

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE

MARÍLIA MOREIRA LISBOA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ESCRITÓRIO DE
JUSTIÇA GRATUITA DO MUNICÍPIO DE PASSA E FICA/RN**

Natal – RN

2009

MARÍLIA MOREIRA LISBOA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ESCRITÓRIO DE
JUSTIÇA GRATUITA DO MUNICÍPIO DE PASSA E FICA/RN**

Monografia apresentada ao curso de
Administração da Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do Rio Grande do Norte como
parte dos requisitos para obtenção da conclusão
do curso de Administração

Natal - RN

2009

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ESCRITÓRIO DE
JUSTIÇA GRATUITA DO MUNICÍPIO DE PASSA E FICA/RN**

MARÍLIA MOREIRA LISBOA

Monografia apresentado e aprovado em ____ de _____ de _____, pela

Banca de qualificação composta pelos seguintes membros:

Ana Maria da Silva Souza, Msc.

Orientadora

Aluício Alberto Dantas

Membro Examinador

Alcir Veras da Silva

Membro Examinador

Natal, ____ de _____ de _____

RESUMO

A gestão pública acompanha as mudanças do papel do Estado bem como as mudanças dos objetivos de cada governo. Gestão pública não se resume apenas em uma questão de eficiência e eficácia, mas é também uma questão de legalidade e legitimidade, bem como esta não é apenas interna, e sim, também será uma gestão externa de um contexto sociopolítico complexo. As finalidades da gestão pública são resumidas em um único objetivo: o bem comum da coletividade administrada.

Quanto à tipologia de pesquisa, o presente estudo é do tipo descritiva-quantitativa, pois visa descrever características de uma determinada população, confirmando, através das evidências, sua validade. A população de estudo serão todos os usuários do serviço, e a amostra utilizada foi a probabilística simples. No que diz respeito à coleta de dados foram feitas entrevistas pessoais com a aplicação do Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação – IPPS, que é um instrumento que mede o grau de satisfação dos usuários de um serviço público. Tal instrumento foi feito para se adaptar a qualquer pesquisa em qualquer tipo de instituição pública embora cada instituição terá uma necessidade diferente devido às circunstâncias diárias de cada organização.

Com base nos dados, 100% dos entrevistados souberam do serviço prestado pelo Escritório de Justiça Gratuita através de outras pessoas. Dando continuidade, 30% dos entrevistados trabalham em negócios da família e 20% são aposentado ou pensionista; a maior parte dos entrevistados (35%) haviam concluído o terceiro ano do segundo grau; 70% dos entrevistados acham extremamente importante os funcionários terem a capacidade de solucionar problemas, e 65% acham de extrema importância que os funcionários dêem explicações claras e simples; 60% acha importante a boa aparência dos funcionários, onde estes têm que estar sempre bem vestidos e apresentáveis; 45% acha muito importante a questão do horário de funcionamento; 60% dos entrevistados consideraram o serviço muito fácil. Outro ponto importante é a localização e fácil acesso do escritório, na qual 60% dos entrevistados acha ótima.

O Escritório de Justiça Gratuita do município de Passa e Fica/RN é um empreendimento com pouco mais de um ano de atuação, mas que tem grande possibilidade de ser tornar um modelo a ser seguido. De acordo com os dados analisados, chegou à conclusão que o Escritório de Justiça Gratuita tem que melhorar a questão dos horários e dias de atendimento, bem como utilizar outros meios de divulgação do serviço, pois é pequena a população que utiliza o serviço devido a falta de propaganda do mesmo. Ambiente ser bem conservado, móveis em boas condições, bem como os funcionários estarem sempre bem apresentáveis, são fatores muito importantes na avaliação do cliente. Por fim, os funcionários têm que continuar a fazer o serviço direto, dar as informações corretas e precisas, serem ágeis, organizados e ir em busca sempre de mais conhecimento para poder solucionar os problemas que venham a aparecer.

Palavras chaves: Gestão Pública. Satisfação dos clientes. IPPS

ABSTRACT

The public management accompanies the changes of the function of the State as well as the changes of the objectives of each government. However much they express differentiated judgements, the public administration, the public management and the government, most times they are not differentiated. Public management does not consist only of a question of efficiency and efficiency, but it is also a question of legality and legitimacy, as well as this one is not only internal, and yes, also it will be an external management of a context society politicizes complexly. The finalities of the public management are summarized in an objective only one: the common good of the administered community. The present study consists of an evaluation of the satisfaction of the clients of a public organ: the Escritório de Justiça Gratuita do Município de Passa e Fica/RN, analysing the efficiency of this one service.

As for the type of the inquiry, the present study is of the type quantitative-descriptive, since it aims to describe characteristics of a determined population, confirming, through the evidences, his validity. The population of study was all the users only service and the used sample was to probabilistic. What concerns the collection of date they were done personal interviews with the application of the Instrumento Padrão de Pesquisa de SAtisfação - IPPS, which is an instrument that measures the degree of satisfaction of the users of a Civil Service. Such an instrument was done to be adapted to any inquiry in any type of public institution though each institution will have a different necessity due to the daily circumstances of each organization.

On basis of the date, 100 % of the interviewed ones knew of the service given by the Office of Free Justice through other persons. Giving continuity, 30 % of the interviewed ones works in business of the family and 20 % is retired or pensioner; most of the interviewed ones (35%) had ended the third year of the second degree; 70 % of the interviewed ones finds extremely importantly the officials to have the capacity to solve problems, and 65 % finds of extreme importance that the officials should give clear and simple explanations; 60 % important billet to good appearance of the officials, where these have to be always quite dressed and presentable; 45 % finds very important the question of the time-table of functioning; 60 % of the interviewed ones considered the very easy service. Another important point is the location and easy access of the office, in which 60 % of when the best billet was interviewed.

The Escritório de Justiça Gratuita do Município de Passa e Fica/RN is an undertaking with somewhat more than a year of acting, but that has great possibility to be to make a model being followed. Such an entity worries enough about the interests of his clients and is always in search of improvements in his actions. In accordance with the analysed data, it came to the conclusion that the office of free justice has to improve the question of the time-tables and service days, as well as to use other ways of spread of the service, since there is small the population that uses the service due to lack of propaganda of the same thing. The environment to be preserved well, the furniture in good conditions, as well as the officials they to be always quite presentable, also they are very important in the evaluation of the client. Finally, the officials have to keep on doing the straight service, on giving the correct and precise information, to be agile, organized and always to go in search of more knowledge to be able to solve the problems that come to appear.

Keywords: Public Management. Satisfaction of the users. IPPS.

Dedico esta monografia à minha mãe, uma mulher muito batalhadora, que me incentiva bastante para atingir meus objetivos, e principalmente pela sua dedicação dentro de casa, no trabalho e na sua vida acadêmica.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que é, sem dúvida, o ser mais importante em minha vida, a quem eu tento seguir seus mandamentos e com a fé que tenho Nele que consigo ultrapassar todos os obstáculos em minha vida.

Aos meus pais, que são os maiores exemplos de caráter e honestidade que tenho como modelo de vida, e que, se não fosse eles, eu não estaria tendo a oportunidade de escrever esta dedicatória, finalizando o meu trabalho de conclusão de curso. Eles não mediram esforços para me manter nos melhores colégios e na melhor faculdade para me dar um estudo de boa qualidade.

Aos meus irmãos, Danilo e Leonardo, que nesta etapa me ajudaram bastante com seus conhecimentos, e no companheirismo.

À minha professora e orientadora Ana Maria da Silva Souza por seu apoio, dedicação, paciência e auxílio na formação e amadurecimento dos meus conhecimentos onde está aqui o resultado: a conclusão deste trabalho.

À Prefeitura Municipal do município de Passa e Fica que me deu total liberdade de pesquisar e avaliar um serviço que a mesma subsidia.

Aos funcionários do Escritório de Justiça Gratuita do município de Passa e Fica/RN que não mediram esforços para darem informações exatas para a conclusão deste estudo.

Aos amigos e colegas, em especial a Renata, pela ajuda e apoio no desenvolvimento desse trabalho.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA	10
1.2 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA	11
1.3 OBJETIVOS	12
1.3.1 OBJETIVO GERAL	12
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.4 JUSTIFICATIVA	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1 A HISTÓRIA DA GESTÃO PÚBLICA NO BRASIL	13
2.2 PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO BRASIL	14
2.3 GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL	16
2.3.1 Gestão da Qualidade nos Serviços	19
2.3.2 Mensuração da Qualidade em Serviços: Escala ServQUAL.....	20
2.3.3 Modelos de avaliação da satisfação do cliente	23
2.4 GESTÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO BRASIL	25
2.4.1 Prêmio Nacional da Gestão Pública	26
2.4.2 Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA.....	27
2.4.3 Mensuração da Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos no Brasil: INSTRUMENTO PADRÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO – IPPS.....	28
3. METODOLOGIA	30
3.1 TIPO DE PESQUISA	30
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	31
3.3 COLETA DE DADOS	33
3.4 TRATAMENTO PARA INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	34
4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	33
4.1 CLASSIFICAÇÃO SÓCIO-DEMOGRÁFICA	33
4.2 CARACTERIZAÇÃO DO USUÁRIO QUANTO A UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO.....	39

4.3 QUALIDADE DO SERVIÇO	42
4.4 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	43
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	51
5.1 PERFIL DO ENTREVISTADO	51
5.2 DADOS AVALIATIVOS	51
REFERÊNCIAS.....	53
APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO.....	55

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 – sexo	33
GRÁFICO 02 – freqüentando a escola.....	34
GRÁFICO 03 – escolaridade.....	34
GRÁFICO 04 – situação empregatícia.....	35
GRÁFICO 05 – tem filhos ou não.....	35
GRÁFICO 06 – já havia trabalhado antes ou não.....	36
GRÁFICO 07 – procura de emprego.....	36
GRÁFICO 08 – estado civil.....	37
GRÁFICO 09 – situação onde reside.....	37
GRÁFICO 10 – renda mensal do entrevistado.....	38
GRÁFICO 11 – renda mensal da família do entrevistado.....	38
GRÁFICO 12 – perspectiva do atendimento.....	39
GRÁFICO 13 – facilidade do atendimento	40
GRÁFICO 14 – tempo de espera	40
GRÁFICO 15 – já esteve no escritório.....	41
GRÁFICO 16 – tempo que é usuário	41
GRÁFICO 16 – fator mais importante de satisfação	42
GRÁFICO 17 – segundo fator mais importante de satisfação	43
GRÁFICO 18 – funcionários gentis, atenciosos e respeitosos	43
GRÁFICO 19 – explicações claras e simples	44
GRÁFICO 20 – informações corretas	45
GRÁFICO 21 – capacidade de resolver problemas	46
GRÁFICO 22 – fazer o serviço direito	46
GRÁFICO 23 – conhecimento necessário	46
GRÁFICO 24 – organização	47
GRÁFICO 25 – conforto do escritório	47
GRÁFICO 26 – móveis limpos e conservados	48
GRÁFICO 27 – bom local de espera	48
GRÁFICO 28 – bom local de atendimento	49
GRÁFICO 29 – roupas limpas	49
GRÁFICO 30 – horário de funcionamento	50

1. INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

A evolução da gestão pública acompanha as mudanças do papel do Estado bem como as mudanças dos objetivos de cada governo. A administração pública, a gestão pública e o governo são termos que caminham juntos, e, na maioria das vezes, não são discernidos, por mais que expressem julgamentos diferenciados nos vários aspectos em que se deparam.

O governo caracteriza-se por ser um conjunto de poderes e órgãos institucionais. A administração pública por sua vez, é o conjunto de órgãos instituídos para conseguir os objetivos do governo. E a gestão pública é caracterizada por se referir às funções da gerência pública nos negócios do governo.

O presente trabalho será focado no tema Gestão Pública, o qual não se resume apenas numa questão de eficiência e eficácia, mas é também uma questão de legalidade e legitimidade, bem como esta não é apenas interna, e sim, também será uma gestão externa de um contexto sociopolítico complexo. As finalidades da gestão pública são resumidas em um único objetivo: o bem comum da coletividade administrada.

Com base na eficiência é notável que os serviços públicos tenham que ser cumpridos corretamente, pois a eficiência de um serviço/funcionário é justamente a forma como é prestado e a maneira como ele foi executado. Já no que tange à eficácia, essa é justamente o resultado do serviço, se este foi feito corretamente ou não. Esses dois pontos são cruciais para se avaliar a qualidade de um serviço, seja este público ou privado; neste caso trata-se de um serviço público. Enfim, a eficiência e a eficácia serão avaliadas no ambiente de trabalho em questão, a fim de se detectar possíveis erros, onde serão implantadas melhorias, bem como analisar o que está sendo feito corretamente para não ser modificado, mas sim aperfeiçoado ainda mais.

Diante desse contexto este trabalho irá identificar: Qual a percepção dos clientes em relação à qualidade do serviço prestado pelo escritório de advocacia gratuita da Prefeitura de Passa e Fica.

1.2 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA

O ambiente de pesquisa é um escritório de justiça gratuita, implantado pela prefeitura do município de Passa e Fica/RN. A cidade em questão possui 10.216 habitantes e está situada à 101km da capital do Estado do Rio Grande do Norte, fazendo divisa, ao Sul, com o estado da Paraíba; sua economia é baseada no funcionalismo público e na agricultura, onde o principal produto é a farinha de mandioca, sendo o milho e o feijão produtos secundários.

De acordo com o contexto do que seria a Gestão Pública, a Prefeitura Municipal de Passa e Fica, já ao fim do mandato do prefeito Celso Luiz Marinho Lisboa, mais precisamente no segundo semestre de 2008, colocou à disposição dos cidadãos do município um escritório de advocacia gratuita, com o intuito de beneficiar os moradores da cidade que por ventura vinhessem a necessitar de um auxílio jurídico.

