

PROPOSIÇÃO DE INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO DE EMISSÃO DO DOCUMENTO DE IDENTIDADE

**Isabela Gontijo Tolentino (Universidade Federal de Minas
Gerais)**

isabelagtolentino@gmail.com

**CINTIA RODRIGUES LIMA (Pontifícia Universidade Católica
de Minas Gerais)**

cintiarlima@uol.com.br

MARLUSA GOSLING (-----)

mg.ufmg@gmail.com



O estudo realizado tem o objetivo de elaborar um instrumento para avaliação da qualidade do serviço de emissão do documento de identidade realizado pelo Governo do Estado de Minas Gerais. Para isso foi realizada revisão bibliográfica sobre a temática e pe

Palavras-chave: serviços públicos, avaliação de serviços, qualidade percebida

1. Introdução

Cada vez mais tem-se cobrado dos gestores públicos a prestação de serviços públicos de qualidade. E apesar da impressão generalizada de que os cidadãos estão insatisfeitos, ainda sabe-se muito pouco sobre o que seria um serviço público de qualidade, quais características ele precisaria apresentar. (Pareja et al, 2015)

Já existem muitos instrumentos consagrados de avaliação de serviços, como o SERVQUAL (Parasuraman et al 1985) e o SERVPERF (Cronin e Taylor, 1992). Entretanto, em função das especificidades do serviço público, tais instrumentos não abrangem completamente os atributos relevantes para o cidadão.

O usuário do serviço público nem sempre é bem definido e o objetivo da prestação do serviço não é apenas a satisfação do público alvo, mas também a cidadania e o interesse coletivo. Em função disso, a prestação de serviços públicos não pode ser avaliada com os mesmos parâmetros dos serviços privados.

Apesar dos esforços de alguns estudos em adaptar instrumentos de avaliação da qualidade de serviços às especificidades da gestão pública, como evidencia Pareja et al (2015) ainda não há instrumento que atenda à realidade dos serviços prestados pelo Governo do Estado de Minas Gerais. Para tanto, esse trabalho objetiva a proposição de um instrumento de avaliação da qualidade percebida pelos cidadãos com relação ao serviço de emissão do documento de identidade.

2. Referencial teórico

Serviços apresentam características como: intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade da produção e do consumo (PARASURAMAN et al, 1985). Enquanto a qualidade de produtos pode ser medida objetivamente, os serviços não podem ser tratados da mesma maneira. Por isso utiliza-se a qualidade percebida, que pode ser definida como o julgamento do consumidor sobre a excelência ou superioridade geral de uma instituição (ZEITHAML, 1987). É uma forma de atitude relacionada, mas não equivalente a satisfação, e resulta da comparação entre expectativa e percepção da performance.

Groonroos (1982) e Parasuraman et al (1985) consideram que a qualidade dos serviços percebida pelo consumidor resulta de uma comparação de como os serviços deveriam ser oferecidos pelas empresas com a percepção da performance das empresas oferecendo os serviços. Portanto a qualidade percebida dos serviços é vista como o nível e direção da discrepância entre expectativa e percepção do consumidor. Os autores ainda acrescentam que as experiências passadas contribuem para a expectativa de qualidade de

serviço, uma vez que experiências muito satisfatórias podem aumentar a expectativa para transações futuras.

Gronroos (2009, p.65) afirma que: “Qualidade de um produto ou serviço em particular é qualquer coisa que o cliente perceba que ela seja” e complementa que: “É preciso definir qualidade do mesmo modo que os clientes o fazem, caso contrário, pode-se tomar providências erradas em programas de qualidade e investir mal o dinheiro e o tempo.

Ainda segundo os estudos de Gronroos (2009), a qualidade do serviço pode ser subdividida em duas dimensões: técnica (de resultado) e funcional (relacionada a processos). Isso ocorre devido ao fato de que o cliente também é influenciado pela forma como o serviço é prestado, além do seu resultado em si. A dimensão técnica ou de resultado está relacionada ao que fica efetivamente com o cliente ao final do processo de produção de serviço e de suas interações comprador – vendedor. Assim, essa dimensão pode ser medida com relativa objetividade pelo cliente. Já a dimensão funcional ou relacionada a processos, está ligada ao modo como o cliente recebe o serviço e como o cliente o experimenta. A dimensão funcional apresenta uma avaliação mais subjetiva pois depende fortemente da experiência do cliente no encontro de serviço.

