



**PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH  
GABINETE DO PREFEITO  
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA**



**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH/MT**

**CLAUDIO MAGRI  
Ouvidor da Prefeitura Municipal de Tapurah**

**Tapurah-MT  
2017**

# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH/MT**

## **1. INTRODUÇÃO**

Uma organização pública de qualidade tem como parte integrante do processo de autoavaliação a ausculta das necessidades e do nível de satisfação do seu cidadão-usuário (cidadão: morador local; usuário: qualquer indivíduo que usa o serviço, morador ou não), isto é, a auscultação de quem usa e se beneficia, de alguma forma, da atividade do serviço objeto de avaliação.

Cada vez mais, se faz extremamente necessária a aproximação entre o Poder Público e a sociedade, de modo a incentivar o envolvimento e a participação do cidadão-usuário de serviços públicos em todas as fases de formulação, implementação, monitoramento e avaliação de políticas, programas, projetos e/ou bens públicos, tornando a administração pública mais transparente e responsável (BRASIL, 2013). Recaindo, como foco maior de exemplificação, as pesquisas de satisfação.

## **2. REFERENCIAIS TEÓRICOS**

A melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão-usuário assume um papel muito importante: trata-se de colocar em prática novas ideias gerenciais, oferecendo à sociedade um serviço público mais adequado às expectativas dos cidadãos, focando as ações naqueles que usufruem dos serviços públicos (DINSDALE et al. 2000).

As pesquisas em geral, na verdade, não têm nada de novo. Permanecem uma constante nas caixas de ferramentas governamentais, devido à sua habilidade de informar os tomadores de decisão a respeito das expectativas, percepções e preferências dos beneficiados (WEBB e HATRY, 1973).

As informações sobre os níveis de satisfação dos usuários/clientes constituem uma das maiores prioridades de gestão nas organizações comprometidas com qualidade de seus serviços/produtos e, por conseguinte, com os resultados alcançados junto a seus clientes (ROSSI & SLONGO, 1998).

A satisfação pode ser definida como uma resposta ao contentamento do cliente, o julgamento de que uma característica do serviço ou produto, ou o serviço ou produto em si,

ofereceu (ou está oferecendo) um nível prazeroso de contentamento relativo ao consumo, incluindo níveis maiores ou menores de contentamento (OLIVER 1997, p.13).

Solomon (1999), explica que de maneira geral, satisfação é o julgamento formado durante o uso ou consumo de produto ou serviço de determinado fornecedor, ou depois dele; portanto constitui uma reação ou sentimento em relação a uma expectativa. Essas definições ressaltam tanto aspectos cognitivos quanto emocionais da satisfação, que se constitui num sentimento que surge como resultado da avaliação subjetiva de que a alternativa escolhida atende ou excede as expectativas (Bloemer e Kasper, 1995).

O usuário/cliente forma expectativas anteriores ao uso/consumo, observa o desempenho do serviço/produto e compara o que percebeu com as expectativas iniciais. A não confirmação das expectativas iniciais torna-se amplamente apresentada como determinante da satisfação dos usuários/clientes (Oliver, 1980; Churchill e Surprenant, 1982 entre outros).

Garbarino e Johnson (1999) chegaram a resultados que indicam que a satisfação direciona as intenções futuras dos usuários/clientes caracterizados como transacionais, quando então a satisfação também é um dos fatores que determinam a confiança e o comprometimento do usuário/cliente.

Nesta mesma linha de entendimento converge o fator lealdade do usuário/cliente para com os serviços/produtos ofertados. A caracterização desta lealdade é um constructo multidimensional (Ellis, 2000; Dick e Basu, 1994), que se apresenta nas dimensões como acessibilidade, confiabilidade, emoções e sentimentos positivos de acordo com o grau de satisfação deste usuário/cliente.

Corroborando neste entendimento, Ferreira (2006) quando em seus estudos cita alguns benefícios proporcionados pela análise da satisfação de usuários/clientes, nomeadamente, o conhecimento das suas percepções e das suas expectativas, as informações precisas e atualizadas quanto às suas necessidades, e as relações de lealdade entre os usuários/clientes e as organizações, baseadas numa relação de confiança e proximidade.

Como fica evidente, as informações geradas pelas pesquisas de satisfação são valiosas para aprimorar a gestão e a qualidade dos serviços/produtos. Para Dinsdale et al. (2000), a gestão eficaz requer a tomada de decisão apropriada. A tomada de decisão apenas é tão precisa e confiável quanto a informação na qual está baseada. Em um contexto de restrições fiscais, as organizações de serviços públicos dependem do feedback de seus públicos alvos, para tornar as decisões efetivas a respeito dos serviços prestados.

Enquanto instrumento de gestão, pesquisas de satisfação inserem-se em uma perspectiva mais ampla de avaliação e monitoramento da prestação de serviços. Neste sentido,

elas permitem abrir um canal de comunicação, informação e, principalmente no caso de serviços públicos, de responsabilização e prestação de contas das organizações em relação aos seus públicos alvos.

## **2.1. Tapurah – O Município**

Conforme informações disponibilizadas no site da Prefeitura Municipal de Tapurah, o município de Tapurah nasceu de um projeto de colonização encabeçado pela Colonizadora Tapurah, recebeu os primeiros trabalhos de colonização em 1969, coordenados por Libertino Lourenço da Silva e José Roberto. A atividade que motivou o início do município e movimentou um longo período de sua economia foi à extração de madeira. Os primeiros colonizadores são originários do interior do estado do Paraná, a maioria do município de Pato Branco.

Localizada no Centro-Oeste do Brasil, Região Médio Norte de Mato Grosso, distante 412 Km da Capital do Estado, Cuiabá. Foi emancipada em 04 de julho de 1988. Com uma extensão territorial de 4.511 km<sup>2</sup>, onde predominam os relevos planos constituídos por cerrado, arbóreo denso (cerradão) e matas ciliares. Com uma população de 12.632 Habitantes (IBGE 2016), hoje o município de Tapurah, conta em sua estrutura administrativa com dois distritos, sendo eles: Distrito de Ana terra, localizado a 27 quilômetros da sede se dando acesso pela MT-338 e também o distrito de Novo Eldorado localizado a 25 quilômetros da sede.

A instalação de madeireiras criou as primeiras oportunidades de emprego e atraiu novos moradores. Em 30 de novembro de 1981, pela Lei Estadual nº 4.407, foi criado o distrito de Tapurah, no município de Diamantino. A criação do município se deu em 4 de julho de 1988, por meio da Lei Estadual nº 5.316, sancionada pelo então governador Carlos Gomes Bezerra. O autor do projeto de lei que desmembrou Tapurah de Diamantino e criou o município foi o então deputado estadual Hermes de Abreu.

