

PERCEPÇÕES DO SERVIDOR PÚBLICO A RESPEITO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO

PERCEPTIONS OF PUBLIC SERVER TO THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE

Cristina Batistuta Novaes¹
Sarah Venturim Lasso²
Emerson Wagner Mainardes³

RESUMO

Identificar o conceito de qualidade que mais influencia a percepção dos servidores públicos a respeito da qualidade de um serviço público, é o objetivo fundamental desta pesquisa. Após uma revisão literária sobre os conceitos de qualidade, foi realizada uma pesquisa descritiva do tipo survey, com uma abordagem quantitativa e com uma amostra de 278 servidores públicos. Os dados foram coletados por meio de um questionário contendo 21 afirmações acompanhadas de uma escala de concordância. O questionário foi formulado com cinco afirmações para cada conceito: Qualidade como Excelência, Qualidade como Valor, Qualidade como Conformação de Especificações e Qualidade como Superação das Expectativas dos Clientes. Foi realizada uma afirmação geral: “Eu sei identificar quando um serviço público é oferecido com qualidade”. Após análise dos dados, os resultados evidenciam que a percepção do servidor público está relacionada ao conceito de Qualidade como Valor. O gestor público pode agir sobre as variáveis deste conceito para influenciar a percepção do servidor sobre a qualidade de um serviço público.

ABSTRACT

To identify the quality concept the influence the most the public server quality perception of the public service is the fundamental objective of this research. From the traditional concepts presented by the literature, a descriptive research like survey was made, with a quantitative approach on a 278 public server's sample. Data were collected by a questionnaire with 21 affirmatives with an agreement scale. The questionnaire was made with five affirmatives for each concept: Quality as Excellence, Quality as Value, Quality as Conformance to Specifications and Quality as the exceeding of the clients' expectations. A general affirmative was made: “I know how to identify when a public service is offered with quality”. After the data analyses, the results show that, the public server perception is related to the Quality as Value. The public manager can act on the variables of this concept to influence the public server perception over the public service quality.

¹ NOVAES, C. B. -Cristina Batistuta Novaes -pesquisa@fucape.br -Mestre em Administração (Fucape Business School)

² LASSO, S.V.- Sarah Venturim Lasso-sarahvlasso@gmail.com -Doutorado em andamento em Management Engineering(Fucape Business School)

³ MAINARDES, E. W. Emerson Wagner Mainardes - emerson@fucape.br - Doutor em Administração (Fucape Business School).

1. INTRODUÇÃO

A literatura acadêmica sobre qualidade segundo Garvin (1984), subdivide-se em quatro disciplinas: filosofia, economia, marketing e gestão de operações. Para o autor, a filosofia tem se concentrado em definição a economia, sobre maximizar o lucro e equilíbrio de mercado, marketing fala dos determinantes do comportamento e a satisfação do cliente que compra e, por fim, a gestão de operações está focada em práticas de engenharia e controle de produção. O resultado foi uma série de perspectivas concorrentes, cada uma baseada em um quadro analítico diferente e cada um emprega sua própria terminologia.

A qualidade tem se mostrado relevante devido sua importância e por isso mesmo, o conceito de qualidade tem sido investigado no decorrer da história da administração e ainda continua sendo foco de interesse de organizações e investigadores (REEVES e BEDNAR, 1994), porém, definir qualidade é um exercício desafiador (MAINARDES e LOURENÇO, 2010).

Considerando a necessidade de adequar seus conceitos para melhorar a prestação de serviços na organização pública, que conforme Inojosa e Farran (1994) é preciso atualizá-los de acordo com a necessidade, nesta pesquisa procurou-se identificar o conceito de qualidade que mais influencia a percepção dos servidores públicos quanto à qualidade de um serviço público, tendo por base os conceitos citados por Reeves e Bednar (1994): qualidade como excelência, qualidade como valor, qualidade como conformação de especificações, qualidade como atendimento e/ou superação das expectativas dos clientes.

Existe uma lacuna quanto a não predominância de um conceito de qualidade (MAINARDES e LOURENÇO, 2010) e ao entendimento do servidor público sobre a qualidade na prestação dos serviços públicos, esta é a importância para a área acadêmica. O benefício para a sociedade é que ela se beneficiaria em receber serviços com mais qualidade, pois em se compreendendo o servidor público, quais conceitos de qualidade ele se baseia para executar o serviço, permitirá ao gestor público implementar ações que possibilitem melhorar a eficácia dos serviços públicos.

No início define-se qualidade conforme os conceitos: qualidade como excelência, qualidade como valor, qualidade como conformação de especificações e qualidade como atendimento e/ou superação das expectativas dos clientes. Em seguida, a metodologia da pesquisa foi realizada. Na sequência, analisaram-se os dados coletados na pesquisa com os servidores públicos. Finalizou-se o estudo com as conclusões e recomendações.

2. CONCEITOS DE QUALIDADE

Elucidar conceitos é fundamental, mas é importante considerar que a interpretação do termo “qualidade” varia de indivíduo para indivíduo a respeito de um produto ou serviço (SHARMA, 2010). Conforme Misoczky e Vieira (2001), por ser tão ampla e subjetiva, a qualidade é um construto que se define de forma diferente em cada organização.

As mudanças no cenário econômico, político, social e cultural podem afetar a missão da organização e os projetos de qualidade. Isso significa que o conceito de qualidade é dinâmico, pois se transforma conforme o momento histórico. De acordo com Pollit e Bouckaert (1995) é necessário que os projetos de qualidade sejam adequados aos processos.

Para analisar se um produto tem alta qualidade, Garvin (1984) propôs a análise de oito dimensões: a atuação, ou seja, características operacionais e o desempenho do produto; os recursos, significando o que suplementa o funcionamento do produto; a confiança, que reflete a probabilidade de falha de um produto dentro de um período de tempo especificado; a conformidade, que analisa o grau em que o projeto de um produto e as características operacionais está de acordo com padrões pré-estabelecidos; a durabilidade, sendo o tempo de vida do produto e suas dimensões econômicas; a facilidade de manutenção, que significa que se o produto quebrar, qual será o tempo de manutenção; a estética, que está intimamente ligado ao usuário; além de questões de julgamento pessoal, como cheiro, sons, gostos, etc. Por fim, há a qualidade percebida, que é um conceito subjetivo, pois nem sempre o consumidor possui informações completas sobre os atributos do produto.

São apresentados no Quadro 1, os quatro conceitos de qualidade mais tradicionais na literatura de qualidade (REEVES e BEDNAR, 1994). Para melhor visualização as características e referências foram sumarizadas.

