OS ATRIBUTOS DO PREFEITO COMO DETERMINANTES DA QUALIDADE PERCEBIDA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS.

THE ATTRIBUTES OF THE MAYOR AS DETERMINANTS OF PERCEIVED QUALITY OF MUNICIPAL PUBLIC SERVICES

Mônica Valéria Costa de Lima¹

Sérgio Augusto Pereira Bastos²

RESUMO: Esta pesquisa investigou a qualidade na prestação dos serviços públicos municipais. Para tanto, buscou identificar sua associação, do ponto de vista do cidadão, com os atributos do administrador público municipal (prefeito). Em todos os construtos pesquisados – interação entre prefeito e cidadão; percepção da competência profissional do prefeito; interação entre auxiliares do prefeito e cidadão; comodidade para o atendimento ao cidadão; e percepção do profissionalismo e da responsabilidade do prefeito - houve avaliação negativa. A partir da regressão linear múltipla das percepções nos cinco construtos estudados com a qualidade percebida do prefeito, apenas a interação entre prefeito e cidadão e a comodidade para o atendimento ao cidadão apresentaram resultados significantes, o que indica que, a partir dos dados da pesquisa, para o cidadão, a proximidade com o prefeito é preponderante na percepção de qualidade nos serviços prestados pelo município.

PALAVRAS-CHAVE: Administração Pública; Atributos do Prefeito; Serviços Públicos Municipais; Percepção de Qualidade pelos Cidadãos.

ABSTRACT: This research investigated the quality in the provision of municipal public services. Therefore, it sought to identify its association, from the point of view of the citizen, with the attributes of the municipal public administrator (mayor). In all researched constructs - interaction between mayor and citizen; perception of professional competence of the mayor; interaction between auxiliary of the mayor and citizen; convenience for citizen service; and perception of professionalism and responsibility of the mayor - there was negative evaluation. From the multiple linear regression of the perceptions in the five constructs studied with perceived quality of the mayor, only the interaction between the mayor and the citizen and the convenience to the citizen service presented significant results, which indicates that, based on the research data, for the citizen, the proximity to the mayor is preponderant in the perception of quality in the services provided by the municipality.

KEYWORDS: Public Administration; Attributes of the Mayor; Municipal Public Services; Citizens' Perception of Quality.

1

Mestre em Administração de Empresas - FUCAPE Business School. Especialista em Contabilidade e Gestão Pública pela Faculdade Estácio de São Luis (2011), Graduada em Engenharia Agrônômica pela Universidade Estadual do Maranhão. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Organizações Públicas. Chefe de contratos e convênios. Finalizando Tecnólogo e Gestão Pública.

2

Professor Associado da FUCAPE Business School. Doutor em Administração de Empresas pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-Rio (2012), mestre em Administração de Empresas pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-Rio (2006), graduado em Engenharia Mecânica pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (1985). Área de pesquisa principal: estratégias políticas empresariais, ou seja, a interseção entre a estratégia empresarial e as políticas públicas, com destaque para as indústrias reguladas.

INTRODUÇÃO

A administração pública municipal em grande parte das cidades brasileiras, além de representar um papel relevante para os índices de emprego e atividade econômica, se constitui como veículo de desenvolvimento local responsável pela prestação de serviços públicos de saúde, educação, transporte, cultura, saneamento etc. (MEDEIROS, 2011). No entanto, de acordo com Battaglia e Borchardt (2009) é perceptível o aumento no número de reclamações dos cidadãos quanto aos serviços prestados pelos órgãos públicos nas várias esferas públicas (municipal, estadual e federal).

Os cidadãos avaliam o governo baseados na qualidade dos serviços públicos por seus resultados mais diretos, como a segurança nos bairros e as boas escolas, e também por aspectos dos processos administrativos com suas características de justiça e respeito (VAN RYZIN, 2015). Com seu papel fundamental em tal processo de avaliação, os cidadãos veem ampliar-se os espaços e canais para manifestação de sua opinião, embora estudos referentes ao atendimento dos agentes públicos de forma presencial, pareça ser uma lacuna científica importante (MEDEIROS, 2011).

Identificar como o cidadão percebe a qualidade dos serviços públicos prestados por uma prefeitura, mostra-se um tema pouco explorado na literatura. Destaque-se que é comum encontrar pesquisas que identificam a qualidade percebida pelos clientes em determinadas áreas específicas da prestação de serviços públicos, como a de saúde (FADEL; REGIS FILHO, 2009; CASTELLANOS, 2002; URDAN, 2001; VAITSMAN; ANDRADE, 2005).

Desta forma, considerando o papel central do prefeito na avaliação dos serviços públicos municipais, a presente pesquisa tem como objetivo principal identificar os fatores que influenciam os atributos do prefeito e, com isso, influenciam a percepção de qualidade dos serviços públicos pelos cidadãos.

A melhoria e a inovação na prestação de serviços públicos são importantes para as decisões políticas (engajamento, voto) dos cidadãos (HARTLEY, 2005). Portanto, os resultados desta pesquisa, além de contribuir para a melhoria da atuação do administrador público, no caso o prefeito, tendo por base o conjunto de atributos considerados relevantes pelo cidadão, pode auxiliar nas estratégias de marketing de campanhas eleitorais.

