promover a prestação de serviços públicos. O incumprimento por parte do Estado desta obrigação pode causar danos aos cidadãos utilizadores ou beneficiários dos serviços.

Princípios da atualidade: Este princípio funciona para garantir que a prestação de serviços públicos seja realizada de acordo com as mais modernas técnicas disponíveis.

Princípio Geral/Universal: De acordo com este princípio, os serviços públicos devem ser acessíveis a todos os cidadãos, sem restrição de acesso e sem discriminação. Os serviços prestados devem ser acessíveis ao maior número de pessoas possível. Generalidade e universalidade para garantir a igualdade de acesso aos serviços públicos.

2.12- Morrinhos do Sul

Primeiramente, antes de apresentar à secretaria de saúde de Morrinhos do Sul vou descrever um pouco sobre o município

Figura 3 - Morrinhos do Sul



Fonte: a autora

Morrinhos do Sul é uma cidade do Estado do Rio Grande do Sul, com área territorial de 166.224km², vizinhos dos municípios de: Dom Pedro de Alcântara, Mampituba, Três Forquilhas e Três Cachoeiras está a 180km da capital, Porto Alegre. Foi emancipada de Torres em 20 de março de 1995. Morrinhos do Sul além de cultivo do arroz e cultivo de hortifrutigranjeiro, tem destaque no cultivo da

banana ecológica é o 2º maior produtor do Estado com uma produção de 22.770 mil toneladas por ano.

Figura 4 - Prefeitura de Morrinhos do Sul-RS



Foto: a autora

A cidade é dividida em dez comunidades que são: centro, Tajuvas, Morro de Dentro, Perdida, Rio Bonito, Chapecó, Pixirica, Tres Passos, Morro do Forno e Costão. Segundo IBGE(2021) Morrinhos do Sul tem uma população estimada de 2.891 pessoas.

Morrinhos do Sul está ganhando espaço no que se refere a turismo rural, possui várias pousadas com as mais belas paisagens do litoral norte. Algumas pousadas contam com trilha no meio da mata e também com o incrível voo de balão pelo céu de Morrinhos do Sul.

Figura 5- Recanto Sobragi em Tajuvas- Morrinhos do Sul-RS



Foto: Recanto Sobragi

2.13 Secretaria de Saude de Morrinhos do Sul

A secretaria de Saúde de Morrinhos do Sul tem sede no centro da cidade. Conforme consta no CNES(Cadastro Nacional de Estabelecimentos em Saúde) a secretaria presta atendimento a população em seis Unidades de Saúde cadastradas junto aos SUS(Sistema Único de Saúde, que são:

Estratégia da Saúde e da Família de Morrinhos do Sul-ESF- Na qual são prestados atendimentos especializados nas áreas de Odontologia, Psiquiatria, Psicologia, Ginecologia e Obstetrícia, Clínica Geral e serviços de enfermagem. Também nesta unidade possui farmácia, com uma Farmacêutica que atende a população.

Figura 6 - Posto Estratégia da Saúde e da Família



Fonte: a autora

No mesmo prédio funciona também a Unidade Básica de Saúde -Poli Clínica Central- Nela são prestados atendimentos especializados nas áreas de Psiquiatria, Fisioterapia ,Fonoaudiologia e serviços de enfermagem.

Posto de Saúde do Costão-Nesta unidade são prestados atendimentos de serviços de Odontologia e serviços de enfermagem.

Figura 7 -Posto de Saúde Costão



Fonte: a autora

Posto de Saúde da Pixirica- Nesta unidade de atendimentos são prestados serviços de Odontologia e serviços de enfermagem.

Figura 8 - Posto de Saúde Pixirica



Fonte: a autora

Posto de Saúde do Morro do Forno- Na qual são prestados serviços de Odontologia e serviços de enfermagem

Figura 9 -Posto de Saúde Morro do Forno



Fonte : a autora

Secretaria municipal de Saúde de Morrinhos do Sul- Na qual são prestados serviços como: marcação de exames laboratoriais, radiográficos, ecográficos, entre outros. Marcação de consultas em outros municípios seguindo os convênios. O setor administrativo e a Vigilância Sanitária Municipal ficam no mesmo prédio. A secretaria de saúde passou recentemente para este prédio após a construção do ESF onde os serviços de atendimentos clínicos foram realocados para o novo posto.

Figura 10- Secretaria municipal de saúde de Morrinhos do Sul.



Fonte: a autora

O município possui convênio com o Hospital Nossa Senhora de Fátima, em Praia Grande-SC, assim mantém os serviços terceirizados de Urgência e Emergência 24Hs.

No momento, o município conta com 43(quarenta e três) funcionários na área da saúde, incluindo enfermeiros , técnico em enfermagem, médicos, dentistas, agentes comunitários de saúde , agente de endemias , assistentes administrativos, farmacêuticos e digitadores.

3. METODOLOGIA

3.1 Característica da pesquisa

Para a realização do estudo, serão utilizadas como fonte de pesquisa, os usuários dos serviços prestados pela Secretaria de Saúde do município de Morrinhos do Sul-RS.

A presente pesquisa se caracteriza na modalidade descritiva, Segundo GIL (2008) a pesquisa descritiva visa descrever as características de determinadas populações ou fenômenos. Uma de suas peculiaridades está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática. Sendo assim, a pesquisa permite a descrição das características dos usuários dos serviços prestados pela Secretaria de Saúde de Morrinhos do Sul, ou seja, suas expectativas e percepções dos serviços já referidos.

Ao mesmo tempo este trabalho se caracteriza na modalidade analítica, pois envolve o estudo e avaliação se aprofundando nas informações que estão disponíveis na tentativa de explicar e demonstrar o contexto de um fenômeno específico que acontece na secretaria de saúde.

Ao realizar pesquisa in loco na Secretaria de Saúde do município de Morrinhos do Sul este trabalho poderá produzir (utilizando a ferramenta SERVQUAL) um apontamento das áreas que mais necessitam de aperfeiçoamento dos serviços prestados dentro da área da saúde do município.

Schneider, Fujii e Corazza(2017) falam sobre a triangulação entre diversos métodos de pesquisa:

“Para Bryman (1992), citado por Flick (2009), a lógica da triangulação, ou seja, da combinação entre diversos métodos qualitativos e quantitativos, visa a fornecer um quadro mais geral da questão em estudo. Nesta perspectiva, a pesquisa qualitativa pode ser apoiada pela pesquisa quantitativa e vice-versa, possibilitando uma análise estrutural do fenômeno com métodos quantitativos e uma análise processual mediante métodos qualitativos. “

Neto, Barbosa, e Cendón(2006) citando Triviños(1987):

“ Triviños" (1987) considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito e que a interpretação dos fenômenos

e a atribuição de significados são básicos no processo. Os procedimentos metodológicos conduziram aos chamados 'estudos de caso.'(pág. 67).

