

ANALISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA

Alcione Dias da Silva

DATA CI – Companhia de Tecnologia da Informação de Cachoeiro de Itapemirim – ES
Rua 25 de Março, 28 - Centro - CEP: 29300-970 - Cachoeiro de Itapemirim - ES
e-mail: diasalcione@gmail.com

Bruno Missi Xavier

DATA CI – Companhia de Tecnologia da Informação de Cachoeiro de Itapemirim – ES
Rua 25 de Março, 28 - Centro - CEP: 29300-970 - Cachoeiro de Itapemirim - ES
e-mail: bmissix@gmail.com

Willen Borges Coelho

UCAM – Universidade Cândido Mendes
e-mail: spawnzao@gmail.com

Eduardo Shimoda

UCAM – Universidade Cândido Mendes
e-mail: shimoda@ucam-campos.br

RESUMO

Qualidade é um conceito abordado por diversas organizações, com o objetivo de inculcar em seus produtos ou serviços um diferencial competitivo em meio a um mercado de trabalho cada vez mais acirrado. Este trabalho apresenta uma análise estatística da qualidade de serviço aplicada a uma empresa pública do ramo de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) para o município de Cachoeiro de Itapemirim-ES. Foram avaliados o grau da importância e a satisfação que os usuários atribuem a cada produto ou serviço prestado, além de sugerir prioridades de melhoria para os pontos críticos identificados em um cenário de capacidades de investimentos mediano. Para isto, foram coletadas informações através da aplicação de questionários eletrônicos respondidos por 151 usuários da rede municipal. Para avaliar os resultados foi utilizado o método do Ranking Ponderado (RP) de importância, satisfação e esforço para melhoria. Como principais resultados, destacam a necessidade de ações de melhoria dos itens “Serviços disponíveis na web” e “Rede e internet”. Quando comparados a resultados de outras pesquisas, nota-se a boa situação de satisfação dos usuários. O trabalho tem sua contribuição associada ao fato de ser um dos primeiros estudos de aplicação do método do ranking ponderado na avaliação de serviços e produtos de tecnologia da informação no setor público.

PALAVRAS CHAVE. Tecnologia da Informação; Qualidade em Serviços; Método RP;

Statistics, OP in Public Administration.

ABSTRACT

Quality is a concept discussed by various organizations, aiming to instill in their products or services a competitive edge in the midst of a labor market increasingly fierce. This paper presents a statistical analysis of quality of service applied to a company's public sector ICT (Information and Communication Technology) for the municipality of Itapemirim-ES. We evaluated the degree of importance and satisfaction that users assign to each product or service, in addition to suggesting priorities for improvement for the critical issues identified in a scenario of capacity investments average. For this, information was collected through the use of electronic questionnaires answered by 151 users of the municipal network. To evaluate the results we used the method of weighted rank (PR) of importance, satisfaction and effort for improvement. The

main results highlight the need for further improvement of the items "services available on the web" and "Network and Internet". When compared to results from other studies, there is a good situation of user satisfaction. The work has its contribution associated with being one of the first studies applying the weighted ranking method in the evaluation of services and products of information technology in the public sector.

Keywords: *Information Technology; Service Quality; RP Method.*

1. Introdução

O papel do Estado na economia vem sendo amplamente discutido, tendo como foco o nível de eficiência que o mesmo apresenta diante da condução de algumas atividades que desempenha. Os questionamentos a este respeito vão desde o que o Estado deve produzir até a forma de como ele deve desempenhar essas atividades, o que induz as organizações públicas a se tornarem mais eficazes. Desta forma, as empresas públicas passam a estar atentas de quão importante é a percepção do consumidor com relação aos serviços prestados por esse tipo de organização. Tais aspectos tomam o lugar central nas preocupações dos administradores públicos, assim como há muito tempo o consumidor assumiu seu papel no centro das organizações privadas.

Para Johnson, Anderson e Fornell (1995), a satisfação é cumulativa; é constructo abstrato que descreve a experiência total de consumo com um produto ou serviço. Segundo Reicheld e Sasser (1990) o grau de satisfação dos clientes é acompanhado por uma rentabilidade acima da média.

Meirelles e Figueiredo (2009) abordaram em sua pesquisa a relação entre a qualidade da prestação do serviço público quanto ao serviço privado, e a intenção foi provar que os mesmos não diferem fundamentalmente um com os outros e que o discurso de desqualificação dos serviços prestados pelo setor público, não passam de uma opção político-ideológica com objetivo de desmonte e sucateamento do setor a fim de facilitar a passagem destes a iniciativa privada. Os autores aplicaram uma pesquisa de satisfação aos alunos de graduação, de pós graduação, professores e comunidade da Universidade Federal Fluminense (UFF), com o objetivo de aferir a qualidade dos serviços prestados. Foram realizadas 263 entrevistas no Instituto de Ciências Humanas e Filosofia (ICHF) e 163 no Instituto de Biologia, ambas com grau de confiança de 80%. Os resultados apresentados apontaram dificuldades semelhantes às encontradas na iniciativa privada.

Souza *et al.* (2011), aplicaram o método do Ranking Ponderado em um setor público de Campos dos Goytacazes, onde foram aplicados 100 questionários através de entrevista direta com objetivo de medir a qualidade do atendimento, identificando os pontos críticos a serem melhorados na organização estudada. Os principais resultados obtidos pelo estudo revelaram que os itens "atendimento em caixas e guichês" e "tempo de espera para atendimento" são os que apresentaram maior necessidade de melhorias, de acordo com o índice de prioridade final.