Como contribuição teórica, o presente estudo amplia as possibilidades de entendimento da percepção de qualidade dos serviços públicos, pelo cidadão, a partir dos atributos do administrador público.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO

No que tange ao papel do Estado, especificamente aos órgãos

de prestação de serviços, as expectativas da sociedade aumentaram, crescendo com elas as cobranças por maior qualidade e eficiência dos serviços públicos oferecidos. Se a ineficiência do setor público está ligada ao fato deste não estar sujeito às pressões competitivas do mercado (RUTKOWSKI, 1998), o mecanismo regulador desse setor tende a ser mais a voz e o protesto da população.

A administração pública tem como princípio constitucional a eficiência na prestação dos serviços (BRASIL, 1988). Sua atividade deve ser realizada de forma imparcial, transparente e com o mínimo de burocracia possível, de forma que a adoção de critérios legais e morais na utilização dos recursos públicos deve ser o ponto central da administração (PEREIRA, 2012).

O ambiente da gestão pública é formado por três dimensões interconectadas, formando um “triângulo de governo” (MATUS, 1996), como representado na Figura 1.

FIGURA 1 – Triângulo de Governo

FONTE: Elaborado pelos autores com base em Matus (1996).

O projeto de governo, posicionado no vértice superior do referido triângulo, determina a direção da administração, seus objetivos e ações para alcançá-los. Na base do triângulo, dando-lhe sustentação, a capacidade de governo indica as competências e os recursos técnicos e financeiros. Enquanto isso, a governabilidade demonstra a capacidade de articulação das ações com todo o público envolvido no processo atender às demandas e expectativas de diversas origens entre eleitores e sociedade organizada. Ainda, com relação à governabilidade, há que estabelecer alianças político-partidárias, assim com conviver de forma harmoniosa com os demais poderes (Legislativo e Judiciário). Em suma, segundo Matus (1996), o ambiente da gestão pública, particularmente no caso do poder Executivo, tem que estar atento ao projeto de governo, à capacidade de governo e à governabilidade de forma integrada. No caso de um governo municipal, o prefeito é o pivô desse equilíbrio.

Nesse contexto, o governo presta serviços à população e o cidadão é o quem avalia os impactos das ações do poder público voltadas para seu bem-estar, portanto as práticas de trabalho enraizadas na administração pública estão diretamente ligadas à qualidade percebida dos

serviços públicos (MATUS, 1996). Tal qualidade é função das necessidades do cidadão em dado momento, porém, independentemente de sua natureza, vêm crescendo ao longo do tempo (COUTINHO, 2000). Dessa forma, a avaliação destacada por Matus (1996) vai sendo mais consciente à medida em que as políticas de governo são mais transparentes, enquanto a ignorância pública gera a incapacidade dos cidadãos de comparar as políticas de forma racional ou mostrar a insatisfação, de forma a melhorar a eficácia nos serviços públicos (DECANIO, 2014).

PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Os dispositivos legais que tratam da ampliação da transparência na prestação das contas públicas criados e regulamentados nas últimas décadas, a exemplo da lei de responsabilidade fiscal, passaram a exigir do setor público uma política fiscal mais eficiente e de qualidade. Nesse novo contexto, o administrador público é cobrado a voltar-se para a qualidade da prestação de seus serviços, com foco nos resultados e nos interesses da sociedade (CRUZ, 2015; ALBARELLO, 2006).

Há um crescente corpo de evidências sobre a satisfação do cidadão com a qualidade do serviço prestado pelo administrador, sendo possível fazer julgamentos dos órgãos prestadores de serviço público na busca dos pontos de vista dos cidadãos em relação a satisfação da qualidade dos serviços prestados (HUMPHREYS, 2004). Nessa perspectiva, o desafio é acompanhar os novos processos de gestão e as novas tecnologias, ampliando, cada vez mais, a participação social na gestão (ALBARELLO, 2006).

Governar de forma participativa tem sido amplamente absorvido nos países em desenvolvimento, pois traz vários benefícios às políticas públicas, incluindo o aumento da prestação de contas, maior capacidade de resposta do governo, e melhores serviços públicos (SPEER, 2012).

Analisando o sistema público e privado, Rutkowski (1998) afirma que as instituições públicas são consideradas menos eficientes que as empresas privadas, dado que as primeiras não se encontram sob pressões do mercado. Essa é, no entanto, uma visão limitada, já que para o setor público o mercado é substituído pelas demandas da sociedade e como indicador de sucesso de um administrador público podem ser citados os índices de aprovação, a reeleição ou a eleição de seu sucessor. Há, no entanto, carência de estudos que se dediquem a tais relações. Por outro lado, há pesquisas, por exemplo, que buscam a integração de dimensões da eficiência do serviço público sob a forma de um índice de boa governança, como é o caso do índice de avaliação da governança pública (IGovP), que pretende refletir a relação às ações planejadas pelo Estado e seu controle pelo cidadão (OLIVEIRA; PISA, 2015).

Ao analisar os modelos Qualidade Total (QT) e Planejamento Estratégico Situacional (PES), para verificar qual deles se aplica melhor na obtenção da qualidade no serviço público, Rutkowski (1998) entende

que o modelo PES, desenvolvido por Carlos Matus, reflete com mais exatidão a estratégia de gestão do setor público, enquanto o QT é mais adequado ao setor privado. O PES trata-se de um método e uma teoria aplicada ao Planejamento Estratégico Público (MATUS, 1996).

