

ÁREA TEMÁTICA

APG3

Administração pública, governo e terceiro setor

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO SERVIÇO PÚBLICO DA AGÊNCIA
DO TRABALHO NO MUNICÍPIO DO RECIFE/PE**

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO SERVIÇO PÚBLICO DA AGÊNCIA DO TRABALHO NO MUNICÍPIO DO RECIFE/PE

RESUMO

A literatura científica retrata a importância da qualidade dos serviços públicos oferecidos por meio de sua utilidade, geridos de forma a não sofrer interrupções em sua prestação objetivando atingir a excelência. Conhecer a percepção dos usuários é importante para desenvolver melhorias na gestão. Este trabalho buscou avaliar a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pela unidade técnica da Secretaria de Trabalho, Emprego e Qualificação (SETEQ), a Agência de Trabalho, localizada no município de Recife. Para tanto, buscou-se uma revisão de literatura, com aplicação de questionários, usando a escala Likert, respaldada pelo instrumento de mensuração da ferramenta SERVPERF, proposta por Cronin & Taylor (1992), com o objetivo de mensurar a qualidade do serviço público prestado.

Foram pesquisadas e analisadas as percepções dos usuários, que frequentam a agência do trabalho em busca dos serviços de intermediação de mão de obra e seguro desemprego. Como resultado, foram obtidos os requisitos que devem ser priorizados: o tempo de atendimento, o envolvimento de todos os funcionários, as necessidades reveladas dos usuários e os serviços executados. Esses fatores devem nortear as ações de melhoria para alcançar a satisfação dos usuários. A aplicação da abordagem proposta é uma ferramenta útil para os gestores públicos que objetiva identificar áreas que necessitam de melhorias.

Palavras-chave: Qualidade, Serviço Público, Usuários, SERVPERF

ABSTRACT

The scientific literature portrays the importance of the quality of public services offered through their utility, managed so as not to suffer interruptions in their provision, aiming to achieve excellence. Knowing the perception of users is important to develop improvements in management. from Recife. Therefore, a literature review was sought, with the application of questionnaires, using the Likert scale, supported by the measurement instrument of the SERVPERF tool, proposed by Cronin & Taylor, (1992), with the objective of measuring the quality of the public service provided.

The perceptions of users, who attend the labor agency in search of labor intermediation services and unemployment insurance, were researched and analyzed. As a result, the requirements that must be prioritized were obtained: the service time, the involvement of all employees, the revealed needs of the users and the services performed. These factors should guide improvement actions to achieve user satisfaction. The application of the proposed approach is a useful tool for public managers that aims to identify areas that need improvement.

Keywords: Quality, Public Service, Users, SERVPERF

1. INTRODUÇÃO

A gestão pública no Brasil vem passando por transformações que proporcionam uma reflexão sobre a qualidade do serviço prestado em muitos órgãos da Administração Pública. Além disso, o gerenciamento dos serviços está intimamente ligado à sua qualidade.

A prestação dos serviços públicos mantém um foco na existência do serviço, enquanto que sua qualidade é sempre deixada em segundo plano (MUNRO, 1994). Todavia, a administração pública enfrenta muitos desafios, impostos por crises econômicas, onde o gestor público precisa acompanhar a velocidade das transformações e ter visão estratégica quanto ao futuro.

Neste âmbito, encontra-se a Agência do Trabalho, unidade técnica da Secretaria do Trabalho, Emprego e Qualificação (SETEQ), que tem como objetivo ampliar o acesso da população ao mercado de trabalho, oferecendo diversos serviços que proporcionam a inserção ou reinserção do cidadão/trabalhador ao mercado de trabalho, contemplando desde a emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, a intermediação de mão de obra, os cursos de qualificação, a habilitação ao seguro desemprego, entre outros.

Em Pernambuco, tem 29 agências integradas atuando em consonância com as diretrizes do Sistema Nacional de Emprego - SINE, onde uma das mais importantes unidades está localizada em Recife, que será objeto desta pesquisa.

Diante da sua importância, Silva (2013) menciona que os órgãos públicos têm aderido à gestão de qualidade para prestar um melhor serviço à sociedade. Atualmente, existe um aumento da procura por diversos serviços que a Agência do Trabalho no município do Recife proporciona, um deles é a empregabilidade, palavra bastante utilizada, segundo Helal e Rocha (2011) no mundo empresarial e nas discussões sobre políticas públicas.

Entretanto, os serviços públicos avaliados pelo público em geral, apontam um contexto de espera nas filas, mau atendimento, entre outros, que geram um grau de insatisfação por parte dos seus usuários (SILVA, 2013).