QUADRO 1: CONCEITOS DE QUALIDADE

CONCEITOS DE QUALIDADE	CARACTERÍSTICAS	ESTUDOS DE REFERÊNCIA
Qualidade como Excelência	Conceito mais antigo: filosofia de ser o melhor, superior a outros; Conceito abstrato.	Kitto em 1951; Pirsig em 1974 e 1992; Tuchman em 1980; Garvin em 1984 e 1988.
Qualidade como Valor	Segundo conceito surgido; trata da relação preço X benefício; valorização de um produto ou serviço depende de vários fatores (conveniência, preço, atendimento de necessidades, entre outros); Conceito abstrato.	Feigenbaum em 1951, 1961, 1983, 1991; Abott em 1955; Curry em 1985; Johnson em 1988.
Qualidade como Conformação de Especificações	Conceito surgido com a manufatura; foca a padronização de produtos; evita perdas e desperdícios; qualidade controlável; é a conformidade dos produtos comparada às especificações do projeto; produto livre de deficiências; foco em ferramentas de controle; perfeição do produto; conceito objetivo e quantificável.	Shewhart em 1931; Levitt em 1972; Schneider em 1973; Gilmore em 1974; Crosby em 1979; Deming em 1982 e 1986; Abernathy e Corcoran em 1983; Chase e Tansik em 1983; Hounshell em 1984; Ishikawa em 1985 e 1986; Bowen e Lawler em 1982; Yip em 1989; Iso 9000: 2005 em 2005.
Qualidade como Atendimento e/ou Superação das Expectativas dos Clientes	Conceito sofreu forte influência do setor de serviços, sendo o mais recente; produto ou serviço que melhor atende a condições dos consumidores; características de produtos e serviços que vão ao encontro das expectativas dos consumidores; satisfação das expectativas dos consumidores; conceito abstrato.	Juran em 1951, 1962, 1974, 1988; Judd em 1968; Shostack em 1977; Lovelock em 1981; Oliver em 1981; Grönroos em 1983 e 1990; Norman em 1984; Parassuraman, Zeithaml e Berry em 1985, 1988, 1991, 1993; Buzzell e Galê em 1987; Bitner em 1990; Carman em 1990; Bolton e Drew em 1991 e Cronin e Taylor em 1992.

Fonte: Adaptado de Mainardes e Lourenço (2010)

2.1 QUALIDADE COMO EXCELÊNCIA

Este conceito de qualidade é abstrato (MAINARDES e LOURENÇO, 2010) por depender da ótica de quem analisa (KITTO, 1951; PIRSIG 1974 e 1992; TUCHMAN 1980; GARVIN 1984 e 1988).

Na abordagem filosófica a qualidade é sinônimo de “excelência inata”, ou seja, produtos e serviços apresentam características superiores aos demais (GARVIN, 1984). Conforme Mainardes e Lourenço (2010) nem sempre possuem uma definição clara e objetiva e o seu conceito é utilizado em diversas situações.

Abreu (1994) observa que existe uma relação qualidade e preço onde os consumidores preferem preços mais altos, o que teoricamente indica maior qualidade. Esta relação pode ser conectada ao mercado do luxo onde se encontra preços mais altos, pois preço alto supostamente significa excelência. Conforme Monroe (1985, p. 210) “o preço de um produto pode apresentar dois diferentes papéis no processo de compra: é a medida do sacrifício que deverá ser feito para obtenção do produto e poderá ser a medida da qualidade do produto, influenciando a percepção do consumidor”. Segundo Tellis e Gaeth, (1990, p. 34) “quanto mais rico e sofisticado for o consumidor, mais valorizada será a qualidade dos produtos”.

Considerando a organização pública quanto a excelência da qualidade do atendimento ao usuário, Correa (1993) critica alguns elementos que ficam a desejar no serviço público. Para ele existe uma ineficiência na utilização dos recursos como também fica a desejar a preparação do servidor público que presta este atendimento.

Um dos fundamentos do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (Gespública) é a excelência dirigida ao cidadão. Toda a Gespública está orientada para atender as necessidades do cidadão. Este fundamento solicita que o servidor público ofereça ao cidadão e à sociedade um serviço de excelência.

2.2 QUALIDADE COMO VALOR

Segundo Feigenbaum (1991); Abott (1955); Curry (1985); Johnson (1988), o conceito de qualidade como valor é abstrato, pois trata da relação preço versus benefício. A valorização de um produto ou serviço depende de vários fatores como a conveniência, o preço, o atendimento de necessidades, entre outros.

Existem algumas colocações sobre se a relação entre a qualidade de um produto e o seu custo é positiva ou negativa. Segundo Garvin (1984), a relação positiva está no fato de que as diferenças de qualidade refletem no desempenho do produto, ou seja, características como durabilidade e outros atributos exigem componentes ou materiais mais caros. A relação negativa está no fato de que a melhoria da qualidade exige ausência de defeitos e os custos em questão é o custo da melhoria contínua da qualidade do produto. Para Garvin (1984), a qualidade como valor refere-se a um produto ou serviço com preço e custos aceitáveis.

Quando a qualidade é bem aplicada, há um ganho de eficiência, que se traduz em redução de custos (EICHER, 2001). Um exemplo, conforme o mesmo autor, é que segundo o governo do Canadá, com a norma International Organization for Standardization (ISO 9000), presente em 138 países, para cada dólar investido tem-se quatro dólares de volta.

Em outra abordagem de valor, segundo Sharma (2010), o cliente entende que valor significa o preço mais a qualidade e que ambos são parâmetros simultaneamente importantes. Para este autor, quando é possível melhorar a qualidade de um produto sem aumentar o preço, significa um melhor valor. Este conceito é volátil porque valor significa o que o cliente demanda.

A percepção de qualidade como valor na administração pública fica comprometida pela ausência de tecnologias e recursos adequados, embora nos dias atuais, o desenvolvimento tecnológico seja avançado. Como valor trata da relação entre preço e benefício, a valorização de um produto ou serviço depende de vários fatores (MAINARDES e LOURENÇO, 2010). Segundo Carvalho e Tonet (1994), a insuficiência tecnológica sempre foi apontada como uma das principais causas da vulnerabilidade econômica e social do País.

Segundo os mesmos autores, para conquistar um “estado de qualidade” na administração pública é necessário solucionar de forma conveniente a questão da tecnologia, que pode acelerar processos para ofertar serviços públicos de qualidade. O desenvolvimento da tecnologia da informação faz com que cidadãos queiram serviços mais rápidos, com menor custo e mais eficiência (YANG, KIM, NAM e LEE, 2004).

Segundo Rodríguez et al. (2009), Carvalho e Tonet, (1994) o cidadão espera que a qualidade dos serviços seja proporcional aos impostos pagos. Para Abreu (1994), existe uma relação entre a percepção de sacrifício para adquirir um produto: quanto maior o sacrifício, a percepção de valor é negativa.

O foco principal de uma organização privada é obter os lucros crescentes (EHRLICH et al., 1994). A organização pública objetiva prestar serviços públicos ao cidadão e à sociedade. Na Constituição Federal, no seu artigo 37, um dos princípios apresentados é a eficiência, ou seja, a organização pública deve realizar a prestação do serviço com menor custo possível. Conforme Carvalho e Tonet (1994) é preciso substituir os processos antigos por uma abordagem de solução de problemas. Isso significa que os serviços precisam ser eficientes para alcançar a eficácia.