De acordo com Lima e Rivera (2006), o modelo PES, teve sua base de sustentação na Teoria das Macro Organizações, que dão ênfase às relações existentes entre instituições que convivem em um dado sistema, havendo entre elas, uma interdependência absoluta de comando. Partindo desse pressuposto, o autor afirma que o modelo PES, na perspectiva da Teoria das Macro Organizações é adequado para analisar o sistema de saúde em qualquer nível, pois suas características são semelhantes às de um macro organização.

A partir das literaturas apresentadas, segue-se a investigação empírica em que Urdan (2001) tece diversas críticas ao modelo desenvolvido por Brown e Swartz (1989) para verificação da Qualidade Percebida pelo Cidadão (QPC) de serviços públicos de saúde. Primeiramente, o autor discordou da forma como foi expressa a QPC, ou seja, a partir da diferença entre a expectativa e experiência e, em seguida, devido à diferença entre ambas. Além disso, Brown e Swartz teriam se preocupado apenas com atributos de fatores genéricos que se basearam em estudos qualitativos.

Apesar das críticas, Urdan (2001) admite que o trabalho de Brown e Swartz (1989) contribuiu para definição do conjunto de atributos que representam a QPC. O pesquisador testou os fatores e atributos utilizando técnicas estatísticas que buscaram respostas através das questões formuladas para a avaliação da QPC, em um total de 6 fatores, distribuídos em 43 atributos. Os fatores foram: Interação do Médico e Diagnóstico; Competência Profissional; Interações de Auxiliares; Comodidade de Horário e Localização; Profissionalismo e Responsabilidade Profissional; e Comunicação de Auxiliares.

A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO PREFEITO NA PERSPECTIVA DO CIDADÃO

A partir das explicações de Rutkowski (1998) e Lima e Rivera (2006), se as instituições das mesmas áreas, sejam do setor privado ou setor público, possuem características comuns, conforme explica a taxonomia observada na Teoria das Macro Organizações, é possível admitir que os fatores apresentados por Urdan (2001) possam ser ampliados para outros serviços públicos. Mais do que isso, devidamente adequados ao setor público, podem explicar a percepção do cidadão com relação à qualidade do administrador público municipal, sendo este similar ao médico no trabalho de Urdan (2001). Cabe destacar a inexistência na literatura pesquisada de uma escala para a aferição da qualidade do administrador público municipal. Sendo assim, procedendo a uma adaptação dos construtos de QPC de Urdan (2001), são apresentados no Quadro 1 os construtos utilizados na presente pesquisa, devidamente adaptados com suas respectivas descrições. Os construtos

tos originais de Comodidade, Horário e Localização e de Comunicação de Auxiliares foram consolidados no construto Comodidade para o Atendimento ao Cidadão, para melhor adaptação às características do administrador municipal.

QUADRO 2 – Descrição dos Construtos Utilizados

Construto	Descrição
Interação entre prefeito e cidadão (IPC)	Relacionamento do prefeito com o cidadão em termos diretos e indiretos, abrangendo todas as formas de comunicação possíveis
Competência profissional do prefeito (CP)	Capacidade do prefeito em cumprir o que prometeu
Interação entre auxiliares do prefeito e cidadão (IA)	Qualidade no atendimento dos auxiliares ao cidadão, complementando o trabalho do prefeito em todos os serviços disponibilizados pela prefeitura
Comodidade para o atendimento ao cidadão (CAC)	Atendimento e acessibilidade dos cidadãos ao prefeito e à prefeitura em termos de horários, localização e forma de contato
Profissionalismo e responsabilidade do prefeito (PRP)	Percepção do cidadão quanto ao seu nível de participação nas decisões para a administração pública

FONTE: Elaborado pelos autores, com base em Urdan (2001).

METODOLOGIA DE PESQUISA

Para cumprir o objetivo do estudo, adotou-se uma metodologia quantitativa, a partir de uma amostra não probabilística com corte transversal. Optou-se por esse método considerando que se pretende identificar a opinião dos pesquisados acerca da qualidade percebida nos serviços públicos tendo o administrador público municipal (prefeito) como o principal responsável por esta prestação de serviços, dando foco, portanto, em seus atributos. Foi distribuído um link a potenciais respondentes com um formulário eletrônico por e-mail e redes sociais (Facebook e WhatsApp) de forma a obter uma amostra não probabilística por meio do método bola de neve. Também, de forma complementar, o questionário foi aplicado presencialmente no Instituto Federal do Maranhão (Campus do Monte Castelo). Dessa forma foram obtidas 303 respostas válidas. A estas somaram-se 96 respondentes presenciais, perfazendo 399 formulários respondidos por cidadãos.

O instrumento de pesquisa, mostrado no Quadro 3, adaptado de Urdan (2001), corresponde à primeira parte do questionário, compreendendo 38 afirmações, subdivididas pelos 5 construtos utilizados: interação entre prefeito e cidadão; competência do prefeito; interações entre auxiliares do prefeito e cidadão; comodidade para o atendimento ao cidadão; e profissionalismo e responsabilidade do prefeito. A escala Likert utilizada foi composta em cinco níveis, onde 1 (um) indicava o nível de discordância total, 2 (dois) o nível de discordância parcial, 3 (três) neutralidade, 4 (quatro) concordância parcial e 5 (cinco) concordância total. Na segunda parte do questionário foi acrescentada uma variável de avaliação da qualidade do prefeito (como administrador

público municipal), com uma escala de cinco posições que variaram de baixíssima qualidade a altíssima qualidade.