Esse escritório passou a funcionar, inicialmente, dois dias por semana, no período diurno, mas no ano de 2009 o funcionamento do mesmo foi alterado para 3 dias semanais, possuindo dois funcionários no qual um é um estagiário aluno do curso direito, e o outro funcionário é uma secretária. Os processos são abertos pelo estagiário e levados para o advogado da prefeitura. O objetivo da criação desse projeto é oferecer aos moradores da cidade um serviço de qualidade de auxílio jurídico. Onde qualquer cidadão pudesse usufruir deste serviço gratuitamente e a praticidade seria enorme devido ao fácil acesso de tal serviço.

Apesar do projeto está sendo bem sucedido não há nenhum projeto de expansão no momento.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GERAL

Avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo escritório de justiça gratuita da cidade de Passa e Fica.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar os pontos fortes e fracos dos serviços prestados pelo escritório de justiça gratuita da cidade de Passa e Fica;

Investigar a satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo escritório de justiça gratuita da cidade de Passa e Fica;

Propor melhorias a fim de otimizar os serviços prestados pelo escritório de justiça gratuita da cidade de Passa e Fica.

1.4 JUSTIFICATIVA

O presente trabalho tem a importância de contribuir para a formação acadêmica do aluno, a fim de gerar profundos conhecimentos na área escolhida.

Tem como objetivo acadêmico a contribuição para o enriquecimento das bibliografias da instituição, oferecendo aos demais alunos dados de pesquisas, ou exemplos de situações estudadas no dia-a-dia.

E, por fim, a principal importância é para o ambiente de trabalho, onde será mostrado os serviços ou produtos, a qualidade destes, o modo como são executadas as ações, as melhorias que podem ser feitas para aperfeiçoar processos, e muitas outras melhoras.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A HISTÓRIA DA GESTÃO PÚBLICA NO BRASIL

A evolução da gestão pública segue as mudanças da função do Estado e as mudanças de objetivos dos governos. Numa visão sistêmica, pode-se considerar três forças, na qual uma é representada pelo Estado (levando em conta que este seja um ente fictício), a sociedade do outro lado, e ao centro a administração pública, com o intuito de atender às demandas da sociedade, oferecendo à essa serviços públicos de qualidade.

Wilson, citado por Keinert (p. 11), “O papel da administração pública é de atuar como eixo transmissor entre o Estado e a sociedade.”

Verifica-se que no final do século XIX, até a década de 40, há uma notável importância de inúmeros autores, como, por exemplo, Wilson (1887), Taylor (administração científica) e Weber (teoria da burocracia), nos quais são mostradas propostas de modernizações na administração pública. Essas modificações são decorrentes da necessidade de o país, o Estado e os municípios terem gestores qualificados para assumirem seus papéis. E o fato de modernizar a administração pública também gerou um visível crescimento desse setor no país.

Nesse período foram inseridas ações de aprimoramento, através do fortalecimento institucional, o qual procurava modernizar a administração.

Pereira (2008) Em 1970, o Reino Unido adotou uma cultura inovadora direcionada à uma visão empreendedora dentro da gestão pública, a qual se chamou Nova Gestão Pública (NGP). Ao início da década de 80, essa gestão foi adotada também nos Estados Unidos, e a partir dessa década se expandiu para outros países como Austrália e Nova Zelândia. Somente nos anos 90, esse novo modelo de gestão chegou aos países da América Latina, sendo implantado no Brasil apenas em 1995.

Pereira (2006) No ano de 1995 ocorreu uma Reforma na Gestão Pública no Brasil. Essa reforma tinha como objetivo contribuir para o país na construção de um aparelho de Estado intenso e competente, e ela era composta por três dimensões: *Institucional-legal*, voltado para a descentralização da estrutura da organização por

meio da criação de novos modelos organizacionais; *Gestão*, caracterizada pela maior autonomia e inserção de novos meios de responsabilização de gestores (administração por resultados, por excelência e controle social); e *Cultural*, focada na mudança de mentalidade.

Segundo Matias (2004, p.55)

A atual realidade exige um novo padrão de deliberação que considere o cidadão como o foco da ação pública. O processo institucional de diferenciação e de complementaridade de funções entre Estado, mercado e sociedade civil organizada é um processo essencialmente político, que tem reflexo nas competências constitucionais, nos grandes objetivos de governos legitimados pelas urnas e nas demandas identificadas pelo sistema político e pela burocracia governamental.

2.2 PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO BRASIL

Os princípios devem sempre nortear as ações de governo. A ética, a transparência, o foco na cidadania, a orientação para qualidade e a universalização do serviço público são atitudes que, se deixadas de lado, transformam a tecnologia em simples embalagens modernas para procedimentos nem sempre saudáveis.

Os princípios constitucionais da administração pública no Brasil são divididos em: Básicos e Fundamentais. E esses se subdividem em outros que serão explicados a seguir.

- Princípios Básicos

De acordo com a Constituição Federal de 1988, os princípios básicos, explícitos na Constituição Federal, são:

- Princípio da Legalidade: Definido como Princípio basilar da Constituição Federal, pois retrata na Lei a capacidade de criar direitos e deveres no ordenamento jurídico vigente. Conforme definido no seu próprio texto Constitucional, no Inciso II,

do Art. 5º, CF, o qual declara que: “ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei”.

- **Princípio da Impessoalidade:** Este princípio também pode ser chamado de Princípio da Finalidade, e como o próprio nome diz, a finalidade é o interesse público, e o agente público deve tratar a todos de forma igual. Se o mesmo não for cumprido visando o bem público, será sujeito à anulação, por ser considerado desvio da finalidade.
- **Princípio da Moralidade:** Tal princípio declara que o agente público deve atuar com ética, com honestidade e com integridade de caráter. A moral administrativa difere da moral comum. Nela a obrigação do administrador não é apenas cumprir a lei formalmente, mas integralmente, na constante busca do melhor resultado para a administração.
- **Princípio da Publicidade:** Esse princípio só é utilizado em casos extremos como, por exemplo, para a segurança nacional ou investigações sigilosas. Nele contém a divulgação dos atos administrativos, de modo que os administrados venham a ter, em qualquer momento, conhecimento do que está sendo feito pelos administradores. Ele é totalmente transparente.
Entretanto, tem-se isto como exceção, levando em consideração os preceitos da palavra República, de origem latina, res publica, que significa “coisa pública” e do Art. 1º, P. Único, CF, o qual em seu texto informa que “Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”.
- **Princípio da Eficiência:** Como o próprio nome diz, nesse princípio, é obrigação dos prestadores de serviços, atuarem com presteza, racionalidade e com perfeição.

- Princípios Fundamentais

Segundo a Constituição Federal de 1988, no decreto-lei 200/1967, os princípios fundamentais são:

* **Planejamento:** O governo atuará exclusivamente de acordo com um planejamento pré-estabelecido, através de um plano geral de governo, programas globais, setoriais e regionais de duração plurianual, a fim de gerar o desenvolvimento econômico e social, como também visar à segurança nacional.

- * Coordenação: Todas as atividades da administração são submetidas ao que se foi planejado. Procura-se uma ação integrada para evitar duplicidade de atuação e conseqüente desperdício de recursos. A coordenação é feita em todos os níveis da administração pública: chefias, reuniões de ministros, presidente da república.
- * Descentralização: O Estado passa a atuar indiretamente, transferindo para terceiros, atividades públicas ou de utilidade pública e com isso descongestionando a administração Federal.
- * Delegação de Competência: Transferência de competência a subordinados indicando a autoridade delegante, a autoridade delegada e as atribuições objeto de delegação. É uma maneira de descentralização. É facultativo e transitório e obedece a oportunidade, a conveniência e a capacidade do delegado.
- * Controle: Realizado pela chefia competente, feita por auditorias (órgãos próprios de cada sistema, ou setor), e pelo Sistema de Controle Interno (para controlar dinheiro e bens públicos).

2.3 GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

De acordo com Longo (1996) evidencia-se que a partir da década de 50 nasceu a preocupação com a gestão da qualidade no Brasil. A nova filosofia ficou conhecida por *Gestão da Qualidade Total - GQT*, e as empresas passaram a enxergar a qualidade não como um aspecto do produto ou serviço (sendo responsabilidade apenas de um departamento particular), e sim como um problema da organização, compreendendo todos os aspectos da sua produção.

A Qualidade Total possui seis dimensões que são: qualidade intrínseca, custo, atendimento, moral, segurança e ética.

A *qualidade intrínseca* é a capacidade do cumprimento do objetivo destinado pelo produto ou serviço. O *custo* possui dois focos, sendo um o custeio do serviço prestado por parte da organização, e o outro é o preço oferecido aos clientes. No *atendimento*, preza-se pelo local, quantidade e pelos prazos estabelecidos pelas instituições, que comprova a importância tanto na produção dos bens vendidos como pelos serviços prestados com excelência. A *moral* diz respeito ao cliente interno da empresa (os funcionários), e é um fator determinante para o sucesso de

uma organização; os funcionários têm que se sentir motivados, serem bem treinados, e terem consciência de que o sucesso da empresa depende deles para assim se sentirem importantes e contribuir positivamente para a evolução da instituição. A *segurança* abrange aspectos internos e externos; no caso dos internos diz respeito à segurança no trabalho dos funcionários, e do ponto de vista externo a o produto ou serviço precisa passar para seu cliente uma satisfação, onde esse se sentirá satisfeito e sempre confiará naquela empresa que prestou um serviço seguro à ele. E, por fim, a *ética*. Ela está relacionada com as regras e os códigos de conduta da empresa, onde essas regras têm que ser repassadas à todos os funcionários da organização de modo que esses funcionários venham a trabalhar em conjunto em prol de uma melhoria contínua e de um crescimento total da instituição, pois nos dias de hoje têm que prezar a qualidade de um produto ou serviço devido as dificuldades de um mercado muito competitivo.

Segundo Juran apud Mendonça (1981, p.6) define “Qualidade como a ausência de deficiências”

Um produto ou serviço é de qualidade no momento em que atende às necessidades e expectativas de seus consumidores. Para um produto ou serviço ser apontado como possuidor da Qualidade Total, vai depender da qualidade do produto ou da prestação do serviço para os seus clientes. E, por sua vez, essa boa qualidade é representada através do resultado dos processos de produção dos produtos ou serviços.

Então Mendonça (2009) afirma-se que a qualidade está ligada diretamente com o consumidor, e o produto ou serviço tem que estar de acordo com as expectativas do cliente. Isto inclui a qualidade física dos produtos e serviços, a produtividade da organização, a eficiência da mesma, como também aspectos como sua ética e sua moral.

Littman e Carr (1992) enfatiza que a GQT valoriza o funcionário na organização, reconhece a capacidade do ser humano de resolver problemas no lugar que ocorreu e no momento ocorrido, e busca a perfeição constante.

Para Mendonça (2009) a filosofia da Gestão da Qualidade Total é baseada em mudanças, seja esta desde a postura gerencial, nas atitudes e comportamentos dos funcionários, como também em mudança nos processos, no atendimento, na produção dos bens e serviços, enfim, tem que ser uma modificação desde o psicológico à mudanças físicas.

Há três elementos fundamentais na Gestão de Qualidade Total, são esses:



Figura 1: Elementos fundamentais da GQT
Fonte: MENDONÇA, 2009

- **Foco no Cliente:** A satisfação do cliente é o principal foco da empresa. O bom atendimento dos clientes, as parcerias adotadas entre empresa e cliente, a superação das expectativas do cliente e o conhecimento do perfil do mesmo, são pontos que se devem trabalhar internamente para os funcionários serem aptos a recepcionar bem o usuário e assim superar suas expectativas.
- **Melhoria dos Processos:** Nesse elemento, a organização dá um estímulo para manifestações de idéias e opiniões, compartilhamento de informações bem como participação nas decisões. Isso estimula os funcionários a crescerem na empresa, e com suas idéias fazer com que melhorem processos e ações dentro da mesma.
- **Envolvimento de Pessoas:** Nesse tópico o foco principal é a valorização do trabalho prestado pelo funcionário e a satisfação do mesmo com o seu emprego. O envolvimento de pessoas não diz respeito apenas ao aspecto individual, no qual cada um queira crescer sozinho, mas sim ao crescimento como equipe, onde um

trabalho complementar o outro e assim atinjam o grande propósito da organização que é a satisfação do cliente.

2.3.1 GESTÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS

A qualidade em serviços é a busca do diferencial de atendimento oferecido no mercado, aonde as organizações têm que procurar cada vez mais atender as necessidades dos clientes, ganhando assim seu respeito e sua credibilidade. Como já exposto no tópico anterior, a qualidade é um ponto crucial para uma empresa.

Mas o que seria serviços?

Serviços para Las Casas apud Rathmell (1998, p.14) “Serviços são atos, ações, desempenho”.

Pois bem, se essas tarefas propostas não forem desempenhadas de forma correta, precisa e ágil, a instituição perderá seu rótulo de empresa de qualidade.

Berry et al. (2006.p.104) ressalva que uma organização tem que prestar serviços de forma a superar as expectativas dos clientes, atingindo assim sua satisfação. As principais características para um serviço ser apontado positivamente como serviço de qualidade percebida são:

- Credibilidade: Envolve aspectos como confiança, honestidade, o crédito e a inclusão concreta com os interesses do cliente.
- Agilidade de resposta: Refere-se à disponibilidade e rapidez dos funcionários para fazerem o atendimento do cliente.
- Confiabilidade: Significa tratar com coerência e ao longo do tempo manter constante postura e atitude com todos os clientes.
- Competência: Diz respeito às habilidades necessárias para atender bem o cliente, e o conhecimento adequado para desempenhar tal função.
- Acesso: Refere-se à facilidade de estar sempre a disposição do cliente, sempre em fácil acesso.
- Cortesia: Significa tratar bem, com respeito e consideração qualquer cliente que entre na empresa.