Dessa forma, o serviço público de qualidade, dentro da realidade brasileira, é um desafio que necessita de transformações, pois seus usuários estão cada vez mais exigentes. Apostar na qualidade é refletir o espelho da entidade perante a sociedade, que construirá uma boa ou má imagem do órgão, assim, as ações que visam produzir eficácia e eficiência podem também resultar em satisfação mais alta nos cidadãos (CAVALCANTE et al , 2017).

Considerando a importância para as organizações públicas, buscou-se identificar o conceito de qualidade que mais influencia a percepção dos usuários quanto à prestação do serviço público, logo o serviço de qualidade é aquele que deixa o cliente satisfeito (CABRAL, 2016).

Partindo do pressuposto que o grande desafio é o gerenciamento das atividades na prestação de serviços ao usuário, faz-se necessário que haja flexibilização da administração para adaptar e inovar a forma como oferece os serviços, sendo introduzida a perspectiva da qualidade como uma estratégia voltada para a satisfação do cidadão (PALUDO p. 245, 2016).

Cabe ao gestor público esse papel de buscar excelência na prestação dos serviços, de forma que sejam reconhecidos como serviços públicos que atendam às necessidades da sociedade.

Neste sentido, esta pesquisa se justifica pela investigação da percepção dos usuários acerca da prestação de serviços no formato presencial nas áreas de intermediação de mão de obra e seguro-desemprego.

Face ao exposto, o tema norteou a investigação da percepção dos usuários quanto aos serviços públicos prestados pela agência do trabalho, utilizando a ferramenta de gestão SERVPERF, que visa a mensuração da qualidade, utilizando-se de escala LIKERT como suporte e, por fim, buscou-se verificar se os serviços oferecidos pela agência atendem às necessidades dos usuários.

Dada a importância de sua mensuração, o SERVPERF, criado por Cronin e Taylor (1992), é um modelo que mede a qualidade dos serviços através da percepção dos usuários, público bem específico, que vão em busca de um determinado serviço ofertado.

Todavia, a pergunta de pesquisa que direcionou o desenvolvimento deste estudo foi: **Como os usuários da agência do trabalho - Recife - avaliam a qualidade dos serviços prestados?** A questão traz à tona o fato de que o serviço público é essencial à sociedade e deve ser prestado com qualidade, atingindo ao máximo o nível de excelência.

O estudo é relevante tendo em vista que historicamente existe uma lacuna (gap) entre a prestação do serviço público e a percepção da qualidade do mesmo pelo cidadão (GOMES, 2015).

Nesse contexto, esse artigo tem como objetivo geral avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados pela agência do trabalho, por meio da percepção dos seus usuários, e como objetivos específicos, investigar a percepção da qualidade pelos usuários, através da ferramenta SERVPERF com base na escala LIKERT de cinco pontos, identificar a satisfação dos usuários dos serviços públicos dentro das cinco dimensões de qualidade e, por fim, identificar os atributos da qualidade existentes nos serviços prestados pela Agência do Trabalho.

Este artigo é fruto de um estudo de caráter descritivo, ou seja uma abordagem aplicada por meio de revisão de literatura, de forma qualitativa e quantitativa, exploratória e tipicamente de campo, que segundo GIL (2002) procurou por meio do levantamento de dados através de questionários pré-elaborados investigar a percepção dos usuários quanto ao serviço público da Secretaria de Trabalho, Emprego e Qualificação.

Portanto, se faz necessário que os servidores da Agência do Trabalho estejam envolvidos no processo interno da organização, comprometidos com o serviço que prestam ao cidadão buscando sempre aperfeiçoá-lo em forma de qualidade e excelência.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Gestão de serviços públicos

Serviço público é uma atividade de interesse público que visa atender aos interesses coletivos (JUCOSKI, 2006).

Neste sentido, Carranza (2016) menciona que os serviços prestados pela Administração Pública são definidos pela sua necessidade. Ao longo do tempo, a Administração Pública vem passando por reformas administrativas, buscando desburocratização, eficiência e qualidade na sua prestação.

Essa transformação se dá por meio da Gespública, nova proposta de gestão que busca maior intervenção do Estado, redimensionamento da máquina

governamental e aperfeiçoamento do desempenho burocrático, tornando o Estado mais moderno e eficaz, legitimado pela sociedade, cuja função principal seja atender suas necessidades e anseios, através da prestação de serviços básicos, em conformidade com os padrões de qualidade almejados (CARRANZA, 2016).