Yin(2001) fala sobre a importância do Estudo de Caso, como pesquisa nas instituições:

“Com esforço de pesquisa, o estudo de caso contribui, de forma inigualável, para compreensão que temos dos fenômenos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos. Não surpreendentemente o estudo de caso vem sendo uma estratégia comum de pesquisa na psicologia, na sociologia e na ciência política, na administração, no trabalho social e no planejamento (Yin, 1983). (...) Em todas essas situações , a clara necessidade pelos estudos de casos surgem do desejo de se compreender fenômenos sociais complexos. Em resumo, o estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características políticas e significativas dos eventos da vida real,tais como ciclos de vida individuais, processos organizacionais e administrativos, mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e a maturação de alguns setores.”(pág 21).

Godoy(1995)descreve a pesquisa no método qualitativo como uma técnica valiosa para abordar os dados qualitativos podendo posteriormente ser utilizada para o complemento das informações resultantes da pesquisa em outras fontes.

Birochi(2015) descreve a pesquisa quantitativa que é amplamente usadas em várias áreas de pesquisa, e também é utilizada neste trabalho:

“O processo de mensuração é fundamental para a pesquisa quantitativa, pois fornece a conexão necessária entre a observação empírica e a expressão matemática das relações quantitativas. Este procedimento é amplamente utilizado nas ciências sociais e nas ciências sociais aplicadas, tais como:

- na administração financeira (estudo de padrões de comportamento no preço de ações);

- na psicologia (testes escritos ou com desenhos, como o teste de Rorschach, para descrever certos padrões de comportamento);

-na economia (variações na oferta e demanda de bens e serviços visando a explicar tendências futuras para a inflação ou a recessão econômica);

-na sociologia (estudo de classes sociais agrupadas por critérios socioeconômicos, visando a explicar determinados comportamentos) etc.”(pág.52 e 53)

Segundo Malhotra (2001), “a pesquisa qualitativa proporciona uma melhor visão e compreensão do contexto do problema, enquanto a pesquisa quantitativa procura quantificar os dados e aplica alguma forma da análise estatística”(p.155). A pesquisa qualitativa pode ser usada, também, para explicar os resultados obtidos pela pesquisa quantitativa.

Birochi(2015) descreve sobre a coleta de dados e sobre a estratégia utilizada na pesquisa:

“Coleta de dados – Etapas da pesquisa em que são coletados dados e informações a partir de fontes primárias e/ou secundárias, por meio de técnicas e instrumentos, tais como observações, entrevistas etc.

Estratégia de pesquisa – conjunto de procedimentos metodológicos que auxiliam o pesquisador a responder adequadamente à sua pergunta de partida. Constitui-se como um plano para realizar a coleta de dados empíricos, com o objetivo de chegar a essa resposta. “(pág 49).

Birochi (2015) também descreve as entrevistas, para determinar situações vividas pelos usuários:

“As entrevistas representam um dos instrumentos mais ricos e utilizados para a coleta de dados empíricos. Trata-se, em geral, de uma conversa entre duas partes: de um lado o(s) pesquisador(es) e de outro o(s) entrevistado(s). O principal objetivo das entrevistas é

compreender determinadas situações ou fenômenos vividos pelos entrevistados, assim como obter informações a partir da perspectiva do(s) entrevistado(s) (MARCONI; LAKATOS, 2010). As entrevistas possibilitam tratar de temas complexos, que dificilmente poderiam ser compreendidos por meio do uso de questionários padronizados. (ALVES-MAZZOTTI; GEWANDSZNAJDER, 1999) O pesquisador deve informar ao entrevistado quais são os seus objetivos com a realização da entrevista, além de expor brevemente o tópico e os objetivos de sua pesquisa. É recomendável que o pesquisador apresente uma carta da instituição de ensino ou de pesquisa a que pertence, em papel timbrado, assinada por um professor ou orientador, com a finalidade de demonstrar o caráter acadêmico da pesquisa, além de assegurar a confidencialidade dos dados e informações coletadas”(pág 105).

SAUNDERS; LEWIS; THORNHILL, (2009) descreve o uso do questionário em uma pesquisa: “[...] inclui todas as técnicas de coleta de dados em que o entrevistado é convidado a responder a um mesmo conjunto de perguntas em uma ordem predeterminada” (p. 360).Da mesma forma os autores MARCONI; LAKATOS,(2010) se referem ao questionário como “[...] um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.” (p.150).

A técnica de utilização do questionário para uso da pesquisa “(...) inclui todas as técnicas de coleta de dados em que o entrevistado é convidado a responder a um mesmo conjunto de perguntas em uma ordem predeterminada”. (SAUNDERS; LEWIS; THORNHILL, 2009, p. 360).

Para dar sequência, com o objetivo de avaliar e analisar as expectativas dos usuários em relação à percepção de qualidade recebida frente ao serviço já relacionado pela secretaria de saúde de Morrinhos do Sul, foi aplicado um questionário baseado no modelo da ferramenta SERVQUAL, desenvolvida por Parasuraman et al (1998). Sendo assim a pesquisa também é classificada como quantitativa, pois foi baseada em dados obtidos por meio de questionários respondidos pela população pesquisada.

Após a realização da coleta de dados em campo, a análise dos dados quantitativos decidiu-se por adotar um procedimento estatístico básico, através da aplicação de média.

3.2 Técnica de coleta e de análise de dados

O questionário ocorreu entre os dias 29 de novembro a 2 de dezembro com o total de cinco visitas à Secretaria de saúde e unidades de saúde, em turnos diferentes para haver variedade de usuários que foram no total de 84 cidadãos entrevistados. A média diária de atendimentos em toda as áreas realizados pela Secretaria de Saúde é de 50 usuários em todo o município. Segundo o IBGE(2021) a população do município estimada é de 2.891 pessoas.

. Desse modo tendo como base o modelo de questionários SERVQUAL de Parasuraman et al (1998) os usuários foram questionados acerca de suas percepções com relação às cinco dimensões de qualidade proposta pelo autor baseadas na escala SERVQUAL, como: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade.

Depois da entrevista, a nota que os usuários deram na segunda entrevista, e subtrair a nota que corresponde à expectativa do usuário, a que ele atribuiu na primeira entrevista. O resultado será o nível de Qualidade da Secretaria de Saúde.. Seguindo a seguinte fórmula.

AV – EX = QUAL

AV: Avaliação do usuário em relação à empresa

EX: Expectativa do usuário

QUAL: Qualidade de serviço

Se o resultado desta fórmula for negativo a qualidade está abaixo das expectativas do usuário, pois o resultado da equação é menor que 0. Isso quer dizer que a expectativa do cidadão é maior do que a percepção que ele teve do serviço prestado.

Já se for positiva o resultado da fórmula, a qualidade está um pouco superior à esperada, pois os números são positivos, ou seja, a qualidade do serviço prestado foi superior ao que o cidadão esperava.

3.3 O questionário

A primeira seção do questionário foi destinada para a caracterização do perfil da amostra estudada, avaliados os seguintes elementos: sexo, idade, escolaridade, nesta etapa do questionário foi apresentado para os entrevistados uma breve apresentação da pesquisa e seus objetivos.

A segunda seção foi da avaliação de qualidade dos serviços prestados pela Secretaria de Saúde de Morrinhos do Sul, onde foram apresentados os 22 itens da escala SERVQUAL devidamente adaptadas pela autora.