- Comunicação: Diz respeito a constante busca de passar informações aos clientes de forma clara, e deixá-lo ciente que a organização está sempre disposta a ouvir suas necessidades.
- Segurança: Esse ponto refere-se ao fato de que a empresa tem que deixar bem claro aos clientes que eles estão seguros na empresa, e que não correm nenhum tipo de risco ao usufruírem seus produtos ou serviços.
- Tangíveis: As evidências físicas são pontos que o cliente observa bastante, então a organização tem que estar com suas aparências físicas boas para assim qualificarem o serviço que o cliente almejar.
- Conhecer o cliente: Essa característica tem muita importância, pois se refere ao esforço dos funcionários no que diz respeito à compreensão de todas as necessidades do cliente, aplicando essa percepção no atendimento dia-a-dia.

O setor de prestação de serviços vem crescendo bastante nos últimos anos, e está cada vez mais acirrado. Com a concorrência, muitos estudiosos vêm desenvolvendo métodos de pesquisas cada vez melhores e precisos para se avaliar a qualidade dos serviços, bem como realizar outros tipos de pesquisas.

2.3.2 MENSURAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS: ESCALA SERVQUAL

Ao abordar o tema satisfação do cliente, as instituições se deparam a uma necessidade de medir o nível de satisfação e expectativa que os seus clientes têm em relação ao produto ou serviço que está sendo oferecido.

Diante disso Quintella e Silva (2009) propuseram um modelo interessante para a avaliação em serviços é o da escala SERVQUAL, que foi desenvolvido pelos professores norte-americanos Zeithaml, Parasuraman e Berry, com a finalidade de mostrar a diferença entre expectativa e percepção do cliente, permitindo também a mensuração da qualidade do serviço. Resumidamente, a escala SERVQUAL é um instrumento que mede a qualidade do serviço.

O modelo é de alta confiança e seus resultados são muito válidos, e tal escala é baseada na definição do que seria *qualidade em serviço* e em mais cinco dimensões. Essas cinco dimensões ajudam a organização a entender melhor as

expectativas e percepções que o cliente tem ou criou com relação ao serviço prestado pela empresa. As cinco dimensões são:

- *Tangibilidade*: Essa dimensão compreende as aparências gerais da empresa, desde as suas instalações físicas e seus equipamentos, até a aparência pessoal dos seus funcionários.
- *Confiabilidade*: Capacidade de realizar o serviço de forma ágil e ganhando a confiança do cliente.
- *Responsividade*: Significa disponibilidade de prestar o serviço prontamente e assessorar o cliente no que ele desejar.
- *Segurança*: Neste ponto está à competência dos funcionários, como também sua capacidade de transmitir para o cliente segurança, confiança e credibilidade.
- *Empatia*: Essa dimensão diz respeito à atenção individual para cada cliente e a facilidade de contato com o funcionário.

De acordo com Duarte (2008) a escala SERVQUAL é um questionário dividido em 2 seções, na qual o primeiro bloco de perguntas, composto por 22 perguntas, tem o objetivo de medir o nível esperado ou ideal para uma empresa de serviços; e a segunda seção, também composta por 22 perguntas, busca avaliar a percepção do consumidor sobre a empresa em que está sendo aplicado o questionário.

Tal instrumento foi aplicado em quatro ramos de serviços distintos, a fim de validar esta ferramenta. O estudo, ao final das pesquisas nos quatro segmentos, apresentou a confiabilidade e a validade dessa escala para qualquer tipo de serviço. No entanto, os autores advertem aos usuários da Escala ServQUAL que façam uma adaptação da mesma para a realidade de casa serviço.

O questionário abaixo, agrupa e distribui os 22 atributos relacionados à qualidade de serviços entre as cinco dimensões da qualidade de serviços.

Item	Expectativa (E)	Desempenho (D)
1 Aspectos Tangíveis	Eles deveriam ter equipamentos modernos.	XYZ possuem equipamentos modernos.
2	As suas instalações físicas deveriam ser visualmente atrativas.	As instalações físicas da XYZ são visualmente atrativas.
3	Os seus empregados deveriam estar bem vestidos e asseados.	Os empregados da XYZ são bem vestidos e asseados.
4	As aparências das instalações das empresas deveriam estar conservadas de acordo com o serviço oferecido.	A aparência das instalações físicas da XYZ é conservada de acordo com o serviço fornecido.
5 Confiabilidade	Quando as empresas prometem fazer algo em um tempo determinado, deveriam fazê-lo.	Quando XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.
6	Quando os clientes têm algum problema com as empresas, estas deveriam ser solidárias e deixá-los seguros.	Quando você tem algum problema com a empresa XYZ, ela é solidária e o deixa seguro.
7	As empresas deveriam ser de confiança.	XYZ é de confiança.
8	Elas deveriam fornecer o serviço no tempo prometido.	XYZ fornece o serviço no tempo prometido.
9	Elas deveriam manter os registros das transações de forma correta.	XYZ mantém seus registros de forma correta.
10 Presteza	Não seria de se esperar que as empresas informassem os clientes exatamente quando os serviços fossem executados.	XYZ não informa exatamente quando os serviços serão executados.
11	Não é razoável de esperar por uma disponibilidade imediata dos empregados das empresas.	Você não recebe serviço imediato dos empregados da XYZ.
12	Os empregados das empresas não têm que estar sempre disponíveis em ajudar os clientes.	Os empregados da XYZ não estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
13	É normal que eles estejam muito ocupados em responder prontamente aos pedidos.	Empregados da XYZ estão sempre ocupados em responder aos pedidos dos clientes.
14 Segurança	Clientes deveriam ser capazes de acreditar nos empregados das empresas.	Você pode acreditar nos empregados da XYZ.
15	Clientes deveriam se sentir seguros na negociação com os empregados das empresas.	Você se sente seguro em negociar com empregados da XYZ.
16	Os empregados deveriam ser educados.	Empregados da XYZ são educados.
17	Os empregados deveriam obter suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.	Os empregados da XYZ não obtêm suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.
18 Empatia	Não seria de se esperar que as empresas dessem atenção individual aos clientes.	XYZ não dá atenção individual a você.
19	Não se pode esperar que os empregados dêem atenção personalizada aos clientes.	Os empregados da XYZ não dão atenção pessoal.
20	É um absurdo esperar que os empregados saibam quais são as necessidades dos clientes.	Os empregados da XYZ não sabem suas necessidades pessoais.
21	É absurdo esperar que empresas tenham os melhores interesses de seus clientes como objetivo.	XYZ não tem os seus melhores interesses como objetivo.
22	Não deveria se esperar que o horário de funcionamento fosse conveniente para todos os clientes.	XYZ não tem os horários de funcionamento conveniente a todos os clientes.
(1)	Discordo fortemente	(7) concordo fortemente

Figura 2: O instrumento SERVQUAL

Fonte: DUARTE, 2008

2.3.3. Modelos de avaliação da satisfação do cliente

Existem diversos modelos que podem ser utilizados para avaliar o grau de satisfação dos clientes. O Índice de Satisfação do Cliente Norte Americano e o Índice Europeu de Satisfação do Cliente são elementos, bastante consagrados no mundo, para avaliar o nível de satisfação de um produto ou serviço por parte dos seus consumidores.

Segundo Urdan e Rodrigues (2009) o Índice de Satisfação do Cliente Norte Americano (ISCN), tem como objetivo dar uma base de mensuração uniforme e comparável para a satisfação global do cliente, além de apontar relações de tal construto com seus principais antecedentes e conseqüentes.

O que está implícito no modelo é o reconhecimento de que a satisfação global do cliente não pode ser medida diretamente; sendo variável latente, exige referências na sua mensuração.

A figura 2, logo abaixo, demonstra as relações que compõem tal modelo.

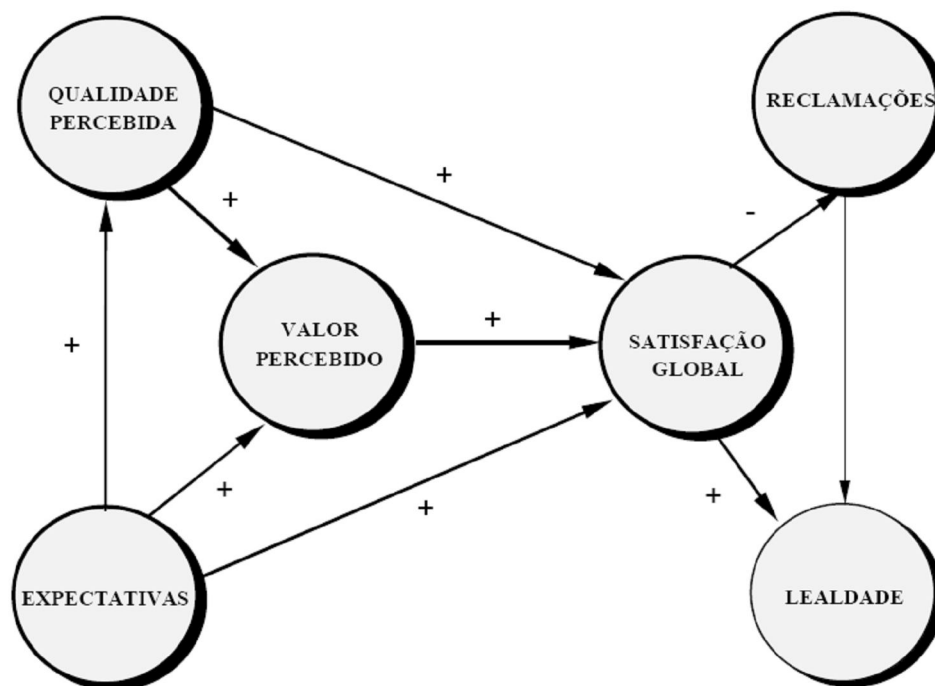


Figura 3: Modelo do Índice de Satisfação do Cliente Norte Americano
URDAN, André Torres; RODRIGUES, Arnaldo Rocha.

No modelo, a satisfação global possui três determinantes, sendo o primeiro determinante a qualidade percebida, o segundo determinante é o valor percebido, e o terceiro determinante são as expectativas. A determinante *qualidade percebida* tem efeito direto na satisfação do cliente, mas essa também engloba dois componentes básicos que são a customização – fornecedor oferece ao cliente algo que atenda as suas necessidades – e confiabilidade – confiança que o cliente tem sobre o produto adquirido. O determinante *valor percebido* está relacionado ao nível percebido da qualidade do produto ou serviço em relação ao preço pago pelos clientes, sendo de extrema importância o fator preço. Por fim, o último determinante as expectativas dos clientes, no qual envolve os outros dois aspectos determinantes, pois será feita uma previsão do que o produto ou serviço dispõe, se ele superou as necessidades dos clientes nos fatores qualidade e preço.

De acordo com Soares, Vaz, Coelho e Esteves (2009) um outro instrumento utilizado para medir a satisfação dos clientes das organizações é o Índice Europeu de Satisfação dos Clientes (ECSI). Este índice foi criado com o objetivo de prover para as empresas meios que lhes permitam avaliar anualmente a percepção dos seus clientes em relação aos seus produtos/serviços, transformando-se em um indicador de medida do desempenho para as economias nacionais e européias. O ECSI tem o objetivo de construir índices gerais de satisfação, permitindo a comparação entre setores e segmentos da economia de um país. Seu objetivo central era desenvolver um instrumento de mensuração da satisfação mais adequado ao mercado europeu.

Com base no Institute for Citizen-Centred Service (2009) um outro instrumento utilizado para medir a satisfação dos clientes em organizações é o Common Measurements Tool (CMT). Sua política foi lançada em 1998 como uma maneira fácil de utilizar o instrumento de pesquisa de satisfação do cliente que iria facilitar a comparação entre as jurisdições. Esse instrumento se caracteriza por ser uma ferramenta de pesquisa e escalas que permite às agências estatais de serviços medir a satisfação do cliente e identificar melhorias no serviço de entrega para os usuários do serviço.

Com os resultados do CMT, os gerentes são capazes de construir uma pesquisa de satisfação do cliente, selecionando as questões que atendam às necessidades de sua organização

O CMT é projetado para ser uma ferramenta flexível, deixando as organizações se livre para acrescentar perguntas personalizadas que ajudarão a melhorar a qualidade do serviço.

Ao utilizar um conjunto comum de questões, as agências poderão comparar seu desempenho com outras agências prestadoras do mesmo serviço. Esse instrumento possui 8 questões fundamentais que mede os principais fatores dessa satisfação. Há também um conjunto de perguntas adicionais que podem ser usadas para compreender os controladores de satisfação.

2.4 GESTÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO BRASIL

Littman e Carr (1992) ressalva que o setor público no Brasil está cada vez mais exigente, e seus funcionários têm que estar aptos a fornecerem para os cidadãos um serviço de qualidade. A qualidade nesse caso se estende desde o atendimento do cliente, abrangendo a agilidade na prestação do serviço, a presteza do funcionário, a excelência do serviço, a atenção dedicada pelo empregado para fazer tal tarefa e diversos outros aspectos. Esses fatores serão de extrema importância na avaliação do serviço pelo cliente, pois se o mesmo ficar satisfeito e tiver seus objetivos alcançados diremos que tal serviço foi prestado com qualidade.

Mas também temos que ressaltar nesse ponto a questão da redução dos custos, onde o governo deve oferecer ao Estado ou Município a verba necessária para as suas necessidades a fim de supri-las. Cabe ao gestor da instituição distinguir qual área do seu setor precisa de investimentos para melhorar seus processos, dá à seus funcionários treinamentos para eles estarem capazes de desempenhar suas funções distintamente, e também oferecer aos funcionários materiais para a prestação dos seus serviços bem como um ambiente adequado para a sua atuação.