Com objetivo de mensurar a satisfação dos usuários do transporte coletivo em Porto Alegre, Borges e Fonseca (2002) também aplicam uma pesquisa com o intuito de avaliar os serviços de uma empresa pública. Segundo os autores os sistemas de mensuração da satisfação são, cada vez mais, reconhecidos pela sua importância administrativa. Seu caráter científico emprestaria uma importante contribuição às empresas públicas, complementando as atuais formas utilizadas pelo Estado para controle de níveis de qualidade.

De acordo com Shimoda *et al.* (2010), o método do Ranking Ponderado (RP) visa medir a satisfação dos clientes, a importância e o esforço para melhorias a ser feito a partir da análise dos critérios selecionados.

O principal objetivo deste trabalho é identificar os pontos de maior insatisfação dos usuários dos serviços de TIC oferecidos à Prefeitura Municipal de Cachoeiro de Itapemirim-ES pela Dataci – Companhia de Tecnologia da Informação do Município de Cachoeiro de

Itapemirim-ES. Além disto, comparar a situação atual dos serviços da empresa com o índice de satisfação dos serviços de outras empresas públicas.

2. Metodologia

A pesquisa de satisfação foi realizada para avaliação do esforço para melhoria dos produtos e serviços oferecidos pela Dataci, uma empresa pública de tecnologia da informação e comunicação, tendo como principal cliente a Prefeitura de Cachoeiro de Itapemirim-ES. Desta forma, a pesquisa utilizou-se dos servidores públicos municipais como fonte de dados. Uma vez coletados os dados, foi aplicado o método do Ranking Ponderado (RP) para medir eficiência da empresa em seus negócios, e indicar ações corretivas diante de pontos críticos no atendimento ao cliente.

Para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Dataci ao município de Cachoeiro de Itapemirim-ES, a metodologia aplicada dividiu-se em seis etapas:

1. Análise exploratória: Aplicação do questionário aberto.
2. Análise das informações coletadas.
3. Desenvolvimento do questionário eletrônico.
4. Aplicação do questionário em modo pré-teste.
5. Aplicação do questionário final.
6. Avaliação dos resultados.

Na primeira etapa, foram desenvolvidos dois questionários abertos, destinado a um grupo de clientes/usuários e a funcionários da Dataci, com o objetivo de captar a percepção com relação aos pontos fortes e fracos dos produtos e serviços oferecidos. A necessidade da aplicação dos formulários em grupos diferentes (clientes e funcionários) se justifica em função do perfil do cliente em sua tendência de apontar características negativas, enquanto os funcionários tendem a assinalar pontos positivos dos serviços. Dez clientes e três funcionários participaram da pesquisa com os questionários abertos.

Na segunda etapa, realizou-se a análise das informações obtidas através da primeira fase. Os dados foram tabulados e as respostas semelhantes foram agrupadas, gerando um conjunto de características relevantes para a construção do questionário. A ordem de apresentação das perguntas foi definida em função da recorrência das respostas obtidas da análise do questionário aberto. As perguntas foram divididas em três diferentes categorias. Três perguntas avaliando o nível de satisfação geral do cliente, dezesseis perguntas avaliando os produtos e serviços ofertados pela empresa aos clientes e por fim, quatro perguntas com o objetivo de definir o perfil do usuário.

Depois de definidos os critérios, foi utilizada a escala de Likert (1932) para avaliação dos níveis de importância, sendo definida como: 1 – muito baixa, 2 – baixa, 3 – média, 4 – alta, 5 – muito alta, N – não sei / prefiro não opinar. Para avaliar os níveis de satisfação a definição da escala foi: 1 – muito insatisfeito, 2 – insatisfeito, 3 – nem satisfeito nem insatisfeito, 4 – satisfeito, 5 – muito satisfeito, N – não sei / prefiro não opinar.

Para o desenvolvimento da terceira etapa, o questionário eletrônico foi construído na linguagem de programação PHP e Mysql para armazenamento dos dados coletados. Para garantir que um usuário não respondesse a pesquisa mais de uma vez, foram enviados por e-mail os links para acesso aos formulários com chave criptografada que é invalidada após a submissão do mesmo.

Na validação do questionário em modo pré-teste, na quarta etapa, os questionários foram distribuídos a 15 clientes, a fim de adequar os itens de avaliação para um melhor entendimento

das questões. O relato destes clientes quanto à qualidade das perguntas demonstrou a boa adequação às expectativas dos itens a serem investigados.

Na quinta etapa, o questionário final foi aplicado eletronicamente através de um link disponibilizado no portal institucional da empresa¹. Os usuários/clientes da Dataci receberam por e-mail uma chave de liberação de acesso aos questionários, que após a submissão do formulário, torna o mesmo indisponível. Desta forma, garante-se que um usuário responderá a pesquisa apenas uma única vez. Foram enviados 635 e-mails explicando a nova metodologia de pesquisa de satisfação e convidando os usuários de informática da Prefeitura Municipal de Cachoeiro de Itapemirim a participarem. Destes, responderam à pesquisa 151 usuários. (margem de erro de 7,67%.)