2.1. Servqual

Parasuraman et al (1988) propõem uma escala de itens múltiplos para mensuração das percepções da qualidade do serviço pelo consumidor, a SERVQUAL. São apresentadas cinco dimensões para a escala: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. Estas cinco dimensões são descritas por vinte e dois atributos que são classificados em uma escala de sete pontos que vão desde “discordo totalmente” a “concordo totalmente”. A pontuação geral para a qualidade é calculada com base nas discrepâncias entre expectativas e experiências para cada atributo. Uma versão desta escala está apresentada na Figura 1.

base nos dados de desempenho, expectativa e importância levantados pelos questionários. A avaliação da validade das escalas foi realizada e os resultados apontam para a viabilidade de utilização da escala SERVPERF para medida da qualidade do serviço prestado com a vantagem da redução da quantidade de questões a serem respondidas.

2.2. Avaliação da qualidade de serviços públicos

Nos serviços públicos a dimensão funcional apresentada por Groonros (2009) pode ser mais valorizada que a dimensão de resultado. Os estudos de Morgeson (2014) mostram que em algumas situações os cidadãos consideram mais importante receber tratamento justo e respeitoso no atendimento do que ter a necessidade completamente resolvida com a prestação do serviço.

Com relação à adaptação de instrumentos, o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) realizou em 2015 uma pesquisa em seis países (Chile, Equador, Panamá, Paraguai, Trinidad e Tobago e Uruguai) com o objetivo de avaliar os seguintes serviços públicos: benefício por deficiência, solicitação de consulta médica, denúncia de furto ou roubo, registro de nascimento, matrícula de uma criança em uma escola pública e renovação do documento de identidade. O questionário utilizado teve como ponto de partida a escala SERVQUAL, conforme apresentado abaixo.

Tabela 1 – Questionário de avaliação de serviços públicos

	Variável	Pergunta/Texto
Processo	1. Tempo de processamento	Em minha opinião, o tempo de realização do procedimento (da primeira interação com a instituição até a conclusão do processo) foi razoável
	2. Quantificação do tempo de processamento (valor)	Indique o tempo de duração do procedimento
	3. Quantificação do tempo de processamento (unidades)	Indique se a duração do procedimento foi em meses, dias, horas ou minutos.
	4. Custo	O processo (da primeira interação com a instituição até a conclusão do processo) significou um custo importante para você
	5. Quantificação do custo	Indique quanto lhe custou o procedimento
	6. Esforço de deslocamento	O processo (da primeira interação com a instituição até a conclusão do processo) envolveu um esforço considerável em termos de deslocamento até o local de atendimento
	7. Quantificação do esforço de deslocamento	Indique a distância que você precisou percorrer (em quilômetros)
	8. Razoabilidade dos requisitos	Em minha opinião, o procedimento exige informações ou passos desnecessários
ndi men	9. Cortesia	Os funcionários me trataram respeitosamente

	10. Profissionalismo	Os funcionários tinham conhecimentos suficientes para processar minha solicitação
	11. Empatia	Os funcionários levaram em conta os aspectos particulares da minha situação pessoal
	12. Diligência	Os funcionários fizeram um trabalho eficiente, evitando atrasos desnecessários
	13. Honestidade	Acredito que os funcionários agiram honestamente
	14. Imparcialidade	Recebi um tratamento justo durante o processo
Instalações	15. Acessibilidade do local	O local onde você realizou o serviço dispões de acesso para pessoas com deficiência (que requerem alternativas de acesso especiais)
	16. Usabilidade	Uma vez no centro de atendimento, os passos que tive que seguir foram simples (foi fácil movimentar-me nas instalações e encontrar os pontos de atendimento)
	17. Conforto	O local de atendimento era agradável
Informações	18. Navegação	A página dainternet é de fácil navegação
	19. Clareza	Entendi com facilidade as informações prestadas e os formulários (não precisei de ajuda para preenchê-los)
	20. Informações sobre o procedimento	Pude encontrar e acessar facilmente as informações de que necessitei para realizar o procedimento

Fonte: Pareja et al, 2015

O estudo sugere que os fatores que influem na qualidade percebida dos serviços podem variar conforme a região ou o país. Dessa maneira, faz-se necessário um estudo na administração pública estadual de Minas Gerais para a elaboração da escala adequada para a avaliação do serviço de emissão do documento de identidade.