Para isso um serviço para ser considerado de qualidade vai ao encontro das percepções de seus usuários ao ser entregue e atende a uma real necessidade, sendo o mesmo exatamente o que o usuário espera que ele seja. (MARCOS, LOUREIRO, 2017)

2.2 Características dos serviços públicos

Suas características são traços do fim a que se destinam, ou seja, visam interesse público de forma coletiva e possuem regime de direito público (FILHO, 2015).

Na visão de Cunha(2014), os serviços públicos possuem características quanto a sua natureza, classificados como estatais, essenciais e não essenciais de interesse público e quanto aos seus destinatários, podem ser gerais e individuais.

No ambiente das agências de trabalho, os serviços públicos prestados são caracterizados como serviços estatais e não essenciais, apesar de importantes para sociedade, sendo também gerais quando os cidadãos buscam emprego e qualificação e individuais, quando solicitam seguro desemprego, por exemplo.

Certamente, para ou autores Alencar, Rodrigues e Figueiredo(2016) gerenciar serviços com qualidade requer a presença e a participação do cliente, o que nem sempre é possível transmiti-lo de forma clara e com o significado desejado, devido às várias formas de se definir qualidade

Por este motivo, Cerquinho (1994) a define como o somatório de todas as características e propriedades dos bens e serviços oferecidos que satisfaçam as necessidades razoáveis dos clientes. Configura-se como algo abstrato e de difícil verificação, de modo que, como parâmetro, tem-se a diferença entre a qualidade esperada e a experimentada (FERNANDES et al., 2017)

Outro fator importante é a interação com o cliente acontece de forma direta, já a qualidade é altamente subjetiva, por isso o que é qualidade para uma pessoa pode não ser para outra, tornando o conceito de qualidade em serviços bastante singular e difícil de ser estabelecido, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao mesmo serviço. (ERDMANN, 2011; VASCONCELOS, 2002)..

Paludo (2016) considera que o principal orientador da gestão para atingir a excelência é a avaliação sistemática da satisfação ou insatisfação dos usuários desses serviços que possibilita para a administração o feedback necessário à manutenção ou ao aperfeiçoamento dos serviços.

2.3 Método de avaliação da qualidade dos serviços

A metodologia da ferramenta SERVQUAL desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988, 1991, 1994) visa medir a qualidade de serviços, contrastando as expectativas dos clientes com suas percepções sobre o serviço efetivamente prestado.

Essas comparações são realizadas por declarações dirigidas para identificar as expectativas gerais dos usuários em relação aos serviços e a qualidade dos serviços de uma organização (SCHMENNER, 1999).

Esta ferramenta identifica medidas de avaliação por meio das lacunas (gaps) entre expectativas de usuários e percepção do serviço que é oferecido. Segundo

Brito e Vergueiro (2009) lacunas são grandes obstáculos que impedem atingir os níveis de excelência.

Expectativa como qualidade do serviço desejada idealizada pelo cliente (boa, ruim e aceitável) e percepção como resultado sentido pelo cliente através do serviço (ZEITHAML, PARASURAMAN e BERRY, 1990)

A SERVQUAL é uma escala de múltiplos itens, que Parasuraman (1990) distribuiu em cinco dimensões ou critérios mencionados abaixo:

- a) Confiabilidade - Processos definidos de forma clara e transparente; comprometimento com a negociação acordada com o cliente; assim como informações precisas e consistentes.
- b) Compreensão - Habilidade de entender os problemas e dificuldades dos clientes e responder de forma positiva.
- c) Segurança - Dimensão aplicada à execução dos serviços: equipamentos em condições adequadas de uso, firmeza dos servidores na resolução dos problemas apresentados pelos clientes.
- d) Empatia - Grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes de forma a personalizar o serviço.
- e) Aspectos tangíveis - aparências das instalações, dos servidores, meios de comunicação utilizados e equipamentos.

Partindo do modelo SERVQUAL, Cronin e Taylor (1992) desenvolveram outra metodologia como uma alternativa ao SERVQUAL (SOUSA, 2011). A escala SERVPERF utiliza os mesmos itens de desempenho da escala SERVQUAL, no entanto, são apenas considerados vinte e dois itens de percepção dessa escala, não considerando as expectativas.

Para eles, a percepção é o mais importante para as dimensões da qualidade (FREITAS, 2018). Este modelo utiliza as mesmas dimensões do modelo SERVQUAL e elimina a expectativa, mantendo os itens de mensuração da percepção do desempenho quantificados em uma escala LIKERT.

O modelo SERVPERF considera a visão dos clientes, garantindo que a qualidade percebida dos serviços é anterior a sua satisfação. Baseado nas percepções do cliente sobre o desempenho referente à organização, seu objetivo é medir a qualidade em relação ao serviço prestado, pois esta é percebida no seu aspecto como uma ação do cliente (MARTINS, 2016).