Também na segunda parte do questionário foram apresentadas questões objetivas, de forma a identificar o perfil dos respondentes (idade, gênero, religião, votou na última eleição, se candidato que votou foi eleito, cidade que reside, escolaridade e renda).

Foi conduzida uma análise estatística descritiva e, em seguida, regressão linear múltipla, buscando a associação dos 5 atributos pesquisados (variáveis independentes) com a qualidade percebida do prefeito (variável dependente).

QUADRO 3 – Variáveis por Construto para Percepção da Qualidade do Prefeito

Construtos	Variáveis
Interação entre prefeito e cidadão (IPC)	1.O Prefeito ouve o que a população fala.
	2.O Prefeito normalmente fornece informações sobre sua proposta de governo.
	2.O Prefeito é minucioso ao explicar sua proposta à população.
	4.O Prefeito é bastante atencioso ao atender à população.
	5.O Prefeito dedica o tempo para atender aos cidadãos.
	6.O Prefeito avalia criteriosamente a solicitação dos cidadãos.
	7.O Prefeito inspira confiança na população.
	8.O Prefeito tem real interesse em resolver os problemas que afligem a população.
	9.O Prefeito dar total atenção ao cidadão.
	10.O Prefeito trata à população com respeito.
	11.O Prefeito fala com clareza, usa palavras de fácil entendimento para a população.
	12.O Prefeito explica à população os problemas que podem acontecer ao tomar suas decisões.
	13.O Prefeito fala com clareza, usa palavras que a população entende.
	14.O Prefeito tem interesse sincero pela população.
	15.O Prefeito explica pessoalmente como a população deve agir, em vez de deixar a explicação por conta dos seus assessores.

Competência profissional do prefeito (CP)	16.O Prefeito apresenta somente propostas que a população necessita com mais urgência.
	17.O Prefeito não incorre em riscos desnecessários no exercício de sua função
	18.Não há nada na prestação de serviço à população que o prefeito precisaria melhorar.
	19.O Prefeito tem elevada qualificação profissional
	20.O Prefeito não comete erros com a população
	21.O Prefeito se mantém atualizado com os últimos avanços da administração pública.
	22.O Prefeito apresenta alternativas, quando elas existem, ao decidir sobre o serviço a ser prestado.
	23.O Prefeito toma todas as decisões quando cabíveis dos serviços a serem prestados à população.
	24.O Prefeito se mantém atualizado com recursos tecnológicos mais avançados na administração pública.
Interação entre auxiliares do prefeito e cidadão (IA)	25.Os assessores do prefeito têm interesse pela população
	26.Os assessores do prefeito conhecem boa parte da população.
	27.Os assessores do prefeito são cordiais
	28.Os assessores do prefeito são flexíveis para lidar com a necessidade individual da população
	29.Os assessores do prefeito agem de forma profissional
	30.Os assessores do prefeito estão mais interessados em atender a necessidade da população do que as do prefeito.
Comodidade para o atendimento ao cidadão (CAC)	31.O Prefeito raramente faz a população esperar além do horário marcado.
	32.Os horários de atendimento da prefeitura são cômodos para a necessidade da população.
	33.Os locais de atendimento da prefeitura têm uma localização cômoda e fácil acesso para a população.
	34.O Prefeito trabalha em locais de fácil acesso para a população
	35.É fácil e rápido marcar um horário com o Prefeito
Profissionalismo e responsabilidade do prefeito (PRP)	36.O Prefeito não pede opiniões além do necessário.
	37.O Prefeito não tem como principal interesse ganhar dinheiro para benefício próprio.
	38.Ao conversar com seus assessores, o prefeito não ignora a presença da população.

FONTE: Elaborado pelos autores, com base em Úrdan (2001).

ANÁLISE DE DADOS

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A análise dos dados foi iniciada pela caracterização da amostra, objetivando conhecer o perfil dos respondentes. Essa caracterização se justifica tendo em vista uma melhor estratificação da população pesquisada, visando aumentar a certeza dos resultados (ROSSI; SLONGO, 1998), haja vista que a prestação de serviços do prefeito abrange toda a sociedade, sem distinção.

As características da amostra, com 303 cidadãos, encontram-se na Tabela 1.

TABELA 1 – Caracterização da Amostra

Características	Respostas	Quantidade	Percentual
Faixa Etária	16-21 anos	69	17,3
	22-40 anos	271	67,9
	41-60 anos	58	14,5
	Mais de 60 anos	1	0,3
Escolaridade	Ensino fundamental	9	2,3
	Ensino médio	175	43,9
	Ensino Superior	139	34,8
	Pós-Graduação	76	19
Gênero	Feminino	159	39
	Masculino	240	60,2
Renda	Até 2 salários mínimos	184	46,1
	2 a 4 salários mínimos	98	24,6
	4 a 10 salários mínimos	87	21,8
	Mais de 10 salários mínimos	30	7,5
Votou na última eleição?	Não	49	12,3
	Sim	350	87,7
O candidato que voltou foi eleito?	Não	190	47,6
	Sim	209	52,4
Cidade de residência	São Luis	305	76,4
	São José de Ribamar	24	6,0
	Outros	70	17,5

FONTE: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa.