3. Metodologia

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica para reunir informações sobre os assuntos a serem pesquisados (AZEVEDO, 2013). A pesquisa bibliográfica “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (DIEHL e TATIM, 2004, p.58).

A abordagem do problema nesta pesquisa é qualitativa. Os estudos qualitativos podem ser utilizados para possibilitar um maior nível de profundidade de um fenômeno e o entendimento das peculiaridades do comportamento dos indivíduos.

De acordo com seu objetivo geral, a pesquisa realizada é exploratória. Samara e Barros (2002) definem como principais características dos estudos exploratórios a informalidade, a flexibilidade e a criatividade. Os estudos exploratórios buscam obter um maior conhecimento sobre a situação a ser pesquisada.

A amostragem realizada é não probabilística por conveniência. Amostras não probabilísticas são aquelas “selecionadas por critérios subjetivos do pesquisador, de acordo com sua experiência e com os objetivos do estudo” (SAMARA e BARROS, 2002, p.94).

As amostras foram coletadas na Unidade de Atendimento Integrado da Praça Sete(UAI Praça Sete) em Belo Horizonte, entre os dias 17 e 20 de outubro de 2018, com cidadãos que buscaram o serviço de emissão de carteira de identidade. Foram entrevistados 13 cidadãos após o atendimento, conforme roteiro apresentado na Tabela 2.

Tabela 2 – Roteiro de entrevista

N	Pergunta
1	Qual serviço você utilizou na UAI Praça Sete? Foi emitida a 1ª ou 2ª via do documento de identidade?
2	Na sua opinião quais são os fatores determinantes para a qualidade do serviço de emissão do documento de identidade? (Quais atributos mais influenciam na sua percepção da qualidade desse serviço?)
3	Quais pontos fortes você identifica no serviço de emissão do documento de identidade na UAI Praça Sete?
4	Quais pontos fracos você identifica no serviço de emissão do documento de identidade na UAI Praça Sete?
5	Por que você escolheu a UAI Praça Sete para emissão do documento de identidade?

Fonte: Elaborado pelos autores

4. Análise de resultados

O levantamento qualitativo de informações na UAI Praça Sete foi realizado com 13 cidadãos, cujo perfil está descrito na Tabela 3 abaixo:

Tabela 3 - Perfil dos entrevistados

Entrevistado	Gênero	Idade	Profissão	Bairro
Entrevistado 1	Masculino	40	Frentista	Esmeraldas
Entrevistado 2	Masculino	37	Segurança	Justinópolis
Entrevistado 3	Masculino	19	Estudante	Nossa Senhora de Fátima
Entrevistado 4	Feminino	34	Analista Financeiro	Centro
Entrevistado 5	Feminino	30	Auxiliar Administrativo	Venda Nova
Entrevistado 6	Feminino	43	Doméstica	Havaí
Entrevistado 7	Feminino	38	Enfermeira	Venda Nova
Entrevistado 8	Masculino	39	Oficial de Processos	Jardim Terezópolis
Entrevistado 9	Masculino	19	Estudante	Santo Antônio
Entrevistado 10	Masculino	39	Pedreiro	Havaí
Entrevistado 11	Masculino	39	Pintor	Santa Cruz
Entrevistado 12	Masculino	46	Operador de Caldeira	Tropical
Entrevistado 13	Feminino	18	Desempregada	Betânia

Fonte: Elaborado pelos autores

Dos 13 entrevistados, 8 são homens (61,54%) e 5 são mulheres (38,46%), e a variação de idade é de 18 a 46 anos (média de 34 anos).

Tabela 4 - Fatores determinantes para a qualidade do serviço

Indicadores	Frequência
Características do atendente	10 citações
Agilidade no atendimento	3 citações
Tempo de espera na fila	2 citações
Prazo de entrega do documento	1 citação
Praticidade	1 citação
Organização da unidade de atendimento	1 citação
Cumprimento do horário agendado para atendimento	1 citação

Fonte: Elaborado pelos autores

No levantamento de fatores relevantes para a qualidade do serviço a variável atendimento se destacou tanto nas características do atendente (educação, paciência, cordialidade, simpatia) como no tempo gasto para finalização do atendimento. Do total de 19 citações de determinantes da qualidade do serviço, 14 estavam relacionadas ao atendimento, confirmando os estudos de Morgenson (2014).