Quadro 11- Questionário baseado na SERVQUAL

Dimensão	Nº	Pergunta da área
Tangíveis	2	As instalações físicas são visualmente atraentes.
	3	Os empregados estão bem-vestidos/arrumados.
	4	A aparência das instalações físicas é adequada para a Secretaria de Saúde
Confiabilidade	5	A Secretaria de Saúde atende os cronogramas prometidos
	6	A Secretaria de Saúde tem interesse em resolver os problemas dos usuários.
	7	Os profissionais da empresa são bem qualificados.
	8	A Secretaria de Saúde presta o serviço na data combinada.

	9	A Secretaria de Saúde mantém registros de tudo que envolve o serviço.
Responsabilidade	10	Os colaboradores informam com precisão a data da prestação do serviço.
	11	Os colaboradores atendem rapidamente às demandas do usuário .
	12	Os colaboradores estão sempre dispostos a ajudar o usuário .
	13	Os colaboradores estão sempre ocupados demais para atender o usuário .
Segurança	14	Os colaboradores são confiáveis.
	15	Os usuários sentem-se seguros ao serem atendidos pelos colaboradores.
	16	Os colaboradores são educados/gentis.
	17	Os colaboradores sabem responder às perguntas do usuário .
Empatia	18	A Secretaria de Saúde dá a cada usuário atenção individualizada.
	19	Os colaboradores dão atenção individualizada a cada usuário .
	20	Os colaboradores compreendem plenamente as necessidades/sentimentos do usuário .
	21	Os colaboradores carregam consigo os interesses do usuário .
	22	A Secretaria de Saúde funciona em horário(s) conveniente(s) para o usuário .

Fonte: a autora -Baseada no questionário SERVQUAL.

Andrade(2017) citando Pisoni et al(2013) descreve a escala SERVQUAL, que:

“ consiste em um questionário realizado em dois momentos distintos. Um dos momentos é realizado antes da prestação do serviço, onde se avalia as expectativas do cliente e o segundo momento, após a prestação do serviço, onde é analisada a percepção da qualidade do serviço ofertado .”

A escala de Likert consiste em uma escala de notas dadas para cada item do questionário de qualidade apresentado aos usuários dos serviços de saúde em Morrinhos do Sul, para cada item das cinco dimensões de qualidade o entrevistado elenca um dos cinco pontos colocados para a avaliação dos serviços, conforme o Quadro 12 que foi baseado na figura 11.

Figura 11– Escala Likert

7	6	5	4	3	2	1
Excelente	Muito bom	Bom	Satisfatório	Pouco satisfatório	Fraco	Mediocre

Fonte: Oliveira e Ferreira (2009)

Quadro 12 -Baseado na escala de Likert

5	4	3	2	1
Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente

Fonte:Elaborado pela Autora

Arante e Neves (2014) citando Oliveira e Ferreira (2009) relatam como é o funcionamento da conclusão dos resultados das pesquisas após o cálculo dos resultados dos questionario:

“De acordo com Oliveira e Ferreira (2009), se comparados os resultados dos dois questionamentos haverá um parâmetro para cada uma das questões. Esse parâmetro é gerado devido a uma diferença entre as pontuações de cada item (Parâmetro = Percepção – Expectativa). Caso o parâmetro apresente uma pontuação positiva significa que o serviço oferecido superou a expectativa, gerando satisfação para o cliente. Já uma pontuação negativa, mostra que o desempenho do serviço está aquém, revelando quais critérios geram insatisfação para os clientes e possibilitando a intervenção dos gestores para a melhoria da qualidade (BELDERRAIN et al., 2010). “

3.4 Limitação da pesquisa

Para a realização desta pesquisa foram identificadas algumas limitações. Pelo fato da abordagem ter sido realizada em horário de funcionamento da Secretaria de Saúde (horário comercial) várias pessoas aceleraram as suas respostas para concluir o questionário com mais rapidez. Assim o tempo utilizado pelos entrevistados para concluir a pesquisa pode ter gerado uma alteração do resultado.

Também notou-se certo receio em responder e expor suas opiniões acerca da Secretária de Saúde. Mas destas limitações apontadas não se constatou nenhum fator que invalidasse esta pesquisa nem os resultados apurados.

4. ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo trará a análise dos dados e resultados da presente pesquisa, a partir da mensuração das expectativas dos usuários dos serviços da secretaria de saúde em relação a um serviço considerado como sendo ideal e suas percepções acerca do serviço experimentados.

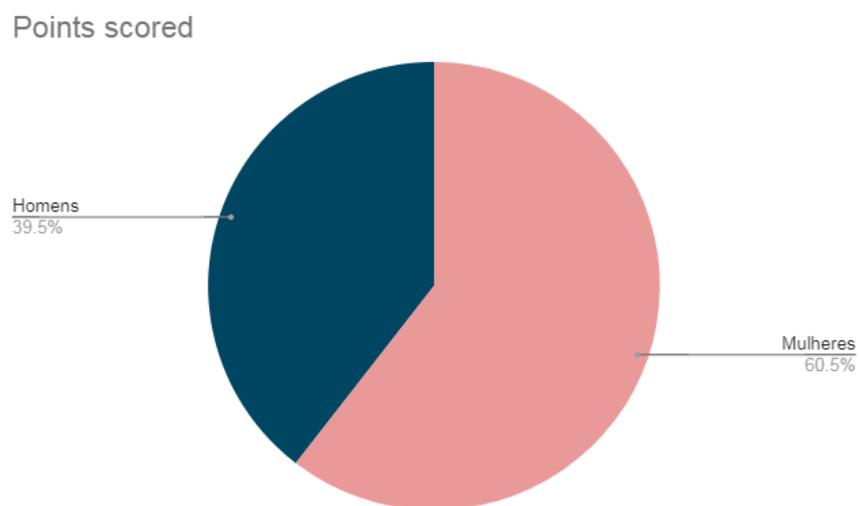
4. 1 Caracterização da amostra

Visando descrever o perfil da amostra de 84 usuários- do serviços da Secretaria Municipal de Saúde de Morrinhos do sul-RS -que compõem este estudo, foi identificado com base nos dados demográficos dos entevistados cujas características investigadas foram :sexo , idade, e formação escola.

4.1.1. Distribuição de participantes por gênero

Observando o grafico 1 podemos ver a disteribuição dos respodente pos sexo, o número de mulheres é maior do que o de homens que repondera o questinário.