Em relação à estrutura das cinco dimensões do SERVQUAL, Brady e Cronin (2001) observaram que elas são aspectos importantes da qualidade e questionaram alguns pontos, como a confiabilidade, por não ser uma dimensão clara, já que o serviço de qualidade é confiável de fato ou pode ser considerado confiável. Neste sentido, os autores consideraram a escala SERVQUAL insuficiente, sendo necessário monitorar continuamente as percepções dos clientes sobre a qualidade do serviço, identificando suas causas e diferenças para melhorar a forma de resolver os problemas encontrados.

Nos estudos revisados de Brad e Cronin (2001), os modelos de qualidade em serviço, apresenta novos pensamentos ao conceito e à percepção da qualidade, baseando se em uma nova medida a SERVPERF para a qualidade do serviço percebido, sendo o modelo escolhido para nortear tal pesquisa.

2.4 Agência do Trabalho e seus serviços

A Agência do Trabalho é uma unidade técnica da Secretaria do Trabalho, Emprego e Qualificação (Seteq) que tem como objetivo ampliar o acesso da população ao mercado de trabalho, preparando os cidadãos para ocuparem as

vagas de emprego ou para se aperfeiçoarem como empreendedores autônomos, microempreendedores individuais, micro e pequenos empresários.

Especificamente as Agências de Trabalho fazem parte da Secretaria do Trabalho, Emprego e Qualificação do Estado de Pernambuco, oferecendo serviços que proporcionam a inserção ou reinserção do cidadão/trabalhador no mercado de trabalho, contemplando desde a emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, ao encaminhamento a vagas de emprego e orientação profissional, a cursos de qualificação, habilitação ao Seguro Desemprego, entre outras orientações para serviços on-line.

Como integrante da rede SINE, é disponibilizado aos empregadores o Sistema Mais Emprego, que possui estrutura integrante a um banco de dados atualizado com mais de um milhão de trabalhadores inscritos em todo o Estado, oferecendo às empresas serviço de encaminhamento de profissionais que estejam de acordo com o perfil solicitado.

3. PROCEDIMENTO METODOLÓGICOS

O estudo é fruto de uma pesquisa de caráter descritivo e exploratório, aplicado através de uma abordagem qualitativa e quantitativa, tipicamente de campo, que buscou por meio de levantamento de dados, investigar a percepção dos usuários dos serviços públicos prestados na Agência do Trabalho no município de Recife.

Inicialmente, foi realizada uma pesquisa por meio da revisão de literatura, dotada por Marconi e Lakatos (2005) como importante para dar embasamento à discussão, relacionando diversos autores, a fim de confrontá-los e assim, buscar uma definição ampla e fundamentada do objeto de estudo, que é a percepção dos serviços oferecidos pela Agência do Trabalho.

Em seguida foi realizado um mapeamento exploratório através de um processo interativo de coleta, análise e síntese de informações relevantes acerca dos serviços.

Os dados foram levantados, por meio de questionários próprios pré-elaborados e destinados aos usuários dos serviços, levando em consideração o grau de entendimento entre qualidade do serviço e satisfação do cidadão.

As entrevistas foram aplicadas em um grupo de 100 pessoas, permitindo analisar a amostra e ter como base para toda a população, que foi delimitada como os usuários da agência do trabalho. Através da aplicação do SERVPERF e análise dos dados, foi possível identificar quais eram os pontos fortes e fracos da empresa de acordo com a percepção de seus clientes

Foram entrevistados os usuários dos serviços imediatamente após a utilização do mesmo, objetivando evitar interferências de variáveis externas na opinião dos mesmos em relação a percepção da qualidade. O questionário foi aplicado de forma presencial, na unidade técnica, onde as pessoas foram abordadas e convidadas a avaliar o serviço prestado respondendo ao questionário.

Os questionários utilizados possuem perguntas objetivas e relativas a fatores que determinam as dimensões de qualidade: tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, segurança e empatia.

4 . ANÁLISES E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para melhor compreensão da pesquisa, a análise dos resultados foi distribuída por meio da apresentação da pergunta única, apresentação do perfil dos

participantes, análise da qualidade e satisfação dos usuários com relação aos serviços disponibilizados pela Agência do Trabalho da cidade do Recife (por variável e dimensões de qualidade) de forma presencial.

Durante o período de aplicação dos questionários, a agência do trabalho estava retomando aos poucos suas atividades presenciais, com nova forma de atendimento por agendamento devido à crise sanitária causada pela pandemia do Covid-19.