Por fim, na a etapa de avaliação dos resultados, é feita a análise estatística e a comparação entre importância e satisfação dos itens do questionário. O método de Ranking Ponderado foi aplicado para definir o esforço para melhoria dos itens avaliados com baixa satisfação. Para analisar estatisticamente os dados da pesquisa foi utilizado o Sistema de Análises Estatísticas (SAEG, versão 9.1).

A partir da aplicação do teste de Tukey, converte-se as letras em números, sendo a letra "A" relacionada ao número 1, e assim por diante. Depois disto, os critérios são convertidos para um valor, ou um conjunto de valores, correspondente às letras atribuídas pelo teste de Tukey. O ranking dos critérios é gerado a partir das médias dos números convertidos anteriormente (LISBOA, 2010).

Os rankings de importância (RI), satisfação (RS) são obtidos a partir da comparação de médias através do teste de Tukey, enquanto o esforço para melhoria (REM) é fornecido pelos gestores da empresa (SANT'ANA, 2011).

Para calcular o índice de déficit de satisfação (IDS), subtrai-se o ranking de satisfação (RS) do ranking de importância (RI) conforme a equação 1:

$$IDS = RS - RI \quad (1)$$

O índice de prioridade parcial de cada critério (IPP), é calculado dividindo o índice de déficit de satisfação (IDS) pelo quadrado do ranking de importância (RI). A equação 2 demonstra o cálculo do índice de prioridade parcial (IPP):

$$IPP = \frac{IDS}{RI^2} \quad (2)$$

Por fim, o índice de prioridade final (IPF) é calculado a partir da escolha do cenário de capacidade de investimentos da organização (LISBOA, 2010). O IPF é calculado segundo a equação 3.

$$IPF = \left(\frac{IPP}{|IPP|} \right) | IPP |^n \cdot REM^m \quad (3)$$

onde, "n" e "m" representam disponibilidade de recursos, sendo n = 2 e m = 1 a representação de um cenário de baixa capacidade de investimentos. Utilizando n = 1 e m = 2, obtêm-se um cenário de grande capacidade de investimentos, priorizando não o ranking de esforço para melhoria (REM), mas sim o índice de prioridade parcial (IPP). Para um cenário de disponibilidade de recursos mediano, utiliza-se n = 1,5 e m = 1,5, sendo o IPP priorizado na mesma proporção do REM.

¹ Disponível em: <http://www.dataci.es.gov.br>

3. Resultados

Uma das análises propostas pelo método do RP é o confronto da relação importância e satisfação. Na Figura 1, pode-se observar que alguns itens têm grande satisfação e baixa importância para os usuários. Cita-se como exemplo o item localização, com satisfação alta (3,82) e baixa importância (3,76). No outro extremo o item “Qualificação da equipe” permite afirmar a existência de alta satisfação e importância. O item “Rede e internet” deve ser observado como elemento a ser melhorado, visto que tem importância mediana e um baixo grau de satisfação.

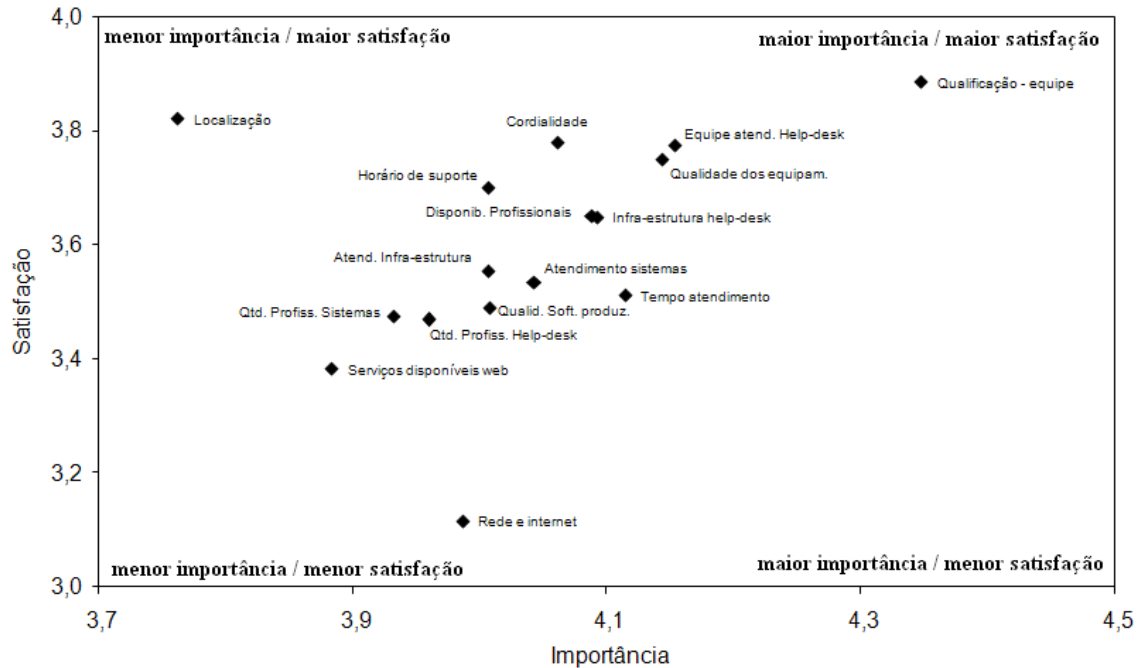


Figura 1 – Relação de importância com satisfação dos itens apurados.