Resumindo, o Governo tem várias razões para usar a Gestão da Qualidade Total, e essas se estendem desde o fato de ter que oferecer um serviço melhor para as pessoas, como reduzir seus gastos do orçamento, alcançar e conservar melhores funcionários para os cidadãos.

2.4.1 PRÊMIO NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA

Visto a necessidade de as organizações precisarem de um estímulo e a mais por parte do governo, viu-se a necessidade de elaborar um prêmio como forma de incentivar as instituições a desempenharem o melhor papel possível em cada serviço que as mesmas ofereçam.

De acordo com o portal GESTÃO PÚBLICA (2009), com base na questão da qualidade do serviço público no Brasil, viu-se a necessidade de criar um prêmio para as instituições e, em março de 1998, organizações privadas e públicas, juntamente com os servidores públicos e os demais cidadãos enxergaram uma oportunidade de ganhos coletivos tanto para o setor público quanto para a sociedade, e criaram o Prêmio Qualidade do Governo Federal – PQGF. Esse prêmio tem como finalidade distinguir e recompensar as organizações públicas que apontem elevado desempenho institucional, com qualidade em gestão. A premiação ocorre anualmente e a instituição premiada é aquela que comprova melhoria gerencial na administração da inovação, da redução de custos, da qualidade do serviço e da satisfação do cidadão.

Após cinco anos o prêmio mudou de nome para **Prêmio Nacional da Gestão Pública**, mas continuou mantendo seu propósito, de estimular, através da premiação e do reconhecimento, as instituições à adotarem o compromisso de mudar e permanecer da melhor forma possível colaborando assim para a transformação da gestão pública do país.

Tal prêmio tem como objetivos estimular instituições públicas a darem prioridades para atuações viradas para o progresso da gestão e do crescimento institucional, reconhecimento formal dos resultados alcançados pelas instituições com a prática da Gestão Pública da Qualidade e no momento que tenham práticas bem sucedidas uma organização tem que disponibilizar para as demais essas práticas para ser um tipo de modelo a ser seguido.

O Prêmio Nacional da Gestão Pública é direcionado para todas as instituições públicas do país, abrangendo desde as organizações federais, quanto estaduais e municipais.

2.4.2 PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO PÚBLICA E DESBUROCRATIZAÇÃO – GESPÚBLICA

Segundo o GESTÃO PÚBLICA (2009), o Programa de Qualidade no Serviço Público vem se destacando, desde 1991, como uma obra essencial que induz os benefícios no que diz respeito à qualidade da gestão das instituições públicas no Brasil.

Em fevereiro de 2005, por meio do Decreto Nº 5.378, o Programa da Qualidade no Serviço Público mudou de nomenclatura para Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA.

Esse programa foi instituído pelo Ministério do Planejamento e Orçamento e é voltado para orientar órgãos públicos na melhoria de produzir resultados eficazes para a sociedade. Ele norteia as ações das instituições de acordo com um conjunto de princípios, voltados para a qualidade da gestão e dos serviços públicos, mobiliza as organizações a adquirirem o Modelo de Excelência em Gestão Pública, e também auxilia as organizações públicas brasileira a estabelecerem os padrões da qualidade no atendimento ao cidadão.

As duas principais ações do GESPÚBLICA são: a busca na padronização da qualidade do atendimento ao cidadão e a avaliação da satisfação dos usuários dos serviços públicos.

- Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão: Essa ação consiste na orientação, das instituições públicas, que prestam qualquer tipo de atendimento aos cidadãos, sobre o padrão de qualidade do serviço. Isso significa que, uma vez instalado o estabelecimento dos padrões de atendimento, a organização terá que estabilizar um acordo com o cidadão a respeito de como será feita a prestação de tal serviço.
- Avaliação da Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos: Essa ação norteia a instituição a desempenhar pesquisas de satisfação do usuário, e com o resultado dessas pesquisas avaliarem a satisfação do cliente, e assim poderem ver onde está o erro ou que atitudes corretas continuar tomando.

2.4.3 MENSURAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO BRASIL: INSTRUMENTO PADRÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Segundo o site GESTÃO PÚBLICA (2009), o Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação – o IPPS - é um questionário padrão de pesquisa de opinião que averigua o nível de satisfação dos usuários de um serviço público. Esta ferramenta de pesquisa foi criada com o escopo de se adaptar a qualquer organização pública prestadora de serviço, bem como para gerar informações sólidas entre as demais instituições. Ela pode ser utilizada tanto pelas instituições que participem do sistema, bem como pelas organizações parceiras do Programa de Qualidade do Serviço Público. A constituição do IPPS foi dirigida por um intuito básico, que era o de permitir à qualquer organização, seja esta com muitos ou poucos recursos, implantar um método para avaliar a satisfação dos seus clientes, mesmo que essa avaliação fosse “caseira”, ela seria bastante rigorosa e, conseqüentemente, muito precisa.

Este instrumento foi baseado em três metodologias: o American Consumer Satisfaction Index da Universidade de Michigan; o SERVQUAL desenvolvido pelos especialistas Zeithaml, Parasuraman e Berry; e o Common Measurement Tool do Centro Canadense de Gestão.

O IPPS não é apenas um instrumento para pesquisa de satisfação, ele também possui conjuntos de perguntas, denominados módulos temáticos, que exploram diversos temas de interesse das unidades que o utilizam.

Contudo, percebe-se que o IPPS foi criado para fornecer às organizações que o usarão, um aparelho com capacidade de subsidiar informações gerenciais úteis para beneficiar sua gestão.

É bom ressaltar que tal instrumento pode ser utilizado em qualquer organização para medir a satisfação do seu cliente, e que cada organização terá uma necessidade diferente, pois cada situação será afetada por um complexo conjunto de fatores, baseados em circunstâncias diárias da instituição.

O IPPS contém também o chamado Módulo Geral, que corresponde ao conjunto de perguntas idênticas que devem ser aplicadas em todas as organizações. O módulo geral segue o modelo do Common Measurement Tool, pois nesta etapa da pesquisa são feitas perguntas padrões que toda instituição deve responder. Ele é

formado por perguntas rápidas, e suas dimensões são: confiabilidade, responsividade, garantia, empatia e aspectos tangíveis. Esse módulo permite comparar pesquisas de satisfação de empresas com perfis de serviço e clientes bastante distintos, e em contextos diversos. A partir do módulo geral as organizações terão a possibilidade, de no futuro, acrescentar um índice nacional de satisfação dos usuários do serviço público. Tais agregações permitirão o agenciamento de políticas públicas extensas no campo de prestação de serviço ao cidadão.

3. METODOLOGIA

Neste capítulo serão apresentados os procedimentos utilizados para desenvolvimento desse trabalho, e está estruturado em quatro seções; tipo de pesquisa, população e amostra, coleta de dados e análise de dados.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Esse estudo foi operacionalizado mediante utilização da pesquisa do tipo descritiva quantitativa, pois é a metodologia que se adequa aos objetivos propostos.

A pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Esse tipo de pesquisa envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário, formulário e entrevistas.

“Um tipo de pesquisa conclusiva que tem como principal objetivo a descrição de algo – normalmente características ou funções do mercado.” (MALHOTRA, 2001 p. 108).

Segundo GIL (1996, p. 46), “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.”

A pesquisa quantitativa leva em consideração que tudo pode ser quantificável, o que significa demonstrar, numericamente, opiniões e informações para classificá-las e analisá-las.

Segundo MALHOTRA (2001, p. 179), “O método de Survey é um questionário estruturado dado a uma amostra de uma população e destinado a promover informações específicas dos entrevistados.”

Segundo (ALENCAR, 1998) “O método quantitativo pode ser definido como método hipotético-dedutivo, onde o pesquisador procura, a partir da hipótese formulada, testar sua validade, confrontando com as evidências empíricas, através do método de confirmação ou de falsificação.”

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população alvo deste trabalho foi caracterizada como todos os usuários dos serviços de justiça gratuita da cidade de Passa e Fica/RN.

Segundo MALHOTRA (2001, p. 301), “Uma população é o agregado, ou soma, de todos os elementos que compartilham algum conjunto de características comuns, conformando o universo para o problema de pesquisa de marketing.”

O plano amostral desenvolvido para efetivação do trabalho foi o não-probabilístico intencional. Foram entrevistados usuários do referido serviço.

Segundo MALHOTRA (2001, p. 301), “Amostra é um subgrupo dos elementos da população selecionado para participação do estudo.”

Na amostra não-probabilística a escolha dos elementos da amostra é feita de forma não-aleatória, havendo um procedimento de seleção dos elementos da população segundo critérios estabelecidos pelo pesquisador. Nenhum elemento qualquer pode fazer parte da amostra.

Segundo GIL (1996, p. 67), “A amostra é uma parte de um universo, ou população, com as mesmas características destes.”

Segundo GIL(1996, p. 69), “É a técnica mais perfeita para se obter uma amostra representativa do universo, ou população, porém impraticável quando a população é muito grande, pois não possibilita a aplicação da tabela de números aleatórios.”

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O processo de coleta de dados foi realizado através de entrevistas pessoais com aplicação de um instrumento de pesquisa do tipo formulário fundamentado no modelo do Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação – IPPS (em anexo).

O questionário aplicado dispunha de 25 perguntas distribuídas em quatro áreas: classificação sócio-demográfica, caracterização do usuário quanto à utilização do serviço, qualidade do serviço e satisfação dos usuários. O primeiro bloco de perguntas são relacionadas à satisfação dos usuários com a qualidade do

serviço, o atendimento e a infra-estrutura. Já o segundo bloco, refere-se à questões pessoais, como sexo, renda, grau de escolaridade.

Segundo AAKER; KUMAR; e DAY (2001, p. 2009), “As entrevistas individuais são aquelas frente com o respondente, no qual o assunto-objeto da entrevista é explorado em profundidade.”

Segundo MALHOTRA (2001, p.291), “Os formulários devem especificar quem, o que, quando, onde, por que e o modo de comportamento a serem observados.

3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DE DADOS

Por se tratar de uma pesquisa quantitativa descritiva a análise dos dados desse trabalho será feita a partir da utilização das técnicas estatísticas descritivas e exploratória, como também serão realizadas análises de tabela de contingência com o emprego do teste qui-quadrado.

Segundo AAKER; KUMAR; e DAY (2001, p. 449), “As estatísticas descritivas estão geralmente associadas à distribuição de freqüência, ajudando a sumarizar as informações apresentadas na tabela de freqüências.”

Segundo AAKER; KUMAR; e DAY (2001, p. 469), “Normalmente, nas aplicações de marketing, o teste qui-quadrado é empregado como teste de independência ou como teste de aderência.”

Segundo AAKER; KUMAR; e DAY (2001, p. 469), “um teste de independência é empregado quando o pesquisador quer saber se existem associações entre duas ou mais variáveis em um estudo.

4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

De acordo as pesquisas feitas com os usuários do serviço prestado pelo Escritório de Justiça Gratuita do Município de Passa e Fica/RN, confirmaram-se resultados como o interesse dos clientes ao buscarem o serviço, a satisfação dos mesmos com a capacidade e o atendimento dos funcionários, como também informações pessoais como a renda dos entrevistados, a quantidade de pessoas que moram em sua residência, quantidade de filhos, grau de escolaridade e situação no trabalho.

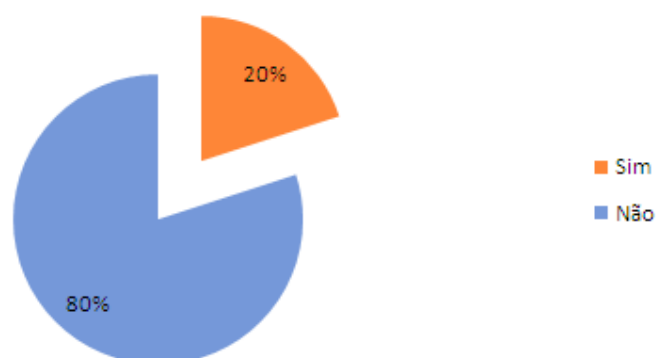
4.1 CLASSIFICAÇÃO SÓCIO-DEMOGRÁFICA

Com relação às questões de classificação sócio-demográficas, 75% dos entrevistados eram mulheres e 25% homens; 80% não estavam freqüentando mais a escola e os outros 20% freqüentavam.



Fonte: Lisboa, 2009.

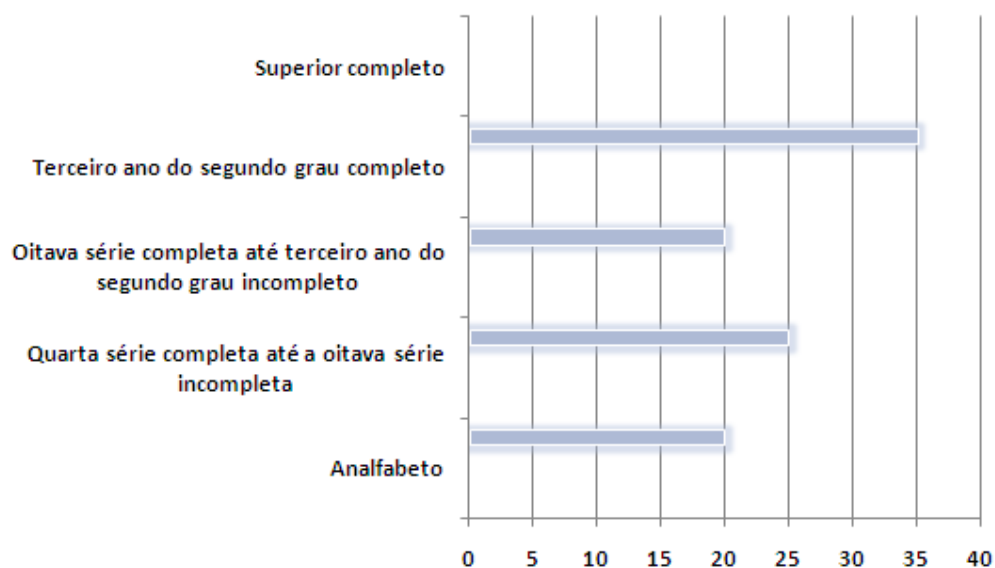
Está frequentando a escola



Fonte: Lisboa, 2009.