Nesse mesmo período foram iniciadas a coleta de dados, através da aplicação dos questionários que consistiam em duas etapas, onde a primeira realizou-se o levantamento do perfil dos entrevistados, dividindo-os em gênero, idade, escolaridade e renda familiar, e na sequência os itens que avaliam a percepção da qualidade dos serviços eram respondidos.

4.1 Serviço Prestado de forma presencial pela Agência do Trabalho (Tabela 1)

Nesta seção, apresenta-se os serviços prestados aos usuários de forma presencial pela Agência do Trabalho.

Tabela 1 - Serviço prestado ao usuário de forma presencial

Qual foi o serviço utilizado?	Frequência	Percentual
Intermediação de Mão de Obra	48	48%
Seguro - Desemprego	52	52%
Total	100	100%

Fonte: dados da pesquisa

No que se refere ao serviço prestado pela Agência do Trabalho aos seus usuários, podemos observar que 52% dos usuários foram em busca do seguro desemprego que é um benefício da Seguridade Social e tem a finalidade de garantir assistência financeira temporária ao trabalhador dispensado involuntariamente (sem justa causa). Já os 48 % dos usuários foram em busca de intermediação de mão de obra, ou seja, estão em busca de uma oportunidade de trabalho.

4.2 Apresentação do perfil dos participantes da pesquisa (Tabela 2)

Nesta seção, apresenta-se a análise referente ao perfil sociodemográfico dos usuários da agência do trabalho na cidade do Recife, Estado de Pernambuco. (Tabela 2)

Tabela 2 -Perfil Sociodemográfico dos usuários da Agência do Trabalho/PE

Variáveis	Entrevistados	Frequência	Percentual
Gênero	Masculino	47	47%
	Feminino	53	53%

Idade	de 18 a 30 anos	39	39%
	de 31 a 45 anos	46	46%
	de 46 a 60 anos	13	13%
	acima de 60 anos	2	2%
Escolaridade	Ensino fundamental	17	17%
	Ensino médio	64	64%
	Ensino superior	17	17%
	Pós-Graduação	2	2%
Renda Familiar	até 1 salário mínimo	62	62%
	de um a dois salários mínimos	32	32%
	de dois a três salários mínimos	3	3%
	acima de três salários mínimos	3	3%

Fonte: dados da pesquisa

A seção perfil dos usuários, 53% dos participantes são do sexo feminino e 47% são do sexo masculino. Quanto à idade dos participantes da pesquisa, a maior faixa etária cerca de 46% se encontra entre 31 a 45 anos, seguida de 39% na faixa etária entre 18 e 30 anos, representando um público jovem adulto. Apenas 13% dos usuários se encontram na faixa etária entre 46 a 60 anos e 2% acima de 60 anos.

Em relação à escolaridade dos participantes da pesquisa, percebe-se que 64% possuem o Ensino Médio, igualmente 17% estão entre o nível fundamental, 17% concluíram o nível superior e apenas 2% com pós-graduação, observa-se aqui que as pessoas que vão em busca de uma oportunidade para adentrarem no mercado de trabalho possuem em sua maioria nível médio..

Quanto à renda familiar, a maioria dos participantes da pesquisa, ou seja 62% responderam que possui renda familiar de 01 (um) salário mínimo; 32% possuem renda familiar de um a dois salários mínimos, e igualmente 3% apenas, possuem renda familiar acima de dois ou mais salários mínimos.

4.3 Aplicação do modelo SERVPERF para avaliar a qualidade e satisfação dos usuários na Agência do Trabalho, cidade do Recife/PE (Tabela 3)

Nesta seção, apresentam-se as análises referentes a qualidade e a satisfação dos usuários da agência do Trabalho na cidade do Recife em relação aos serviços prestados. Serão apresentados inicialmente os níveis de qualidade e satisfação obtidos por meio das análises do questionário respondido pelos participantes.

O SERVPERF é composto por um número de questões das quais estão interligadas as dimensões de qualidades específicas para o mesmo. Deste modo, a partir do questionário aplicado foram obtidos dados que apontam um panorama geral da aplicação (tabela 3) e posteriormente será apresentada uma discussão em torno das dimensões atreladas às respostas dos pesquisados.

Como resultado, pode-se notar que 34,16 % dos itens com nota 5 avaliação máxima (totalmente satisfeito), 53,42% dos itens tiveram uma avaliação boa (satisfeito), com a nota 4 5,53%, com a nota 3 (indiferente) 3,21% com nota 2 (insatisfeito) e 3,68% com a nota 1(muito insatisfeito).

