

Análise do Nível de Satisfação de Usuários de Serviços Públicos

Analysis of the User Satisfaction Level of Public Services

Natacha Irene Renne Pouget*

Programa de Mestrado da Metodista de São Paulo

Anderson Luis Saber Campos[†]

Programa de Mestrado da Universidade Metodista de São Paulo

Wanderlei Lima de Paulo[‡]

Programa de Mestrado da FACCAMP

Resumo

O presente estudo teve como objetivo analisar o nível de satisfação de usuários de serviços públicos. A amostra de estudo foi definida pelo critério de acessibilidade, sendo composta de 292 respondentes da região do Grande ABC. Classifica-se como um estudo do tipo exploratório e descritivo, cujos dados foram coletados por meio de um questionário contendo questões fechadas e estruturado em quatro dimensões: Transporte, Saúde, Educação e Segurança Pública. Os resultados da pesquisa mostra que todas as dimensões são estatisticamente significativas para discriminar o nível de satisfação, sendo a dimensão Segurança a de maior peso, seguida pelas dimensões Saúde, Educação e Transporte.

Palavras-chave: gestão pública, serviços públicos, nível de satisfação.

Abstract

The present study aims to evaluate the satisfaction level of the users of public services. The study sample was defined by the criteria of accessibility, being composed of 292 respondents in the Greater ABC region. This study is an exploratory and descriptive research. The data were collected through a questionnaire with closed questions and divided into four dimensions: Transport, Health, Education and Public Safety. Using statistical techniques it was found that all dimensions are statistically significant to discriminate satisfaction, and the

* Natacha Irene Renne Pouget é aluna do Programa de Mestrado da Metodista de São Paulo.
natacha.pouget@metodista.br

[†] Anderson Luis Saber Campos tem doutorado em Administração de Empresas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie, Brasil(2011). É professor da Universidade Metodista de São Paulo, Brasil.
anderson.campos@metodista.br

[‡] Wanderlei Lima de Paulo tem doutorado em Engenharia Elétrica pela Universidade de São Paulo, Brasil(2007) e é Doutor pela Universidade de São Paulo, Brasil. É professor do programa de Mestrado da FACCAMP.
wdepaulo@gmail.com

Public Safety dimension is the main factor in determining satisfaction, followed by the dimensions of Health, Education and Transportation.

Keywords: public management, public services, satisfaction level.

1. INTRODUÇÃO

O universo da gestão pública vem se tornando objeto de estudo cada vez mais frequente na academia. Diversos modelos conceituais originados da Idade Média vêm sendo estudados, criticados e revisados. Além disso, o paradigma da administração moderna demonstra esforços contínuos em focar no desenvolvimento e valorização das competências essenciais, o que acaba por trazer novas perspectivas no âmbito da administração privada, bem como no da pública.

O reflexo da administração moderna provoca questionamentos sobre a relação entre prestador e usuário de serviços públicos. Considerando as necessidades dos cidadãos, é dever do gestor público elaborar e desenvolver ferramentas de medição, que permitam analisar e compreender o nível de entendimento e percepção que estes cidadãos possuem em relação às políticas públicas implementadas em sua região.

No contexto da Gestão Pública, é necessário estabelecer as diferenças entre as relações do consumidor privado e do público, uma vez que são apontadas diferenças relevantes que impactam a forma como o público (usuário de serviços públicos) percebe a qualidade dos serviços prestados e a forma como ele relata seu nível de satisfação (em relação ao uso dos serviços prestados pelo Estado). Segundo (Amaral, 2004), considerar o usuário como consumidor do serviço público talvez seja possível pela ótica econômica. Porém, sob a ótica jurídica o usuário de serviço público e o consumidor estão em situações distintas.

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

Neste contexto, a pesquisa tem como objetivo analisar o nível de satisfação do usuário de serviços públicos, a partir de uma amostra de dados coletada na região do Grande ABC. São utilizadas técnicas estatísticas que permitem analisar o nível de satisfação das dimensões transporte, saúde, educação e segurança pública, bem como identificar os fatores discriminantes da satisfação dos respondentes. As contribuições da pesquisa voltam-se para uma análise da satisfação cidadã frente às políticas públicas aplicadas na região, além de trazer uma continuidade nas pesquisas desta área. Além disso, os resultados obtidos são úteis ao processo de melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos.

O artigo está organizado em cinco seções, incluindo esta introdução. A Seção 2 apresenta uma revisão da literatura sobre o tema satisfação de usuários de serviços públicos. A Seção 3 descreve os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa. As análises e resultados são apresentados na Seção 4. Por fim, na Seção 5 são apresentadas algumas considerações finais.

2. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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

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

Vários países estão desenvolvendo metodologias de atendimento das demandas dos usuários-cidadãos, em um movimento de reorganização dos Estados, seguindo tendências de redesenhar o modelo de gestão (com base em ações de empresas privadas inicialmente) e incluindo aspectos voltados para a qualidade dos serviços prestados (Nassuno, 2000). Segundo Slack, Chambers e Johnston (1999), a percepção da qualidade e expectativa pode variar de acordo com o consumidor e suas crenças e valores. O que para um pode ser bom, pode nem ser percebido por outra pessoa. Portanto, as escalas de mensuração da qualidade e satisfação devem ser adaptadas e modificadas de acordo com os atributos que se quer pesquisar e conhecer.

Uma das escalas mais utilizadas para medir a satisfação e qualidade de serviços prestados ao público e serviços em geral é a Escala Servqual, elaborada pelos autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Por esta escala é possível medir, identificar e descobrir a percepção dos usuários em relação a uma série de serviços prestados. Lovelock e Wright (2003) afirmam que os serviços por definição são ações que servirão para satisfazer algum desejo ou necessidade de alguém, de modo que os resultados apurados em pesquisa de satisfação também serão norteados e terão vieses específicos de acordo com a cultura e valores de cada indivíduo (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1991).

No Brasil as pesquisas de satisfação do usuário-cidadão são feitas por meio de uma ferramenta criada e disponibilizada pelo Governo Federal -Ministério do Planejamento, nomeada Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação - IPPS (Instrumento Padrão, n.d.). Neste caso, as unidades prestadoras de serviços públicos podem medir diretamente o nível de satisfação do usuário-cidadão em relação a um determinado serviço prestado a ele. As limitações deste instrumento caracterizam-se pela impossibilidade de generalizar ou ser aplicada de modo a medir vários serviços ao mesmo tempo (o *software* permite que apenas um serviço seja analisado por vez). Além disso, o instrumento possui características fechadas, não sendo possível, por exemplo, que uma universidade utilize o mesmo para realizar pesquisas de cunho exploratório e voltadas à gestão pública.

A seguir são apresentados estudos voltados para a prestação de serviços públicos. Dentre os serviços possíveis foram escolhidos quatro deles (Transporte, Saúde, Educação e Segurança Pública) para fins de estudo e de recorte para desenvolvimento da presente pesquisa.

Prestação de Serviços de Transporte

O transporte é parte essencial do desenvolvimento nacional e pode produzir efeitos positivos ou negativos na economia e no meio ambiente de um país, o que justifica a importância de se

medir o nível de satisfação dos usuários deste tipo de serviço, conforme estudo desenvolvido por Dalia (2012). A autora utilizou em sua pesquisa um questionário adaptado da escala Servqual e tentou identificar pontos entre expectativas e percepções dos usuários. Ela ressalta que é imprescindível este tipo de pesquisa para melhoria na gestão de serviços públicos.

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

Um estudo feito pelos autores Balassiano e Real (2001) traz uma abordagem sobre transporte de uma forma particular, mencionando o termo Gerenciamento da Mobilidade como sendo um aspecto que está voltado para a adequação dos movimentos, dos diversos fluxos possíveis e existentes, e de uma rede de transporte (público ou privado). Segundo os autores este termo caracteriza um conjunto de aspectos econômicos e democráticos, ambientalmente corretos, que serão considerados na definição de soluções para o problema de transporte.

Prestação de Serviço de Saúde

Na literatura existem trabalhos que analisam a estrutura da administração pública voltada para a área da saúde, estudam a satisfação dos usuários de serviços de saúde pública, entre outros. Costa e Patrício (2012) analisaram o cenário em Portugal na área da saúde, identificando problemas que aparecem de forma recorrente no Brasil como burocracia, morosidade nos processos e baixos índices de satisfação com os serviços prestados. Os autores trazem levantamentos feitos sobre a qualidade dos serviços e a sua influência sobre a satisfação dos próprios funcionários e usuários do serviço público.

Na França, algumas pesquisas de satisfação realizadas junto a hospitais e unidades de saúde pública são realizadas por meio de um questionários contendo 50 questões com escala Likert de 5 possibilidades de respostas que vão do mais positivo ao menos positivo (Amar, 2001). A implementação desse modelo é feita por sorteio e aplicado aos pacientes de unidades hospitalares. O modelo gera indicadores que apontam níveis de excelência e escores que avaliam a qualidade e a sensação de conforto.