Nos dias de hoje, a economia do município baseia-se principalmente pelo agronegócio. Na produção de commodities como destaque principal se tem a produção de soja e milho.

Além disso, Tapurah, que é conhecida por ser referência na produção de suínos no Centro Oeste, com mais de 59 mil toneladas de carne suína ao ano além, de destinar 52,44% da produção de milho local a alimentação dos suínos. O município confirmou o título de “Capital da Suinocultura” em Mato Grosso através da Lei nº 10.401/2016.

### 2.1.1. Negócio

Qualidade de Vida do Cidadão.

### 2.1.2. Missão

Garantir a eficiência na gestão de políticas públicas através de planos e metas integradas, de forma sustentável, para melhoria da qualidade de vida do cidadão.

### 2.1.3. Visão

Ser reconhecida entre as melhores cidades do país no Desenvolvimento Humano até 2035.

### 2.1.4. Valores

- Ética – Respeitar as relações interpessoais e comerciais
- Justiça – Tratar as pessoas com igualdade e imparcialidade
- Transparência – Dar clareza e publicidade aos serviços prestados ao cidadão
- Inovação – Promover uso de práticas e métodos inéditos de trabalho
- Compromisso – com aplicação dos recursos e na obtenção de resultados para melhorar a qualidade de vida do cidadão.

### **3. QUESTÃO DA PESQUISA**

Diante do exposto, a presente pesquisa se propõe a responder a seguinte questão: Que análise pode ser feita com relação à satisfação dos cidadãos-usuários sobre os serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Tapurah?

### **4. JUSTIFICATIVA**

Ouvir a sociedade e aproximar os cidadãos-usuários, envolvidos ou potenciais, da organização para subsidiar o processo de tomada de decisão organizacional, visando a melhoria interna e externa dela mesma ou de seus serviços, são os resultados esperados da adesão da administração pública aos princípios que orientam a pesquisa de satisfação (BRASIL, 2013).

No entanto, o recurso à pesquisa não deve ser visto como um fim em si, mas como um meio para apoiar o processo de tomada de decisão ao longo de todas as etapas da cadeia de valor público. Desta forma, o subsídio que permeia esse processo de tomada de decisão, decorre das informações e dados acerca dos cidadãos-usuários, suas necessidades, grau de satisfação, imagem e confiança institucional, entre outros aspectos.

Ou seja, a pesquisa de satisfação objetiva, de certa forma, mensurar a qualidade do serviço prestado, tendo em vista as expectativas dos cidadãos-usuários e a percepção acerca do modo como o serviço foi prestado, detectando assim as necessidades da sociedade.

Também se justifica por possibilitar que o cidadão-usuário e as instituições da sociedade civil acompanhem as políticas públicas exercendo, assim, a cidadania através do controle social. E ao Poder Público, a possibilidade de reavaliar suas ações de forma contínua, a simplificar seus processos e melhorar o atendimento ao público.

Dessa forma, com o objetivo de responder à questão de pesquisa descrita neste trabalho, bem como contribuir para o esclarecimento do tema satisfação, apresenta-se o objetivo geral e os objetivos específicos deste estudo.

## 5. OBJETIVOS

### 5.1. OBJETIVO GERAL

- Analisar a satisfação do cidadão-usuário com relação aos serviços públicos prestados pelo Município de Tapurah.

### 5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

São identificados alguns dos diversos objetivos que podem ser alcançados por meio da pesquisa de satisfação no âmbito de organizações públicas:

- Identificar a satisfação dos cidadãos-usuários com relação aos serviços públicos prestados pela Secretaria de Educação;
- Identificar a satisfação dos cidadãos-usuários com relação aos serviços públicos prestados pelo DAE – Departamento de água e esgoto;
- Identificar a satisfação dos cidadãos-usuários com relação aos serviços públicos prestados pelo Secretaria de Infraestrutura e Obras;
- Identificar a satisfação dos cidadãos-usuários com relação aos serviços públicos prestados pelo Secretaria de Assistência Social;
- Identificar a satisfação dos cidadãos-usuários com relação aos serviços públicos prestados pelo departamento de esportes e lazer;
- Identificar a satisfação dos cidadãos-usuários com relação à estrutura física da Prefeitura
- Identificar a satisfação dos cidadãos-usuários com relação aos Sistema Público de saúde;
- Identificar a satisfação dos cidadãos-usuários com relação ao atendimento, rapidez, facilidade e resolutividade dos serviços públicos do município;
- Identificar a satisfação dos cidadãos-usuários com relação à gestão municipal dos últimos 6 meses.
- Cumprir com a meta do PDI – Programa de Desenvolvimento Institucional Integrado: Realizar pesquisa de satisfação semestral utilizando-se do método validado.

## **6. METODOLOGIA**

Por método pode-se entender o caminho, a forma, o modo de pensamento. É a forma de abordagem em nível de abstração dos fenômenos. É o conjunto de processos ou operações mentais empregados na pesquisa.

De acordo com Ferrari (1974), o método científico é um traço característico da ciência, constituindo-se em instrumento básico que ordena, inicialmente, o pensamento em sistemas e traça os procedimentos do cientista ao longo do caminho até atingir o objetivo científico preestabelecido.

Nesse contexto, este capítulo tem por objetivo apresentar o método utilizado na investigação do problema de pesquisa, a delimitação da população a ser pesquisada, bem como a respectiva técnica de coleta e análise de dados.

### **6.1. DELINEAMENTO DA PESQUISA**

Do ponto de vista da forma de abordagem do problema, esta pesquisa se classifica como quantitativa. E quanto aos fins, seu caráter é descritivo. A pesquisa quantitativa é caracterizada pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento destas por meio de técnica estatística. O pressuposto é que tudo pode ser quantificável e traduzido em números (GIL, 1999).

### **6.2. SUJEITOS DA PESQUISA**

Esta pesquisa de satisfação, desenvolvida e aplicada pela Ouvidoria do Município de Tapurah - MT, tem como sujeitos de pesquisa os cidadãos residentes ou não, usuários ou potenciais dos serviços públicos oferecidos por este mesmo Município.

O Município de Tapurah possui uma população estimada em torno de 12.632 habitantes, conforme estimativa do IBGE (Índice Brasileiro de Geografia e Estatística) para o ano de 2016.

Aproximadamente, a Prefeitura de Tapurah possui uma média mensal de 5000 acessos/atendimentos, de maneira pessoal/presencial, em algum dos seus diversos serviços prestados (conforme dados informais da Secretaria de Saúde, Secretaria de Educação, Secretaria de Assistência Social e Secretaria de Administração).