Gráfico 1-Distribuição dos respondentes por sexo

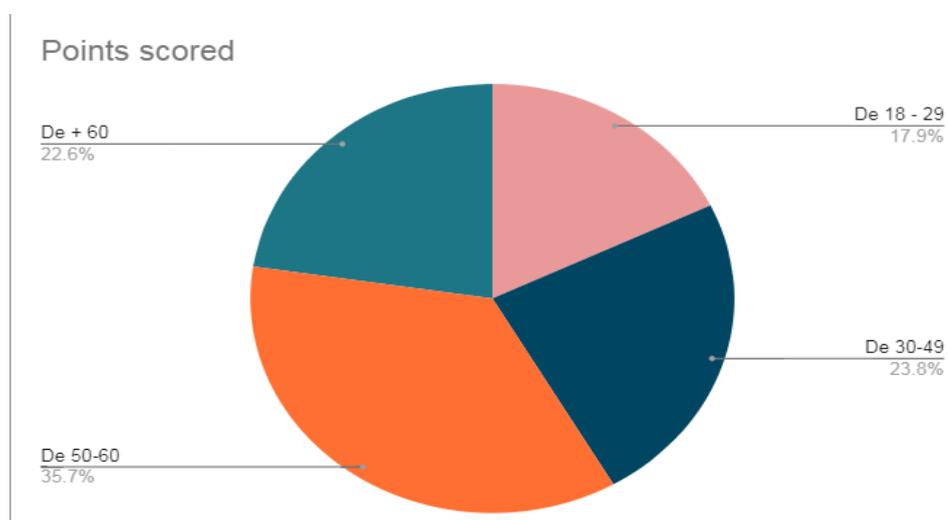


Fonte: a autora

4.1.2 Distribuição dos participantes por idade

O gráfico abaixo demonstra que a maior concentração dos respondentes está na faixa etária de 50 a 60 com 35,7 % . Em seguida encontram-se as faixas de 30 a 49 com a porcentagem de 23,8 % e a faixa de + de 60 com 22,6 %. A faixa etária de 18 a 29 anos representa 17,9%.

Gráfico 2 - Distribuição por idade



Fonte: a autora

4.1.3 Distribuição por grau de escolaridade

Tabela 1.- Grau de instrução dos entrevistados

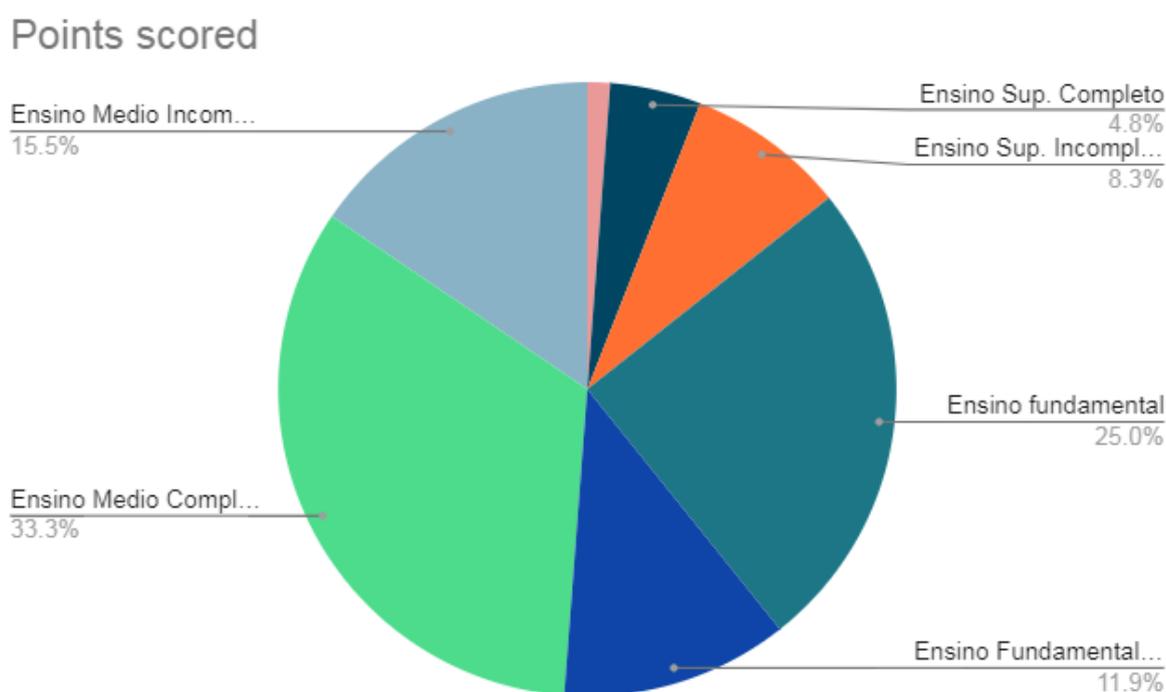
Distribuição por idade	
Pós graduação	1
Ensino Sup. Completo	4
Ensino Sup. Incompleto	7
Ensino fundamental	21
Ensino Fundamental Incompleto	10
Ensino Médio Completo	28
Ensino Médio Incompleto	13

Fonte: a autora

Conforme apresentado na tabela acima e com ajuda do gráfico 3 , do total de respondentes 1,2% possuem pós graduação, os respondem com ensino superior completo

corresponde a 4,8% e com superior incompleto com 8,3%. Há ainda 15,5% com ensino médio incompleto e 33,3% com ensino médio completo. Com ensino fundamental incompleto 11,9% e 25% dos respondentes possuem ensino fundamental completo.

Gráfico 3. - Distribuição por escolaridade



Fonte: a autora

4.2. Dimensões de Qualidade

“O emprego da escala Servqual é uma ferramenta que utiliza questionários, aplicados diretamente aos clientes com objetivo de analisar a diferença entre a qualidade do serviço prestado e o serviço recebido pelo cliente” (Freitas, Bolsanello e Carneiro (2007, p.3),

Esta relação entre qualidade percebida e satisfação do cliente é apresentada por Slack et. al. (1997) em três possibilidades confirmando no princípio de expectativas e avaliação, o seguinte quadro:

Quadro 13 -Como mensurar a qualidade

Como mensurar a qualidade	Qualidade percebida
Expectativas < percepções	Boa
Expectativa = percepções	Aceitável;
Expectativas > percepções	Ruim

Fonte: SLACK(1997).

Gonçalves, Bruno e Borges (2017,pág. 12) descreve sobre a importância em se medir a qualidade de um serviço prestado, se resume em conhecer se este satisfaz as reais necessidades dos usuários , buscando avaliar a diferença que existe entre as expectativas e as percepções do usuário com relação ao serviço público. É considerado um serviço público de qualidade quando as expectativas são realmente atendidas.

4.2.1 Dimensão : Tangível

A tabela 2 apresentada a seguir é composta pelos atributos relacionados à dimensão de tangibilidade do serviço,que resultaram na formulação das afirmativas presentes no questionário aplicados aos usuários dos serviços. Logo foram calculados as médias das expectativas , das percepções e por fim Qualidade da dimensão Tangíveis.

Tabela 2. - Tangibilidade

Dimensões		Média		
Questões	TANGIBILIDADE	EXPECTATIVA	AVALIAÇÃO	QUALIDADE
1	Os equipamentos são modernos.	4,65	4,87	0,22
2	As instalações físicas são visualmente atraentes.	3,98	4,90	0,92
3	Os empregados estão bem-vestidos/arrumados.	4,98	4,57	-0,41
4	A aparência das instalações físicas é adequada para a Secretaria de Saúde.	4,37	4,45	0,08
Média Geral		4,49	4,69	0,18

Fonte: a autora

A questão inicial desta dimensão , “Os equipamentos são modernos” exibiu um nível de qualidade de 0,22 sendo assim a qualidade está superior à esperada, ou seja a qualidade das instalações físicas estão maiores do que o esperado. Sendo assim a qualidade percebida pelos usuários é boa.