2.3 QUALIDADE COMO CONFORMAÇÃO DE ESPECIFICAÇÕES

Segundo Shewhart (1931); Levitt (1972); Schneider (1973); Gilmore (1974); Crosby (1979); Deming (1986); Abernathy e Corcoran (1983); Chase e Tansik (1983); Hounshell (1984); Ishikawa (1986); Bowen e Lawler (1982); Yip (1989); Iso 9000: 2005 (2005), Mainardes e Lourenço, (2010), este conceito surgiu com a manufatura e foca a padronização de produtos. Como pode ser quantificado, o conceito é objetivo. O aspecto positivo da aplicação deste conceito é que ele evita perdas e desperdícios, pois em seu contexto, o produto é livre de deficiências. A qualidade neste caso pode ser controlada através de algumas ferramentas de controle.

A conformidade dos produtos é comparada às especificações do projeto. Segundo Garvin (1984) é o grau em que o projeto de um produto e suas características operacionais está de acordo com os padrões pré-estabelecidos. A especificação de um produto pode se referir a medidas de comprimento, peso, rigidez, aparência ou qualquer outra característica utilizada pelo comprador e vendedor. A definição operacional do produto deve ser comunicável (DEMING, 1982).

Analisando a eficiência da linha de produção de uma indústria, ou seja, se praticam conforme o que foi determinado no projeto, Garvin (1984) afirma que a confiabilidade é uma característica que reflete o tempo médio

entre as falhas ocorridas quando na fabricação de um produto. Quanto menor o tempo médio, maior a vantagem competitiva das indústrias. Neste mesmo contexto, nas organizações prestadoras de serviços, o tempo de espera na concretização de um projeto pode ser avaliado: quanto mais rapidamente o cidadão possui suas necessidades atendidas, maior a satisfação. Carvalho e Tonet (2009) afirmam que a qualidade deve estar disponível para ser consumida pela sociedade. As especificidades cultural, econômica e social podem gerar diferenças nos padrões.

Na Gespública (BRASIL, 2009, p.7) encontram-se quatro fundamentos que falam de ações para melhorar o atendimento para o cidadão: aprendizado organizacional, que deve ser internalizado na cultura da organização, a agilidade, que significa agir de maneira proativa com relação às mudanças do ambiente; ter foco em resultados, ou seja, agir focado na eficácia e, finalizando, a inovação, que é modificação de processos quando se fizerem necessários. Alguns exemplos de ações e atitudes foram abordados por Corrêa (1993), objetivando melhorar os serviços públicos oferecidos: oferecer um ambiente limpo com pessoas bem-humoradas, realização de triagem com mais eficiência, diminuição da burocracia quando for possível, treinamento de todos servidores independentemente dos cargos que ocupam, oferecer informações mais rápidas e precisas. Desta forma, o cidadão percebe o que foi proposto com o que foi oferecido e ainda verifica a qualidade do que está sendo realizado.

2.4 QUALIDADE COMO ATENDIMENTO E/OU SUPERAÇÃO DAS EXPECTATIVAS DOS CLIENTES

Conforme (quadro 1), este conceito é o mais recente e sofreu influência do setor de serviços. Significa observar qual o produto ou serviço que melhor atende às necessidades dos consumidores. Como as expectativas variam de indivíduo para indivíduo, é também um conceito abstrato. Segundo Bitner (1990) e Parasuraman et al. (1985), os consumidores avaliam suas expectativas com o serviço que foi entregue, resultando desta análise, a satisfação ou a não satisfação caso o serviço entregue não superar às suas expectativas.

Analisando a qualidade dos serviços recebidos, Gronroos (1982) afirma que existem dois grupos: qualidade técnica, que envolve o que o consumidor está realmente recebendo do serviço; e qualidade funcional, que envolve a maneira com o qual o serviço é entregue. Outra análise de satisfação a respeito do serviço entregue é a teoria da desconfirmação, que diz que consumidores alcançam as decisões de satisfação pela comparação do desempenho do serviço com a expectativa anterior de como o produto ou serviço iriam ou deveriam ser (PARASURAMAN et al., 1985). De outra forma, a qualidade em serviço tem sido descrita como uma forma de atitude relacionada, mas não equivalente à satisfação, que resulta da comparação de expectativas com o desempenho (BOLTON e DREW, 1991; PARASURAMAN et al., 1985).

Outra comparação é que ocorreu um crescimento de demanda por ofertas de serviços, com características diferenciadas nos setores público e privado. O que era desejado, o que estava nas expectativas dos clientes e cidadãos hoje se torna imprescindível encontrar nos serviços e produtos. A qualidade passa a ser um fator inerente no processo de atendimento. (CARVALHO e TONET, 1994).

Com relação ao serviço público, para Mwita (2000) é necessário colocar o cidadão no centro das atenções, objetivando melhorar o atendimento. Buscar a excelência no atendimento faz parte de um dos fundamentos da Gespública (BRASIL, 2009), quando trata da visão de futuro. Este fundamento sugere coerência entre o que se deseja futuramente com o processo decisório da organização. Desta análise pode-se antecipar às novas necessidades e expectativas do cidadão e da sociedade.

3. METODOLOGIA

Na metodologia, utilizou-se uma abordagem quantitativa, com dados primários para criar uma base numérica respondendo assim o objetivo proposto no estudo, sem que haja influência do pesquisador nas respostas. Foi realizado um corte transversal, objetivando analisar os dados em um único momento (HAIR et al., 2005).

A respeito da população da pesquisa com os servidores públicos, é abrangente, pois trabalham em diversas áreas da organização pública, sendo municipal, estadual ou federal. A amostra foi escolhida por conveniência, sendo não probabilística, e a quantidade de pessoas, 278 servidores públicos.

Para coletar os dados foi realizado um questionário contendo 21 afirmações a respeito dos quatro conceitos de qualidade adaptados de Mainardes e Lourenço (2010). As afirmações foram acompanhadas de uma escala de concordância, sendo elas: 1 – discordo totalmente, 2 – discordo parcialmente, 3 – indiferente, 4 – concordo parcialmente, 5 – concordo totalmente.

O questionário foi formulado com cinco afirmações para cada conceito: As afirmações de número 2 ao número 6 referem-se aos conceitos de Qualidade como Excelência, de 7 a 11 referem-se à Qualidade como Valor, de 12 a 16 são afirmações sobre o conceito de Qualidade como Conformação de Especificações, finalizando as afirmações de 17 a 21, referentes aos conceitos de Qualidade como Superação das Expectativas dos Clientes. Foi realizada uma afirmação geral na pesquisa: “Eu sei identificar quando um serviço público é oferecido com qualidade”, sendo esta a variável dependente que no questionário é a afirmação número 1. As afirmações de cada conceito, na íntegra, podem ser visualizadas no Quadro 2.

Para identificar o perfil do servidor público foram realizadas perguntas sobre idade, escolaridade, renda mensal, se o servidor já havia realizado algum curso sobre qualidade e quando ele foi realizado. Por fim, foi perguntado se ele considera importante realizar um curso sobre qualidade e se havia algum benefício, após realização do curso, na execução do seu serviço.