Desta forma, se tem um percentual significativo, algo em torno de 40%, da população deste Município que é atendida, mensalmente, nos serviços públicos. Sejam estes: das pessoas que procuram os serviços de saúde nas unidades básicas de saúde, no Hospital Municipal, na farmácia básica, no centro de reabilitação, ou na própria Secretaria de Saúde; dos pais dos alunos que estudam nas escolas e creches municipais quando buscam o atendimento quando da reunião de pais, chamados de professores, matrículas, informações diversas, ou na Secretaria de Educação; dos praticantes de esporte ao usufruírem dos campos e quadras poliesportivas do Município, ou mesmo os campeonatos e torneios organizados pela Departamento de Esportes; dos que acessam as ações e atividades da Secretaria de Assistência Social; dos que necessitam e solicitam os serviços da secretaria de obras ou da Secretaria de Meio Ambiente, Desenvolvimento e Turismo; e também dos que acessam diretamente o paço municipal onde vários serviços são disponibilizados, como o DAE - Departamento de Água e Esgoto, o Departamento de Tributação ou mesmo o Gabinete do Prefeito e os dos secretários.

### 6.3. CÁLCULO AMOSTRAL

A 11ª edição da pesquisa TIC Domicílios 2015, que mede a posse, o uso, o acesso e os hábitos da população brasileira em relação às tecnologias de informação e de comunicação, mostra que 58% da população brasileira usam a internet. De acordo com a pesquisa, o telefone celular é o dispositivo mais utilizado para o acesso individual da internet pela maioria dos usuários: 89%.

De acordo com a referida pesquisa, pessoas das classes sociais mais altas usam mais a internet: 95% dos entrevistados da classe. O levantamento ainda aponta que 56% da população brasileira usa a internet no telefone celular. O tipo de conexão mais utilizada nos celulares passou a ser o Wi-Fi, com 87% dos usuários, seguido pelo 3G ou 4G (72%).

Portanto, a amostra desta pesquisa será o subconjunto de indivíduos selecionados por acesso a partir de um conjunto maior (a população) que possui acesso à internet.

Considerando, então, um percentual mínimo de 58% (dados já citados de 2014) da população total que possui acesso à internet, teremos uma subpopulação (sujeitos possíveis) a ser pesquisada em torno de 7.327 indivíduos. Porém em nossa pesquisa, utilizaremos uma amostragem de 122 habitantes.

#### 6.4. COLETA DOS DADOS

Nesta pesquisa, para levantamento dos dados, utilizou-se a técnica *survey*. Segundo McDaniel e Gates (2005, p. 69) e Malhotra et al. (2005) este tipo de pesquisa “consiste na utilização de um questionário para coletar dados, opiniões e atitudes; é o meio mais difundido de coletar dados primários”.

Nesse sentido, define-se, também, o questionário como a técnica de coleta de dados utilizada nesta pesquisa. O questionário pode ser definido como uma “técnica estruturada para coleta de dados, que consiste de uma série de perguntas – escritas ou verbais – que um entrevistado deve responder” (MALHOTRA, 2001, p. 274). Logo, esta técnica de investigação tem por objetivo conhecer opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas e outras situações vivenciadas por pessoas (GIL, 1999). Roesch (1999) complementa que este é o instrumento mais utilizado em pesquisas quantitativas, principalmente de grande escala e que existem alternativas quanto a sua utilização: questionários enviados pelo correio, questionários auto administrados ou questionários administrados para um grupo de pessoas. Neste estudo, optou-se pelo questionário auto administrado.

Os participantes receberam o link do questionário da pesquisa via mídias sociais (Facebook e WhatsApp), por e-mail e mensagens de texto por celular, além da possibilidade de encontrar o link no site da Prefeitura Municipal de Tapurah.

O instrumento para a coleta dos dados (em anexo) foi elaborado em plataforma digital, on-line, do Google Forms, contendo 14 questões de múltipla escolha e 1 questão de livre resposta. Foi elaborada pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Tapurah, e aprovado pelo Prefeito e pelos Secretários Municipais. As questões englobam, de maneira geral, todos os serviços prestados, aos cidadãos-usuários, pelas secretarias e departamentos da referida Prefeitura. Por fim, para validação do instrumento da pesquisa, o questionário foi aplicado para 10 participantes, servidores da Prefeitura, de maneira aleatória.

Cada questão de múltipla escolha tem por resposta uma avaliação podendo, o participante, escolher entre excelente, bom, regular, ruim ou péssimo, tendo ainda, algumas questões com a possibilidade de escolher a resposta: Não sei ou não usei nos últimos 6 meses.

E na questão aberta, a última questão, o participante pode escrever aquilo que sente, de uma maneira geral, à cerca dos serviços públicos recebidos, também pode dar sua sugestão, ou mesmo justificar suas respostas.

Os indivíduos responderam tal pesquisa, de maneira voluntária e anônima, estando, a mesma, ativa e disponível de maneira on-line por um período de 15 dias, entre os dias 12 e 27 de julho de 2017.

## 6.5. TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES

A escala intervalar de cinco pontos (escala utilizada nesta pesquisa de satisfação) oferece um ponto de quebra, de neutralidade ou indiferença (Regular) entre satisfação (Bom) e insatisfação (Ruim) bem definido. Dois pontos extremos: um caracterizando estado de totalmente satisfeito (Excelente), e outro de totalmente insatisfeito (Péssimo). E dois pontos intermediários: um entre o ponto de quebra e o extremo de satisfação e o outro entre o ponto de quebra e o extremo de insatisfação. As cinco categorias oferecem, dessa forma, alternativas para que o cliente expresse total ou parcial satisfação, estado indefinido entre satisfação e insatisfação, e total ou parcial insatisfação. Com base nessa escala, podem-se obter resultados avaliados sob dois aspectos (Marr e Crosby, 1993):

1. Número ou percentagem de clientes satisfeitos, aqueles que estão acima do ponto de quebra da escala; e número ou percentagem de clientes insatisfeitos, aqueles que estão abaixo do ponto de quebra;

2. Intensidade de satisfação/insatisfação: os diferentes pontos da escala correspondem a diferentes graus de intensidade de satisfação ou insatisfação. Como este tipo de escala aceita transformações sem que perca suas propriedades, os seus cinco pontos poderão ser transformados para que expressem magnitudes decimais. Pode ser transformada em 10 pontos, multiplicando-se cada ponto por 2, ou em 100 pontos, multiplicando-se cada ponto por 20, o que permite um raciocínio percentual da intensidade de satisfação dos clientes.

A satisfação do cliente possui dois conceitos essenciais: satisfação específica em uma transação e satisfação acumulada (Boulding et al., 1993). Sendo para Johnson, Anderson e Fornell (1995), a satisfação cumulativa, um constructo abstrato que descreve a experiência total de consumo/uso com um produto/serviço.

A população desta pesquisa deverá, em sua grande maioria, constituir-se de clientes com experiência recente nas relações com os serviços públicos. Tal proximidade é indispensável para que o cidadão-usuário tenha mais certeza acerca dos aspectos positivos e negativos decorrentes da interação com o serviço avaliado. (ROSSI e SLONGO, 1998).