No Brasil existe o PNASS - Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde pertencente ao Ministério da Saúde. Neste programa são realizadas periodicamente avaliações da prestação de serviço na área da saúde. Estas avaliações são realizadas por meio de aplicação de questionário desenvolvido pelo próprio programa e medem certos indicadores de gestão pré-estabelecidos pelo Ministério. Neste caso, foi encontrado apoio na legislação, que prevê esse tipo de pesquisa.

O artigo 15 da Lei 8080/90 – Lei Orgânica da Saúde, em seus itens primeiro e terceiro estabelece que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios exercerão, em seu âmbito administrativo, as atribuições de avaliação e controle de serviços de saúde, além da avaliação e divulgação das condições ambientais e da saúde da população. O artigo 17 da mesma lei, em seu item sétimo, define que é responsabilidade dos Estados e dos Municípios participar das ações

de controle e avaliação das condições e dos ambientes de trabalho. (Ministério da Saúde, 2004).

Ainda sobre pesquisa de satisfação na área da saúde os autores Lei e Jolibert (2012) desenvolveram um estudo em hospitais públicos na China, analisando de forma triangular a relação entre qualidade, satisfação e lealdade. Foi utilizado como instrumento de pesquisa um questionário Servqual adaptado e com escala Likert de 7 pontos para as respostas. Como ocorreu no Brasil, na China a preocupação com a qualidade e a satisfação dos usuários do serviço público acabou por se tornar uma preocupação do Governo Federal, e assim, alguns autores e o próprio governo investigaram e aplicaram pesquisas de satisfação para tentar estabelecer prioridades no desenvolvimento de políticas públicas.

Prestação de Serviço de Educação

Alguns estudos na área da educação utilizam como instrumento de pesquisa a escala Servqual, sendo adaptada para se adequar ao tipo de público ao qual se destina. Oliver (1997) menciona uma escala que trata de algumas variáveis para análise do nível de satisfação. Essa escala envolve equidade, resposta afetiva, desconformidade, qualidade percebida, desejos e atribuição. Novamente, cabe ressaltar que na maioria dos estudos pesquisados foram utilizadas escalas e modelos voltados para o mercado privado e não público.

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

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

Nesta linha, as pesquisas de satisfação mostram-se relevantes em futuros estudos que investiguem a relação entre expectativas x desempenho x políticas públicas. Na Itália, algumas pesquisas se voltam não somente para a pesquisa de satisfação sobre o serviço prestado puramente, os estudos envolvem também a forma como eles são prestados pelo serviço público. Arena, Arnaboldi e Azzoni (2010) foram buscar dados sobre a forma como a administração dos serviços de educação é feita e qual a percepção de satisfação dos usuários.

Prestação de Serviço de Segurança Pública

Com relação ao serviço de segurança pública, Costa e Balestreri (2010) discutem as dimensões da visão da prestação de serviços, levantando dados da percepção dos usuários e dos possíveis elementos que causam uma visão de insatisfação por parte dos usuários.

Sapori (2007) trata dos problemas que envolvem conceitos e formas de trabalhar a segurança pública. Ele traz comparações de cenários econômicos como sendo necessários na elaboração de políticas de segurança, uma vez que a estrutura social e de distribuição de renda impacta fortemente a forma como o serviço deve ser prestado. Nota-se que as discussões acadêmicas

estão mais voltadas para o estabelecimento de condições, situações, cultura, estrutura econômica e social de uma cidade, estado ou Governo Federal.

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

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa classifica-se como um estudo do tipo exploratório e descritivo, na medida em que evidência o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos com relação aos serviços prestados pelos municípios estudados. Para Vergara (2006) a pesquisa descritiva coloca em evidência os aspectos de uma determinada situação, de um fenômeno e de uma determinada população, não tendo como compromisso explicar os fenômenos que são descritos. Segundo Gil (2002) ainda é possível, por meio da metodologia descritiva, estudar as associações que podem surgir entre as variáveis analisadas. Quanto ao meio de investigação, este trabalho se caracteriza como uma pesquisa de campo. Segundo Vergara (2006), refere-se a uma investigação empírica realizada no local onde ocorre o fenômeno a ser estudado, que utiliza como instrumentos: entrevistas, aplicação de questionários, observação ou outro meio de coleta de dados.