Após realizar um pré-teste com cinco servidores públicos, que não identificaram nenhum problema quanto à pesquisa, o questionário específico para os servidores ficou disponível de 16/09/2013 a 03/10/2013 no GoogleDocs®, para coleta de dados. O questionário também foi enviado por e-mail e Facebook®. Ainda foram impressas 300 cópias da pesquisa e entregues em algumas repartições públicas. Destes, foram devolvidos preenchidos 180 formulários. Ao final destas ações, obteve-se 278 questionários corretamente preenchidos.

QUADRO 2: AFIRMAÇÕES DOS QUESTIONÁRIOS

VARIÁVEIS	CONCEITO E AFIRMAÇÕES	AUTORES
QUALIDADE COMO EXCELÊNCIA		
X1	Considero serviço público de excelência aquele serviço público que sempre resolve o que preciso.	Kitto (1951), Pirsig (1974, 1992), Tuchman (1980), Garvin (1984, 1988), Mainardes e Lourenço (2010), Rodríguez et al., (2009), Abreu (1994), Monroe (1985), Telles e Gaeth (1990), Corrêa (1993), Brasil (2009),
X2	Considero serviço público de excelência aquele serviço público que responde corretamente o que preciso saber	
X3	Considero serviço público de excelência aquele serviço público que respeita os meus direitos.	
X4	Considero serviço público de excelência aquele serviço público que o atendimento é sempre perfeito.	
X5	Considero serviço público de excelência aquele serviço público onde existem pessoas suficientes para prestar atendimento e resolver os problemas.	
QUALIDADE COMO VALOR		
X6	Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde as necessidades básicas, como saúde, educação, segurança, são atendidos.	Garvin (1984), Carvalho e Tonet (1994), Rodríguez et al., (2009), Abreu (1994), Mainardes e Lourenço (2010), Yang et al., (2004), ESESP (2005), Dewhurst et al., (1999), Ehrlich et al., (1994), Brasil (2009), Sharma (2010)
X7	Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde os serviços estão sempre disponíveis quando preciso.	
X8	Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde os impostos são revertidos em benefício da população.	
X9	Considero serviço público de qualidade aquele serviço público que demonstra se esforçar para resolver os problemas da população.	
X10	Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde os profissionais de qualquer hierarquia são competentes e comprometidos com os serviços.	
QUALIDADE COMO CONFORMAÇÃO DE ESPECIFICAÇÕES		
X11	Considero serviço público de qualidade aquele serviço público que cumpre os princípios da Lei contidos no artigo 37 da Constituição Federal: legalidade (obediência a lei), impressoalidade (não faz acepção de pessoas), moralidade (valores de aceitação pública), publicidade (ser transparente) e eficiência (fazer o que precisa ser feito com a máxima qualidade e menor custo possível).	Garvin (1984), Tellis e Gaeth(1990), Deming (1982), Ishikawa(1984), Falconi (1991), Mainardes e Lourenço (2010) Ghobadian e Jones (1993), Carvalho e Tonet (2009), Brasil (2009), Corrêa (1993)
X12	Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde os serviços são padronizados: qualquer servidor oferece a mesma prestação de serviço e com a mesma eficiência.	
X13	Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde os processos são melhorados a cada avanço tecnológico.	
X14	Considero serviço público de qualidade aquele serviço público que cumpre padrões de qualidade como: cumprimento de prazos, horário de funcionamento, organização, limpeza, identificação das instalações e dos funcionários, comunicação clara com o cidadão, atenção e cortesia com o usuário.	
X15	Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde os servidores são bem treinados.	
QUALIDADE COMO SUPERAÇÃO DAS EXPECTATIVAS DO CLIENTE		
X16	Considero serviço público de qualidade aquele serviço público que supera minhas expectativas.	Parasuraman et al., (1985), Bitner (1990), Carvalho e Tonet (1994) Gronroos (1982), Bolton e Drew (1991), Mainardes e Lourenço (2010), Garvin (1984), Mwitwa (2000), Brasil (2009)
X17	Considero serviço público de qualidade aquele serviço público que considera as minhas condições particulares para prestar o atendimento (cadeirante, analfabeto, acamado, etc)	
X18	Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde a minha necessidade é mais importante que a burocracia.	
X19	Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde não existem barreiras em atender o cidadão.	
X20	Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde cada serviço é realizado de maneira especial.	

Fonte: Elaboração própria

Após a coleta de dados, foi realizada a Caracterização da Amostra, Estatística Descritiva e Regressão Múltipla Linear. Na caracterização da amostra definiu-se o perfil do servidor público com relação à idade, escolaridade, renda mensal, se o servidor já havia realizado algum curso sobre qualidade e quando foi realizado, como também se ele considera importante realizar um curso sobre qualidade e a sua relação na execução do seu serviço.

Na estatística descritiva foi considerada a média e o desvio padrão das respostas. Para alcançar o objetivo deste trabalho, foi utilizada a Regressão Múltipla Linear para verificar a influência dos indicadores (Quadro 2) sobre a variável dependente (reconhecimento de um serviço público de qualidade), pois esta análise é utilizada para mais de uma variável independente (HAIR et al., 2005).

4. ANÁLISE DE DADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Com a finalidade de analisar o perfil dos servidores públicos, realizaram-se cinco perguntas de caracterização da amostra dos 278 respondentes. Os resultados estão apresentados na Tabela 1. Analisando a Tabela 1, pode-se afirmar que os respondentes estão subdivididos entre várias faixas de idade. As idades entre 26 e 55 anos representam 82,72% dos respondentes da amostra. Ou seja, há servidores com diversas experiências e pertencentes a diversas gerações, dando maior amplitude aos resultados. No quesito renda, pode-se observar que a amostra contempla uma boa diversidade, possivelmente representando que os respondentes atuam tanto em funções operacionais, quanto em funções gerenciais, deixando os resultados mais amplos. O mesmo se aplica a escolaridade. Destaque para 67,97% que possuem escolaridade superior a graduação.

TABELA 1 – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

CARACTERÍSTICA	CLASSIFICAÇÃO	PERCENTUAL
Idade	18 a 25	13,66
	26 a 35	33,45
	36 a 45	28,77
	46 a 55	20,50
	Acima 55	3,59
Escolaridade	Ensino médio	26,61
	Graduação	41,36
	Especialização	26,61
	Mestrado	4,31
	Doutorado	1,07
Renda Mensal	R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	7,55
	R\$ 1.000,01 a R\$ 1.500,00	3,95
	R\$ 1.500,01 a R\$ 2.500,00	27,33
	R\$ 2.500,01 a R\$ 3.500,00	25,53
	Acima R\$ 3.500,00	35,61
Realização Curso sobre Qualidade	Sim, últimos 2 anos (eu paguei)	66,90
	Sim, últimos 4 anos (eu paguei)	1,43
	Sim, últimos 2 anos (pago pela)	5,75
	Sim, últimos 4 anos (pago pela)	1,79
	Nunca	11,87
	Outros	12,23
Se considerar importante realizar curso sobre qualidade	Sim, pois ajudaria na execução do meu trabalho.	2,87
	Sim, pois ajudaria a atender melhor o cidadão	0,71
	Não acho que faz diferença no meu trabalho	0,71
	Não, pois meu serviço já é de qualidade	17,62
	Sim, outros	71,22
	Não, outros	1,79

Fonte: Dados da pesquisa

Ainda sobre os respondentes, 66,9% disseram ter realizado curso sobre Qualidade custeado por eles mesmos nos últimos dois anos. Isto pode significar que o servidor público em geral está interessado em melhorar. Outra análise é que o servidor público observa a necessidade da organização pública em oferecer um serviço de qualidade.