Diante do exposto, o tratamento dos dados se dará da seguinte forma:

1. A pesquisa foi mensurada, de forma quantitativa e percentual, sendo disponibilizada como relatórios com predominância de gráficos;
2. Os resultados obtidos com a pesquisa estão disponibilizados no site da Prefeitura Municipal, no link da Ouvidoria para acesso de todos os cidadãos-usuários e também foram encaminhados para cada secretaria e para a chefia do Poder Executivo do Município;
3. Com relação às opiniões recebidas através deste mesmo instrumento de pesquisa, além das anotações e relatórios pertinentes, estão sendo avaliadas e classificadas dando-se destinação correta às manifestações conforme Procedimento Normativo que rege a Ouvidoria Municipal.

## 7. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, são apresentados e analisados os resultados da pesquisa. As discussões a seguir apresentadas terão como principal enfoque atender aos objetivos estabelecidos para este estudo. Serão descritos os resultados estatísticos de acordo com os objetivos traçados para a pesquisa.

A pesquisa, após 15 dias disponibilizada de maneira on-line, obteve 122 participações, ou seja, 122 indivíduos responderam o questionário. Destas respostas, foram compilados os resultados que estão apresentados, abaixo, por cada questão da pesquisa.

### Questão 01

Ao analisar as escolas, creches, professores, transporte e merenda escolar, como você classifica o setor de Educação de Tapurah?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

Destaca-se neste gráfico, que mais de 36% dos participantes da pesquisa classificaram como 'bom' e 10,66% como 'excelente' o setor de educação do município, observando que 6,56% de participantes não souberam ou não usaram o serviço nos últimos 6 meses.

É um resultado, de certa forma, satisfatório pois, também deve ser levado em consideração que o IDEB (Índice de Desenvolvimento da Educação Básica), das escolas municipais de Tapurah, ficou na avaliação de 2015, abaixo da meta estabelecida, tanto nos anos iniciais quanto nos anos finais da educação básica (IDEB, 2015).

### Questão 02

A iluminação pública, limpeza urbana, coleta de lixo, além dos serviços de água e esgoto, são responsabilidades do DAE (Departamento de Água e Esgoto). Então, como você avalia este serviço?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

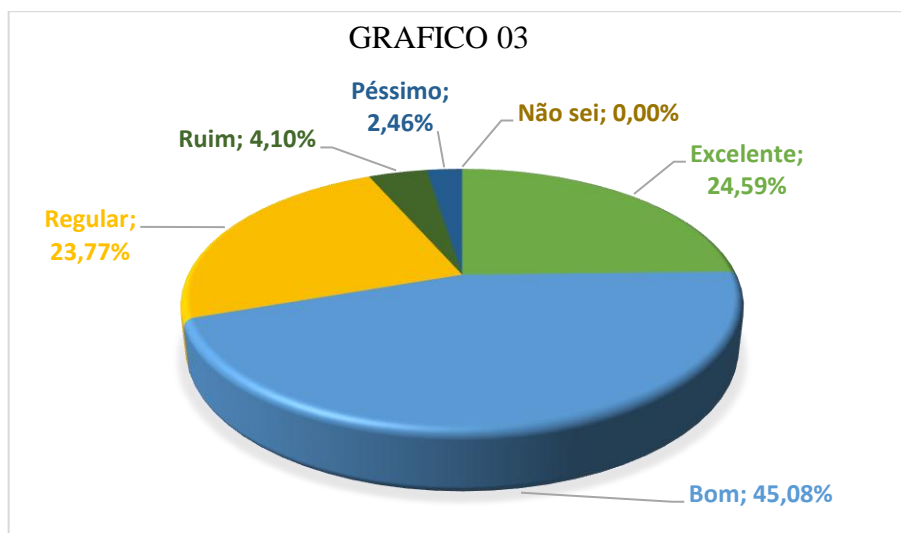
Diante das incisivas transformações impulsionadas seja pela atividade industrial, seja pelas significativas alterações nas relações políticas, econômicas e sociais evidenciou-se a magnitude e rapidez com que os antigos cenários urbanos se dissolviam, abrindo caminho para a percepção do ambiente edificado como um artefato cultural. Desta forma a atribuição de valor histórico, estético e memorial aos conjuntos arquitetônicos e aos tecidos urbanos são temas que começaram a ganhar força sobretudo ao longo do tempo (RUFINONI, 2012).

Então, a estética de uma cidade lhe é percebida, também, pela apresentação de sua limpeza, de sua boa iluminação e organização. Neste aspecto, o DAE foi avaliado como

‘bom’ por 40,98% dos pesquisados e 12,30% como ‘excelente’, tendo então um percentual de 53,28% somadas estas duas categorias.

### Questão 03

Analisando as vias públicas (pavimentação das ruas e os canteiros) da nossa cidade, como você as classifica?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

No mesmo sentido da Questão 02, esta questão envolve a estética do município. Aqui, ainda é melhor evidenciada a boa perspectiva dos entrevistados pois, as classificações, ‘excelente’ e ‘bom’, somadas, ultrapassam o índice de 69%. É um bom desempenho, mesmo sabendo que muito trabalho ainda precisa ser feito.

E no sentido oposto, esta questão possui o menor índice negativo, ‘ruim’ e ‘péssimo’, de avaliação, somando apenas 6,56% dos pesquisados.

#### Questão 04

Ao avaliar as pontes e estradas municipais, como você as classifica?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

Conforme informações do Secretaria de Infraestrutura e Obras do Prefeitura Municipal de Tapurah, o município possui mais de 900 km de estradas rurais não pavimentadas com mais de 50 pontes com menos de 12 metros, as quais, todas, tem obrigação de manutenção.

Desta forma, pode ser entendido o porquê há um percentual de 11,48% e 10,66% de avaliações, dos pesquisados, para 'ruim' e 'péssimo', respectivamente, neste quesito, conforme visualizado no Gráfico 04.

Mas, de maneira geral, 32,79% consideram como 'regular' a avaliação desta questão, ou seja, as pontes e estradas rurais estão transitáveis, porém precisam de algumas melhorias.

### Questão 05

Cursos de qualificação profissional, orientações de garantias de direitos e as ações desenvolvidas pelo CRAS e CREAS, são atividades da Secretaria de Assistência Social. Desta forma, como você avalia esses serviços?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

Neste gráfico pode ser notado que 20,49% dos pesquisados não sabem ou não usam este serviço público, sendo o maior índice observado neste quesito entre todas as questões.