Apesar do item “rede e internet” apresentado na Figura 1, representar um ponto de maior preocupação em relação aos demais, pode-se observar na Figura 2 que o mesmo encontra-se no quadrante “manter”, o que pressupõe que no cenário mais amplo a avaliação deste item ainda é positiva.

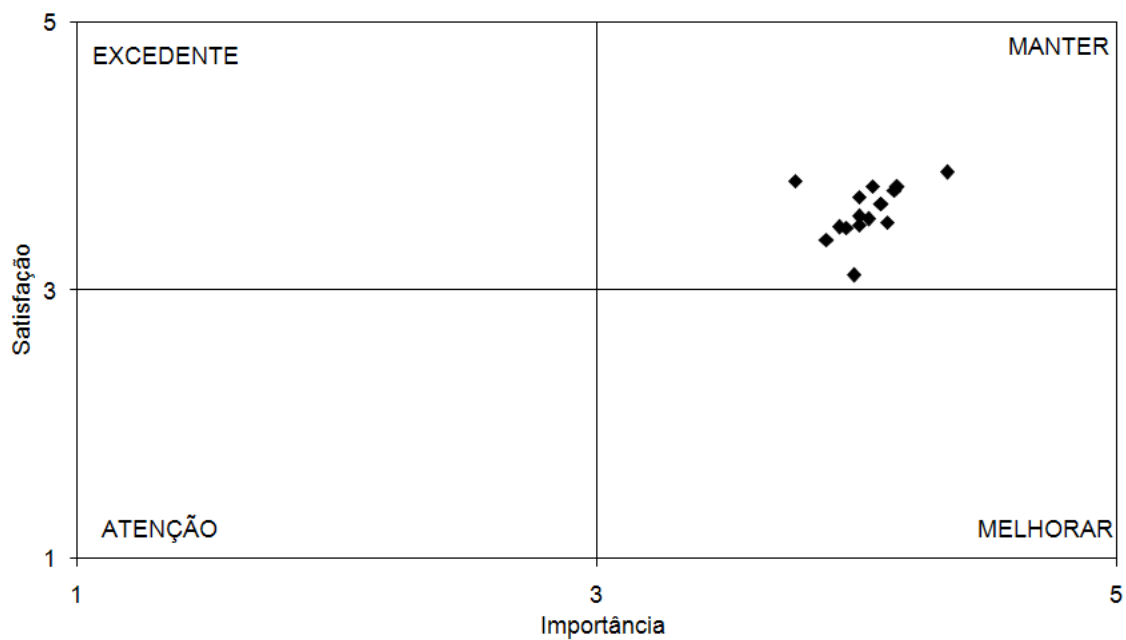


Figura 2 – Quadrantes no gráfico de dispersão.

O cenário da Figura 2 permite afirmar que em uma análise geral, os itens pesquisados encontram-se satisfatórios.

Na Figura 3 é analisado o gráfico de insatisfação ponderada, onde o grau de satisfação é confrontado com a importância de cada item. Neste caso o item “Rede e internet”, se mantém com o maior grau de insatisfação, contrapondo-se com o item localização com a menor insatisfação. O item ”Serviços disponíveis na web” aparece com a segunda maior insatisfação, que é justificado, uma vez que as falhas de conexão impedem a consulta das funções disponíveis na internet.

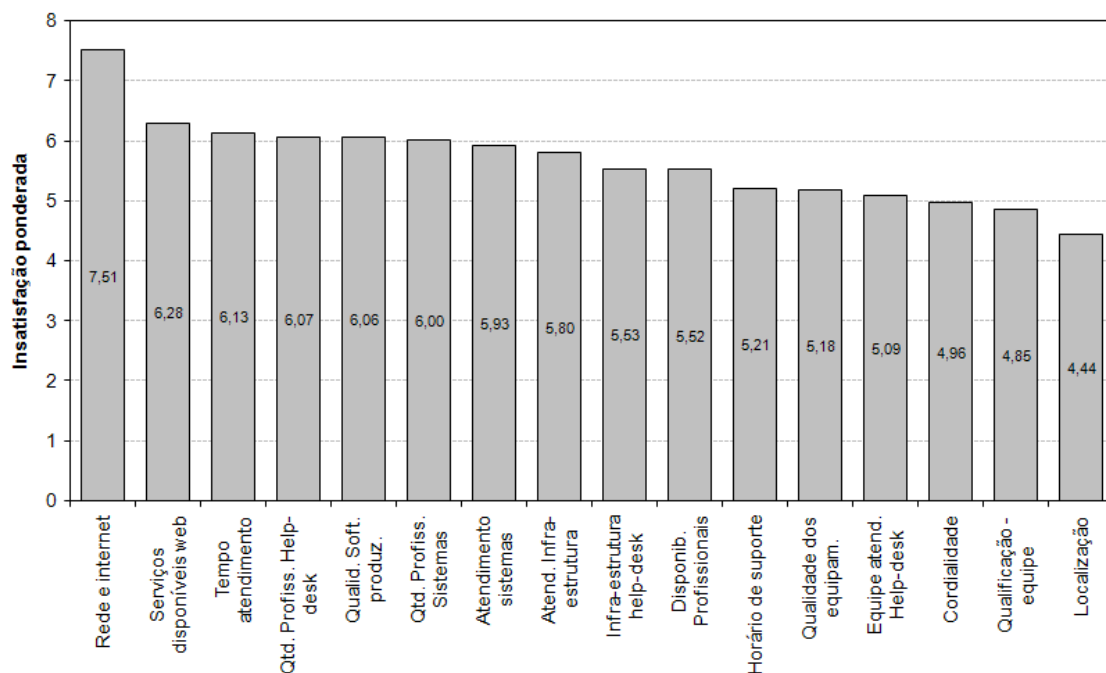


Figura 3 – Insatisfação ponderada

A Figura 4 avalia a diferença entre a importância e a satisfação, no caso da “Localização”, a diferença é negativa, pois, a satisfação é maior que a importância. Por outro lado, os itens “Rede e internet” e “Tempo de atendimento” apresentam a maior diferença.