Como a organização pública não tem investido em seus servidores, eles mesmos precisam fazê-lo. Destes servidores que realizaram os cursos, 71,22% disseram que foi importante realizar curso sobre Qualidade.

Após apresentar estes dados, pode-se dizer que a amostra desta pesquisa com os servidores públicos mostra-se adequada para responder aos objetivos desta pesquisa, pois representam diversidade quanto à idade, escolaridade e renda salarial, não representando assim um grupo específico de servidores públicos.

4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA

Na Estatística Descritiva, foi analisada cada variável, observando sua média e seu desvio padrão. Os resultados da pesquisa realizada com os servidores públicos estão expostos na Tabela 2.

Sobre a média e o desvio padrão na pesquisa realizada com 278 Servidores Públicos, observam-se as mesmas na Tabela 2.

TABELA 2 - ESTATÍSTICA DESCRITIVA – SERVIDOR PÚBLICO

Conceitos	Variáveis Independentes	N	Média	Desvio Padrão
QUALIDADE COMO EXCELÊNCIA	X1 - Resolve as demandas	278	3,9892	1,11272
	X2 - Responde corretamente ao cidadão	278	4,3022	,94357
	X3 - Respeita os direitos do cidadão	278	4,6403	,75532
	X4 - Atendimento perfeito	278	3,8849	1,01668
	X5 - Número de pessoas suficiente	278	4,2626	,97594
QUALIDADE COMO VALOR	X6 - Necessidades básicas, saúde, educação, segurança, são atendidas	278	4,5647	,82018
	X7 - Serviços sempre disponíveis	278	4,4532	,82140
	X8 - Impostos são revertidos em benefício	278	4,6223	,79561
	X9 - Esforça-se para resolver os problemas da população	278	4,4640	,85214
	X10 - Profissionais competentes e comprometidos	278	4,6619	,72654
QUALIDADE COMO CONFORMAÇÃO DE ESPECIFICAÇÕES	X11 - Cumpre os princípios da Lei artigo 37	278	4,6367	,76074
	X12 - Serviços são padronizados	278	3,8741	1,20856
	X13 - Processos são melhorados continuamente	278	4,4065	,79044
	X14 - Cumpre padrões de qualidade	278	4,7230	,62923
	X15 - Servidores treinados	278	4,6043	,73213
QUALIDADE COMO SUPERAÇÃO DAS EXPECTATIVAS DO CLIENTE	X16 - Supera as expectativas do cidadão	278	4,4460	,85963
	X17 - Considera as condições particulares dos cidadãos	278	4,4748	,92562
	X18 - Necessidade do cidadão é mais importante que a burocracia	278	4,1799	1,02144
	X19 - Não existem barreiras para atender o cidadão	278	4,1619	1,01205
	X20 - Serviço é realizado de maneira especial	278	3,5755	1,26021
VARIÁVEL DEPENDENTE	Y - Identificar serviço público de qualidade	278	4,0396	1,10229
	Valid N (listwise)	278		

Fonte: Dados da pesquisa

Considerando a média alta (4,03) da variável dependente “Y” (“Para mim, um serviço público de qualidade é facilmente percebido”), tem-se que a amostra demonstra o comportamento dos respondentes. Apesar disso, há discordâncias, visto que o desvio padrão (1,10) foi alto. Conforme os índices encontrados, 4,31% dos respondentes afirmaram que discordam totalmente e 8,27% discordam parcialmente desta afirmativa. O percentual de 38,12% foi representado por aqueles que concordam parcialmente e 41,36% respondeu que concorda totalmente com “Y”. Somando-se os dois últimos resultados, pode-se afirmar que a maioria (79,48%) dos servidores públicos sabe identificar quando um serviço público é de qualidade.

Com relação às médias das variáveis independentes com valores mais altos, destacam-se X14 (4,72) “cumprir padrões de qualidade”, que se refere ao conceito Qualidade como Conformação de Especificação, X10 (4,66) “profissionais competentes e comprometidos” do conceito Qualidade como Valor e X3 (4,64) “respeita os direitos do cidadão” ligado ao conceito Qualidade como Excelência. Estas variáveis foram as de maior concordância entre os respondentes, pois apresentaram menor desvio padrão: 0,62923 0,72654 e 0,75532 respectivamente. Todas estas médias demonstram que os próprios servidores reconhecem que um serviço de qualidade precisa apresentar diversas características: precisa cumprir padrões de qualidade para que a organização comunique e divulgue os compromissos que assume para com os cidadãos (Decreto 3507, 2000); é função da organização pública atender as necessidades da sociedade como também é justo que o serviço oferecido seja equivalente aos impostos pagos pelos cidadãos (CARVALHO e TONET, 1994).

A respeito dos indicadores que apresentaram maior desvio padrão, ou seja, com menor concordância entre os respondentes, têm-se as variáveis independentes X20 (1,26) “Serviço é realizado de maneira especial”, que se refere ao conceito Qualidade como Superação das Expectativas dos Clientes; X12 (1,20) “Serviços são padronizados” do conceito Qualidade como Conformação de Especificações e X1 (1,11) “Resolve as demandas” referente ao conceito Qualidade como Excelência. Esta falta de consenso nestes indicadores pode ser que se deva a falta de padrões de qualidade pré-estabelecidos pela organização pública, criando dúvidas no servidor público a respeito dos significados e práticas da qualidade. Segundo Corrêa (1993, p. 114), vários fatores justificam-se para uma melhor análise sobre “os padrões de atendimento no contato com o público cliente (...) cada vez mais um número maior de pessoas protesta contra os padrões de qualidade existentes e se recusa a aceitá-los”.

Com referência a análise do conceito Qualidade como Excelência, a variável com maior média (4,64) foi X3, que significa que o servidor público reconhece um serviço de excelência quando o serviço respeita os direitos do cidadão. Embora conceito de excelência na qualidade seja “abstrato” por se tratar de um “conceito filosófico” (MAINARDES e LOURENÇO, 2010, p. 418), e a qualidade para cada cidadão significa um atendimento conforme suas necessidades e especificidades, a proposta e a complexidade da Gespública é realizar uma gestão com resultados e focada no cidadão (BRASIL, 2009). Além disso, todas as demais variáveis deste conceito tiveram médias altas, pois a menor média foi 3,88, representada por X4 “atendimento sempre perfeito”. Segundo a Gespública, os fundamentos de excelência são “valores essenciais que caracterizam uma gestão pública como de excelência (...) que precisam ser paulatinamente internalizados até se tornarem definidores da gestão de uma organização” (BRASIL, 2008). Esta percepção parece ser consenso entre os servidores públicos.