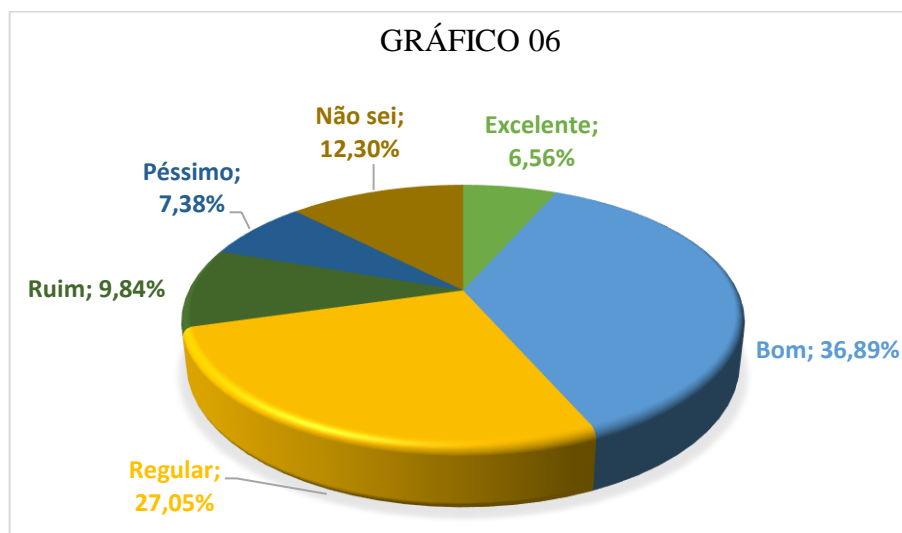
Isto se deve pelo fato que o CRAS e CREAS são serviços públicos de referência de Assistência Social, logo, seu uso se dá apenas pelas pessoas que necessitam de proteção devido às vulnerabilidades sociais.

Neste sentido, conforme informações da Secretaria de Assistência Social, o Município de Tapurah possui 14,52% do total de sua população que está dentro deste contexto. Mesmo assim, sua avaliação positiva supera a casa dos 40%.



### Questão 06

Como você avalia, de MANEIRA GERAL, o acesso e a disponibilidade do esporte e lazer/eventos da Prefeitura?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

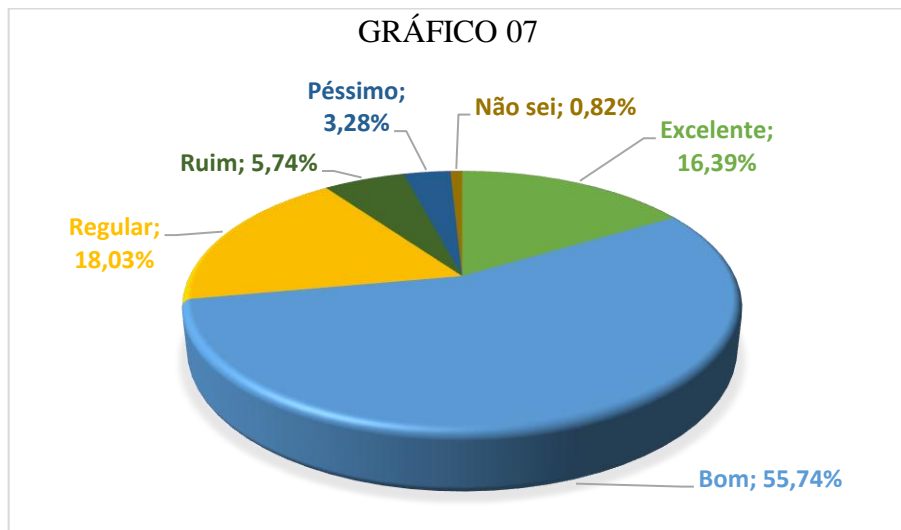
Com relação à Questão 06, a informação obtida através da APREAT (Associação de Promotores de Eventos Agropecuários de Tapurah) é que o município conta com três eventos de maior magnitude quando referenciada a área de lazer: A festa do dia do trabalhador, 1º de maio, 'Festa do Leitão no Rolete' em sua 4ª edição; a festa em comemoração ao aniversário da cidade, 'Expotapurah' em sua 15ª edição; e o 'festival de Pesca' no Rio Arinos em sua 4ª edição.

Já no esporte, diversos torneios e campeonatos de futebol são realizados no decorrer do ano, além da disponibilidade do ginásio municipal e dos campos de futebol, com grama natural, para a prática de esportes coletivos.

Nesta questão, pode ser observado que 36,89% dos participantes da pesquisa avaliam como 'bom' o acesso e a disponibilidade do esporte e lazer/eventos da Prefeitura Municipal de Tapurah.

### Questão 07

Ao avaliar, de MANEIRA GERAL, a estrutura física (maquinários, equipamentos, móveis e imóveis, o CCT e o Paço Municipal) como você classifica a Prefeitura Municipal de Tapurah?



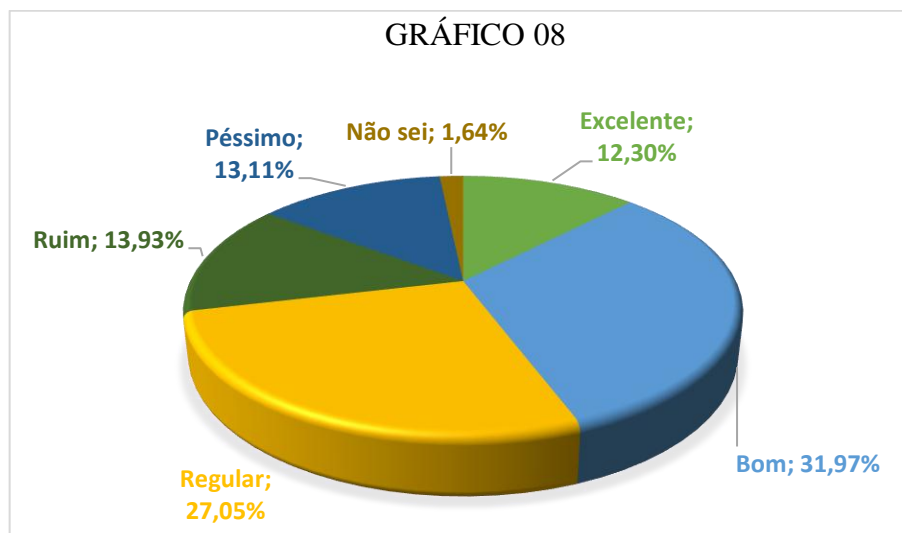
Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

Tem-se aqui a melhor avaliação positiva, somadas as avaliações ‘bom’ e excelente’, onde o resultado chega a 72,13%

Destaca-se, dentro da estrutura física, o CCT (Centro de Cidadania e Transformação) construído numa parceria do Governo de Mato Grosso com a Prefeitura Municipal de Tapurah, contando com cozinha industrial, panificadora, almoxarifado e duas câmaras frias. O espaço abriga cursos de panificação e todos os alimentos elaborados ali são destinados para atender as escolas estaduais e municipais e os outros serviços públicos do município. O projeto piloto servirá de modelo para todo o estado e é voltado para a questão da cidadania e segurança alimentar para a população vulnerável e para merenda escolar.