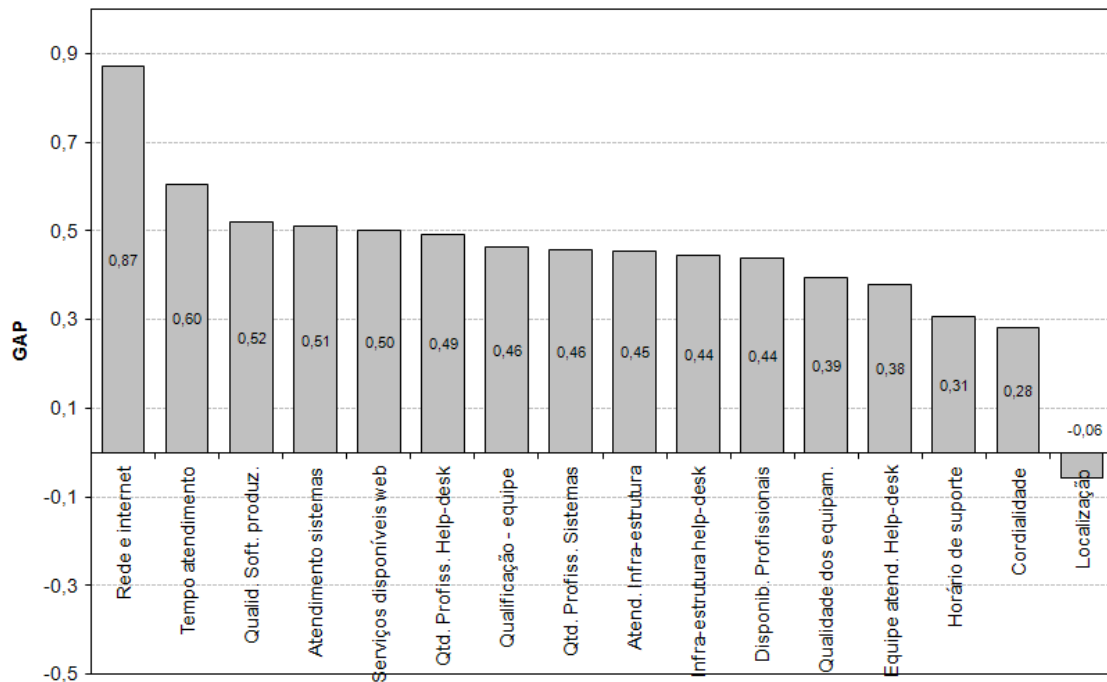


Figura 4 – Diferença entre importância e satisfação (GAP).

A Figura 5 compara as médias de importância e satisfação, nesta é possível destacar que apenas no item “Localização”, a satisfação é apresentada como superior a importância. Os demais itens aparecem com alta importância e uma satisfação abaixo da importância.