Tabela 5 - Pontos fortes do serviço

Indicadores	Frequência
Agendamento online	6 citações
Bom atendimento (características do atendente)	5 citações
Agilidade no atendimento	2 citações
Muitos funcionários para orientação na entrada da UAI	2 citações
Nenhum	2 citações
Muitas vagas no agendamento	1 citação
Entrega rápida do documento	1 citação
Cumprimento do horário agendado	1 citação
Gratuidade do serviço – 2ª via (comprovação de benefício social)	1 citação

Fonte: Elaborado pelos autores

Ao se questionar sobre os pontos fortes do serviço, o agendamento online teve o maior número de citações. Os apontamentos na maioria dos casos foram feitos em comparação à situação anterior à implantação dessa ferramenta, em que era necessário chegar muito cedo e aguardar muitas horas na fila para conseguir realizar o serviço.

Além disso, alguns fatores anteriormente apontados como determinantes da qualidade foram reforçados, como a agilidade no atendimento, as características positivas do atendente, o cumprimento do horário agendado e o prazo de entrega do documento.

Os demais itens levantados foram o alto número de funcionários para prestação de orientação na unidade de atendimento; a facilidade de encontrar vagas no agendamento online e a gratuidade do serviço. Neste último cabe a observação de que a emissão da 2ª via do documento de identidade só é gratuita para cidadãos carentes que recebam benefício de assistência social. Para os demais casos, é necessário realizar o pagamento de uma taxa de R\$32,51.

Tabela 6 - Pontos fracos do serviço

Indicadores	Frequência
Nenhum	3 citações
Descumprimento do horário agendado	2 citações
Fila	2 citações
Falta de sinalização	1 citação
Muito cheio	1 citação
Abafado	1 citação
Cadeiras sujas	1 citação
Preço alto	1 citação
Processo fragmentado	1 citação
Sujar o dedo para coleta da digital	1 citação
Não sei	1 citação

Fonte: Elaborado pelos autores

Com relação aos pontos fracos do serviço, as respostas tiveram grande variação. Três entrevistados alegaram não perceber nenhum item ruim na experiência, e um participante da pesquisa não sabia se havia algum ponto fraco.

Dentre as demais respostas foram apontados o descumprimento do horário agendado; filas para o atendimento, mesmo com horário agendado; falta de sinalização na unidade de atendimento; infraestrutura deficiente com cadeiras sujas e ambiente abafado, sem ar condicionado; preço alto pela emissão da 2ª via do documento; fragmentação do processo – entrega dos documentos e retorno para a fila para aguardar a coleta das digitais; e por último a necessidade de utilização de tinta nos dedos para a coleta da digital. Neste último caso, o cidadão já havia emitido o mesmo documento em Brasília e alegou a diferença entre os processos, lá utiliza-se um leitor digital para a coleta. Esse exemplo reforça a afirmação de Parasuraman et al (1985) que trata das experiências anteriores como determinantes para a expectativa e conseqüentemente para a satisfação com o serviço.

Tabela 7 - Motivos para escolha da unidade

Indicadores	Frequência
Facilidade de acesso (região central)	4 citações
Proximidade de casa	4 citações
Maior disponibilidade de vagas no agendamento	3 citações
Atendimento mais rápido	1 citação
Desconhecimento de outras unidades	1 citação

Fonte: Elaborado pelos autores

Os motivos para escolha da UAI Praça Sete estão muito alinhados ao esforço de deslocamento, tanto para aqueles cidadãos que moram próximo à região como para os que

moram em locais distantes mas tem facilidade de acesso com transporte público, em função da localização central da unidade.

Além disso, segundo os entrevistados há maior disponibilidade de vagas e atendimento mais rápido em comparação com outras unidades. Para finalizar, um participante da pesquisa alegou não conhecer nenhuma outra unidade que preste o serviço de emissão do documento de identidade.

5. Proposição de instrumento

A partir do estudo da bibliografia existente na temática e do levantamento qualitativo com cidadãos, propõe-se o instrumento da tabela 8 para avaliação do serviço de emissão do documento de identidade em Minas Gerais.

O questionário considera apenas a percepção de performance do serviço, conforme apresentado por Cronin e Taylor (1992). A escala utilizada é Likert de 5 pontos, variando de discordo totalmente a concordo totalmente.

Assim como recomendado por Gronroos (2009) as dimensões propostas consideram tanto a qualidade do resultado quanto a qualidade funcional.