### Questão 08

Ao analisar, de MANEIRA GERAL, a saúde em nosso município (hospital, unidades de saúde, equipes médica, de enfermagem, de recepção e de agentes de saúde, medicamentos, centro de reabilitação, marcação de exames e procedimentos, transporte), como você classifica este setor?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

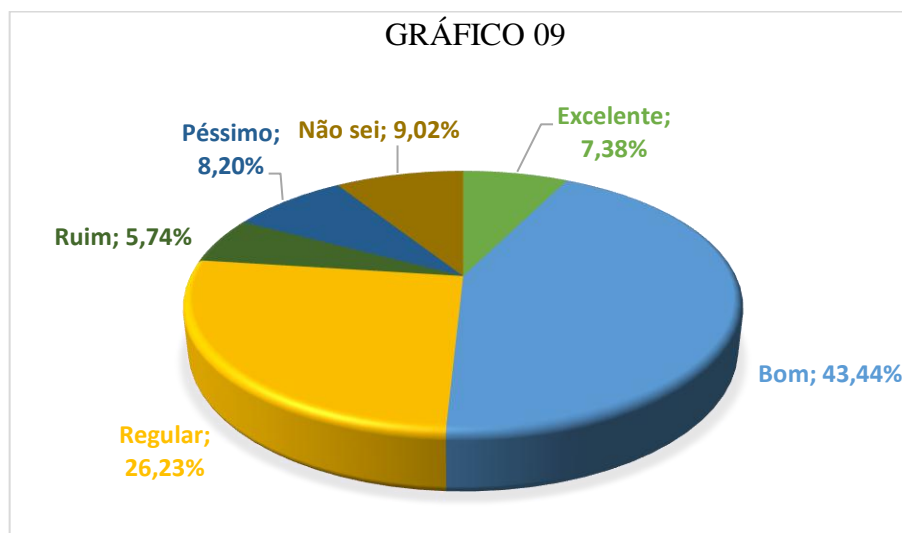
A avaliação da saúde no município, de maneira geral, parece num primeiro momento, não tão positiva como se gostaria. Temos aqui uma avaliação, somadas os quesitos ‘bom’ e excelente’, de 44,27%, contra uma avaliação negativa, somados os quesitos ‘ruim’ e ‘péssimo’, de 27,05%.

Este resultado está próximo à realidade em âmbito nacional. Uma pesquisa de 2003 revela que entre os usuários exclusivos do SUS (Sistema Único de Saúde), 45% avaliam positivamente a saúde no país; entre os usuários não exclusivos tal índice cai para 41,6%; e entre não usuários, a avaliação positiva é ainda menor, 30,3% (BRASIL, 2003).

Já em outra pesquisa, mais recente, realizada em 2015 pelo Instituto Datafolha, a pedido do CFM (Conselho Federal de Medicina) revela que apenas 6% dos pesquisados avaliam a saúde no Brasil como ‘bom’ ou ‘excelente’ e 60% avaliam como ‘ruim’ ou ‘péssimo’ (DATAFOLHA, 2015).

### Questão 09

Como você avalia o ATENDIMENTO/GENTILEZA quando precisou de algum serviço da Prefeitura?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

Para Coutinho e Ferraz (1994), a parte mais importante da prestação de serviços são as pessoas. As pessoas precisam estar integradas com o trabalho (principalmente conhecer e gostar do que fazem) e com a cultura da empresa. A qualidade no atendimento está em receber com atenção, ouvir, acolher e servir bem e tem seu início com a identificação das necessidades de quem está sendo atendido.

O resultado de um bom atendimento influenciará na imagem da empresa, que poderá ser positiva ou negativa (ALENCAR, RODRIGUE & FIGUEIREDO, 2016). O atendimento ao público, de forma gentil, educada e humana é fator fundamental para se fazer uma avaliação de algum serviço, pois é a primeira impressão que se tem do todo.

Neste aspecto, 50,82% dos entrevistados avaliam positivamente o atendimento/gentileza dos servidores ao procurar algum dos serviços da Prefeitura.

Pode ser analisado, então, que mesmo se tendo uma maioria avaliando positivamente, este é um ponto que precisa ser melhorado constantemente, pois, desta forma, poderá alavancar positivamente a percepção geral dos serviços prestados pelo município.

### Questão 10

Como você avalia a RESOLUÇÃO (se foi resolvido) do seu problema quando precisou da Prefeitura?



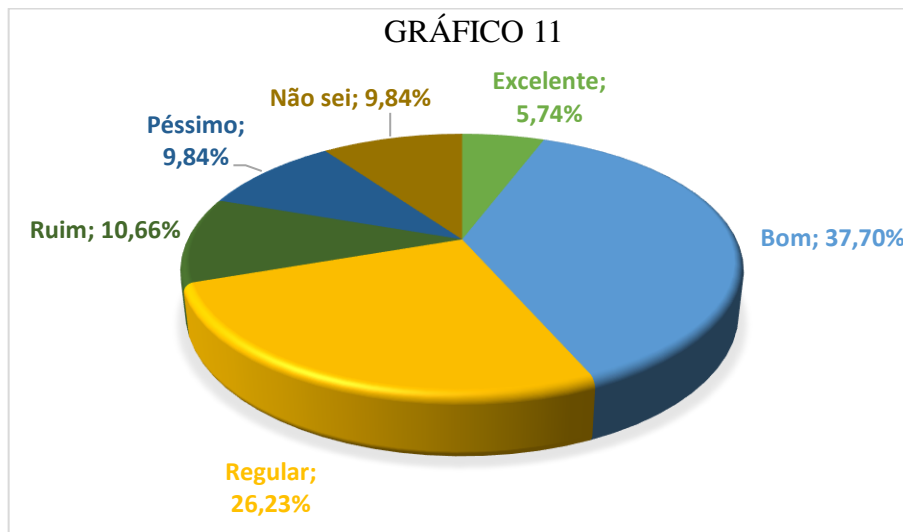
Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

A resolutividade dos problemas da população é um dos principais objetivos que um serviço público deve ter. A relação entre resolutividade e satisfação do cidadão-usuário é uma importante ferramenta para avaliar a qualidade e o desempenho do serviço público, pois possibilita analisar os resultados do trabalho desenvolvido, contribuindo para reorganização dos próprios serviços (ROSA; PELEGRINI & LIMA, 2011).