Os resultados mostram que 67,9% dos respondentes tem idade entre 22 e 40 anos, grande parte (43,9%) possui ensino médio e 60,2% é do gênero masculino. Foi observado, ainda que 46,1% dos respondentes recebem até 2 salários mínimos e 64,2% tem como religião o catolicismo. Entre os respondentes, 87,7% votaram na última eleição e 52,4% disseram que seu candidato foi eleito. Importa mencionar ainda que 76,4% dos respondentes residem em São Luís, capital do Estado. Os demais em pequenas cidades do Estado do Maranhão. Essa concentração dos respondentes residentes em núcleo urbano de grande porte indica, a princípio uma tendência a uma menor proximidade com a figura do prefeito. De uma forma geral, as características da amostra são representativas da população pesquisada, porém cabem algumas observações, a seguir.

A baixa representatividade de respondentes maiores de 60 anos (0,3%), observada na Tabela 1, pode ser explicada pelo fato desse grupo, de acordo com IBGE (2013) utilizarem menos a internet do que as pessoas mais jovens, meio pelo qual foram obtidas 75,9% das respostas. Este fato pode também explicar a baixa frequência de respondentes com até o ensino fundamental (2,3%), pois ainda segundo o IBGE (2013) apenas 5,4%, das pessoas com menos de um ano de estudo acessam a

internet, enquanto que aquelas com 15 anos ou mais de estudo representam 89,8% do total.

Quanto ao menor número de respondentes do gênero feminino (39,8%), é explicado através de uma pesquisa realizada pelo Senado do Brasil (BRASIL, 2014), que buscou resposta ao quesito “como você avalia o seu interesse por política”. A pesquisa revelou que as mulheres possuem baixo interesse por política (21% são interessadas). Isto sugere que a falta de interesse por política pode ter influenciado na obtenção de mais respondentes do gênero masculino. Avalia-se como positivo a pesquisa ter alcançado 46,1% das pessoas com renda de até 2 salários mínimos, por serem as pessoas com menor faixa de renda que utilizam com mais frequência os serviços públicos, conforme revelou estudo na área de saúde de Bós e Bós (2004).

ESTATÍSTICA DESCRITIVA

Os dados foram organizados de forma a permitir a análise das médias e dos desvios padrões de cada construto, conforme apresentados na Tabela 2.

TABELA 2 – Caracterização da Amostra

Constructo	Média (M)	Desvio Padrão (DP)
IPC - Interação entre prefeito e cidadão	2,00	0,74
CP - Competência profissional do prefeito	2,07	0,60
IAP - Interação entre os auxiliares do prefeito e o cidadão	1,95	0,73
CAC - Comodidade para o atendimento ao cidadão	2,32	0,74
PRP - Profissionalismo e responsabilidade do prefeito	2,12	0,78
QUAL – Qualidade do prefeito de sua cidade	1,96	0,83

FONTE: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa.

Os dados obtidos referentes à interação entre o prefeito e o cidadão (IPC) apresentaram um desvio padrão inferior a 1 (DP = 0,74), indicando uma relativa uniformidade na percepção dos respondentes, com uma média das respostas de 2,00, ou seja, discordando da interação entre o prefeito e o cidadão. Esse resultado está alinhado ao estudo de Santos et al. (2013), que concluíram que o relacionamento do prefeito com o cidadão não é duradouro em função de não haver uma relação de total fidelidade, visto que o cidadão direciona seu voto de acordo com a capacidade de sedução política.

No que concerne à competência profissional dos prefeitos avaliados (CP), na perspectiva dos respondentes, os dados sugerem que os prefeitos não possuem competência profissional, visto que a mé-

dia das respostas é de 2,07 e o desvio padrão encontrado foi de 0,60, mostrando relativa uniformidade. Os dados conduzem à interpretação de que, na percepção dos respondentes, a falta de habilidades e conhecimentos técnicos e administrativos do prefeito e seus auxiliares para lidar com a máquina pública, como destaca Dror (1997), leva ao descontentamento do cidadão. Isso está associado, como sugerido por Dror (1997) e Martins e Tinôco (2014), à ineficiência na prestação dos serviços públicos.

No constructo referente à interação entre os auxiliares do prefeito e o cidadão (IAP), os resultados obtidos não se distanciam dos resultados apresentados nos construtos anteriores. Constatou-se uma média das repostas de 1,95, o que implica discordância quanto à interação entre os auxiliares do prefeito e o cidadão. Também nesse construto o desvio padrão mostra certa uniformidade de percepções (DP = 0,73). Esse resultado é explicado por Santos (2009) e Santos et al. (2013), quando concluíram que o relacionamento do prefeito e seus auxiliares com o cidadão não é duradouro. O fato de auxiliares estarem em cargos transitórios e instáveis (cargos de livre nomeação e exoneração) explica a falta de vínculo com a população.