Quanto à escolaridade, os dados foram bem diferenciados, e pôde-se perceber que o grau de analfabetos ainda é grande, e o grau de concluintes de um curso superior é lamentável, pois entre os entrevistados 20% eram analfabetos, 25% havia concluído até a quarta série, 20% concluído até a oitava série e 35% tinham concluído o terceiro ano do segundo grau.

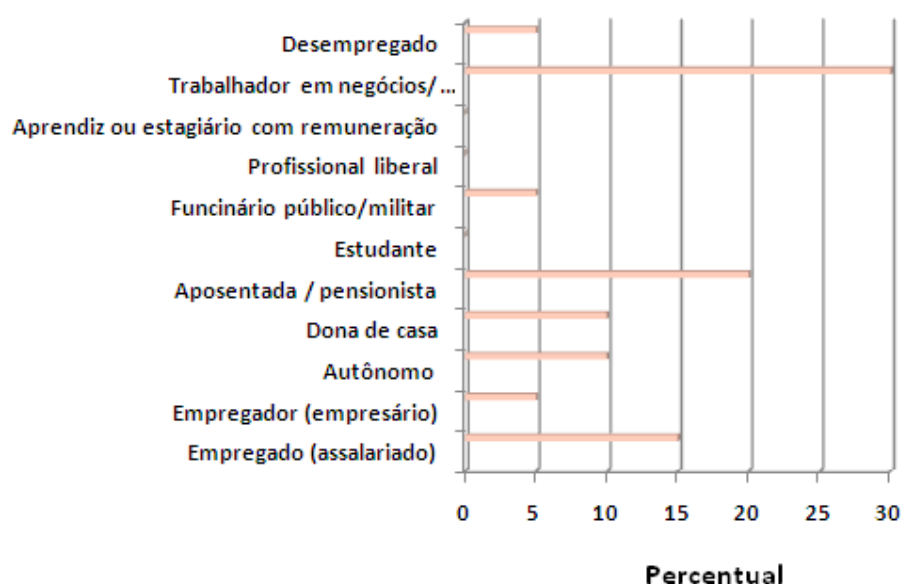
Escolaridade



Fonte: Lisboa, 2009.

Quanto à situação de trabalho, as respostas também foram bem diferenciadas. Entre os entrevistados 15% eram empregados (assalariados), 5% é empregador, 10% era considerado autônomo/diarista (artesão, dono de van, camelô), 10% eram donas de casa, 20% eram aposentados/pensionistas, 5% funcionário público, 30% trabalhava em negócios/ empreendimento familiar, e 5% estava desempregado.

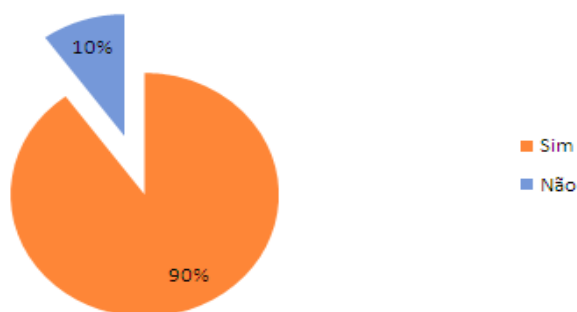
Situação no trabalho



Fonte: Lisboa, 2009.

Dentre os entrevistados 90% tinham filhos e somente 10% não tinham.

Quem tem filhos



Fonte: Lisboa, 2009

Todos os entrevistados já haviam trabalhado antes, 25% estavam à procura de emprego e 75% estavam bem em sua situação empregatícia.

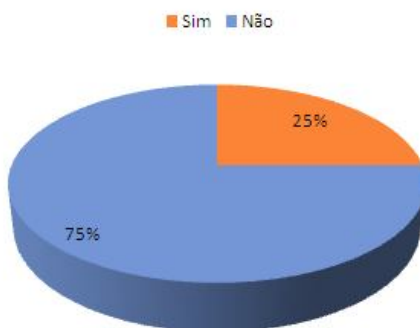
Fonte: Lisboa, 2009.

Já havia trabalhado antes



Fonte: Lisboa, 2009.

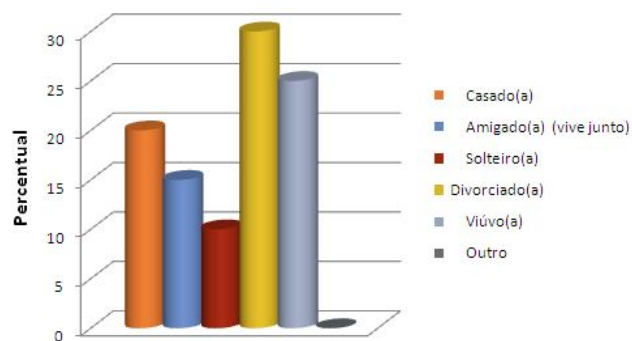
À procura de emprego



Fonte: Lisboa, 2009.

Quanto ao estado civil, 20% dos entrevistados eram casados, 30% divorciado, e 25% viúvo.

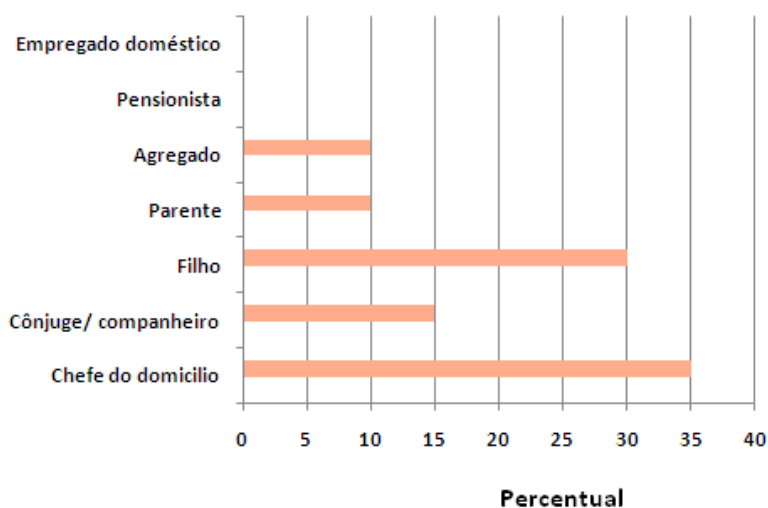
Estado civil dos entrevistados



Fonte: Lisboa, 2009.

No que diz respeito à função do entrevistado onde ele reside, 35% respondeu que era chefe do domicílio/pessoa responsável, 15% era cônjuge/companheiro, 30% era filho, 10% era parente, 10% agregado, e 5% empregado doméstico.

Situação do entrevistado no local onde reside

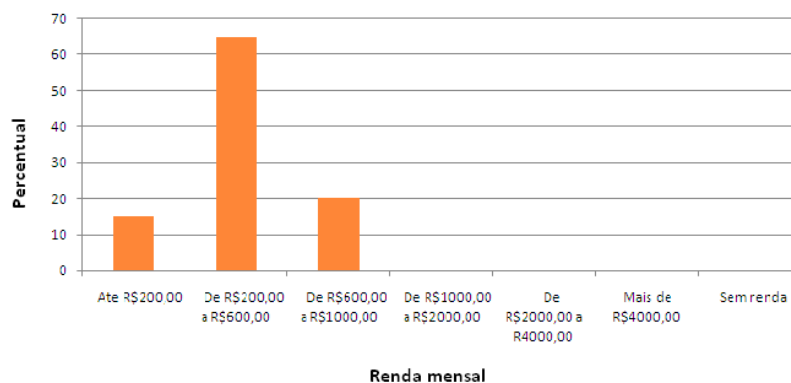


Fonte: Lisboa, 2009.

Quanto à renda dos entrevistados, os resultados foram bastante assustadores, pois pela renda vemos que têm pessoas vivendo em situação de precariedade. A pesquisa afirmou que 15% possuíam renda mensal de até R\$200,00,

65% tinha renda mensal entre R\$200,00 a R\$600,00, e 20% uma renda de R\$600,00 a R\$1000,00 por mês.

Renda mensal do entrevistado



Fonte: Lisboa, 2009.

Unindo a renda dos entrevistados com a renda dos demais familiares ou parentes que viviam em sua residência, seguem os dados apurados: 15% possuíam renda mensal de até R\$200,00, 45% variava entre R\$200,00 a R\$600,00, 25% entre R\$600,00 a R\$1000,00, 10% dos entrevistados tinham renda mensal da família entre R\$1000,00 a R\$2000,00, e 5% a renda familiar variava entre R\$2000,00 a R\$4000,00.

Renda mensal da família do entrevistado

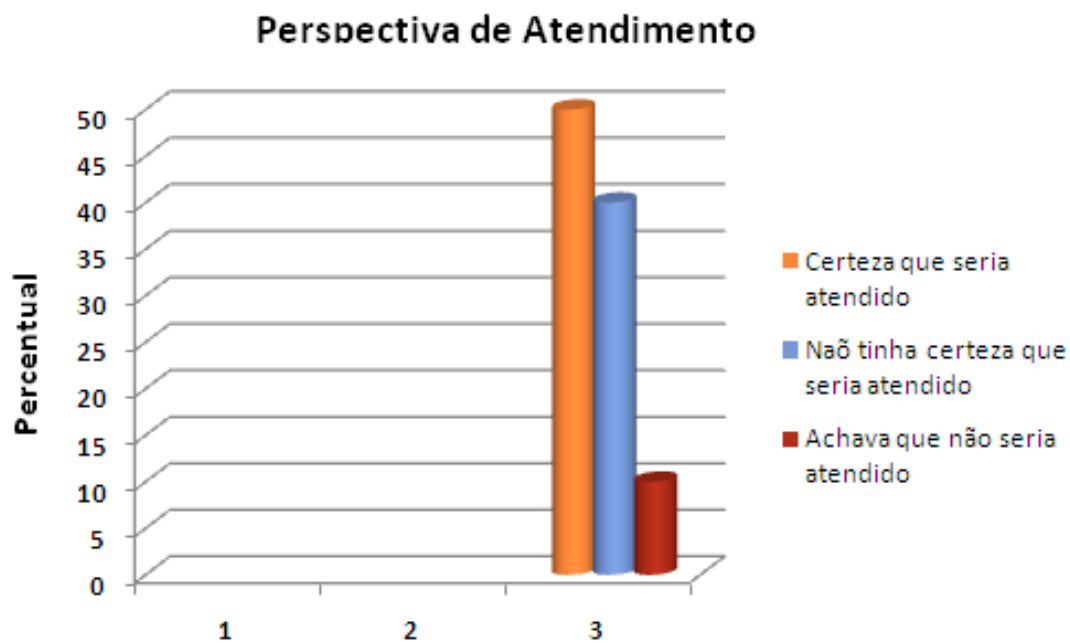


Fonte: Lisboa, 2009.

4.2 CARACTERIZAÇÃO DO USUÁRIO QUANTO A UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

Quanto à utilização do serviço, os dados obtidos pela pesquisa mostram que 100% dos entrevistados estavam a procura de atendimento jurídico, e 100% conseguiu usufruir e ter acesso ao serviço. A nota média dada pelos entrevistados do serviço variou entre 7 e 8.

Antes de chegarem ao escritório de justiça gratuita 50% dos entrevistados achava que seria atendido, mas não tinha certeza, 40% tinha certeza que seria atendido, e 10% achava que não seria atendido.

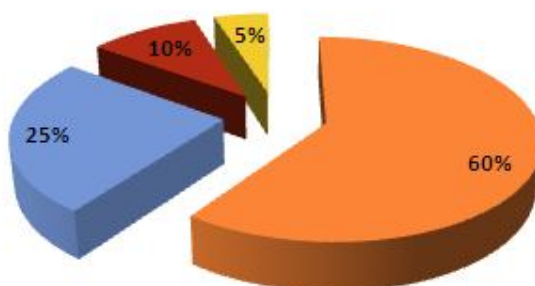


Fonte: Lisboa, 2009.

Quanto à facilidade do atendimento 60% dos entrevistados considerou o atendimento muito fácil, 25% considerou pouco fácil, 10% achou pouco difícil, E 5% respondeu muito difícil.

Facilidade de Atendimento

Muito fácil Fácil Difícil Muito Difícil

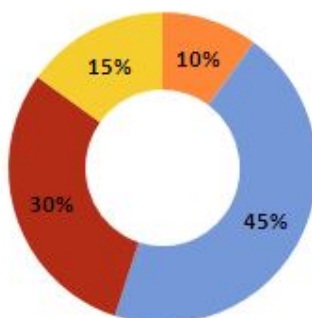


Fonte: Lisboa, 2009.

No que diz respeito ao tempo de espera para ser atendido 10% foi atendido em 2 horas, 30% esperou 1 hora, 45% aguardou 1 hora e 30 minutos, e 15% menos de 1 hora.

Tempo de espera para ser atendido

2 Horas 1 Hora e 30 minutos 1 Hora Menos de 1 Hora

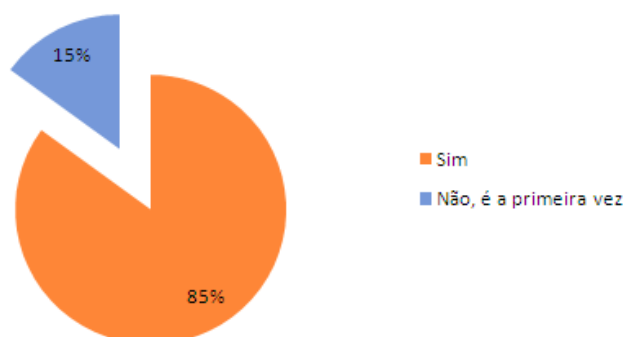


Fonte: Lisboa, 2009.