A pesquisa foi desenvolvida no segundo semestre de 2012, com usuários de serviços públicos residentes na região do Grande ABC/Brasil (Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul e Diadema). A amostra de estudo é composta de 292 respondentes e foi definida pelo critério de acessibilidade.

Os dados foram coletados por meio da aplicação de um questionário contendo questões fechadas, desenvolvido com base no IPPS (Instrumento Padrão, n.d.). O questionário (vide Apêndice) foi estruturado em quatro blocos nos quais cada um corresponde a uma dimensão do grupo de serviços mencionados anteriormente (Transporte, Saúde, Educação e Segurança Pública). Dentro de cada bloco (dimensão), foram elaboradas quatro questões (itens) envolvendo características do serviço prestado ao cidadão-usuário. Para cada item foi utilizada uma escala do tipo Likert, com opções para os respondentes que vão de 1 a 5 onde: 1 = totalmente insatisfeito; 2 = insatisfeito; 3 = parcialmente satisfeito; 4 = satisfeito e 5 = totalmente satisfeito. Além dos itens especificados, incluiu-se uma questão referente ao nível de satisfação total dos respondentes em relação a cada dimensão (vide Apêndice, questão 5 de cada bloco). Embora não presentes no Apêndice, os entrevistados também responderam a questões sócio-demográficas (sexo, idade, tempo de moradia na cidade, nível de escolaridade, estado civil e renda familiar).

Como medida do nível de satisfação utilizou-se o escore médio das respostas obtidas pela aplicação do questionário. Definiu-se um escore médio para a dimensão Transporte, Saúde, Educação e Segurança e um escore médio total que representa o nível de satisfação geral. O escore médio da j -ésima dimensão para o m -ésimo município, referente ao i -ésimo respondente, EM_{imj} , é calculado da forma

$$EM_{imj} = \frac{1}{N_{jk}} \sum_{k=1}^{N_{jk}} X_{imjk} ,$$

em que X_{imjk} é a nota atribuída ao k-ésimo item da j-ésima dimensão para o m-ésimo município, referente ao i-ésimo respondente e N_{jk} é a quantidade de itens especificados para a j-ésima dimensão. Note que os escores por dimensão (EM_j), por município (EM_m), por município e dimensão (EM_{mj}), por respondente (EM_i) e total (EM), podem ser calculados a partir da expressão acima.

A partir dos dados coletados desenvolveu-se uma análise descritiva do nível de satisfação dos respondentes, além de identificar os fatores discriminantes da satisfação a partir de um modelo de regressão logística binária (tendo como variáveis explicativas os escores médios das dimensões transporte, saúde, educação e segurança). Os dados coletados foram analisados com o auxílio do *software* SPSS versão 19.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta seção tem por objetivo apresentar os resultados obtidos na pesquisa, após o tratamento dos dados levantados. A Subseção 4.1 apresenta uma análise descritiva dos dados. Os fatores discriminantes do nível de satisfação dos respondentes são analisados na Subseção 4.2, a partir de um modelo de regressão logística binária.

Análise Descritiva

A amostra de estudo é composta de 292 respondentes, distribuídos da seguinte forma: Diadema com 28,90%, Santo André com 10,39%, São Bernardo do Campo com 36,36% e São Caetano do Sul com 24,35%. Dentre os participantes 57,79% são mulheres e 42,21% homens. Em relação ao nível de instrução a amostra caracteriza-se por uma predominância e 34,42% de pessoas com ensino superior incompleto; 23,70% possuem ensino médio completo e 15,26% completaram o ensino superior. Uma pequena parcela (5%) dos sujeitos pesquisados possui apenas fundamental completo. Quanto à faixa etária os respondentes encontram-se entre 17 e 72 anos, sendo que 50% deles moram a mais de 16 anos no município pelo qual responderam o questionário. Dentre os demais 18,18% residem entre 11 e 15 anos no local, ou seja, a grande maioria reside na região a bastante tempo, pressupondo maior credibilidade das respostas.

Tabela 1: Escores médios de satisfação por dimensão e município.