As respostas para as variáveis que respondem à comodidade do atendimento ao cidadão (CAC), mostraram uma média superior às anteriores, ou seja, 2,32, o que mostra uma tendência à neutralidade, com desvio padrão de 0,74, implicando certa uniformidade de percepções. Essa tendência à neutralidade na comodidade ao atendimento ao cidadão pode estar relacionada ao avanço no e-government (governo eletrônico). Por outro lado, a variável “horários de atendimento da prefeitura são cômodos para as necessidades da população” desse construto registrou, isoladamente, a maior média (M = 2,93), refletindo uma neutralidade. Entretanto, não houve uniformidade nas respostas, pois apresentou um desvio padrão de 1,59. Os resultados sugerem que, na percepção dos respondentes, os prefeitos devem adotar medidas com vista a viabilizar recursos e meios para oferecer boa comodidade e melhor localização dos locais de atendimento do cidadão, o que vai ao encontro do trabalho de Sampaio (2012), além de persistir nos esforços para melhoria no atendimento, seja presencial, seja on-line.

Quanto ao profissionalismo e responsabilidade do prefeito (PRP), os dados sugerem que os cidadãos discordam das afirmativas que indicam profissionalismo e responsabilidade do prefeito, com média de 2,12. Além disso, os resultados indicam relativamente baixa dispersão nas respostas, apresentando desvio padrão de 0,78. Os respondentes percebem que a atuação do prefeito não ocorre com profissionalismo e responsabilidade profissional. Segundo Ball (2005), o profissionalismo e a responsabilidade são específicos da administração e governança, que utiliza conceitos, métodos e procedimentos de atuação na perspectiva de construção de relação social de confiança.

Com relação à pergunta de avaliação geral sobre a qualidade do prefeito da cidade do respondente (QUAL), observa-se uma discordân-

cia ($M = 1,96$) e com baixa dispersão das respostas ($DP = 0,83$). Em outras palavras, há uma convergência para a avaliação de não atendimento aos atributos esperados do prefeito na percepção dos respondentes da pesquisa.

Em resumo, de uma forma geral os construtos pesquisados obtiveram médias próximas a 2,0 (discordância), com desvios padrão inferiores a 1,0 (uniformidade), em todos os construtos, o que sugere uma visão pessimista da amostra quanto às características do prefeito e uma indicação que isso pode estar influenciando a avaliação geral da qualidade do prefeito. Consequentemente, embora não tenha sido alvo da pesquisa, isso tende a afetar a percepção na qualidade percebida dos serviços públicos.

Os resultados confirmam achados dos estudos de Urdan (2011) e Santos et al. (2013), que indicam que quando a relação tende a ser duradoura existe confiança, caso contrário não há fidelidade, característica do ambiente político.

ANÁLISE DE REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA

Dando sequência às análises, foi realizada a análise de regressão linear múltipla, procurando uma associação dos 5 construtos com a variável dependente Qualidade do Prefeito. As Tabelas 3 e 4 a seguir representam os resultados obtidos.

TABELA 3 – Estatísticas Gerais do Modelo

Modelo	R	R ²	R ² ajustado	Erro padrão da estimativa	Alterações Estatísticas					Durbin-Watson
					Variação do R ²	F	df1	df2	Alterações Sig. F	
2	0,38 ^c	0,14	0,14	0,77	0,04	17,58	1	396	,00	1,18

Obs.:

a. Preditores (Variáveis): IPE, CHL

b. Variável dependente: QUAL

c. Método de estimação: Stepwise

d. Teste de validade: ANOVA

e. Teste de Aleatoriedade: Suporta a hipótese de Aleatoriedade

f. Teste de Aderência Kolmogorov-Smirnov: Suporta hipótese de Aderência a distribuição normal

g. Teste de homeosticidade: Suporta a hipótese de homeosticidade

FONTE: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa.

Na Tabela 3, em que estão representadas as estatísticas da regressão do modelo, o R² ajustado é 0,14. Isso significa que as variáveis dos construtos conseguem explicar 14% da variável dependente, o que é baixo, indicando que há outras dimensões não abordadas na pesquisa. A heterocedasticidade e o teste de normalidade apresentaram resultados aceitáveis.

Analisando os modelos de regressão com todas as variáveis inde-

pendentes, pelo método Stepwise, foi obtido um modelo com dois construtos relevantes, quais sejam: IPC - Interação entre Prefeito e Cidadão e CAC - Comodidade do Atendimento ao Cidadão (vide Tabela 4).

TABELA 4 – Coeficientes que Apresentam Significância para a Variável Dependente

Variáveis	Coeficientes não padronizados		Coef. padron.	T	Sig.	95,0% Interv. de Conf. para B		Correlação			Estatísticas de colinearidade	
	B	Erro Padrão	Beta			Limite Inf.	Limite Sup.	Ordem Zero	Parcial	Part.	Toler.	VIF
(Const.)	0,83	0,15		5,66	0,00	0,54	1,12					
IPC	0,30	0,05	0,27	5,58	0,00	0,20	0,41	0,32	0,27	0,26	0,93	1,08
CAC	0,23	0,05	0,20	4,19	0,00	0,12	0,33	0,27	0,21	0,20	0,93	1,08

Obs.:

a. Preditores: (Variáveis): IPC, CAC

b. Variável dependente: QUAL

FONTE: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa.