O segundo atributo ,”As instalações físicas são visualmente atraentes” exibiu um nível de qualidade de 0,92 sendo assim a qualidade está superior à esperada e também superior à questão inicial. A qualidade das instalações físicas estão maiores do que o esperado. A qualidade percebida é boa.

Ao avaliar o terceiro questionamento ,”Os empregados estão bem-vestidos/arrumados” exibiu um nível de qualidade de -0,41, os entrevistados na sua maioria referem se a nota pois alguns colaboradores não utilizam os uniformes da secretaria para melhor identificá-lo Neste atributo a qualidade está abaixo das expectativas dos usuários, pois o resultado da equação é menor que 0. Isso quer dizer que a expectativa do usuário é maior do que a avaliação que ele teve do serviço citado. A qualidade percebida é ruim, também se destacou sendo o menor nível desta dimensão

O atributo posterior ,”A aparência das instalações físicas é adequada para a Secretaria de Saúde”, resultou-se em 0,08 percebe-se que o mesmo apresentou nível de avaliação da qualidade boa pela população.

4.2. 2 Dimensões: Confiabilidade

A tabela 3 apresentada a seguir é composta pelos atributos relacionados à dimensão de confiabilidade do serviço, que resultaram na formulação das afirmativas presentes no questionário aplicados aos usuários dos serviços. Logo foram

calculados as médias das expectativas , das percepções e por fim Qualidade da dimensão de confiabilidade

Tabela 3 - Confiabilidade

Dimensão		Média		
Questões	CONFIABILIDADE	EXPECTATIVA	AVALIAÇÃO	QUALIDADE
5	A Secretaria de Saúde atende os cronogramas prometidos.	5	5	0
6	A Secretaria de Saúde tem interesse em resolver os problemas dos usuários.	4,55	4,87	0,32
7	Os profissionais da empresa são bem qualificados.	5	4,97	-0,03
8	A Secretaria de Saúde presta o serviço na data combinada.	4,65	4,42	-0,23
9	A Secretaria de Saúde mantém registros de tudo que envolve o serviço.	5	4,90	-0,10
Média Geral		4,84	4,85	-0,01

Fonte: a autora

Se referindo ao atributo inicial “A Secretaria de Saúde atende os cronogramas prometidos” Os dados mostram que a expectativa e a avaliação da dimensão confiabilidade se igualam assim expondo que a qualidade percebida e a desejada estão igualmente avaliadas, assim a qualidade percebida é boa

O seguinte atributo, “A Secretaria de Saúde tem interesse em resolver os problemas dos usuários”, obteve um número maior da expectativa do que na avaliação, alguns entrevistados relataram que a secretaria pode melhorar na questão da busca de mais profissionais médicos para atuar no município.A qualidade percebida é boa.

O terceiro questionamento, “Os profissionais da empresa são bem qualificados”, obteve um resultado de -0,03, sendo que se aproximou do esperado pelos usuários sendo assim as expectativas do usuário foram maiores do que a avaliação.A qualidade percebida é ruim.

O quarto questionamento desta dimensão, "A Secretaria de Saúde presta o serviço na data combinada" obteve menor nível de qualidade desta dimensão. Resultando na baixa qualidade identificada. A qualidade percebida é ruim.

Para finalizar esta dimensão o questionamento "A Secretaria de Saúde mantém registros de tudo que envolve o serviço" Os dados evidenciaram, -0,10, novamente uma expectativa alta em comparação a avaliação do serviço. A qualidade percebida pelos cidadãos é ruim.

4.2.3 Dimensões: Responsabilidade

A tabela.4 apresentada a seguir é composta pelos atributos relacionados à dimensão de responsabilidade do serviço, que resultaram na formulação das afirmativas presentes no questionário aplicados aos usuários dos serviços. Logo foram calculados as médias das expectativas, das percepções e por fim Qualidade da dimensão de responsabilidade.

Tabela 4 - Responsabilidade

Dimensão		Média		
Questões	RESPONSABILIDADE	EXPECTATIVA	AVALIAÇÃO	QUALIDADE
10	Os colaboradores informam com precisão a data da prestação do serviço.	4,55	5	0,45
11	Os colaboradores atendem rapidamente às demandas do usuário	4,89	4,90	0,01
12	Os colaboradores estão sempre dispostos a ajudar o usuário.	4,88	4,97	0,09
13	Os colaboradores estão sempre ocupados demais para atender o usuário.	1	4,42	3,42
Média Geral		3,33	4,82	1,49

Fonte: a autora

A questão inicial desta dimensão, "Os colaboradores informam com precisão a data da prestação do serviço" exibiu um nível de qualidade de 0,45 sendo assim a

qualidade está superior à esperada, ou seja a qualidade das informações são boas e corretas. Sendo assim a qualidade percebida pelos usuários é boa.

O segundo atributo, "Os colaboradores atendem rapidamente às demandas do usuário" exibiu um nível de qualidade de 0,01 sendo assim a qualidade está superior à esperada e também superior a questão inicial. A qualidade percebida é boa.

Ao avaliar o terceiro questionamento, "Os colaboradores estão sempre dispostos a ajudar os usuários" exibiu um nível de qualidade de 0,09, os entrevistados na sua maioria tiveram suas avaliações maiores que as expectativas assim resultando em que a qualidade percebida é boa.

O atributo posterior, "Os colaboradores estão sempre ocupados demais para atender o usuário", resultou-se em expressivos 3,42 percebe-se que o mesmo apresentou nível de avaliação da qualidade boa pela população. O maior nível de qualidade de todas as dimensões.

4.2.4 Dimensões: Segurança

A tabela 5 apresentada a seguir é composta pelos atributos relacionados à dimensão de segurança do serviço, que resultaram na formulação das afirmativas presentes no questionário aplicados aos usuários dos serviços. Logo foram calculados as médias das expectativas, das percepções e por fim a Qualidade da dimensão de segurança.

Tabela 5 - Segurança

Dimensão		Média		
Questões	SEGURANÇA	EXPECTATIVA	AVALIAÇÃO	QUALIDADE
14	Os colaboradores são confiáveis.	4	5	1
15	Os usuários sentem-se seguros ao serem atendidos pelos colaboradores.	4,89	4,94	0,05
16	Os colaboradores são	3,69	4,98	1,29

	educados/gentis.			
17	Os colaboradores sabem responder às perguntas dos usuários.	4,50	4,78	0,28
Média Geral		4,52	4,92	0,66

Fonte: a autora

A análise do primeiro atributo, "Os colaboradores são confiáveis" Apresenta o valor da avaliação maior que o valor da expectativa resultando na Qualidade deste atributo em 1.

O segundo questionamento é: "Os usuário sentem-se seguros ao serem atendidos pelos colaboradores" reflete o nível mais baixo de qualidade nesta dimensão, 0,05 mas mesmo assim a avaliação é maior que a expectativa.A qualidade percebida é boa

O terceiro questionamento , "Os colaboradores são educados/gentis", demonstra que na avaliação geral a avaliação é excelente , sendo maior que a expectativa dos usuários em geral, resultando em 1,29 na avaliação de qualidade da Secretaria é boa.