Neste aspecto, a avaliação desta questão fica próximo à média das respostas em geral, onde 34,43% dos pesquisados a consideram como 'bom' e 9,84% como 'excelente' que somados chega aos 44,27%. Enquanto que os quesitos 'péssimo' e ruim', se somados, chegam a 17,02%.

### Questão 11

Como você avalia a RAPIDEZ/AGILIDADE do seu atendimento quando precisou de algum serviço da Prefeitura?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

Num mesmo contexto da questão anterior, esta questão envolve o atendimento do cidadão-usuário. E da mesma forma, o resultado, fica num mesmo patamar. Ou seja, uma avaliação positiva, nos quesitos ‘bom’ com 37,7% das respostas e ‘excelente’ 5,74%.

### Questão 12

Como você avalia a FACILIDADE para encontrar ou conseguir atendimento no serviço público da Prefeitura?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

A facilidade avaliada nesta questão, diz respeito à acessibilidade que o cidadão-usuário dispõe para usar um determinado serviço público.

Para Thiede e McIntyre (2008), o conceito de acesso é abordado como liberdade para uso, baseada na consciência da possibilidade de uso pelo indivíduo e no seu empoderamento para escolha. Esses autores relacionam fatores como a existência de um serviço específico ao alcance do indivíduo, bem como cordialidade com o cidadão-usuário; e os fatores subjetivos, sociais e culturais. Dessa forma, o nível de acesso aos serviços seria determinado pelo grau de adequação entre indivíduos e comunidades e o serviço público específico.

Nesta questão, também se mantêm os resultados: ‘Bom’ entre 35% e 40%, e ‘excelente’ entre 5% e 10%.

### Questão 13

Como você avalia, de MANEIRA GERAL, todos os serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Tapurah?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

Nesta questão é interessante observar que o percentual de participantes da pesquisa que avaliam os serviços públicos de maneira geral, no sentido negativo, de insatisfação, corresponde ao segundo menor resultado de toda a pesquisa, ou seja, somadas as respostas ‘péssimo’ e ‘ruim’ têm um resultado de apenas 7,38%.

Também é plausível observar que se tem aqui a maior porcentagem de pessoas, que responderam o questionário, que avaliam como ‘regular’, 38,52%, os serviços públicos que a Prefeitura Municipal de Tapurah disponibiliza a seus cidadãos-usuários.

## Questão 14

Na sua opinião, como você classifica a Gestão Municipal dos últimos 6 meses?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

Na questão 14 que avalia a Gestão Municipal de uma maneira ampla e geral, 42,62% dos entrevistados possuem uma perspectiva boa ('bom') e 11,48%, melhor ainda, percebem como 'excelente' esta Gestão dos últimos 6 meses de governo (na verdade, os primeiros seis meses da atual Gestão Municipal).

Estas duas perspectivas, somadas, ultrapassam a casa dos 54%, e o significado disto é que o trabalho que está sendo desenvolvido encontra-se na via correta, levando em consideração que nos últimos tempos o País, de maneira geral, atravessa uma caótica crise econômica e política, conseqüentemente com fortes reflexos nos estados e municípios.

Por fim, para responder ao objetivo específico de cumprir com a meta do PDI – Programa de Desenvolvimento Institucional Integrado: Realizar pesquisa de satisfação semestral utilizando-se do método validado, onde, neste programa, existem metas de satisfação a serem alcançadas, pode ser feita a seguinte análise: excluindo-se os participantes que avaliaram como 'regular' esta questão, restaram 90 participantes que responderam positiva ou negativamente à interrogativa. Assim, se tem que 73,33% destes participantes estão satisfeitos, pois avaliaram como 'bom' ou 'excelente' enquanto que 26,66% estão insatisfeitos, ou seja, avaliaram como 'ruim' ou 'péssimo'.



## **Questão 15**

Caro cidadão, indique aqui o motivo daquilo que avaliaste como ruim ou péssimo, ou se quiseres deixar sua opinião ou sugestão de melhorias dos serviços públicos.

Para esta questão, que foi de forma descritiva, obteve-se um percentual de 30,33% de respostas. Saliento que o tratamento dos resultados se dão de maneira diferente pois trata-se de uma questão qualitativa e não quantitativa.

As demandas relacionadas nesta questão estão sendo analisadas pelas secretarias afins, para posteriormente, elaboração de planos para resolução dos problemas elencados, considerando que a maioria delas já estão inseridas no PPA (Plano Plurianual).

Dentre as manifestações apresentadas, destacam-se: melhorias na iluminação pública, nas pontes e estradas e na comunidade de Novo Eldorado; ampliação e melhorias nos serviços do Hospital Municipal; melhorar a sinalização das vias públicas; coleta de resíduo reciclável; qualificação dos servidores públicos especialmente dos professores; Ampliação da rede de atendimento do CRAS; mais oportunidades de participação no esporte e lazer; efetivação dos acabamentos das obras iniciadas; maior agilidade e resolutividade especialmente na área da saúde; e principalmente melhoria, de maneira geral, no atendimento ao cidadão-usuário.

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A análise final deste trabalho caberá à gestão do município de Tapurah, pois será esta a responsável por estabelecer as políticas públicas em prol dos cidadãos-usuários, ou seja, responsável por “colocar o governo em ação”, analisar essa ação e quando necessário, realizar mudanças no rumo ou curso dessas ações.

Em resposta à questão de pesquisa, a análise que se pode fazer em relação à satisfação dos cidadãos-usuários sobre os serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Tapurah é que ela é majoritariamente positiva pois, fazendo uma média geral de positividade (somadas as respostas ‘bom’ e ‘excelente’, de negatividade (somadas as respostas ‘ruim’ e ‘péssimo’) e de neutralidade (‘regular’) teremos que 49,62% dos pesquisados fazem uma avaliação positiva, 28,10% avaliam como regular e 15,14% fazem uma avaliação negativa.

Dentro desta mesma análise, o destaque se dá para a avaliação das vias públicas que teve a menor percentual de negatividade, 6,56%, e a avaliação geral dos serviços públicos com a segunda menor avaliação negativa, 7,38%. E no sentido positivo, o destaque, com

72,13%, foi a avaliação da estrutura física da prefeitura, seguida pela avaliação das vias urbanas com 69,67%.

Vale ressaltar que o foco da administração dos serviços públicos deve estar pautado na construção de uma cultura de serviço que faça da excelência do serviço prestado (ao cidadão-usuário) uma missão reconhecida para todos os membros da organização.

Entende-se que a administração com foco no cidadão-usuário dos serviços envolve iniciativas voltadas para: 1) coleta de informações dos usuários das instituições (opiniões, comentários, sugestões, avaliações, reclamações etc.); e 2) utilização dessas informações para o aperfeiçoamento da instituição (com a sua utilização no planejamento estratégico da instituição, na revisão de processos de trabalho, na definição de padrões de atendimento, na definição de arranjos institucionais, no desenho de programas de capacitação).