O conceito Qualidade como Valor, sendo representado pelos indicadores X6 a X10, foi o que apresentou maiores médias e os menores desvios padrão. Todos os desvios padrão foram abaixo de 1 e todas as médias acima de 4,4 significando que os respondentes concordam com os indicadores deste conceito.

Os resultados deste conceito mostram que o servidor público compreende que a valorização dos serviços depende de vários fatores, como atendimento de necessidades, eficácia organizacional, eficiência na prestação do serviço e efetividade para o cidadão (ESESP, 2014). Conforme artigo 37 da Constituição Federal (1988), o princípio da eficiência significa “fazer o que precisa ser feito com o máximo de qualidade ao menor custo possível (...) buscando a melhor relação qualidade do serviço e a qualidade do gasto”, e isto, na visão dos servidores, representa um serviço público valorizado pelos cidadãos.

Um dos fundamentos da Gespública é o “Foco em Resultados”, que significa a materialização do esforço da organização para atender as necessidades das partes interessadas. Estes resultados devem ser medidos por um conjunto de indicadores que deverão refletir o grau de atendimento às expectativas destas partes interessadas (GESPÚBLICA, 2008). Conforme estudo de Carvalho e Tonet (1994, p. 139), “na área da administração pública a preocupação com a qualidade deve estar relacionada com a questão de cidadania” (...) pois “a função da administração pública é prover à sociedade dos bens e serviços de que necessita”. Portanto, a visão do servidor público vai ao encontro das pesquisas apresentadas neste conceito Qualidade como Valor. Considera serviço de qualidade aquele que atende as necessidades básicas do cidadão, onde os serviços estão disponíveis para os cidadãos à medida que ele necessita, a organização pública demonstra comprometimento em resolver o problema do cidadão e, ainda, possui servidores públicos capacitados a prestar um serviço de qualidade.

No conceito de Qualidade como Conformação de Especificações, foi o indicador X14 que apresentou maior média (4,72) e menor desvio padrão (0,62). O indicador significa que “Considero serviço público de qualidade, aquele serviço público que cumpre padrões de qualidade como: cumprimento de prazos, horário de funcionamento, organização, limpeza, identificação das instalações e dos funcionários, comunicação clara com o cidadão, atenção e cortesia com o usuário”. Este resultado consolida a ideia de que o servidor público compreende que um serviço de qualidade depende da padronização dos serviços. Corrêa (1993) e Gespública (2008) afirmam que a padronização, no que se refere à cortesia no atendimento ao cidadão, ambiente limpo, sistema que facilite acesso do cidadão, identificação dos servidores públicos e das instalações físicas, e tantos outros padrões resultariam num atendimento mais eficiente.

Todas as demais variáveis deste conceito tiveram médias altas, acima de 3,8, e desvios-padrão baixos (abaixo de 0,79), excetuando a variável X12 “serviços são padronizados” com desvio padrão de 1,20. No que se refere à variável X13, “Processos são melhorados a cada avanço tecnológico”, a Gespública (2008), através de um de seus fundamentos, afirma que “gerenciar um processo significa planejar, desenvolver e executar as suas atividades e, avaliar, analisar e melhorar seus resultados, proporcionando melhor desempenho à organização”. Ainda acrescenta que “os fatos e dados gerados em cada um desses processos (...) se transformam em informações que assessoram tomadas de decisão e alimentam a produção de conhecimentos”. Para Carvalho e Tonet (1994, p. 146), o sucateamento do serviço público tem relação com as “máquinas obsoletas, equipamentos emperrados e conhecimentos ultrapassados”; para as autoras, “a tecnologia transforma o conhecimento científico em know how utilizado na produção”. No que se refere à tecnologia, estas autoras dissertaram que pode contribuir para o desenvolvimento da sociedade. “Investir em tecnologia significa dotar as agências governamentais dos conhecimentos, equipamentos, materiais e estratégias de que necessitam para prestarem, com a necessária qualidade, os serviços que delas são esperados” (CARVALHO e TONET, p.147), coerentes com as percepções dos servidores públicos participantes desta pesquisa.

O conceito Qualidade como Superação das Expectativas dos Clientes, representado pelos indicadores X16 a X20, apresentaram três indicadores com desvio padrão maiores que 1: X18, “Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde a necessidade do cidadão é mais importante que a burocracia” (1,02); X19 “Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde não existem barreiras no atendimento da população” (1,01); X20 “Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde cada serviço é realizado de maneira especial” (1,26). Estes resultados demonstram menor concordância entre os respondentes a respeito destas variáveis. Assim, algumas reflexões a respeito destas variáveis podem ser realizadas. O estudo de Carvalho e Tonet (1994) afirma que as práticas gerenciais nas organizações públicas brasileiras ainda apresentam traços de autoritarismo. Excessiva centralização da administração, clientelismo exacerbado e predomínio de práticas gerenciais dificultam a implantação de uma gestão mais democrática e voltada para o cidadão. A proposta destes autores é o rompimento de valores e crenças com demais elementos que permeiam o passado acerca de como o trabalho deve ser organizado, como a autoridade deve ser exercida, como também se deve controlar e recompensar as pessoas. Ainda para estes autores “a geração de um estado de qualidade desejável requer abandonar práticas obsoletas, (...) mudar relações entre pessoas como também entre as pessoas e as organizações, rever papéis e responsabilidades, redefinir conceitos e concepções (CARVALHO e TONET, p. 145). Portanto, este estudo se conecta com o desvio padrão apresentado neste conceito, em razão de possivelmente não haver uma cultura na organização que priorize o atendimento ao cidadão. Ou seja, ainda há servidores que não veem o foco no cidadão como qualidade no serviço prestado.

A variável X18 – “Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde a minha necessidade é mais importante que a burocracia”, a média alta (4,17), demonstra a concordância dos respondentes quanto à burocracia da organização pública. Por reconhecer a valorização da burocracia em detrimento do cidadão, o governo federal instituiu o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – Gespública, através do decreto 5.378 (2005), que preconiza a consolidação de uma gestão voltada ao interesse do cidadão.

A variável X19 – “Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde não existem barreiras em atender o cidadão” (média 4,16) refere-se ao atendimento de qualidade aquele onde não existem barreiras em atender o cidadão. Carvalho e Tonet (1994, p.149) sugerem o “envolvimento do cliente/usuário dos serviços públicos no processo decisório, visando garantir maior transparência nas ações do governo”. Esta parceria poderia viabilizar, segundo as autoras, uma execução mais desejável, efetiva em muitas situações, “dividindo encargos ou responsabilidades e ampliando resultados”.