No quesito divulgação, a propaganda está sendo feita boca a boca e 100% dos entrevistados ficaram sabendo do serviço através de amigos que haviam usufruído do serviço. A divulgação é um ponto que pode ser explorado, podendo fazer propagandas para mais pessoas poderem ter a chance de conhecer e utilizar o serviço de atendimento jurídico.

A maioria dos entrevistados já tinham ido ao Escritório de Justiça Gratuita antes, 85%. Os outros 15% estavam indo pela primeira vez.

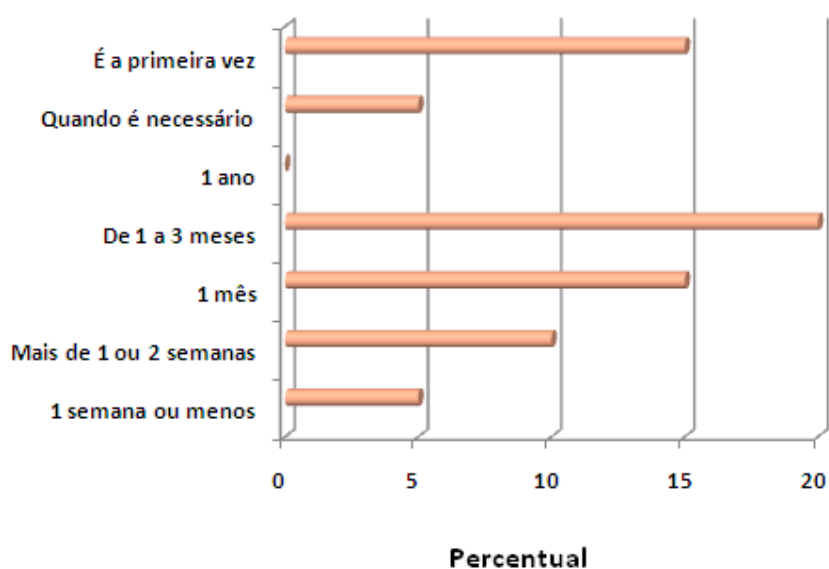
Já esteve no escritório de justiça gratuita antes?



Fonte: Lisboa, 2009.

Em se tratando do tempo que os entrevistados eram clientes do escritório de justiça gratuita, 15% respondeu que era usuário do serviço a mais de um mês, 20% entre 1 e 3 meses, e 15% era a primeira vez que estava indo em busca do serviço.

Tempo que é usuário do escritório de justiça

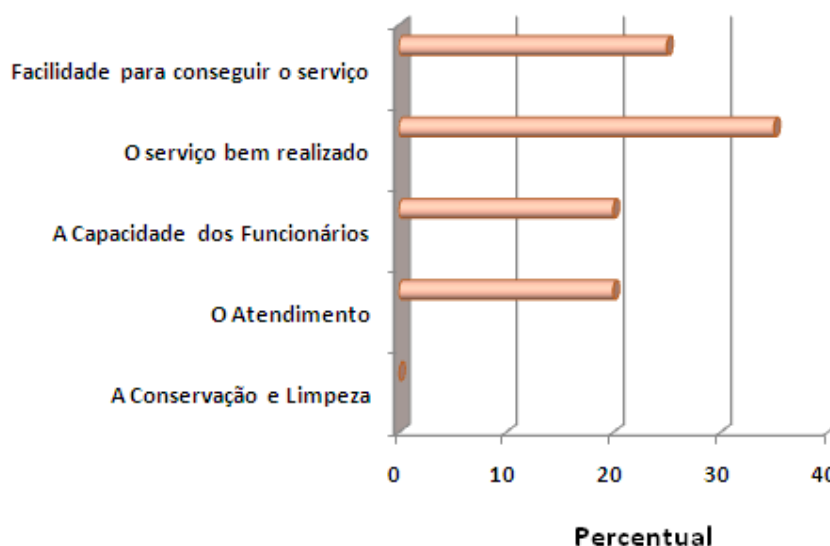


Fonte: Lisboa, 2009.

4.3 QUALIDADE DO SERVIÇO

Em relação à importância que os usuários do serviço levam em consideração para ficarem satisfeitos com o serviço oferecido pelo Escritório de Justiça Gratuita, foram apurados os seguintes dados: 20% dos entrevistados acha que o atendimento dos funcionários é o ponto mais importante do serviço, 20% respondeu que a capacidade dos funcionários era o ponto mais importante. Outros 35% consideram que o serviço ser feito direito é o ponto mais importante. E, ainda 25% acredita na facilidade de conseguir o serviço o mais importante.

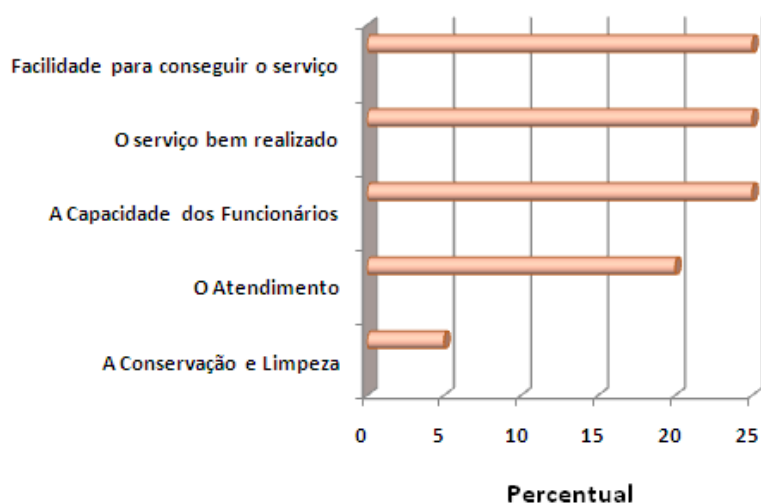
O mais importante fator de satisfação dos clientes em relação ao serviço



Fonte: Lisboa, 2009.

Importa registrar que 5% dos entrevistados acham que a conservação e limpeza do escritório como segundo ponto mais importante; 20% acreditam no atendimento dos funcionários como o segundo ponto mais importante; 25% respondeu que a capacidade dos funcionários é o segundo mais importante, outros 25% também acham mais importante o serviço ser feito direito, e os outros 25% acreditam na facilidade de conseguir o serviço.

O segundo fator mais importante para a satisfação dos clientes com o serviço

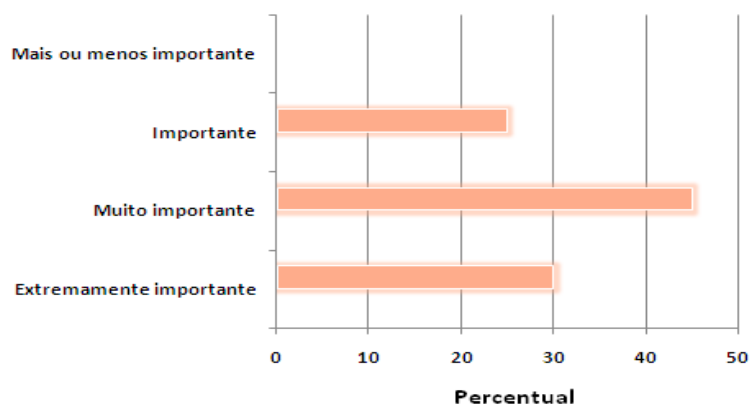


Fonte: Lisboa, 2009.

4.4 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

De acordo com os dados, em relação ao atendimento dos funcionários, os usuários acham que, para ficarem satisfeitos com o atendimento dos funcionários, 30% acha que é extremamente importante que estes sejam gentis, atenciosos e respeitosos, 45% respondeu que é muito importante e 25% acha importante.

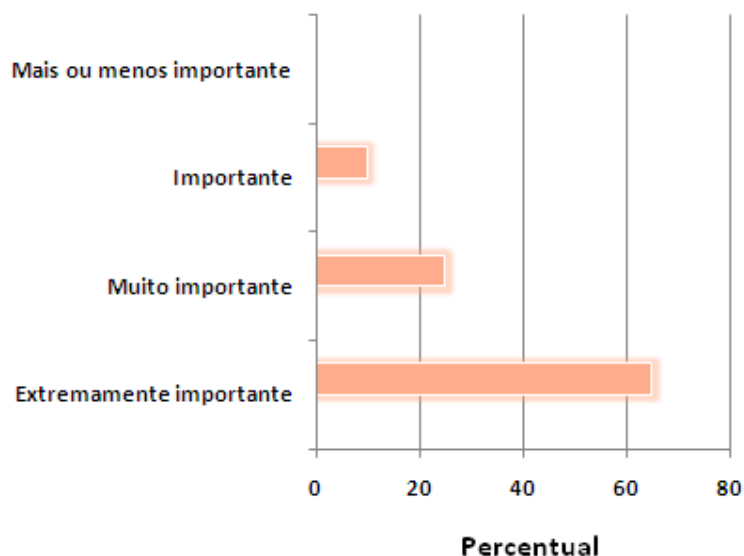
Funcionários gentis, atenciosos e respeitosos



Fonte: Lisboa, 2009.

Vale ressaltar que, 65% respondeu que é extremamente importante os funcionários darem explicações claras e simples, 25% respondeu que esse fator é muito importante, e 10% dos entrevistados acha importante.

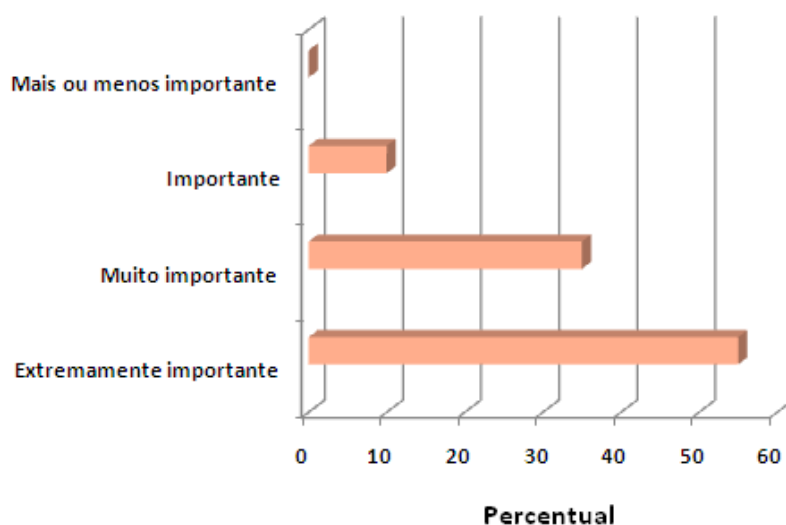
Funcionários darem explicações claras e simples



Fonte: Lisboa, 2009.

No que concerne à capacidade do funcionário, para o usuário ficar satisfeito com a capacidade dos funcionários, 55% acha extremamente importante que os funcionários forneçam informações corretas e completas; 35% respondeu como sendo muito importante; e 10% acha importante.

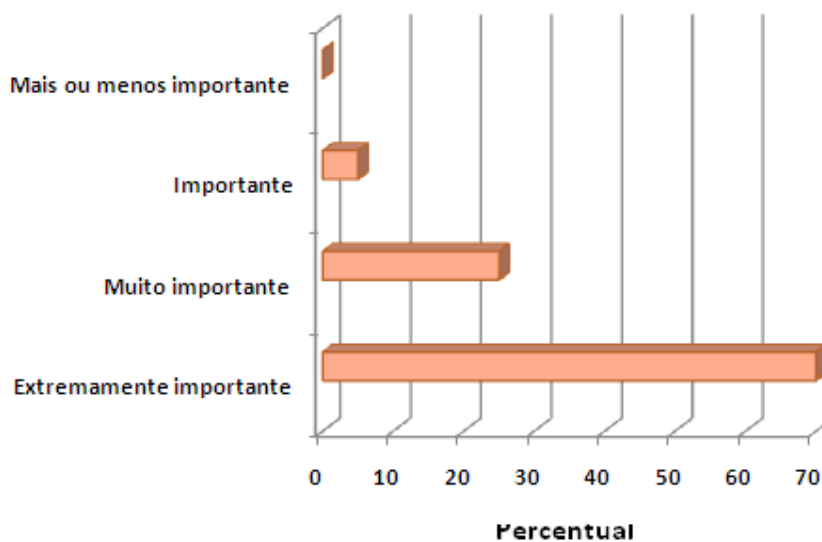
Funcionários darem informações corretas e completas



Fonte: Lisboa, 2009.

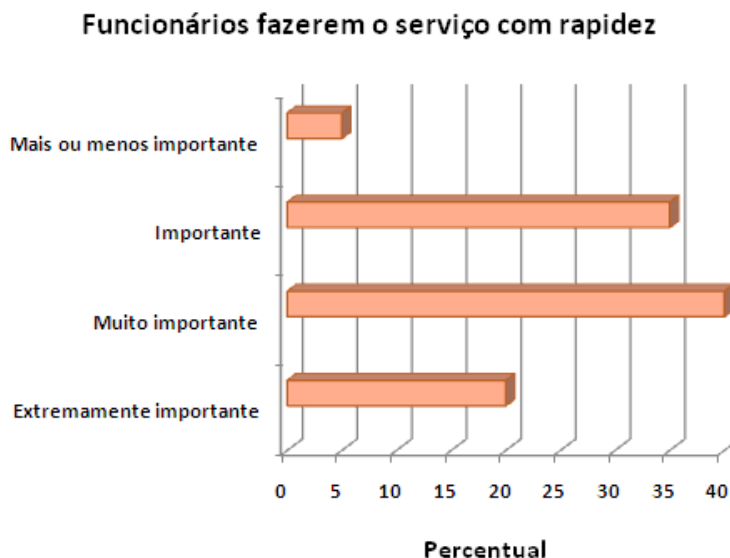
Em relação à capacidade dos funcionários solucionarem problemas, 70% dos entrevistados respondeu que é extremamente importante, 25% acha muito importante; e 5% respondeu que é importante.