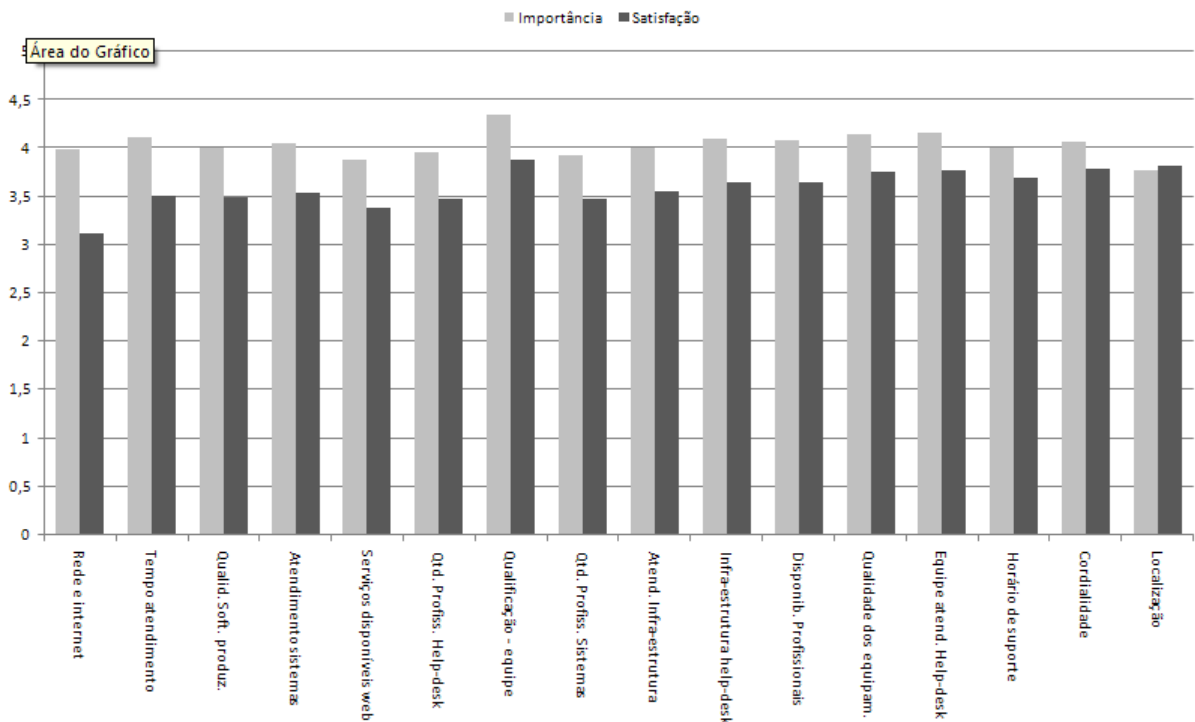


Figura 5 – Relação das médias de importância e satisfação.

A Tabela 1 apresenta a comparação dos itens através do teste de Tukey, o ranking de importância e a normalização do ranking de importância. Nota-se que os itens “Qualificação da equipe”, “Equipe de atendimento do Help Desk” e “Qualidade dos equipamentos” tem maior importância, enquanto o item “Localização” a menor importância.

Tabela 1 – Comparação entre os itens de importância através do teste de Tukey.

Descrição	Teste de Tukey	Conversão	Ranking de Importância	Equalização
Qualificação - equipe	A	1	1	1
Equipe atend. Help-desk	AB	1;2	1,5	2
Qualidade dos equipam.	AB	1;2	1,5	2
Cordialidade	ABC	1;2;3	2	3
Tempo atendimento	ABC	1;2;3	2	3
Horário de suporte	ABC	1;2;3	2	3
Disponib. Profissionais	ABC	1;2;3	2	3
Infra-estrutura help-desk	ABC	1;2;3	2	3
Atend. Infra-estrutura	ABC	1;2;3	2	3
Atendimento sistemas	ABC	1;2;3	2	3
Qualid. Soft. produz.	ABC	1;2;3	2	3
Qtd. Profiss. Help-desk	BC	2;3	2,5	4
Rede e internet	BC	2;3	2,5	4
Qtd. Profiss. Sistemas	BC	2;3	2,5	4
Serviços disponíveis web	BC	2;3	2,5	4
Localização	C	3	3	5

A Tabela 2 apresenta a comparação dos itens através do teste de Tukey, o ranking de satisfação e a normalização do ranking de satisfação. Os itens de maior satisfação são “Qualificação da equipe”, “Cordialidade”, “Localização”, “Equipe de atendimento do Help Desk” e “Qualidade dos equipamentos”. Os itens de menor satisfação, demonstrados na Tabela 2 são “Serviços disponíveis na web” e “Rede e internet”.

Tabela 2 – Comparação entre os itens de satisfação através do teste de Tukey.

Descrição	Teste de Tukey	Conversão	Ranking de Satisfação	Equalização
Qualificação - equipe	A	1	1	1
Cordialidade	AB	1;2	1,5	1,67
Localização	AB	1;2	1,5	1,67
Equipe atend. Help-desk	AB	1;2	1,5	1,67
Qualidade dos equipam.	AB	1;2	1,5	1,67
Horário de suporte	ABC	1;2;3	2	2,33
Disponib. Profissionais	ABC	1;2;3	2	2,33
Infra-estrutura help-desk	ABC	1;2;3	2	2,33
Atend. Infra-estrutura	ABC	1;2;3	2	2,33
Atendimento sistemas	ABC	1;2;3	2	2,33
Tempo atendimento	BC	2;3	2,5	3
Qtd. Profiss. Sistemas	BC	2;3	2,5	3
Qualid. Soft. produz.	BC	2;3	2,5	3
Qtd. Profiss. Help-desk	BCD	2;3;4	3	3,67
Serviços disponíveis web	CD	3;4	3,5	4,33
Rede e internet	D	4	4	5

Para a definição do Ranking de Esforço para Melhoria (REM), aplicou-se a escala de Likert. A Tabela 3 demonstra os níveis utilizados.

Tabela 3 – Demonstração dos níveis de esforço.

Nível de esforço	Descrição
1	Muito difícil melhorar
2	Difícil melhorar
3	Dificuldade média
4	Fácil
5	Muito fácil melhorar

A Tabela 4 apresenta os itens avaliados pela pesquisa e a definição do REM de acordo com visão da diretoria da empresa Dataci com base na Tabela 4.

Tabela 4 – Ranking de Esforço para Melhoria.

Descrição	REM
Cordialidade	5
Horário de suporte	4
Serviços disponíveis na WEB	4
Qualificação da equipe	3
Infra estrutura do help-desk	3
Equipe de atendimento help-desk	3
Atendimento infra-estrutura	3
Rede e internet	3
Qualidade dos equipamentos	3
Qualidade dos softwares produzidos	3
Tempo atendimento	2
Quantidade profissionais para atendimento help-desk	2
Atendimento sistemas	2
Localização da empresa	1
Disponibilidade dos profissionais	1
Quantidade profissionais para atendimento sistemas	1

A Tabela 5 apresenta o Índice de Déficit de Satisfação (IDS) calculado a partir da subtração entre o Ranking de Importância e o Ranking de Satisfação, o Índice de Prioridade Parcial (IPP) e o Ranking de Esforço para Melhoria (REM).