De maneira geral a pesquisa qualitativa reforçou muitos itens apresentados na revisão bibliográfica e apresentou alguns novos, como poder ser visto abaixo.

Tabela 8 – Proposta de questionário para avaliação do serviço de emissão de documento de identidade

Dimensão		Indicador		Referência
Resultado	Entrega final	Entrega final	Minha necessidade foi atendida com a prestação do serviço	Oliver, 2014
Funcional	Atendimento	Cordialidade	Os profissionais da unidade são educados e gentis	Parasuraman et al, 1985
		Agilidade	Os profissionais da unidade realizam o serviço com agilidade	Análise qualitativa
		Capacidade de prestar o serviço	Os profissionais tem conhecimento suficiente para realizar o serviço	Pareja et al, 2015
	Processo	Tempo de espera	O tempo de espera nas filas para atendimento é muito alto	Análise qualitativa
		Razoabilidade dos requisitos	Na minha opinião, são exigidas informações/documentos ou passos desnecessários para prestação do serviço	Pareja et al, 2015

	Informações	Consegui encontrar com facilidade as informações para realização do serviço	Pareja et al, 2015
	Prazo para conclusão do serviço	O serviço é concluído dentro do prazo divulgado	Parasuraman et al, 1985
	Custo	As taxas cobradas na prestação do serviço são muito altas	Análise qualitativa
	Deslocamento	A prestação do serviço envolve um esforço considerável de deslocamento até a unidade de atendimento	Pareja et al, 2015
Infraestrutura	Conforto	O local de atendimento é agradável	Pareja et al, 2015
	Sinalização	A unidade de atendimento é bem sinalizada com orientações que facilitam a movimentação	Análise qualitativa
	Acessibilidade	A unidade de atendimento dispõe de acesso para pessoas com deficiência	Pareja et al, 2015
Disponibilidade	Vagas	Há vagas suficientes para que todos consigam ser atendidos	Análise qualitativa
	Horário de funcionamento	Os horários de funcionamento da unidade de prestação do serviço estão adequados para que os cidadãos consigam ser atendidos	Parasuraman et al, 1985

Fonte: Elaborado pelos autores

6. Considerações finais

Após revisão bibliográfica e realização de pesquisa qualitativa com os cidadãos, o presente trabalho atingiu o objetivo de elaborar um questionário para avaliação do serviço de emissão do documento de identidade. Foram identificados novos itens para complementação de escalas já utilizadas como a SERVQUAL (Parasuraman et al, 1985), e a escala utilizada por Pareja et al, (2015).

O estudo apresenta limitações em função de a pesquisa qualitativa ter sido realizada apenas com 13 cidadãos que utilizaram o serviço público em uma unidade de atendimento específica. Além disso, é necessária validação do questionário por meio da realização de pesquisa quantitativa e análise estatística para verificação da confiabilidade dos construtos.

Para além do teste de confiabilidade, sugere-se como pesquisa futura a abrangência de outros serviços públicos para que seja possível aperfeiçoar o instrumento e trabalhar na criação de um único questionário para todos os serviços públicos de Minas Gerais. A avaliação padronizada possibilitaria a criação de índices de qualidade e a comparação dos indicadores entre serviços.

Referências bibliográficas

- AZEVEDO, Celina Borges. **Metodologia Científica ao Alcance de Todos**. Barueri: Manole, 2013.
- CRONIN, J., & TAYLOR, S.A. **Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension**. Journal of Marketing 56 (3), 55-68, 1992.
- DIEHL, Astor Antônio e TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- GRONROOS, C. **Marketing – Gerenciamento e Serviços**. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2009.
- MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2012.
- MORGESON III, F.V. **Citizen satisfaction. Improving Government Performance, Efficiency, and Citizen Trust**. Nova York, NY. Palgrave-Macmillan, 2014.
- OLIVER, R.L. **Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer**. Routledge, 2014.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A., & BERRY, L. L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. The Journal of Marketing, 41-50, 1985.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A., & BERRY, L. L. **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. The Journal of Marketing, 1988.
- PAREJA, A.; FERNÁNDEZ, C.; BLANCO, B.; THEOBALD, K.; MARTÍNEZ, A. **Simplificando Vidas: Qualidade e satisfação com os serviços públicos**, 2015.
- SAMARA, Beatriz Santos e BARROS, José Carlos de. **Pesquisa de Marketing – conceitos e metodologia**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.