Nota-se que os construtos IPC e CAC se encontram positivamente associados à variável dependente (Qualidade do Prefeito). Assim, verifica-se que, para o cidadão, a qualidade de um administrador público responsável pela prestação dos serviços público está em cumprir agendas e seguir cronogramas municipais de audiências públicas participativas, com o fim de atender aos interesses dos serviços prestados à população. Sendo assim, há indícios de que os cidadãos anseiam pela acessibilidade ao prefeito. Ou seja, o cidadão precisa perceber que o prefeito é acessível, e que ele está disponível para ouvir. Isso faz parte da sedução política, ou seja, a forma como o administrador público se relaciona com seus eleitores resulta numa maior atratividade do cidadão pelo candidato, criando a fidelidade do voto.

Como indicado por Humphreys (2004), a capacidade dos serviços públicos para elevar os padrões de qualidade no atendimento é a chave do sucesso para a administração pública municipal. Nesse sentido, Hartley (2005) afirma, ainda, que a melhoria e a inovação em prestar serviços públicos são importantes para as decisões políticas dos cidadãos que, em última instância, refletem-se nos níveis de aprovação de governos e nas decisões de voto.

Os resultados significativos para dois construtos que apontam para a interação governo / cidadão, já bastante absorvida nos países em desenvolvimento, como expresso por Speer (2012), também é uma tendência em uma região do nordeste do Brasil, onde encontram-se os respondentes deste estudo. Isso remete, também, à disseminação das formas e meios de comunicação, que permitem variadas formas de interação. Nesse sentido, os resultados encontrados vão ao encontro da relação entre processos e tecnologias (ALBARELLO, 2006) e transparência na prestação das contas públicas (CRUZ, 2015; ALBARELLO, 2006) com a percepção de qualidade dos serviços públicos.

CONCLUSÕES

A revisão da literatura sobre qualidade nos serviços públicos apontou que, não obstante avanços consideráveis nos últimos anos, diversos aspectos ligados à compreensão da avaliação dos cidadãos

ainda precisam ser melhores elucidados. Tais conclusões podem ser explicadas pela avaliação do prefeito pelo cidadão.

Dessa forma, este estudo pretendeu identificar os fatores que afetam a percepção de um cidadão quanto à qualidade de um administrador público (prefeito), associando-a à qualidade dos serviços municipais. Para isso, utilizando estudos sobre a avaliação da qualidade de prestação de serviços municipais e o modelo de atributos de Urdan (2001), fundamentou-se um modelo adaptado próprio, capaz de verificar traços da qualidade de percepção do cidadão para com o prefeito e assim avaliar a prestação desses serviços municipais.

Os dados coletados indicaram que, para a maioria dos cidadãos, o administrador público municipal (prefeito) não apresenta interação com eles, ou seja, a inviabilidade de atendimento individual a o cidadão, centrada na figura do prefeito, é inviável, dificultando assim a interação entre as partes. No entanto, vale ressaltar que todos os construtos pesquisados foram avaliados de forma insatisfatória pela maioria dos cidadãos. Diante disso, para a maioria dos entrevistados, o prefeito não presta serviços de qualidade. Com base na regressão linear múltipla, dos cinco construtos estudados, apenas a Interação entre Prefeito e Cidadão (IPC) e a Comodidade para Atendimento ao Cidadão (CHL) apresentaram resultados significantes, o que implica dizer que, acessibilidade, interação e relacionamento mais fáceis e diretos são importantes para a população.

Há limitações no estudo realizado, notadamente quanto à composição da amostra, sobretudo se comparada a outras regiões brasileiras, o que impossibilita generalizações. Nesse contexto, apesar da pesquisa ter como foco na avaliação da qualidade do prefeito como determinante da qualidade dos serviços municipais prestados aos cidadãos, restrita a uma região brasileira, é importante que estudos dessa natureza sejam replicados e ampliados, de forma a indicar mais elementos capazes de explicar percepções de qualidade nos serviços públicos e contribuir para sua melhoria, além de servir a construção de novas candidaturas a cargos públicos.

Além disso, a componente ética, tão relevante no momento histórico que vive a sociedade brasileira com os escândalos de corrupção, não foi abordado, o que é uma limitação deste estudo, porém uma indicação para exploração em trabalhos futuros. Sugere-se, portanto, que pesquisas futuras aprimorem a descrição dos atributos administrador público, também enfatizando características éticas.

Recomenda-se, ainda, que futuras pesquisas possam testar o modelo criado em uma amostra maior e com características que representem a diversidade dos cidadãos brasileiros, levando assim maior percepção mais rica e completa quanto à avaliação da qualidade do prefeito e dos serviços públicos pelo cidadão.

Seria interessante, também, que novos estudos comparassem as diferenças estruturais da população, buscando encontrar cenários com diferenças socioeconômicas em um mesmo país, como por exemplo, a

diferença da percepção de qualidade de cidadãos do Norte/Nordeste e do Sul/Sudeste/Centro-Oeste brasileiros.

REFERÊNCIAS

ALBARELLO, C. B. O papel do administrador na gestão pública. **Revista de Administração**, v. 5, n. 9, p. 49-71, 2006.

BALL, S. J. Profissionalismo, gerencialismo e performatividade. **Cadernos de Pesquisa**, v. 35, n. 126, p. 539-564, 2005.