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

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

Em relação aos serviços de Transporte Público, os respondentes de São Bernardo do Campo, Santo André e Diadema apresentam escore médio abaixo da média 3, variando entre 2,36 a 2,82. Os respondentes de São Caetano do Sul estão parcialmente satisfeitos com todos os aspectos citados, tendo alcançado um escore médio de 3,53. Quanto à dimensão Saúde Pública, os respondentes de São Bernardo do Campo e Diadema apresentam nível de satisfação abaixo da média, com escores médios entre 2,15 e 2,02, respectivamente. Os respondentes de Santo André e São Caetano do Sul apresentam nível de satisfação acima da média 3, com escores médios de 2,99 e 3,12, respectivamente. No caso dos serviços de Educação, os respondentes de São Bernardo do Campo e Diadema apresentam nível de satisfação abaixo da média 3, com escores médios de 2,37 e 2,15 respectivamente. Já as cidades de Santo André, com escore 3,18, e São Caetano do Sul, com escore 3,84, apresentam nível de satisfação acima da média. Por fim, a dimensão Segurança apresenta escore médio abaixo da média (3), para todos os municípios pesquisados. Os escores médios variaram entre 2,45 e 2,97, estando mais uma vez, o município de São Caetano do Sul com escore mais alto.

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

De modo geral, os dados mostram que o nível de satisfação total (considerando municípios e dimensões) apresentou escore médio abaixo da média 3 (ponto médio da escala de respostas). O mesmo resultado foi observado em cada dimensão e na maioria dos municípios, evidenciando um descontentamento por parte dos entrevistados com relação aos serviços prestados por seus municípios. A dimensão Segurança apresentou maior nível de satisfação, seguida pelas dimensões Educação, Transporte e Saúde.

Fatores Discriminantes da Satisfação

Esta subseção apresenta uma análise dos fatores discriminantes do nível de satisfação dos respondentes, a partir de um modelo de regressão logística binária. Este modelo é apropriado para situações nas quais a variável dependente é qualitativa (ou categórica), assumindo um entre dois valores (0 ou 1). Por exemplo, no contexto desta pesquisa a variável dependente assumiria 1 se os cidadãos estiverem satisfeitos com os serviços públicos prestados e assumiria 0 se estiverem insatisfeitos. Neste caso, os coeficientes das variáveis independentes (ou explicativas) indicam a importância das mesmas para a ocorrência do evento satisfação e o modelo logístico permite analisar quais os fatores (ou variáveis explicativas) são mais significativos para discriminar cidadãos satisfeitos de insatisfeitos.

Com o propósito de analisar os fatores discriminantes (as dimensões) do nível de satisfação dos usuários de serviços públicos, seja Y uma variável binária tal que $Y = 1$ significa usuários satisfeitos e $Y = 0$ usuários insatisfeitos. O modelo de regressão logística binária é escrito da forma

$$\ln\left(\frac{p}{1-p}\right) = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4,$$

em que p é a probabilidade de ocorrer o evento “satisfeitos”, $P(Y = 1)$, e $1-p$ a probabilidade de ocorrer o evento “insatisfeitos”, $P(Y = 0)$; X_j as variáveis explicativas; β_j os coeficientes estimados e $p/1-p$ a chamada razão de chances (*odds*). Note que desta forma, os coeficientes do modelo medem o efeito de variações nas variáveis explicativas sobre o logaritmo natural da razão de chances.

Considerando como medida do nível de satisfação o escore médio das respostas obtidas pela aplicação do questionário, definiu-se as variáveis explicativas da forma: X_1 o nível de satisfação para a dimensão Transporte (EM_j , com j igual a 1), X_2 o nível de satisfação para a dimensão Saúde (EM_j , com j igual a 2), X_3 o nível de satisfação para a dimensão Educação (EM_j , com j igual a 3) e X_4 o nível de satisfação para a dimensão Segurança (EM_j , com j igual a 4). Desta forma, será possível analisar quais os fatores (ou dimensões) são mais significativos para discriminar cidadãos (respondentes) satisfeitos de insatisfeitos. Em outras palavras, será possível analisar quais dimensões terão efeito mais significativo sobre a satisfação geral dos usuários de serviços públicos para a amostra estudada.

A estimativa do modelo de regressão binária especificado acima requer segregar a amostra estudada em dois grupos: usuários satisfeitos (Grupo 1) e usuários insatisfeitos (Grupo 2). Utilizando-se como variável indicadora o valor médio (VM) das respostas obtidas para a questão referente ao nível de satisfação geral (todas as dimensões) dos respondentes (vide apêndice, questão 5), definiu-se o seguinte critério de segregação: o i -ésimo respondente pertencerá ao Grupo 1 se $VM_i > 3$ ($Y = 1$) e pertencerá ao Grupo 2 se $VM_i \leq 3$ ($Y = 0$). Por este critério, a amostra estudada foi segregada em 111 respondentes satisfeitos (Grupo 1) e 181 respondentes insatisfeitos (Grupo 2). Com o auxílio do *software* SPSS (versão 19), o modelo ajustado é dado por

$$\ln\left(\frac{p}{1-p}\right) = -24,52 + 0,75 \cdot X_1 + 2,91 \cdot X_2 + 1,34 \cdot X_3 + 3,51 \cdot X_4,$$

cujos parâmetros (coeficientes das variáveis explicativas) são positivos (sinal esperado), indicando que quanto maiores forem os níveis de satisfação das dimensões (transporte, saúde, educação e segurança) maior a probabilidade dos usuários dos serviços públicos ficarem satisfeitos.