Todas as afirmações deste conceito concordam com Mwita (2000) e Gespública (2005), quando afirmam que as organizações públicas, assim como as organizações privadas, objetivando a melhoria no atendimento, deveriam colocar o cidadão no centro das atenções. Mas isso não necessariamente é consenso entre os servidores públicos, pois foi o conceito com a maior incidência de desvio padrão, mostrando que, comparado aos demais conceitos, é este último conceito o que mais há divergência de pensamentos entre os próprios servidores públicos.

4.3 REGRESSÃO MÚLTIPLA LINEAR

O resultado de uma regressão linear múltipla com os dados obtidos junto aos servidores está apresentado nas Tabelas 3 e 4, que indica quais variáveis independentes (afirmações referentes a cada conceito) afetam significativamente a variável dependente Y “Para mim, um serviço público de qualidade é facilmente percebido” na visão do servidor público.

TABELA 3 - REGRESSÃO MÚLTIPLA

Modelo	R	R ²	R ² Ajustado	Erro padrão estimado	Alterações Estatísticas					
					Varição do R ²	Alteração F	df1	df2	Alter .Sig. F	Durbin-Watson
2	276 ^b	,076	,069	1,06340	,015	4,510	1	275	,035	1,857

Nota: a. Preditores: (Constantes), X6, X10

b. Variável Dependente: Y

Método de estimação: Stepwise

Testes de validez:

- ANOVA: significativo
- Teste de Aleatoriedade: Suporta a hipótese de aleatoriedade
- Teste de Aderência Kolmogorov-Smirnov: Suporta hipótese de aderência a distribuição normal
- Teste de Homocedasticidade: Suporta a hipótese de homocedasticidade

Na Tabela 3, nota-se ao nível de 5% de significância, um R² ajustado de 0,069, caracterizando um baixo poder de influência sobre a variável Y, ou seja, as variáveis independentes X6 “necessidades básicas, saúde, educação, segurança, são atendidas” e X10 “Profissionais competentes e comprometidos”, influenciam a variável dependente em 6,9%. Outras variáveis, que não foram contempladas nesta pesquisa, afetam a variável dependente em 93,1%.

De acordo com a Tabela 4, foram significativas as variáveis X6 “necessidades básicas, saúde, educação, segurança, são atendidas” e X10 “Profissionais competentes e comprometidos”, que são provenientes do conceito “Qualidade como Valor”. Ressalta-se que o indicador X6 e X10 estão associados ao mesmo conceito de qualidade (“Qualidade como Valor”), sendo que X6 refere-se ao indicador “Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde as necessidades básicas, como saúde, educação, segurança, são atendidas”. Já o indicador de X10 refere-se a “Considero serviço público de qualidade aquele serviço público onde os profissionais de qualquer hierarquia, são competentes e comprometidos com o serviço público”.

Sobre a variável X6, reconhecer que um serviço público é de qualidade quando atende às necessidades básicas, o estudo de Inojosa e Farran (1994) colabora nesta reflexão de como é complexo realizar esta análise em determinados serviços públicos. Elas afirmam que os cidadãos podem saber claramente o que desejam de alguns serviços públicos oferecidos (como no transporte, onde eles desejam rapidez, conforto, opções), mas que em outros eles não sabem. Citaram o exemplo dos serviços de saúde, alegando que são complexos porque possuem inúmeras variáveis: a definição muda em função das diversas representações da doença e os diversos tratamentos, classe social, a questão de gênero, idade, tipo de agravos, etc.

TABELA 4 - COEFICIENTES DA REGRESSÃO

Modelo	Coeficientes Não padronizados		Coeficientes padronizados Beta	t	Sig.	95,0% Intervalo Confiança para B		Correlação			Estatística de Colinearidade	
	B	Erro Padrão				Limite Inferior	Limite Superior	Zero-ordem	Parcial	Parte	Tolerância	VIF
2 (Constante)	1,928	,458		4,208	,000	1,026	2,830					
X6	,250	,087	,186	2,876	,004	,079	,421	,247	,171	,167	,804	1,244
X10	,208	,098	,137	2,124	,035	,015	,401	,220	,127	,123	,804	1,244

a. Variável Dependente: Y

Legenda:

X6 – Necessidades básicas são atendidas.

X10 – Profissionais de qualquer hierarquia são competentes e comprometidos com os serviços.

Ainda afirmam que mensurar os resultados também é complexo, pois pode referir-se aos objetivos de mortalidade, controle de dor, sofrimento, perspectiva de recuperação da saúde e tantos outros objetivos complexos. Como esta variável X6, na visão dos servidores públicos, afeta significativamente a variável Y “Para mim, um serviço público de qualidade é facilmente percebido”, neste sentido, os servidores públicos entendem que ter qualidade está associado ao atendimento de necessidades básicas da população e que o serviço seja prestado por servidores competentes.

Com relação à variável independente X10, os servidores públicos concordam ser importantes profissionais de qualquer hierarquia ser competentes e comprometidos com o serviço público, pois este pensamento influencia significativamente a variável Y. A pesquisa de Rodríguez et al., (2009) colabora nesta reflexão, pois os autores afirmam que o governo local desempenha um importante papel na criação de valor público para os seus cidadãos. Eles afirmaram que é importante criar políticas públicas que atendam as necessidades dos cidadãos, que se deve colocar pessoas competentes para prestar os serviços, oferecer uma tecnologia apropriada para o desenvolvimento das tarefas e possuir uma equipe bem treinada para oferecer serviços com um tempo de resposta aceitável pela comunidade. Este raciocínio parece também estar presente na mente dos servidores pesquisados.

Como uma das características da Gespública (2005) é ser federativa, ou seja, aplicar-se a toda administração pública em todos os poderes e esferas do governo, e um dos objetivos é apoiar as organizações públicas no processo de transformação e obter resultados positivos para a sociedade, têm-se, como um de seus fundamentos, o “Aprendizado Organizacional”. Este fundamento propõe que a organização pública internalize uma cultura de aprendizado, objetivando, em sua rotina diária, que problemas sejam eliminados e os serviços sejam entregues com maior eficiência. Este pensamento vai ao encontro da variável X10 porque é preciso mudar os processos obsoletos e fazer com que os servidores públicos se tornem mais competentes para realizar tarefas com eficiência. Da mesma forma, Carvalho e Tonet (1994) afirmaram ser necessário revisar a cultura da organização e as formas pelas quais os serviços são realizados e entregues.

No Decreto 3.507 de 13 de junho de 2000, em seu artigo 3º, foram estabelecidos padrões de qualidade. Estes padrões deverão ser observados pelo servidor público na prestação de qualquer serviço ao cidadão, como também deve ser avaliado, revisto e mensurado periodicamente. Os órgãos públicos deverão realizar, periodicamente, uma pesquisa de satisfação do cidadão a respeito dos serviços prestados para avaliar a competência da equipe de servidores públicos e o atendimento das necessidades básicas da população, coerente com os resultados encontrados aqui, onde o servidor vê como qualidade entregar as necessidades básicas à população com competência proveniente dos seus servidores.