O quarto e último questionamento desta dimensão, "Os colaboradores sabem responder às perguntas do usuário ",demonstrou que o resultado da qualidade é positivo, 0,28,mesmo superando as expectativas demonstra que ainda há necessidade de melhorias.Mas que o geral a qualidade percebida é boa

4.2.5 Dimensões:Empatia

A tabela 6 apresentada a seguir é composta pelos atributos relacionados à dimensão de empatia do serviço,que resultaram na formulação das afirmativas presentes no questionário aplicados aos usuários dos serviços. Logo foram calculados as médias das expectativas , das percepções e por fim Qualidade da dimensão de empatia.

Tabela 6 - Empatia

Dimensão		Média		
Questões	EMPATIA	EXPECTATIVA	AVALIAÇÃO	QUALIDADE
18	A Secretaria de Saúde dá a cada usuário atenção individualizada.	3,5	,12	0,62
19	Os colaboradores dão atenção individualizada a cada usuário.	4,21	2,1	-2,11
20	Os colaboradores compreendem plenamente as necessidades/sentimentos do usuário.	4,45	1,54	-2,91
21	Os colaboradores carregam consigo os interesses do usuário.	0,02	0,1	0,08
22	A Secretaria de Saúde funciona em horário(s) conveniente(s) para o usuário.	3,67	0,25	-3,42
Média Geral		3,17	1,62	-1,55

Fonte: a autora

No primeiro questionamento desta dimensão, "A Secretaria de Saúde dá a cada usuário atenção individualizada?" trouxe um resultado de avaliação um pouco maior que as expectativas tendo os dados de qualidade desta questão em 0,62, sendo assim a qualidade está superior à expectativa dos usuários, ou seja, a qualidade das instalações físicas estão maiores do que o esperado, assim a Secretaria de Saúde em relação ao atendimento individualizado resultou em qualidade percebida boa.

Ao avaliar o segundo atributo desta dimensão "Os colaboradores dão atenção individualizada a cada usuário" As expectativas se sobressaem na avaliação fazendo que a avaliação ao final de qualidade resulte negativamente, em -2,11, às expectativas dos usuários quanto a serem compreendidos pelos colaboradores não estão sendo atendidos. Assim resultando em qualidade percebida ruim.

Na avaliação do terceiro atributo "Os colaboradores compreendem plenamente às necessidades/sentimentos do usuário" O resultado de qualidade nos serviços da Secretaria foi -2,91, as expectativas dos usuários foram maiores que as avaliações, logo qualidade percebida é ruim

Já no quarto atributo "Os colaboradores carregam consigo os interesses do usuários", o resultado da avaliação de qualidade resultou em 0,08 , mesmo as avaliações e expectativas sendo muito baixa, as menores desta dimensão, o resultado da qualidade foi bom

No último questionamento, "A Secretaria de Saúde funciona em horário(s) conveniente(s) para o usuário", o resultado foi o menor em todas as dimensões(resultado da qualidade -3,42), se tratando do horário de funcionamento os usuários relatam que o horário comercial não se adapta a realidade rural a qualidade percebida é ruim por este motivo em geral.

4.3 Análise das Cinco Dimensões

A tabela 7 demonstra os atributos relacionados a todas dimensões que nortearam a formulação das afirmativas presentes neste questionário aplicado aos usuários dos serviços da Secretaria de Saúde municipal de Morrinho do Sul-RS.

Logo, foram calculadas as médias das expectativas, das avaliações e o nível de qualidade dos serviços em sua totalidade.

Tabela 7- Cinco Dimensões

Dimensão		Média		
		Expectativa	Avaliação	Qualidade
1	Tangibilidade	4,50	4,70	0,20
2	Confiabilidade	4,84	4,83	-0,01
3	Responsabilidade	3,33	4,82	1,49
4	Segurança	4,27	4,92	0,66

5	Empatia	3,17	1,62	-1,55
Média Geral		4,02	4,18	0,16

Fonte: a autora

Em relação à tangibilidade, os dados obtidos revelam que o resultado da avaliação da percepção e avaliação dos usuários foi boa e o resultado de qualidade não foi muito expressivo, pois na avaliação dos usuários deu-se em número um pouco maior que a avaliação das expectativas dos usuários.

De acordo com os dados obtidos, nota-se que na dimensão da confiabilidade os usuários consideram suas expectativas em valores próximos ao da expectativas, a partir da média da qualidade -0,01, resultou-se em ruim a medida de qualidade, percebida dos usuários dos serviços prestados pela Secretaria de Saúde de Morrinhos do Sul.

Observando os dados obtidos, percebe-se que na dimensão responsabilidade os usuários consideram muito importante que um serviço seja prestado de maneira responsável, visto que as expectativas desta dimensão apresentam valores menos que a avaliação de qualidade, neste aspecto o serviços ofertados pela Secretaria de saúde de Morrinhos do Sul foi considerado pelos entrevistados como Bom.

Tratando-se da dimensão da segurança é visto que os usuários julgam os atributos da dimensão de extrema importância e se tratando de média da qualidade os valores quase se igualam às expectativas dos usuários e as avaliações, resultando em média seis ou seja Bom

Para finalizar as dimensões nota se no tributo empatia, os dados revelam o menor nível de avaliação, revelando que o nível de qualidade negativo percebido pelos usuários é muito inferior ao desejado. De modo geral a avaliação desta dimensão foi ruim.

De maneira generalizada, pode-se perceber que o desempenho dos serviços oferecido pela Secretaria de Saúde municipal é visto como bom de modo geral, observado que suas expectativas, na maioria das dimensões apresentam valores

superiores aos das avaliações. A média de qualidade dos serviços resultou positivamente em 0,16.

Entretanto, os dados mostram que há possibilidade de melhorias, para satisfazer mais ainda os cidadãos. E por consequência melhorar os indicadores de avaliação e percepção dos usuários dos serviços prestados pela Secretaria de Saúde de Morrinhos do Sul.

4.4 Resultados

Os resultados apresentados para a Secretaria de Saúde de Morrinhos do Sul e aos gestores efetuarem melhorias para atender as necessidades dos cidadãos.

A avaliação das menores expectativas nos itens Tangíveis foram as seguintes:

-A Secretaria de Saúde deveria ter uniforme e identificação específica para todos os funcionários.

Ao que diz sobre a dimensão de Confiabilidade as melhorias são:

Neste item 7 " Os profissionais da secretaria são bem qualificados" se refere mais aos usuários terem preferência em atendimento de um profissional específico, não necessariamente demonstram que estão pouco qualificados.

-A Secretaria de Saúde avisará com antecedência caso não for haverá atendimento.

-A Secretaria de Saúde informatizar todos os Postos de Saúde do município.

No que se refere a dimensão de Empatia às melhorias são:

-Os serviços deveriam ser com atenção personalizada (individual);

-O funcionário deveria saber das necessidades do usuário ;

-O funcionário deveria realizar mudanças aumentando o horário de atendimento à população.

Coloca-se também analisar a baixa expectativa sobre a Empatia aos usuários, para melhorias de acordo com as necessidades do cidadão:

- Os serviços deveriam ser com atenção personalizada (individual);
- O funcionário deveria saber das necessidades do usuário ;
- O funcionário deveria realizar o atendimento com eficiência.