A qualidade do ajuste do modelo pode ser avaliada a partir dos testes e medidas apresentados nas tabelas 9, 10, 11 e 12. Com base na Tabela 9, pode-se observar a significância conjunta dos parâmetros do modelo de regressão ao nível de significância de 5% (p -valor $< 5\%$), de modo que ao menos um coeficiente é estatisticamente diferente de zero. O ajuste do modelo pode ser avaliado pelas medidas descritas na Tabela 10. A medida $-2LL$ apresenta valor igual a 112,017 (equivalente a um p -valor próximo de 1), o que implica na aceitação da hipótese de que o modelo se ajusta aos dados. As medidas R_{cs}^2 e R_n^2 são semelhantes ao coeficiente de determinação (R^2) da regressão linear clássica, de modo que valores maiores indicam melhor

ajuste do modelo. O teste de Hosmer e Lemeshow (Tabela 11) mostra que não há diferenças entre as classificações previstas pelo modelo e as observadas ao nível de significância de 5% (p-valor $\sim 1 > 5\%$), indicando também que o modelo se ajusta aos dados.

Por fim, a Tabela 12 resume as informações sobre as variáveis explicativas, onde pode-se verificar os coeficientes (B) do modelo apresentado anteriormente e as estatísticas de Wald. De acordo com o teste de Wald, todas as variáveis (Transporte, Saúde, Educação e Segurança) são significativas ao nível de significância de 5%. A coluna Exp(B) estima a razão de chances da variável dependente por unidade de cada variável explicativa, indicando o quanto um acréscimo (ou decréscimo) em uma dimensão (mantendo as demais constantes) influi na probabilidade do evento “satisfação” ocorrer. Por exemplo, aumentado em uma unidade o nível de satisfação na dimensão Transporte, a chance de um cidadão ser satisfeito cresce aproximadamente duas vezes. Os valores de Exp(B) indicam o peso de cada variável explicativa no modelo de regressão, de modo que aquelas variáveis com maior peso são mais importantes para a satisfação dos cidadãos.

Tabela 9: Teste de Omnibus

	Qui-Quadrado	g.l.	p-valor
Step	275,836	4	0,000
Block	275,836	4	0,000
Model	275,836	4	0,000

Tabela 10: Ajuste do modelo

-2LogLikelihood (-2LL)	Cox & Snell R2 (R_{cs}^2)	Nagelkerke R2 (R_n^2)
112,017	0,611	0,831

Tabela 11: Teste de Hosmer e Lameshow

Qui-Quadrado	g.l.	p-valor
10,012	8	0,264

Considerando os resultados e análises apresentados anteriormente, pode-se concluir que todas as dimensões (Transporte, Saúde, Educação e Segurança) são estatisticamente significativas (ao nível de significância de 5%), representando os fatores discriminantes da satisfação dos usuários de serviços públicos. Verifica-se que a dimensão Segurança (Exp(B) = 33,569) tem maior peso (importância) para a satisfação, seguida pelas dimensões Saúde (Exp(B) = 18,420), Educação (Exp(B) = 3,800) e Transporte (Exp(B) = 2,106). Note também que Educação e Transporte apresentam baixa importância para a satisfação quando comparadas às demais dimensões.

Tabela 12: Resultados do modelo de regressão

Variável	Coefficiente (B)	Erro padrão	Teste Wald	g.l.	p-valor	Exp(B)
Intercepto	-24,523	3,728	43,277	1	0,000	0,000
Transporte	0,745	0,340	4,790	1	0,029	2,106
Saúde	2,913	0,515	31,962	1	0,000	18,420
Educação	1,335	0,374	12,728	1	0,000	3,800
Segurança	3,514	0,607	33,466	1	0,000	33,569