BATTAGLIA, D.; BORCHARDT, M. Análise do processo de recuperação de serviços a partir das reclamações dos clientes: estudo de caso em três organizações. **Produção**, v. 20, n. 3, p. 455-470, 2010.

BÓS, A. M. G.; BÓS, Â. J.G. Determinantes na escolha entre atendimento. **Revista de Saúde Pública**, v. 38, n. 1, p. 113-20, 2004.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 1988. Brasília: Senado Federal: Centro Gráfico, 2014.

_____. Senado Federal. 2014. Disponível em: <http://www12.senado.leg.br/senado/procuradoria/publicacao/cartilha-mulheres-na-politica>. Acesso em 24/04/2015.

BROWN, S. W.; SWARTZ, T. A. A gap analysis of professional service quality. **The Journal of Marketing**, v.53, n.2, p. 92-98, 1989.

CASTELLANOS, P. L. **Comparação entre a satisfação do usuário com os serviços oferecidos num hospital geral e a percepção gerencial dessa satisfação**. São Paulo: EAESP/FGV, 2002.

COUTINHO, M. J. V. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. **Revista do Serviço Público**, v. 51, n.3, p.40-73. 2000.

CRUZ, C.H.B. **Medir, mostrar, debater**. Disponível em: <www.revista.fundap.sp.gov.br>. Acesso em 6/05/2015.

DECANIO, S. Democracy, the market, and the logic of social choice. **American Journal of Political Science**, v. 58, n.3, p. 637-652, 2014.

DROR, Y. O Administrador Público tipo Delta para o Século 21. **Revista do Serviço Público**. v. 48, n. 2, 1997.

FADEL, M. A. V.; REGIS FILHO, G. I. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **Revista**

de Administração Pública, v. 43, n. 1, p. 7-22, 2009.

HARTLEY, J. Innovation in governance and public services: past and present. **Public Money and Management**, v. 25, n. 1, 2005.

HUMPHREYS, P. C. Raising quality standards in the Irish public service. **Viesoji Politika ir Administravimas**, n. 7, 2004.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Acesso à Internet e à Televisão e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal**. 2013. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acesoainternet2013/default.shtm>> Acesso em: 24/04/2015.

LIMA, J. C.; RIVERA, F. J. U. Gestão de sistemas regionais de saúde: um estudo de caso no Rio Grande do Sul, Brasil. **Caderno de Saúde Pública**, v. 22, n. 10, p. 2179-2189, 2006.

MARTINS, R.; TINÔCO, D. S. **Competência no serviço público: programa educacional de desenvolvimento de competências profissionais e seu impacto na percepção de servidores públicos estaduais do Rio Grande do Norte**. 2014. Disponível em: <http://revistas.fw.uri.br/index.php/revistadeadm/article/view/878>. Acesso em 28/01/2015.

MATUS, C. **Adeus senhor presidente: governantes e governados**. São Paulo: FUNDAP, 1996.

MEDEIROS, L. F. R. **Somos a cara da prefeitura? Então somos a cara abandonada**. Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho no Contexto do Serviço Público Municipal (tese de doutorado), Brasília, 2011. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10272/1/2011_LuizaFerreiraRezendeMedeiros.pdf> Acesso em 17 maio 2015.

OLIVEIRA, A. G. de; PISA, B. J. IGovP: índice de avaliação da governança pública—instrumento de planejamento do Estado e de controle social pelo cidadão. **Revista de Administração Pública**, v. 49, n. 5, p. 1263-1290, 2015.

PEREIRA, R. A. Importância da qualidade no atendimento ao público. **Exacta**, v. 10, n. 3, p. 349-355, 2012.

ROSSI, C. A. V.; SLONGO, L. A. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea – RAC**, v. 2, n. 1, 1998.

RUTKOWSKI, J. Qualidade no serviço público—um estudo de caso. **Gestão & Produção**, v. 5, n. 3, p. 284-297, 1998.

SAMPAIO, A. E. O. **Hora marcada, comodidade para o cidadão e menores custos operacionais: um estudo a partir da experiência de implantação do SAC Paralela – Bahia.** In: Congresso Consad de Gestão Pública, 2012, Brasília. Disponível em: <<http://repositorio.fjp.mg.gov.br/consad/handle/123456789/698>>. Acesso em: 17 maio 2015.

SANTOS, L. A. Burocracia profissional e livre nomeação para cargos de confiança no Brasil e nos EUA. **Revista do Serviço Público**, v. 60, n. 1, p. 5-28, 2009.

SANTOS, M. F.; GONÇALVES, C. A.; GONÇALVES FILHO, C.; COSTA, D. R. Como o povo decide seu voto? Um estudo de caso do comportamento do eleitor. **Recadm**, v. 12, n. 2, p. 99-111, 2013.

SPEER, J. Participatory governance reform: a good strategy for increasing. **Produção**, v. 5, n. 3, p. 284-297, 1998.

URDAN, A. T. A qualidade de serviços médicos na perspectiva de clientes. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, v. 41, n. 4, p. 44-55, 2001.

VAITSMAN, J.; ANDRADE, G. R. B. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciência e saúde coletiva**, v. 10, n. 3, p.599-613, 2005

VAN RYZIN, G. G. Service quality, administrative process, and citizens' evaluation of local government in the US. **Public Management Review**, v. 17, n. 3, p. 425-442, 2015.