Em um panorama geral, os usuários julgaram que o serviço oferecido pela agência do trabalho está em um nível satisfatório.

A média de cada um dos itens foi realizada a partir da multiplicação da quantidade de respostas assinaladas dentro da escala Likert por seu valor correspondente, dividido pelo número de entrevistados. Foram realizadas entrevistas com 100 usuários, logo tem-se a seguinte fórmula:

$$\text{Média Q1} = \frac{8*1+8*2+3*3+59*4+22*5}{100}$$

A tabela 3 traz a média geral de todas as dimensões analisadas pelo questionário. Para a realização da média de cada dimensão, foi somada a média de cada um dos itens referentes às dimensões em que se enquadram e depois dividindo pela quantidade de itens.

Tabela 3 - Panorama geral das dimensões

Dimensões	Soma das Médias	Quantidade de Itens	Média Geral
Tangibilidade	11,60	3	3,86
Confiabilidade	12,49	3	4,16
Responsabilidade	16,91	4	4,22
Segurança	16,50	4	4,12
Empatia	20,62	5	4,12

Fonte: Elaborado pelos autores

Ao somar todas as médias de cada dimensão e dividirmos pela quantidade de dimensões, obtém-se a média de desempenho geral da qualidade da agência do trabalho, chegando a um resultado de 4,11. Esse valor será utilizado como base para a análise de cada um dos itens, observando como eles flutuam e alteram ao redor da média obtida, levantando discussões a respeito dos possíveis motivos de estarem acima ou abaixo da média geral.

4.4. Dimensões da qualidade a partir do SERVPERF

4.4.1. Tangibilidade

Como tangibilidade, uma propriedade inerente a qualquer produto. Em serviços não há um elemento físico a ser avaliado, muitas vezes os clientes confiam na evidência tangível que os cerca, percebidas por meio das instalações físicas e equipamentos.

Com um desempenho médio de 3,86, a dimensão de tangibilidade encontra-se com uma das menores médias gerais dentre as dimensões analisadas. A tabela 4 a seguir mostra o resultado referente às questões tangíveis abordadas no questionário.

Tabela 4 - Percepção em relação aos aspectos tangíveis

Dimensão	Item Analisado	Média
-----------------	-----------------------	--------------

Tangibilidade	Q1 - A agência do trabalho possui equipamentos adequados e com aparência moderna?	3,79
	Q2-A agência do trabalho tem instalações físicas visualmente atraentes?	3,74
	Q3 -A agência do trabalho tem funcionários bem vestidos?	4,07

Fonte: Elaborado pelos autores

Nessa dimensão as médias ficaram um pouco abaixo da média geral que é de 3,86, indicando que a agência do trabalho pode melhorar os equipamentos que hoje são locados e são renovados a cada novo contrato com a empresa que fornece os equipamentos. Apesar de serem seminovos, tendo 4 anos de uso, por serem muitos a agência prefere locar do que adquirir novos, sendo mais vantajoso a locação, mas possuem aparência moderna, pois são todos com tela plana.

Já as instalações da agência estavam passando por reformas dos banheiros, pintura e manutenção de ar condicionados no momento da pesquisa, onde as reclamações dos usuários se relacionam aos banheiros.

Com relação ao item Q 3 - A agência do trabalho tem funcionários bem vestidos, a média de 4.07 ficou acima da média 3,86 indicando que a maioria das pessoas relataram que os funcionários estavam bem vestidos, embora poucos estavam indiferente a essa questão.

4.4.2. Confiabilidade

Com um desempenho médio de 4,16, a dimensão da confiabilidade se encontra como uma das maiores médias gerais dentre as dimensões analisadas. O aspecto da confiabilidade reflete a habilidade da empresa de prestar o serviço com exatidão.

A tabela 5 descreve os itens ligados a dimensão de confiabilidade, possibilitando uma reflexão sobre cada item analisado.

Tabela 5 - Percepção em relação à dimensão confiabilidade

Dimensão	Item Analisado	Média
Confiabilidade	Q4 - A agência do trabalho executa a sua atividade de forma confiável?	4,23
	Q5-A agência do trabalho executa a sua atividade de forma correta no primeiro atendimento?	4,18
	Q6 -A agência do trabalho atende a sua necessidade logo no primeiro atendimento?	4,08

Fonte: Elaborado pelos autores

O item analisado Q4 - que diz respeito sobre a agência do trabalho executar a sua atividade de forma confiável, destaca-se a média bem acima atingindo 4,23 da média geral que é de 4,16, superando as expectativas nesse quesito de confiança. Indicando que os funcionários passam as informações de forma confiável e precisa, transmitindo confiança aos usuários do serviço.