Os mais bem avaliados nas dimensões de Tangibilidade, onde de quatro tópicos, tiveram três avaliados com a qualidade superada pela expectativa dos cidadãos, foram:

“Os equipamentos são modernos”

“As instalações físicas são visualmente atraentes”

“A aparência das instalações físicas é adequada para a Secretaria de Saúde”

As melhores avaliações na dimensão de Confiabilidade foram:

“A Secretaria de Saúde atende os cronogramas prometidos”

“A Secretaria de Saúde tem interesse em resolver os problemas dos usuários”

Já na dimensão de Responsabilidade temos o melhor nível de avaliação de qualidade de todas as dimensões em que o tópico 13 diz “Os colaboradores estão sempre ocupados demais para atender o usuário” com esta avaliação demonstra que os colaboradores estão sempre dispostos a atender os cidadãos, com a avaliação de média geral boa. Outros tópicos com média de qualidade boa:

“Os colaboradores informam com precisão a data da prestação do serviço”

“Os colaboradores atendem rapidamente às demandas dos usuários.”

“Os colaboradores estão sempre dispostos a ajudar o usuário.”

Na dimensão de Seguranças os tópicos positivos que geram qualidade percebida positiva em todas os tópicos foram:

“Os colaboradores são confiáveis.

“Os usuários sentem-se seguros ao serem atendidos pelos colaboradores.”

“Os colaboradores são educados/gentis.”

“Os colaboradores sabem responder às perguntas dos usuários.”

Na dimensão de Empatia de cinco tópicos, dois resultaram em qualidade percebida superior a expectativa ,sendo eles:

“A Secretaria de Saúde dá a cada usuário atenção individualizada.”

“Os colaboradores carregam consigo os interesses do usuário.”

CONCLUSÃO

A sociedade atual não está mais admitindo comportamentos inadequados na prestação dos serviços públicos em todas as esferas, sendo municipal, estadual ou do Governo Federal . Portanto o servidor deve buscar conhecimento para seu próprio aperfeiçoamento constante , para promover de forma responsável a busca do seu próprio progresso, mais flexibilidade para modificar hábitos e maior competência para trabalhar com usuários dos serviços.

O servidor público que lida diariamente com a população deve ter ética e profissionalismo, isso são fatores primordiais na qualidade do atendimento aos cidadãos dos serviços, de forma direta ou indiretamente.

A pesquisa realizada cumpriu com os objetivos indicados, com o método utilizado sendo objetivo, onde foram identificados os pontos onde o serviço apresentou um nível de qualidade abaixo da média desejada, média esta que foi estabelecida de acordo com os dados obtidos na pesquisa realizada. Fato importante da análise do resultado foi a observação do alto nível de exigência por parte dos usuários em geral.

Durante os dias 29 de outubro a 3 de dezembro de 2021, foram realizadas 84 entrevistas pessoais com usuários da Secretaria Municipal de Saude de Morrinhos do Sul estas abordagens ocorreram na sede da secretaria

De posse dos resultados, a recomendação para os administradores municipais foi de elaborar um plano de ação onde os pontos mais necessitados(com média de qualidade negativa)ou que foi considerado ruim sejam abordados, com a intenção de que dado uma posterior análise, os dados relativos a estes itens apresentam uma melhora.

A elaboração desta pesquisa teve como objetivo a avaliação dos serviços prestados pela Secretaria municipal de Morrinhos do Sul-RS, sob a ótica de seus usuários. Nesta linha foi adotada a metodologia proposta por Parasuraman (1994) sobre as cinco dimensões de serviços: tangibilidade, confiabilidade, empatia, responsabilidade e segurança. Analisar essas dimensões possibilitou compreender

os níveis de satisfação dos usuários, e das áreas que precisam de maior atenção na secretaria de saúde.

Pesquisas têm demonstrado os benefícios estratégicos da qualidade [...]A busca da qualidade é uma das mais importantes tendências na medida em que o consumidor tem demandado, mais que nunca , níveis mais altos de qualidade de serviço(PARASURAMAN et al.,1985, p 41)

Para próximos trabalhos que forem utilizar a escala SERVQUAL, sugere-se que:

Para um maior universo de amostra , seja aumentado o número de entrevistados para obter uma maior representatividade dos usuários;

Aplicar a pesquisa em todos os colaboradores para medir a qualidade interna, assim poder comparar os próprios resultados com as expectativas dos usuários e identificar fatores que impedem a melhoria da qualidade externa dos serviços.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. Trazendo o poder do cliente para dentro da empresa: a única coisa que importa .São Paulo: Pioneira, 1995.

ALBRECHT, Karl. Revolução nos serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. São Paulo: Pioneira, 2003.

ALVES-MAZZOTTI, A. J.; GEWANDSZNAJDER, F. O método nas ciências naturais e sociais. 2. ed. São Paulo: Thomson, 1999.

ANDRADE, Darly Fernando (org.). **Gestão de Serviços**: artigos brasileiros. Artigos Brasileiros. 2017. Disponível em: <https://poisson.com.br/livros/gestao%20servicos/volume1/Gestao%20de%20Servicos%20vol1.pdf>. Acesso em: 1 fev. 2022.

ARANTES, Patricia Pereira; NEVES, Sandra Miranda. **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS**: análise da utilização da ferramenta servqual. ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA SERVQUAL. 2014. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2014_TN_STO_196_113_25449.pdf. Acesso em: 4 fev. 2022.

BELDERRAIN, M.; AGUIAR, G.; AZEREDO, J.; COLARES, R.; GONÇALVES, T.. Adaptação do instrumento SERVQUAL para a avaliação da qualidade em serviços prestados em lan houses. XXX ENEGEP, Encontro Nacional de Engenharia de Produção, São Carlos, 2010. Disponível em: < http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TN_WIC_114_751_16559.pdf >. Acesso em 1 de dezembro de 2021.

BIROCHI, Renê, Metodologia de estudo e de pesquisa em administração / Renê Birochi. – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2015. 134p.

BOLTON, R. D. e DREW, J.H. (1991) - A multistage model of customers' assessment of service quality and value. Journal of Consumer Research, v.17, n° 4, p. 375-84.

BRASIL. **Constituição** (1988). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 8 fevereiro. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm Acesso em: 1 dez. 2021

BRYMAN, A. Leadership in organizations. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W. R. Handbook of organization studies London: Sage Publications, 1996.

BROWN, Stephen W., SWARTZ, Teresa A. A gap analysis of professional service quality. Journal of Marketing, v.53, n.2, p.92-98, apr 1989.

BRUNO, Danver Messias *et al.* **APLICAÇÃO DO MÉTODO SERVQUAL**: um estudo de satisfação do cliente em um estacionamento de veículos leves. UM ESTUDO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EM UM ESTACIONAMENTO DE VEÍCULOS LEVES. 2017. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_239_389_34706.pdf. Acesso em: 18 jan. 2022.

Consulta Estabelecimento - Modulo Profissional - Profissionais por Estabelecimento - Disponível em: http://cnes2.datasus.gov.br/Mod_Profissional.asp?VCoUnidade=4312447448759 - Acesso em 1 de dezembro de 2021.