Funcionários serem capazes de solucionar problemas



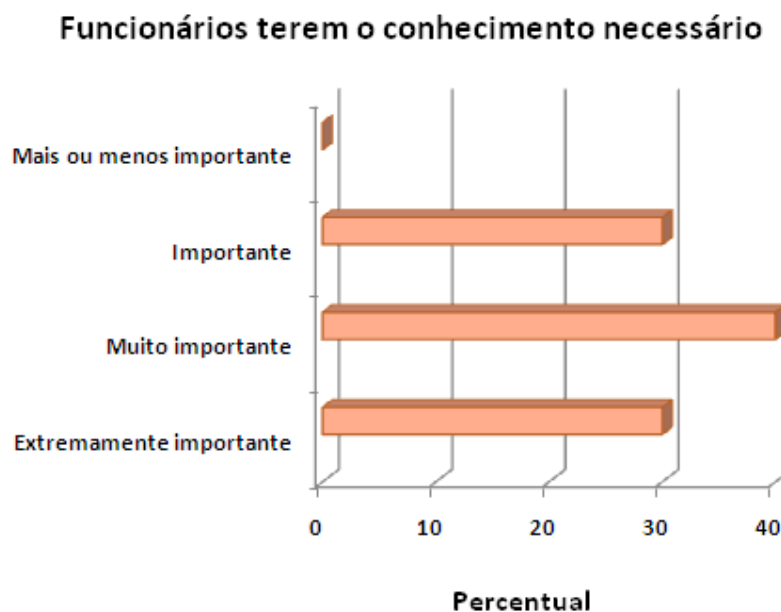
Fonte: Lisboa, 2009.

Dentre os entrevistados, 20% responderam que é extremamente importante que os funcionários façam o serviço com rapidez; 40% que é muito importante; 35% acha importante; e 5% acha mais ou menos importante.



Fonte: Lisboa, 2009.

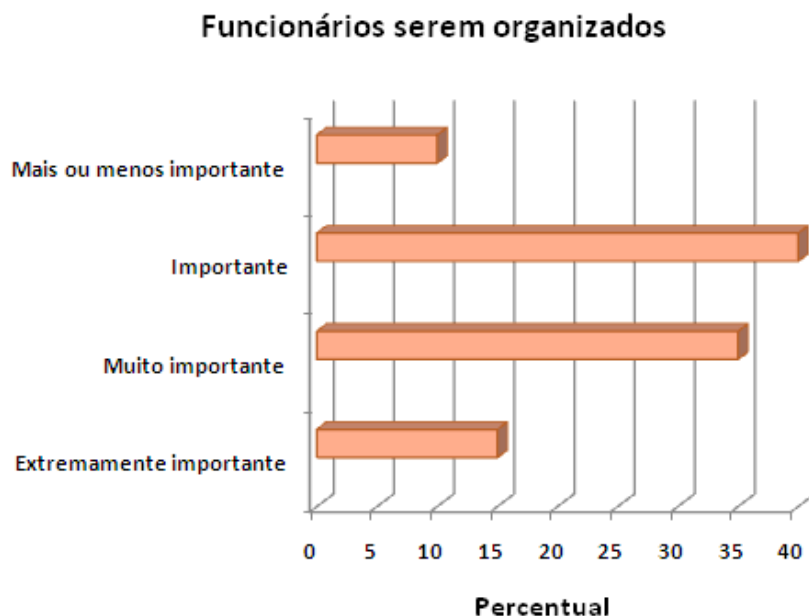
Dentre os entrevistados, 30% acha extremamente importante que os funcionários tenham o conhecimento necessário; 40% acha muito importante; e 30% acha importante.



Fonte: Lisboa, 2009.

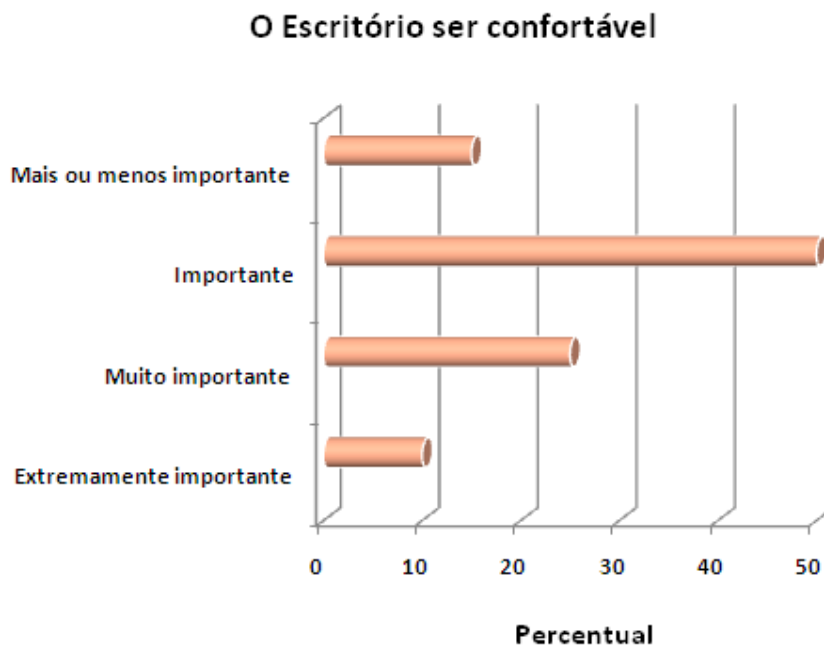
Quanto a organização dos funcionários, 15% dos entrevistados acha extremamente importante que os funcionários sejam organizados; 35% acha muito

importante; 40% respondeu ser importante; e 10% respondeu como sendo mais ou menos importante.



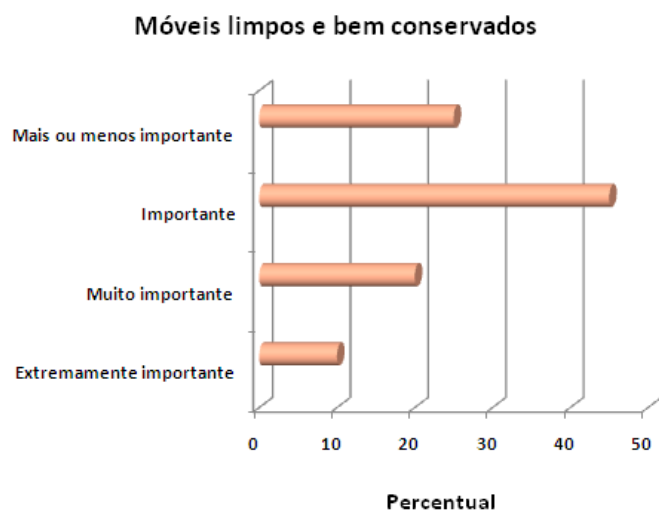
Fonte: Lisboa, 2009.

Em se tratando da conservação e infra-estrutura do escritório, 10% acha extremamente importante o Escritório de Justiça Gratuita ser confortável; 25% respondeu como sendo muito importante; e 50% acha importante; e 15% acha mais ou menos importante.



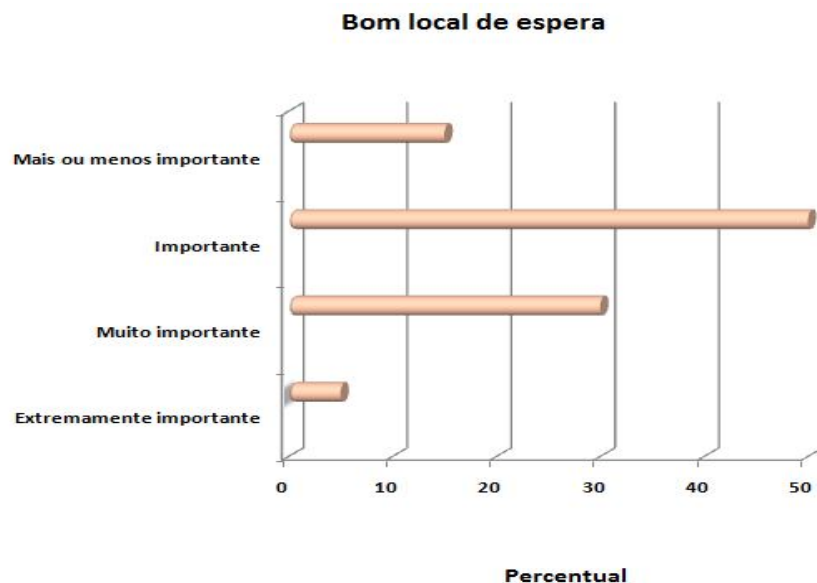
Fonte: Lisboa, 2009.

Vale ressaltar que, 10% acha extremamente importante que os móveis sejam limpos e bem conservados; 20% respondeu como sendo muito importante; e 45% acha importante; e 25% acha mais ou menos importante.



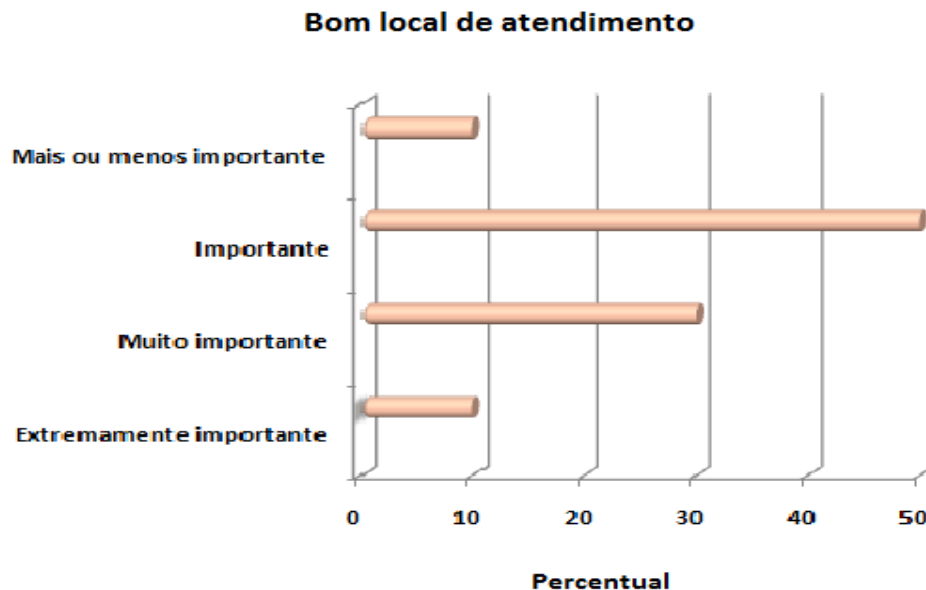
Fonte: Lisboa, 2009.

Importa ressaltar que, 5% acham extremamente importante ter um bom local de espera; 30% respondeu como sendo muito importante; e 50% acha importante; e 15% acha mais ou menos importante.



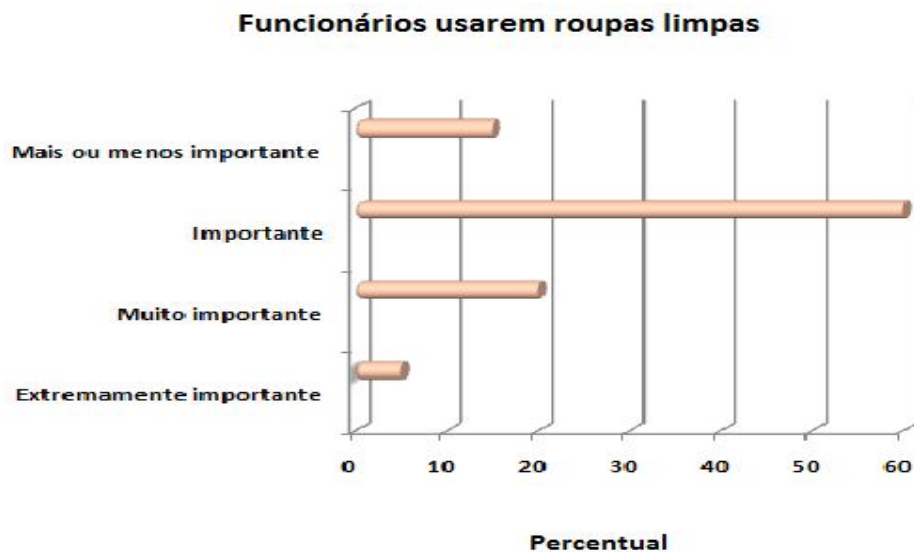
Fonte: Lisboa, 2009.

No que se refere ao local de atendimento, 10% acha extremamente importante ter um bom local; 30% respondeu como sendo muito importante; e 50% acha importante; e 10% acha mais ou menos importante.