Da mesma forma o item Q5- A agência do trabalho executa a sua atividade de forma correta no primeiro atendimento, obteve média de 4,18 um pouco acima da geral. Muitos dos usuários relataram que resolveram tudo no primeiro atendimento.

Como a pesquisa foi realizada no período de pandemia, houve uma mudança no atendimento, sendo realizado por agendamento e não mais por fichas como eram feitas antes da crise sanitária. O site foi bastante divulgado para agendar o atendimento e possuía todas as informações disponíveis.

Já o item Q 6 -A agência do trabalho executa a sua atividade de forma correta no primeiro atendimento, manteve-se um pouco abaixo da média geral obtendo 4,08, devido a alguns usuários terem que voltar para um segundo atendimento sem precisar agendar por falta de atenção por parte deles com relação a documentação necessária para que o funcionário conclua seu atendimento.

4.4.3. Responsabilidade

A média geral obtida nessa dimensão foi de 4,22 sendo a melhor média dentre todas as cinco dimensões analisadas. Através da análise dessa dimensão é possível mensurar a receptividade da empresa e seus funcionários para com seus clientes. A partir da tabela 6, percebe-se que os itens Q09 e Q10 – tiveram médias iguais (4,28), acima da média geral, sendo bem satisfatória.

Tabela 6 - Percepção em relação à dimensão responsabilidade

Dimensão	Item Analisado	Média
Responsabilidade	Q7 -A agência do trabalho oferece informações precisas através de seus funcionários?	4,15
	Q8-Os funcionários da agência do trabalho estão dispostos a ajudar?	4,20
	Q9 -Os funcionários da agência do trabalho respondem prontamente às suas dúvidas e consultas?	4,28
	Q10- Os funcionários da agência do trabalho dedicam tempo suficiente para o seu atendimento?	4,28

Fonte: Elaborado pelos autores

Ao analisar os resultados dos itens analisados, observa-se que a agência do trabalho apresenta responsabilidade com a prestação do serviço ao cidadão O item Q7 - demonstrou através da sua média 4.15 que os funcionários oferecem informações precisas,. Já o item Q 8 - com média de 4,20 revelou que os funcionários estão sempre interessados em ajudar nas atividades.

Os próximos itens Q9 e Q10 mostram médias de 4,28 acima da média geral resultando em funcionários que agem com disponibilidade e prontidão para atender às dúvidas e solicitações dos usuários, sempre comprometidos com a melhoria da qualidade dos serviços, de forma eficiente quando o quesito é tempo. Esses itens tiveram um desempenho melhor entre os respondentes atingindo quase o limite máximo de excelência e ultrapassando a média geral, que foi a melhor entre as dimensões.

A percepção dos usuários na dimensão responsabilidade, também levou em conta o período atípico da pandemia, observado por eles o cuidado com o

atendimento, através dos protocolos de segurança, com uso de álcool em gel na entrada da Agência do Trabalho, uso de máscara além de outras exigências do funcionamento durante esse período.

4.4.4. Segurança

A dimensão segurança abrange a competência, cortesia e precisão da Agência do Trabalho, conhecimento dos funcionários e também suas habilidades em demonstrar confiança. A média geral da dimensão foi de 4,12.

Tabela 7 - : Percepção em relação à dimensão segurança

Dimensão	Item Analisado	Média
Segurança	Q11- Os funcionários da agência do trabalho inspiram confiança durante o atendimento?	4,13
	Q12-As informações sobre o serviço foram encontradas com facilidade na agência de trabalho?	4,07
	Q13 -As informações geradas pelo serviço oferecido na Agência do Trabalho foram úteis para o usuário?	4,16
	Q14-As informações geradas pelo serviço oferecido na Agência do Trabalho foram atuais?	4,14

Fonte: Elaborado pelos autores

A Tabela 7: Percepção em relação à dimensão segurança do item Q11 - Os funcionários transmitem confiança/segurança apresentou média 4,13. O item Q12 -As informações sobre o serviço foram encontradas com facilidade na agência de trabalho pelos usuários teve média de 4,07 bem próxima da média geral.

O item Q13 -As informações geradas pelo serviço oferecido na Agência do Trabalho foram úteis para o usuário obteve média aquém da média geral sendo 4.16 Como também o item Q14-As informações geradas pelo serviço oferecido na Agência do Trabalho foram atuais, obteve média de 4,14.