Tabela 5 – Apresentação do IDS e IPP.

Descrição	Ranking de Importância	Ranking de Satisfação	Índice de Déficit de Satisfação	Índice de Prioridade Parcial	Ranking de Esforço para Melhoria
Rede e internet	4,00	5,00	1,00	0,06	3
Serviços disponíveis web	4,00	4,33	0,33	0,02	4
Tempo atendimento	3,00	3,00	0,00	0,00	2
Qualificação – equipe	1,00	1,00	0,00	0,00	3
Qualid. Soft. produz.	3,00	3,00	0,00	0,00	3
Qtd. Profiss. Help-desk	4,00	3,67	-0,33	-0,02	2
Qtd. Profiss. Sistemas	4,00	3,00	-1,00	-0,06	1
Horário de suporte	3,00	2,33	-0,67	-0,07	4
Disponib. Profissionais	3,00	2,33	-0,67	-0,07	1

Infra-estrutura help-desk	3,00	2,33	-0,67	-0,07	3
Atend. Infra-estrutura	3,00	2,33	-0,67	-0,07	3
Atendimento sistemas	3,00	2,33	-0,67	-0,07	2
Equipe atend. Help-desk	2,00	1,67	-0,33	-0,08	3
Qualidade dos equipam.	2,00	1,67	-0,33	-0,08	3
Localização	5,00	1,67	-3,33	-0,13	1
Cordialidade	3,00	1,67	-1,33	-0,15	5

O IPP demonstra os critérios de maior necessidade de melhoria. O item “Rede e Internet” obteve maior IPP (0,06) seguido de “Serviços disponíveis na web” (0,02). Por outro lado, o item “Cordialidade” (-0,15) e “Localização” (-0,13) não necessitam ser alterados.

Quando comparado aos resultados da pesquisa realizada por Meirelles e Figueiredo (2009), avaliando os resultados obtidos pela Fundação PROCON de São Paulo, para os serviços de telefonia e bancos, pode-se perceber um bom nível de satisfação dos usuários da DATACI para os itens “Cordialidade” e “Tempo de atendimento”, que são comuns para as duas pesquisas. Esta comparação é apresentada na Tabela 6.

Tabela 6 – Comparação percentual com Meirelles e Figueiredo (2009).

Escala de avaliação / Itens de pesquisa comuns	Cordialidade %		Tempo de atendimento %	
	Dataci	Meirelles e Figueiredo (2009)	Dataci	Meirelles e Figueiredo (2009)
Muito Insatisfeito / Péssimo	1,3	59,49	3,3	67,15
Insatisfeito / Ruim	2,6	24,45	7,3	23,72
Nem Insatisfeito nem satisfeito	32,5	-	37,1	-
Satisfeito / Bom	42,4	14,96	37,7	8,39
Muito satisfeito / Ótimo	19,9	1,09	13,2	0,73

Em contraste com Meirelles e Figueiredo (2009), que obtiveram 59,49% da avaliação do item “Cordialidade” como péssima, na DATACI observou-se um percentual de 1,3% estando muito insatisfeito com a cordialidade, também no item “Tempo de atendimento” há uma grande diferença, sendo de 67,15% péssima para Meirelles e Figueiredo e apenas 3,3% muito insatisfeito para a DATACI.

Analisando o conceito “Muito satisfeito / Ótimo”, tem-se 19,9% de “Cordialidade” para a DATACI e 1,09% para Meirelles e Figueiredo, no item “Tempo de atendimento” 13,2% para a DATACI e 0,73% para Meirelles e Figueiredo.

Analisando os dois extremos da escala de avaliação, pode-se afirmar que a satisfação dos itens em comum, atribuem à DATACI um melhor cenário quando comparado aos resultados da satisfação obtida no trabalho de Meirelles e Figueiredo.

Na Tabela 7, os itens “Localização”, “Horário de funcionamento”, “Qualidade dos serviços prestados” e “Tempo de atendimento”, são comparados com os resultados obtidos na pesquisa realizada por Souza et al. (2011).

Tabela 7 – Comparação percentual com Souza et al. (2011)

Escala de avaliação / Itens de pesquisa comuns	Média de nota dos itens avaliados	
	Dataci	Souza et al. (2011)
Localização	3,82	3,60
Horário de funcionamento	3,70	3,43
Qualidade dos serviços prestados	3,62	3,30
Tempo de atendimento	3,51	2,86

Neste caso os itens receberam uma nota média bastante similar para as duas pesquisas, com vantagem para as avaliações atribuídas a empresa DATACI, de 6% a 10% nos itens “Localização”, “Horário de funcionamento” e “Qualidade dos serviços prestados”. A maior diferença se deu no item “Tempo de atendimento” onde a vantagem da DATACI foi de 23%.

Levando em consideração o cenário relativo à capacidade média de investimentos da empresa e visando à melhoria dos processos avaliados, a Figura 6 apresenta por ordem de prioridade os itens aos quais se devem aplicar esforços para sua melhoria, tendo como maior prioridade a melhora do item “Rede e internet” e como menor prioridade o item “Cordialidade” visto que este último se mostra satisfatório para os usuários.