Desta forma a estratégia necessária para fazer da qualidade dos serviços prestados a missão da organização, partindo da alta administração até os executores de cada processo externo ou mesmo interno perpassa pelo conhecimento dos anseios e expectativas daqueles que irão se utilizar destes serviços.

Assim, a pesquisa de satisfação deverá ser um fator essencial que retroalimenta a cadeia cíclica de manutenção e equilíbrio da qualidade dos serviços públicos prestados pela Prefeitura do Município de Tapurah.

Cabe, enfim, elucidar que se faz necessário pesquisas mais específicas por setores, ou por serviço, pois existe certa dificuldade em se avaliar de maneira geral um serviço complexo, por exemplo, saúde, onde existem muitos fatores que influenciam a satisfação. Desta forma, novas pesquisas deverão ser desenvolvidas com maior especificidade.

## 9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALENCAR, T. C. S. B. D.; RODRIGUES, M. N. D.; FIGUEIREDO, F.J.S. A qualidade do atendimento no serviço público. **XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção**. Contribuições da Engenharia de Produção para Melhores Práticas de Gestão e Modernização do Brasil João Pessoa/PB, Brasil, 2016. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN\\_STO\\_226\\_324\\_30026.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_226_324_30026.pdf)> Acessado em 31 de Julho de 2017.

ANTUNES, R. (2011). **Amostragem aleatória simples**. Obtido em 24 de julho de 2017, de Sondagens e Estudos de Opinião. <<https://sondagenseestudosdeopinio.wordpress.com/amostragem/amostras-probabilisticas-e-nao-probabilisticas/amostragem-aleatoria-simples/>>

BLOEMER, J. M. M.; KASPER, H. D. P. The complex relationship between consumer satisfaction and brand loyalty. **Journal of Economic Psychology**, vol.16, n.2, p. 311-329, 1995.

BOULDING, W. et al. A dynamic process model of service quality : from expectations to behavioral intentions. **Journal of Marketing Research**, v. 30, p. 07-27, Feb. 1993.

Brasil. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **A saúde na opinião dos brasileiros**. Conselho Nacional de Secretários de Saúde, Brasília, CONASS, 2003.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico**. Brasília; MP, SEGEP, 2013. Versão 1/2013.

CHURCHILL, Jr. G.; SURPRENANT, C. An investigation into the determinants of customer satisfaction. **Journal of Marketing Research**, vol.19, n.4, p. 491-504, 1982.

COUTINHO, Luciano G; FERRAZ João Carlos Ferraz. **Estudo da Competitividade da Indústria Brasileira**. Campinas. SP: Papirus, 1994.

DATAFOLHA. **Opinião dos brasileiros sobre o atendimento público na área da saúde**. 2015.

<[https://portal.cfm.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=25909:2015-12-14-12-17-00&catid=3](https://portal.cfm.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=25909:2015-12-14-12-17-00&catid=3)> Acessado em 31 de julho de 2017.

DICK, A.; BASU, K. Customer loyalty: toward an integrated conceptual framework. **Journal of the Academy of Marketing Science**, vol.22, n.2, p. 99-114, 1994.

DINSDALE et al. **Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redesenhando roteiros**. Cadernos ENAP, nº20, 2000.

ELLIS, T. B. **The development, psychometric evaluation and validation of a customer loyalty scale**. Cardondale, 2000. Doctoral Dissertation (Doctor of Philosophy in Psychology), Department of Psychology in the Graduate School Southern Illinois University.

FERRARI, A. T. **Metodologia da ciência**. 3. ed. Rio de Janeiro: Kennedy, 1974.

GARBARINO, E.; JOHNSON, M. The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships. **Journal of Marketing**, vol. 63, n.2, p. 70-87, 1999.

GIL, A. **Métodos e técnicas de serviço social**. São Paulo: Atlas, 1999.

IBGE, 2016 <<https://cidades.ibge.gov.br/v4/brasil/mt/tapurah/panorama>>. Acessado em 24 de julho de 2017.

IDEB, 2015. <<http://ideb.inep.gov.br/resultado/resultado/resultado.seam?cid=1783305>> Acessado em 28 de julho de 2017.

JOHNSON, M. D.; ANDERSON, E. W.; FORNELL, C. Rational and adaptive performance expectations in a customer satisfaction framework. **Journal of Consumer Research**, v. 21, p. 695-707, Mar. 1995.

McDANIEL, Carl; GATES, Roger. **Fundamentos da pesquisa de marketing**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2005.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MALHOTRA, N. K. et al. **Introdução à pesquisa de marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

MARR, S. L.; CROSBY, L. A. **Customer satisfaction measurement : a management information system for total quality**. Chicago : American Marketing Association, 1993

OLIVER, R. L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, vol.17, p. 460-469, 1980.

OLIVER, R. L. Whence consumer loyalty? **Journal of Marketing**, vol.63 (special issue), p. 33-44, 1999.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guias para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROSA, R. B.; PELEGRINI, A. H. W.; LIMA M. A. D. S. Resolutividade da assistência e satisfação de usuários da Estratégia Saúde da Família. **Revista Gaúcha de Enfermagem**. jun;32(2):345-51, Porto Alegre (RS) 2011.

ROSSI, Carlos Alberto Vargas & SLONGO, Luiz Antônio, **Pesquisa de Satisfação de Clientes: o Estado-da-Arte e Proposição de um Método Brasileiro**. RAC, v.2, n.1, Jan./Abr. 1998

RUFINONI, Manoela Rossinetti. Os estudos de Estética Urbana e a percepção da cidade artefato no alvorecer do século XX. **Revista CPC**, São Paulo, n. 14, p. 6-29, oct. 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/cpc/article/view/45354/48966>>. Acesso em: 31 de julho de 2017.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. **Cálculo amostral: calculadora on-line**. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acessado em 24 de julho de 2017.

SOLOMON, M. R. **Consumer Behavior: buying, having and being**. 3.ed. Upper Saddle River: Prentice Hall, 1999.

SOUZA, Celina. **Políticas Públicas: uma revisão da literatura**. Sociologia. Porto Alegre, ano 8, nº 16, pág. 20-45. 2006. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/soc/n16/a03n16.pdf>> Acessado em 31 de Julho de 2017.

TIC Domicílios, 2015.

<[http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC\\_Dom\\_2015\\_LIVRO\\_ELETRONICO.pdf](http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_Dom_2015_LIVRO_ELETRONICO.pdf)>

THIEDE, M.; McINTYRE, D. Information, communication, and equitable access to health care. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 24, n. 5, p. 1168-1173, 2008.

WEBB, Kenneth e HATRY, Harry P., **Obtaining Citizen Feedback: The Application of Citizen Surveys to Local Government**. Washington: The Urban Institute, 1973.