5. CONCLUSÃO

Identificar o conceito de qualidade que mais influencia a percepção dos servidores públicos foi o objetivo deste estudo. Observou-se que todas as médias foram altas tanto para a variável dependente, “Para mim um serviço público de qualidade é facilmente percebido”, quanto para as variáveis independentes, confirmando que de fato o servidor público compreende o que é um serviço de qualidade.

A análise da regressão foi realizada para identificar quais foram as variáveis independentes que mais influenciaram a variável dependente. Embora o conceito de Qualidade como Atendimento e/ou Superação das Expectativas dos Clientes seja o mais recente e tenha sofrido forte influência do setor de serviços (MAINARDES; LOURENÇO, 2010), não foi o conceito identificado pelo servidor público como sendo o influenciador para se reconhecer um serviço público de qualidade. Nas evidências encontradas percebeu-se que o servidor público considera um serviço público de qualidade aquele onde as necessidades básicas do cidadão, como saúde, educação, segurança, são atendidas, a partir de servidores públicos competentes e comprometidos, independente do cargo que ocupam. Portanto, na visão do servidor público, se são supridas as necessidades básicas e se os serviços são prestados por pessoas preparadas, isto garante um serviço público de qualidade.

Os resultados desta pesquisa podem auxiliar as organizações públicas a compreenderem a percepção do servidor público quanto ao conceito de qualidade que mais o influencia a prestar um serviço público de qualidade para o cidadão. O gestor público pode agir sobre as variáveis deste conceito para influenciar a percepção do servidor, realizando projetos e definindo ações com a finalidade de corrigir as não conformidades existentes que tiram o foco do cidadão, o que vai de encontro com a proposta do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - Gespública (BRASIL, 2009).

Para a academia, este estudo contribuiu para a identificação do conceito de qualidade que o servidor público melhor compreende e ao mesmo tempo é influenciado por ele: foi o conceito “qualidade como valor”.

Como principal limitação encontrada neste estudo é a existência de outras variáveis que podem afetar a percepção do servidor público quanto à qualidade de um serviço público. Outra limitação se refere à amostragem por conveniência, não probabilística, ou seja, os resultados trazem apenas evidências, concluindo-se que não podem ser generalizadas para a população em geral.

Como indicação de continuidade do estudo, uma pesquisa quantitativa com mais variáveis pode explicar melhor as influências sobre a percepção do cidadão e do servidor público a respeito da qualidade em um serviço público. Outra sugestão seria verificar a compreensão dos conceitos de qualidade em países com realidades diferentes em relação à prestação dos serviços públicos.

Qualidade não é um tema novo, mas continua atual, pois, afeta a eficiência e a eficácia das organizações. Importante continuar pesquisando o tema pois, conforme Reeves e Bednar (1994) surgem diferentes definições de qualidade conforme as circunstâncias.

REFERÊNCIAS

ABREU, Cláudia Buhamra. **O comportamento do consumidor diante da promoção de vendas:** um estudo da relação preço-qualidade percebida. Revista de Administração de Empresas, v. 34, n. 4, p. 64-73, 1994.

BRASIL. **Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA.** Documento de Referência. Brasília; MP, SEGES. 2009.

BITNER, Mary Jo. **Evaluating service encounters:** the effects of physical surroundings and employee responses. The Journal of Marketing, p. 69-82, 1990.

BOLTON, Ruth N.; DREW, James H. **A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes.** The Journal of Marketing, p. 1-9, 1991.

CARVALHO, M. S. M. Vieira, TONET, H. Correa. **Qualidade na administração pública.** Revista de Administração Pública, v. 28, n. 2, p. 137-152, 1994.

CORRÊA, Rossi Augusta Alves. **Qualidade de vida, qualidade do trabalho, qualidade do atendimento público e competitividade.** Revista de Administração Pública, v. 27, n. 1, p. 113-123, 1993.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução da administração.** In: Qualidade: a revolução da administração. Marques Saraiva, 1990.

DEWHURST, Frank; MARTÍNEZ-LORENTE, Angel R.; DALE, Barrie G. **TQM in public organisations: an examination of the issues.** Managing Service Quality: An International Journal, v. 9, n. 4, p. 265-274, 1999.

ESESP. Escola de Serviço Público do Espírito Santo. **Gestão da Melhoria da Qualidade do Atendimento ao Cidadão.** SEGER. 2008.

GARVIN, David A.; **QUALITY, What Does—Product. Really Mean?.** Sloan Management Review, p. 25, 1984.

GHOBIAN, Abby; SPELLER, Simon; JONES, Matthew. **Service quality: concepts and models.** International Journal of Quality & Reliability Management, v. 11, n. 9, p. 43-66, 1994.

INOJOSA, Rose Marie; FARRAN, Neide. **Qualidade em serviços públicos: um caso de mudança.** Revista de Administração Pública, v. 28, n. 4, p. 76-96, 1994.

HAIR JR, Joseph F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração.** Bookman, Porto Alegre. 2005.

ISHIKAWA, K. **Quality and Standardization: Program for Economic Success.** Quality Process, p. 16-20, 1984.

MAINARDES, Emerson Wagner; LOURENÇO, Luis. **Conceitos de Qualidade: Percepções na Universidade.** In: LOURENÇO, José; SILVA, Maria José. (Ed.). Tópicos Avançados de Gestão: Reflexões, Contributos e Aplicações. p. 413-428.

MISOCZKY, Maria Ceci; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. **Desempenho e qualidade no campo das organizações públicas: uma reflexão sobre significados.** Revista de Administração Pública, v. 35, n. 5, p. 163-177, 2001.

ISAAC MWITA, John. **Performance management model: a systems-based approach to public service quality.** International Journal of Public Sector Management, v. 13, n. 1, p. 19-37, 2000.

POLLIT, Christopher. **Que es calidad de los servicios públicos.** In: Kliksberg, Bernardo (org.). Pobreza: un tema impostergable — nuevas respuestas a nivel mundial. México, Fondo de Cultura Económica. 1993.

_____. Bouckaert, Geert. Defining quality. In: Pollit, Christopher & Bouckaert, Geert (Eds.). **Quality Improvement in European Public Services.** London> Sage, p. 3-19, 1995.

PARASURAMAN, Anantharanthan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research.** The Journal of Marketing, p. 41-50, 1985.

REEVES, Carol A.; BEDNAR, David A. **Defining quality: alternatives and implications.** Academy of Management Review, v. 19, n. 3, p. 419-445, 1994.

RODRÍGUEZ, Pablo Gutiérrez et al. **The transformation of municipal services: Towards quality in the public sector.** Theoretical and Applied Economics, v. 2, n. 2, p. 03, 2009.

SHARMA, Jyoti. **An Expedition to quality: a review.** The Quality Assurance Journal, v. 13, n. 1-2, p. 1-13, 2010.

TELLIS, Gerard J.; GAETH, Gary J. **Best value, price-seeking, and price aversion: The impact of information and learning on consumer choices.** The Journal of Marketing, p. 34-45, 1990.