Por fim, a qualidade da classificação feita pelo modelo ajustado pode ser avaliada usando o critério de classificação proporcional por acaso (PCC), calculado por

$$PCC = p_1^2 + p_0^2,$$

em que p_1 é a proporção de respondentes no Grupo 1 (satisfeitos, $Y = 1$) e p_2 é a proporção de respondentes no Grupo 2 (insatisfeitos, $Y = 0$). Usualmente, se o percentual de casos classificados corretamente (acerto global) pelo modelo for superior em pelo menos 25% da classificação proporcional por acaso considera-se que o modelo apresenta boas propriedades classificativas (Maroco, 2007). Os valores de p_1 e p_2 podem ser calculados a partir do número de respondentes observado em cada um dos grupos, $Y = 1$ e $Y = 0$. A Tabela 13 apresenta a classificação dos respondentes observada e prevista pelo modelo ajustado (com valor de corte de 0,5), gerada pelo *software* SPSS (versão 19).

Tabela 13: Tabela de classificação do modelo de regressão ajustado

Observado	Previsto		
	Y		Porcentagem correta
	0	1	
Y 0	268	2	99,3
1	1	21	95,5
Porcentagem global			99,0

Considerando os resultados apresentados na Tabela 13, tem-se

$$p_1 = \frac{268 + 2}{292} = 0,92 \text{ e } p_2 = \frac{1 + 21}{292} = 0,08,$$

de modo que $PPC = 86,1\%$. Sendo assim o percentual global de respondentes classificados corretamente (99%) é superior em apenas 15% de PPC. Embora o percentual de classificação proporcional por acaso (15%) está abaixo do valor de referência de 25%, considerar-se para o propósito desta pesquisa que as variáveis explicativas (dimensões Transporte, Saúde, Educação e Segurança) são significantes para explicar o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme literatura revisada, conhecer como o cidadão percebe os serviços prestados e como ele declara sua satisfação acerca dos mesmos são pontos relevantes na melhoria da qualidade da gestão das políticas públicas (responsáveis pela criação, implantação e controle dos serviços públicos). Portanto, a contribuição deste trabalho está justamente na análise do nível de satisfação e dos fatores discriminantes da satisfação de usuários de serviços públicos.

Os resultados da pesquisa evidenciam que o nível de satisfação geral está abaixo da média. Resultado semelhante foi observado também em cada dimensão de estudo (Transporte, Saúde, Educação e Segurança) e na maioria dos municípios, evidenciando um descontentamento por parte dos entrevistados com relação aos serviços prestados por seus municípios. Particularmente, a dimensão Segurança apresentou maior nível de satisfação, seguida pelas dimensões Educação, Transporte e Saúde. Por fim, todas as dimensões consideradas se mostraram estatisticamente significativas para discriminar a satisfação dos usuários de serviços públicos. Pode-se considerar que a dimensão Segurança possui maior importância para discriminar o nível de satisfação, seguida pelas dimensões Saúde, Educação e Transporte.

Alguns dos resultados observados neste estudo são similares aos resultados obtidos em uma pesquisa realizada em 2011 pela Confederação Nacional da Indústria (Pesquisa CNI – IBOPE, 2011). Para as dimensões saúde e transporte, os índices revelaram um nível de satisfação baixo em relação à qualidade dos serviços prestados. A pesquisa foi realizada em 140 municípios brasileiros e retratou uma realidade de percepção dos usuários de serviços públicos em geral. Pesquisa realizada em Portugal (Costa e Patrício, 2012) sobre a satisfação dos usuários de serviços de saúde também apresentaram baixos índices de satisfação com aqueles identificados neste trabalho.

Ressalta-se que os resultados aqui apresentados foram gerados com base em uma amostra definida pelo critério de acessibilidade e são restritos aos moradores dos municípios de Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano e Diadema, de modo que os mesmos não refletem a visão da população de usuários dos serviços público da região do Grande ABC. Vale citar também que outras características do serviço público, não tratadas neste trabalho, como serviços administrativos, uso de tecnologia, burocratização e morosidade, deveriam ser pesquisadas visando estabelecer relações e conexões entre gestão, formulação e aplicação de políticas públicas, sem fugir do contexto de satisfação do usuário-cidadão.

REFERÊNCIAS

- Amar, J. (2001). *De L'usager au Consommateur de Service Public*. Presse Universitaire d' Aix Marseille – PUAM, Aix-en-Provence.
- Amaral, A. C. C. do. (2004). Distinção entre usuário de serviço público e consumidor. *Revista Brasileira de Direito Público*, 2(5), 133-138.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58, 53-66.
- Arena, M., Arnaboldi, M., & Azzoni, G. (2010). Student perceptions and central administrative services: the case of higher education in Italy. *Studies in Higher Education*, 35(8), 941-959.
- Balassiano, R., & Real, M. V. (2001). Identificação de Prioridades para Adoção de Estratégias de Gerenciamento da Mobilidade: O Caso do Rio de Janeiro. *Anais do XV Congresso da ANPET*, Campinas, SP, 15.