CRONIN, J. J., TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. Journal of Marketing, v. 56, n.2, p.55-68, July 1992.

DANTAS, Tiago. "Administração Pública"; *Brasil Escola*. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/politica/administracao-publica.htm>. Acesso em 19 de fevereiro de 2022.

FARIA, Carlos Alberto de. **ServQual**: o que é e como calcular. veja um questionário exemplo.. O que é e como calcular. Veja um questionário exemplo.. 2022. Merkatus. Disponível em: <https://merkatus.com.br/o-que-e-servqual-modelo-ferramenta-medir-qualidade-servicos-questionario-exemplo/>. Acesso em: 4 fev. 2022.

FERREIRA, A. B. de H. Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

FITZSIMMONS, J. A; FITZSIMMONS, M. J. Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. Administração de Serviços: operações, estratégias e tecnologia da informação. 6ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

FLICK, U. Introdução à pesquisa qualitativa. Tradução Joice Elias Costa. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

Fluxos de Clientela - Disponível em: http://cnes2.datasus.gov.br/Mod_Ind_Clientela.asp?Visitado=43-Acesso em 1 de dezembro de 2021.

FREITAS, A. L. P.; MANHÃES, N. R. C.; COZENDEY, M. I. Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de tecnologia da informação: uma análise experimental. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 26., 2006, Fortaleza. Anais... Fortaleza: Associação Brasileira de Engenharia de Produção, 2006. p. 1-8.

FREITAS, André Luís Policani; Bolsanello, Franz Marx Carvalho; Carneiro, Lucas Souto. (2007). Emprego da Servqual na Avaliação da qualidade de Serviços de uma biblioteca Universitária. In: XXVII ENGEPE. Foz do Iguaçu, PR, de 9 a 11 de outubro de 2007. Anais... Paraná: ENEGEP. 1.

Gestão de Serviços Artigos Brasileiros volume 1/ Organizador Darly Fernando Andrade – Belo Horizonte (MG : Poisson, 2017) 159 p.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008

GRONROOS, C. A service quality model and its implications. European Journal of Marketing. V.18, n.4, p.36-44, 1984.

GRÖNROOS, C. Marketing: gerenciamento e serviços - a competição por serviços na hora da verdade Rio de Janeiro: Campus, 1995.

GRÖNROOS, Christian. Marketing, gerenciamento e serviços. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

HOFFMAN, Douglas K; BATESON, Jonh E. G.; IKEDA, Ana Akemi; CAMPOMAR, Marcos Cortez. Princípios de marketing de serviços. 3. ed. São Paulo: Cengage 2009.

KOTLER, Philip. Administração de marketing.. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Administração de Marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2006.

LOURENÇO, Desembargadora Ana Lúcia. **A qualidade do atendimento no serviço público e as ouvidorias**: comunicar-se adequadamente é um grande desafio e um condicionante para o bom atendimento ao usuário. Comunicar-se adequadamente é um grande desafio e um condicionante para o bom atendimento ao usuário. 2019. Ouvidora Geral TJPR. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset_publisher/9jZB/content/a-qualidade-do-atendimento-no-servico-publico-e-as-ouvidorias/18319. Acesso em: 4 dez. 2021.

LOVELOCK, C. H. Classifying services to gain strategic Marketing insights. Journal of Marketing, v. 47, n. 3, p. 9-20, 1983.

LOVELOCK, C. & WRIGHT, L. Serviços: Marketing e Gestão. São Paulo, Saraiva, 2001. 416p.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen; HENZO, Miguel Angelo. Marketing de serviço: pessoas, tecnologia e estratégia. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall 2011.

MALHOTRA, N. Pesquisa de marketing. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
TRIVIÑOS, Augusto N. S. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Fundamentos de metodologia científica. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

MARCOS, Andréa Rezende; LOUREIRO, Gustavo Furieri (org.). EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO E BOAS PRÁTICAS No SERVIÇO PÚBLICO: a importância da qualidade no atendimento. A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO. 2020. Disponível em: <https://gestaopublicaeficiente.com.br/wp-content/uploads/Cartilha-Excelencia-e-Boas-Praticas-Prefeitura-de-Vitoria.pdf>. Acesso em: 4 fev. 2022.

MEIRELLES, Hey Lopes. Direito administrativo. São Paulo: Malheiros, 2011, p. 89, 93, 94.

MORAES, Alexandre de. Direito Constitucional. 27ª ed. São Paulo: Atlas, 2011. p. 344.

OLIVEIRA, O.J.; FERREIRA, E.C., Adaptação e Aplicação da Escala SERVQUAL na Educação Superior. In: ENEGEP, XXIX, 2009 Salvador, pg. 1.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração / Maxwell Ferreira de Oliveira. -- Catalão: UFG, 2011. 72 p.: il.

Parasuraman A, Zeithmal VA, Berry LL. SERVQUAL: a conceptual model of service quality and its implications for future research. J Mark. 1985;49(1):41-50.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of Retailing, 67(4), winter.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1994) Reassessment of expectations as a Comparison Standard in measuring Service Quality: Implication for further Research . Journal of Marketing. 58(1), 111-124. doi:10.2307/1252255

PISONI, A.; BOLIGON, J.; MEDEIROS, F.; DENARDIM, E.; MURINI, L.. Metodologia SERVQUAL: Uma ferramenta para avaliação da qualidade de serviços em uma empresa de comercialização de máquinas agrícolas. Revista Gestão Industrial, Paraná, v. 9, n. 3, p. 593-622, 2013.

RAJA, Shahid Hussain. **As 10 Competências Essenciais dos Servidores Públicos**: manual. Paquistão: Badpress, 2018. 331 p. Disponível em: <https://pt.scribd.com/book/391815960/As-10-Competencias-Essenciais-dos-Servidores-Publicos-Manual>. Acesso em: 1 fev. 2022.

RIGHI, A. W. Avaliação da qualidade em serviços públicos de saúde: o caso da estratégia saúde da família. Tese de Mestrado em Engenharia de Produção – Universidade Federal de Santa Maria, 2009.

Recanto Sobragi, O seu Luau num lugar especial? Tajuvas, Morrinhos do Sul-RS, 2 de janeiro de 2022. Instagram, @recantosobragi. Disponível em https://instagram.com/recantosobragi?utm_medium=copy_link Acesso em 1 de fevereiro de 2022.

Recanto Sobragi, Naturalmente da nossa janela, Tajuvas, Morrinhos do Sul-RS, 21 de maio de 2020. Instagram, @recantosobragi. Disponível em https://instagram.com/recantosobragi?utm_medium=copy_link Acesso em 1 de fevereiro de 2022.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. Metodologia de pesquisa. 5 ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SAUNDERS, M.; LEWIS, P.; THORNHILL, A. Research Methods for Business Students. 5. ed. São Paulo: Pearson Education, 2009

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; HARLAND, C.; HARRISON, A.& JOHNSTON, R. Administração da Produção. Atlas, São Paulo, 1997.

YIN. R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 3 ed., Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente. 2ª Edição. Porto Alegre: Bookman, 2003.