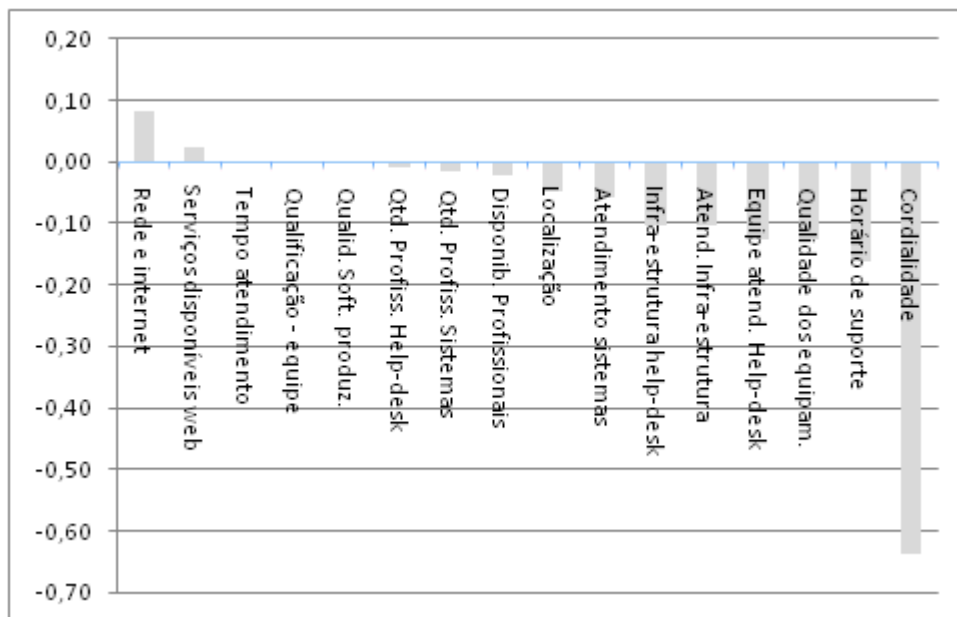


Figura 6 – Cenário relativo à capacidade média de disponibilidade financeira.

4. Considerações Finais

As ferramentas para mensuração de satisfação são extremamente importantes para medir e corrigir possíveis desvios na qualidade dos produtos e serviços prestados. A aplicação do método RP mostra-se adequada na avaliação da qualidade dos produtos e serviços consumidos pelos usuários de diversos setores, entre eles, o setor público.

Os dados apresentados apontam a necessidade de melhoria nos itens “Rede e Internet” e “Serviços disponíveis na web” com IPP de (0,06) e (0,02) respectivamente. Para os itens “Cordialidade” e “Localização” com IPP de (-0,15) e (-0,13) respectivamente, a situação deve ser mantida. Quando comparada com os resultados obtidos pelas pesquisas de Meirelles e Figueiredo (2009) e Souza et al. (2011), apresentam bons indicadores quanto à satisfação dos usuários.

Os resultados da pesquisa de satisfação, mais do que a geração de índices, auxiliam na tomada de decisão e orientam na aplicação dos recursos. O panorama geral de satisfação e de importância de cada indicador gerado permite a intervenção do governo municipal nas áreas ou serviços com desempenhos deficientes, possibilitando um maior controle da empresa prestadora do serviço público. Da mesma forma, tais ferramentas servem para que o município possa exigir da empresa atuante limites mínimos nos níveis de satisfação de seus consumidores.

Referências

Borges, A. A., Fonseca, M. J. "O Uso da Pesquisa de Satisfação do Consumidor Como Instrumento de Política Pública: o potencial de uso no caso do transporte coletivo de Porto Alegre." RIMAR - Revista Interdisciplinar de Marketing, v.1, n.3, p. 38-50, Set./Dez. 2002.

Likert, R. A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, v. 22, n. 140, p. 1-55, 1932.

Lisboa, R. T.; Silva, V. A.; Shimoda, E.; Dalvi, P. E. V. Aplicação do método do ranking ponderado de importância / satisfação e esforço para melhoria estudo de caso em um supermercado em Campos dos Goytacazes. In: SIMPEP, 2010, Bauru. *Anais...* Bauru: UNESP, p. 1-12, 2010.

Johnson, M. D., Anderson, E. W., Fornell, C., Rational and adaptive performance expectations in a customer satisfaction framework. *Journal of Consumer Research*, v. 21, p. 695-707, Mar. 1995.

Meirelles, C. M., Figueiredo, J. C., Público versus privado: a gestão da qualidade na prestação de serviços. *Cadernos do ICHF*, v. 92, n. 1, 1-10, 2009.

Reichheld, F. F., Sasser, W. E., Zero defections: quality comes to services. *Harvard Business Review*, v. 68, p. 105-111, Sept./Oct. 1990.

Sant'ana, I.M.; Barreto, A. T. A. G.; Matias, I. O.; Barbosa, A. C. Método do ranking ponderado de importância / satisfação / esforço para melhoria: estudo de caso em empresa do ramo petrolífero. In: EMEPRO, Coronel Fabriciano. *Anais...* . Coronel Fabriciano: Unileste, p. 1 – 10, 2011.

Souza, D. N., Campos, S. N. M., Shimoda, E., Shimoya, A., Cardoso, L. D., Método do ranking ponderado: estudo de caso em setor público de Campos dos Goytacazes. In: Simpep, 2011, Bauru. *Anais*, 2011. v. 1. p. 1-12.