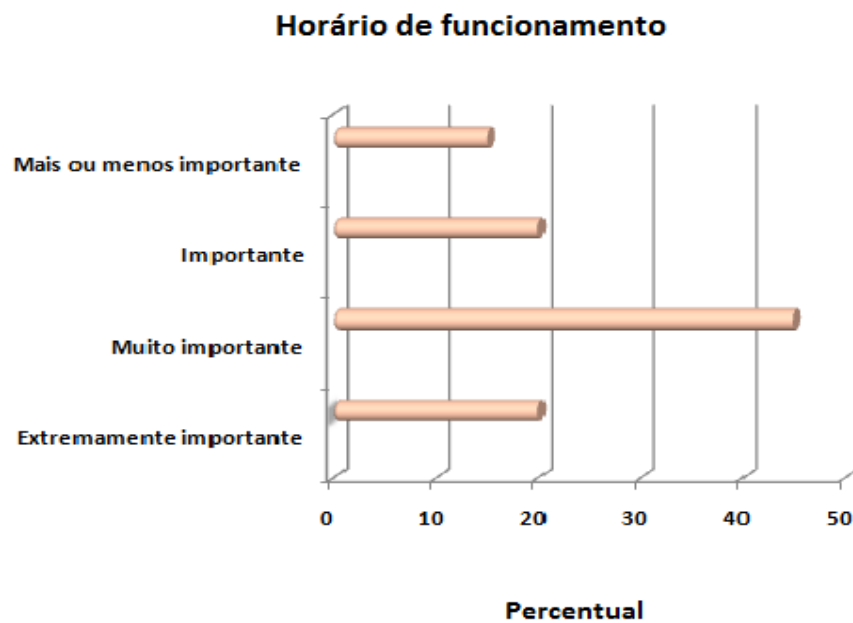
Fonte: Lisboa, 2009.

Outro ponto importante é a questão dos funcionários usarem roupas limpas. Entre os entrevistados 5% acha extremamente importante; 20% respondeu como sendo muito importante; e 60% acha importante; e 15% acha mais ou menos importante.



Fonte: Lisboa, 2009.

Em relação ao horário de funcionamento, 20% acha extremamente importante o horário ser levado em consideração; 45% respondeu como sendo muito importante; 20% acha importante; e 15% acha mais ou menos importante.



Fonte: Lisboa, 2009.

5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

5.1 PERFIL DO ENTREVISTADO

Conclui-se, inicialmente, que a maior parte dos usuários é do sexo feminino. Quanto ao grau de escolaridade dos clientes percebe-se um grande percentual de analfabetos e nenhum dos usuários entrevistados haviam concluído algum curso superior. Relacionando-se ao estado civil dos entrevistados, nota-se uma grande maioria de divorciados e outros viúvos. Por fim, quanto à renda mensal dos entrevistados, constatou-se que a maioria possui renda entre R\$200,00 e R\$600,00.

5.2 DADOS AVALIATIVOS

No que diz respeito ao meio como os entrevistados tomaram conhecimento sobre o serviço prestado pelo Escritório de Justiça Gratuita, conclui-se que todos ficaram sabendo através de outras pessoas (amigos ou familiares), e a maioria dos entrevistados tinham uma grande esperança de ser atendido, isso demonstra que o serviço passava uma grande segurança aos clientes.

No que diz respeito ao tempo de atendimento, o escritório possui um ponto negativo, pois como funciona apenas duas vezes por semana, deveria ser mais rápido no atendimento das pessoas nesses dias.

Quanto à satisfação dos clientes, foi constatado que boa parte dos usuários não estavam satisfeitos com o horário de funcionamento do escritório, onde o mesmo só funcionava dois dias na semana, e muita gente não podia usufruir do serviço devido a essa dificuldade de conciliar os horários.

Outro ponto importante foi a questão da solução de problemas, pois os clientes já iam para o escritório achando que seriam atendidos, mas que, por ser um serviço gratuito, não iriam encontrar soluções para os seus problemas. Então essa confiabilidade no serviço é de extrema importância pois passa segurança para o cliente.

Por fim, conclui-se que o Escritório de Justiça Gratuita do Município de Passa e Fica/RN, é um empreendimento novo, com apenas 1 ano de serviço, que tem muito a crescer, pois os clientes estão bastante satisfeitos com os serviços prestados pelo mesmo, e este leva à população um serviço de qualidade onde alguém sempre pode precisar.

REFERÊNCIAS

AAKER; KUMAR; DAY. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Atlas, 2001.

BRASIL. Constituição federal de 1988.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Gestão Pública**: um programa voltado para o cidadão. Disponível em: <http://www.pqsp.planejamento.gov.br/pqgf_opcao.htm>. Acesso: 18, maio. 2009.

CARR, David K.; LITTMAN, Ian D.. **Excelência nos serviços públicos**: gerencia da qualidade total na década de 90. Preliminar, 1992.

DUARTE, Carolina Costa Cinelli Pimentel. **Avaliação da Qualidade Percebida em serviços**: aplicação da escala ServQUAL em uma empresa brasileira de telefonia. Disponível em: <http://www.ibmecrj.br/sub/RJ/files/dissert_mestrado/ADM_carolinacineli_ago.pdf>. Acesso em: 28, maio. 2009.

FERRER, Florencia; LIMA, Cristian. **Gestão pública eficiente: impactos econômicos de governos inovadores**. Elsevier, 2007.

KEINERT, Tania Margarete Mezzomo. **Administração pública no Brasil**: crises e mudanças de paradigmas. 2 ed. Fapesp, 2000.

LONGO, Rose Mary Juliano. **Gestão da Qualidade**: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. Disponível em: <<http://www.dcce.ibilce.unesp.br/~adriana/ceq/Material%20complementar/historia.pdf>>. Acesso em: 20, maio. 2009.

MATIAS, José Pereira. **Manual de gestão pública contemporânea**. Atlas , 2007.

MENDONÇA, Ricardo Alexandre de Oliveira. **Gestão da qualidade Total**. Disponível em: <http://www.diferencialbr.com.br/qualidade_total.pdf>. Acesso em: 20, maio. 2009.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **Reforma gerencial em 1995**. Disponível em: <<http://www.reformadagestaopublica.org.br/>>. Acesso: 15, maio. 2009.

_____. **Princípios básicos de administração pública**. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/works/SmallPapers/9.PrincipiosAdmPublica.p.pdf>>. Acesso: 25, maio. 2009.

QUINTELLA, Heitor L. M. M.; SILVA, Robson K. B. e. **Qualidade e liderança na prestação de serviços**: uma avaliação usando escala SERVQUAL e LPI. Disponível em: <http://www.producao.uff.br/conteudo/rpep/volume62006/RelPesq_V6_2006_04.pdf>. Acesso em: 28, maio. 2009.

SAMARA, Beatriz Santos; BARROS, José Carlos de. **Pesquisa de marketing**: conceitos e metodologia. São Paulo: Makron Books, 1997.

SERVICE, Institute for Citizen-Centred. About the Commom Measuemnts Tool. Disponível em: <<http://www.iccs-isac.org/en/cmt/index.htm>>. Acesso em: 7, outubro. 2009.

SOARES, Adelino Silva; VAZ, Ana Sofia; COELHO, Pedro Simões; ESTEVES, Susana Pereira. **Aplicação do European Costumer Satisfaction Índex (EC SI) ao setor das águas**.

URDAN, André Torres; RODRIGUES, Arnaldo Rocha. **O modelo do índice de satisfação do cliente norte-americano**: um exame inicial no Brasil com equações estruturais. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v3n3/v3n3a06.pdf>>. Acesso em: 20, setembro. 2009.

APÊNDICE

APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO GENÉRICO DO INSTRUMENTO PADRÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO - IPPS

1) Por que o(a) Sr. procurou este Escritório de Justiça Gratuita do Município de Passa e Fica/RN?

☐ Atendimento jurídico

2) O (a) Sr. já conseguiu o serviço?

☐ Sim

☐ Não

3) O que é mais importante para o Sr ficar satisfeito com os serviços deste Escritório de Justiça Gratuita? E o que é o segundo mais importante?

☐ A conservação e limpeza do Escritório de Justiça Gratuita (1) (2)

☐ O atendimento dos funcionários (1) (2)

☐ A capacidade dos funcionários (1) (2)

☐ O serviço ser feito direito (1) (2)

☐ A facilidade para conseguir o serviço (1) (2)

4) Que nota o Sr dar para a qualidade geral para o serviço que o Sr recebeu do Escritório de Justiça Gratuita?

5) Antes de chegar a este Escritório de Justiça Gratuita o(a) Sr (a)...

☐ Tinha certeza que seria atendido

☐ Achava que seria atendido mas não tinha certeza

☐ Achava que não seria atendido

6) O atendimento do(a) Sr (a) foi fácil ou difícil? Muito ou pouco?

☐ Muito fácil

☐ Pouco fácil

☐ Pouco difícil

☐ Muito difícil

7) Em geral, quanto tempo o(a) Sr(a) espera para ser atendido quando vem(veio) neste Escritório de Justiça Gratuita?

8) Para o(a) Sr(a) ficar satisfeito com o atendimento dos funcionários deste Escritório de Justiça Gratuita o(a) Sr(a) acha que é extremamente importante (1), muito importante(2), importante(3) ou mais ou menos importante(4). Marque o número correspondente ao que o(a) Sr(a) achar que deve funcionar o Escritório de Justiça Gratuita.

- a) Os funcionários serem gentis, atenciosos e respeitos (1) (2) (3) (4)
- b) Os funcionários darem explicações claras e simples (1) (2) (3) (4)

9) Para o(a) Sr(a) ficar satisfeito com a capacidade dos funcionários deste Escritório de Justiça Gratuita o(a) Sr(a) acha que é extremamente importante (1), muito importante(2), importante(3) ou mais ou menos importante(4). Marque o número correspondente ao que o(a) Sr(a) achar que deve funcionar o Escritório de Justiça Gratuita.

- a) Os funcionários darem informações corretas e completas (1) (2) (3) (4)
- b) Os funcionários serem capazes de solucionar os problemas (1) (2) (3) (4)
- c) Os funcionários fazerem seu serviço com rapidez (1) (2) (3) (4)
- d) Os funcionários terem o conhecimento necessário (1) (2) (3) (4)
- e) Os funcionários serem organizados (1) (2) (3) (4)

10) Para o(a) Sr(a) ficar satisfeito com a conservação e infra-estrutura deste Escritório de Justiça Gratuita o(a) Sr(a) acha que é extremamente importante (1), muito importante(2), importante(3) ou mais ou menos importante(4). Marque o número correspondente ao que o(a) Sr(a) achar que deve funcionar o Escritório de Justiça Gratuita.

- a) O Escritório de Justiça Gratuita ser confortável (1) (2) (3) (4)
- b) Os móveis serem limpos e bem conservados (1) (2) (3) (4)
- c) Ter um bom local de espera (1) (2) (3) (4)
- d) Ter um bom local de atendimento (1) (2) (3) (4)
- e) Os funcionários usarem roupas limpas (1) (2) (3) (4)
- f) Horário em que o Escritório de Justiça Gratuita funciona (1) (2) (3) (4)

11) Como o(a) Sr(a) tomou conhecimento da existência do Escritório de Justiça Gratuita?

12) O(a) Sr(a) já esteve neste Escritório de Justiça Gratuita antes?

- (1) Sim
- (2) Não, é a primeira vez

13) Há quanto tempo o(a) Sr(a) é usuário do Escritório de Justiça Gratuita?

- (1) 1 semana ou menos
- (2) Mais de 1 ou 2 semanas
- (3) 1 mês
- (4) De 1 a 3 meses
- (5) De 3 a 6 meses
- (6) 1 ano
- (7) Quando é necessário
- (8) É a primeira vez

14) Sexo do entrevistado

- (1) Masculino
- (2) Feminino

15) O(a) Sr(a) está freqüentando a escola?

- (1) Sim
- (2) Não

16) Até que série o(a) Sr(a) estudou?

- (1) Analfabeto
- (2) Quarta série completa até a oitava série incompleta
- (3) Oitava série completa até terceiro ano do segundo grau incompleto
- (4) Terceiro ano do segundo grau completo
- (5) Superior completo

17) Entre as opções que vou ler, qual melhor descreve sua situação no trabalho

- (1) Empregado (assalariado)
- (2) Empregador (empresário)
- (3) Autônomo/diarista (artesão, dono de van, camelô)
- (4) Dona de casa
- (5) Aposentado/pensionista
- (6) Estudante/aprendiz ou estagiário sem remuneração
- (7) Funcionário público/militar
- (8) Profissional liberal
- (9) Aprendiz ou estagiário com remuneração
- (10) Trabalhador em negócios/ empreendimento familiar
- (11) Desempregado

18) O(a) Sr(a) já trabalhou antes?

- (1) Sim
- (2) Não

19) Atualmente o(a) Sr(a) está procurando emprego?

- (1) Sim
- (2) Não

20) O(a) Sr(a) é:

- (1) Casado(a)
- (2) Amigado(a) (vive junto)
- (3) Solteiro(a)
- (4) Divorciado(a)
- (5) Viúvo(a)
- (6) Outro

21) O(a) Sr(a) tem filhos?

- (1) Sim
- (2) Não

22)O(a) Sr(a) poderia me dizer a idade média dos seus filhos que moram com o(a) Sr(a)?

- (1) De 0 a 4 anos
- (2) De 5 a 9 anos
- (3) De 10 a 14 anos
- (4) De 15 a 18 anos
- (5) Acima de 18 anos

23)Na sua casa o(a) Sr(a) é:

- (1) Chefe do domicílio/ pessoa responsável
- (2) Cônjuge/ companheiro
- (3) Filho
- (4) Parente
- (5) Agregado
- (6) Pensionista
- (7) Empregado doméstico

24)Qual a sua renda mensal?

- (1) Até R\$200,00
- (2) De R\$200,00 a R\$600,00
- (3) De R\$600,00 a R\$1000,00
- (4) De R\$1000,00 a R\$2000,00
- (5) De R\$2000,00 a R\$4000,00
- (6) Mais de R\$4000,00
- (7) Sem renda

25)Somando sua renda com a renda das pessoas que moram com o(a) Sr(a), quanto é a renda familiar na sua casa por mês?

- (1) Até R\$200,00
- (2) De R\$200,00 a R\$600,00
- (3) De R\$600,00 a R\$1000,00
- (4) De R\$1000,00 a R\$2000,00
- (5) De R\$2000,00 a R\$4000,00
- (6) Mais de R\$4000,00
- (7) Sem renda