- Constituição da República Federativa do Brasil.(1988). Recuperado de<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>.
- Ministério da Saúde. (2004). Caderno do Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde – PNASS. Brasília, DF.
- Charbonneau, E., & Van Ryzin, G. G. (2012). Performance Measures and Parental Satisfaction with New York City Schools. *The American Review of Public Administration*, 42(1), 54-56.
- Chen, T.H. (1990). *Theory-driven evaluations*. Newbury Park: Sage Publications.
- Costa, I. F., & Balestreri, R. B. (2010). *Segurança Pública no Brasil: um campo de desafios*. Salvador: EDUFBA.
- Costa, N. A. O. B., & Patricio, J. Z. (2012). Qualidade e formação como fatores importantes na reestruturação da administração pública portuguesa: o exemplo do setor da saúde. *Revista de Administração Pública*, 46(1), 271-290.
- Pesquisa CNI – IBOPE.(2011). Retratos da Sociedade Brasileira: Segurança Pública. Recuperado de http://www4.ibope.com.br/download/111019_cni_seguranca.pdf.
- Dalia, S. (2012). Quality approach to the sustainability of public transport. *Transport*, 27(1), 102-110.
- Deslandes, S. F. (1997). Concepções em pesquisa social: articulações com o campo da avaliação em serviços de saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, 13(1), 103-107.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS). (n.d.). Recuperado de <http://www.gespublica.gov.br/pasta.2010-04-26.2946656561>.
- Lei, P., & Jolibert, A. (2012). A three-model comparison of the relationship between quality, satisfaction and loyalty: an empirical study of the Chinese healthcare system. *BMC Health Services Research*, 12, 1-11.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2003). *Serviços: marketing e gestão*. São Paulo: Saraiva.
- Maroco, J. (2007). *Análise Estatística - com utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Martins, R. S., Xavier, W. S., Souza Filho, O. V. & Martins, G. S. (2011). Gestão do transporte orientada para os clientes: nível de serviço desejado e percebido. *Revista de Administração Contemporânea*, 15(6), 1100-1119.
- Nassuno, M.(2000). A administração com foco no usuário-cidadão: realizações no governo federal brasileiro nos últimos 5 anos. *Revista do Serviço Público*, 51(4), 61-98.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Sapori, L. F. (2007). *Segurança Pública no Brasil: desafios e perspectivas*. Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Slack, N., Chambers, C., & Johnston, R. (1999). *Administração da produção*. São Paulo: Atlas.

Vergara, S. C. (2006). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas.

APÊNDICE–Instrumento de Coleta de Dados

Para as questões apresentadas abaixo atribua uma nota (mínimo 1 e máximo 5) ao nível de satisfação, onde 1 = totalmente insatisfeito; 2 = insatisfeito; 3 = parcialmente satisfeito; 4 = satisfeito e 5 = totalmente satisfeito.

Serviço de Transporte Público

1	A conservação e limpeza do veículo de transporte	
2	A pontualidade dos transportes em relação aos horários divulgados	
3	A atitude e aparência dos funcionários envolvidos no transporte	
4	A quantidade de linhas, atendimentos de rotas e horários dos transportes	
5	De um modo geral você considera estar satisfeito com o transporte público	

Serviço de Saúde

1	A limpeza e conservação da unidade básica de saúde	
2	A demora no atendimento	
3	A atitude e aparência dos funcionários envolvidos na prestação do serviço	
4	A quantidade de médicos na unidade	
5	De um modo geral você considera estar satisfeito com os serviços de saúde	

Serviço de Educação

1	A limpeza e conservação das escolas	
2	Os planos de ensino e o acompanhamento psico-pedagógico	
3	A atitude e aparência dos funcionários envolvidos na prestação do serviço (professores, secretaria, demais)	
4	A quantidade de escolas, vagas e horários adequados	
5	De um modo geral você considera estar satisfeito com o serviço de educação	

Serviço de Segurança Pública

1	A rapidez e resolução do problema	
2	A atitude e cordialidade no atendimento ao público	
3	O treinamento dos prestadores de serviço em relação à execução da atividade e no trato das ocorrências	
4	A quantidade de viaturas e rondas	
5	De um modo geral você considera estar satisfeito com o serviço de segurança pública	