Nessa percepção de dimensão observa-se que os funcionários transmitem segurança no serviço prestado pois as médias apresentadas seguem uma linha satisfatória de percepção dos usuários no que se refere ao conhecimento e atualização dos funcionários em transmitirem as orientações.

A Agência do trabalho se preocupa com a segurança dos usuários em meio a pandemia (4,12), onde foi observado e mencionado pelos usuários que a agência busca seguir as orientações e protocolos impostos para seu funcionamento, e para a realização de suas atividades onde tiveram que se adaptar certas medidas, como por exemplo, o agendamento para o atendimento.

4.4.5. Empatia

A dimensão de empatia engloba o grau de cuidado e atenção pessoal da agência do trabalho para com seus clientes, usuários do serviço. A tabela 9 a seguir mostra o resultado referente a dimensão de empatia.

Tabela 8 - Percepção em relação à dimensão empatia

Dimensão	Item Analisado	Média
Empatia	Q15- A agência do trabalho oferece atenção individual ao usuário do serviço?	4,16
	Q16-Os horários de funcionamento da agência do trabalho são convenientes?	4,03
	Q17 -Os funcionários da agência do trabalho executam o serviço com eficiência?	4,17
	Q18-Os funcionários da agência do trabalho compreendem as necessidades de seus usuários?	4,14
	Q19-A agência do trabalho trata os problemas dos usuários com sincero interesse?	4,12

Fonte: Elaborado pelos autores

O item Q15 - onde a agência do trabalho oferece atenção individual ao usuário do serviço apresentou média de 4,16, bem como o item Q 16- com relação aos horários de funcionamento da agência do trabalho foram considerados convenientes com média de 4,03.

Já o item Q 17 e Q 18 foram itens bem avaliados onde os funcionários compreendem quais são as necessidades dos clientes e executam o serviço com eficiência para os usuários com média de 4,14 e 4,17 respectivamente. Já o item Q19 – onde a agência do trabalho trata os problemas dos usuários com sincero interesse, bateu a média geral de 4,12.

Empatia é a capacidade psicológica de sentir o que sentiria outra pessoa, caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela. É tentar compreender sentimentos e emoções, procurando experimentar o que sente outro indivíduo, muito característica da agência do trabalho, tendo em vista que os funcionários se colocam no lugar dos usuários, devido a muitos buscarem o serviço para entrar no mercado de trabalho ou até mesmo porque saiu da empresa e agora precisa da entrada no seguro desemprego.

5. CONCLUSÃO

O presente estudo teve como intuito a avaliação da percepção dos clientes da Agência do Trabalho na cidade do Recife- PE através da prestação de serviços oferecidos pela unidade técnica da SETEQ (Secretaria de Trabalho, Emprego e Qualificação).

Para a realização de tal mensuração, foi elaborado um questionário adaptado à ferramenta de gestão SERVPERF, abordando itens que englobam as cinco dimensões da qualidade: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsabilidade, Segurança e Empatia.

O questionário SERVPERF foi adaptado para o contexto do serviço do órgão público, assim como para o cenário atual de pandemia vivido em todo o país, que mesmo não sendo o foco do trabalho, acabou por se tornar uma variável significativa, pois houveram adaptações no atendimento, não sendo mais por demanda espontânea e sim por agendamento e serviços on-line.

Não houve dificuldade durante a realização do trabalho no período de coleta de dados com os usuários. Como a aplicação do questionário foi realizada de forma direta, o contato do entrevistador com os entrevistados, por muitas vezes, se dava

durante o período de realização das atividades, e sempre ao final de cada atendimento.

As dúvidas que surgiram com relação a como responder o questionário usando a escala Likert, bem como perguntas a respeito da interpretação das afirmações dispostas no questionário foram sanadas no momento da entrevista pelo entrevistador.

Em relação a pergunta norteadora, o modelo SERVPERF se mostrou uma ferramenta capaz de entregar resultados relevantes para um melhor entendimento da qualidade do serviço prestado pela agência do trabalho, e tal resultado foi alcançado através do cumprimento dos objetivos propostos.

Acredita-se que o objetivo principal do trabalho foi atingido, uma vez que foi possível realizar uma avaliação do serviço prestado e com isso obter resultados traçando o cenário do local pesquisado. A média alta dos itens pertencentes às dimensões de confiabilidade, responsabilidade, segurança e empatia demonstram uma percepção positiva na receptividade da Agência do Trabalho para com seus clientes.

Em contrapartida, as questões abordadas na dimensão de tangibilidade, obtiveram as menores médias, demonstrando que a Agência necessita de melhorias na sua estrutura física, nas suas instalações como um todo, principalmente nos banheiros disponíveis ao usuário.

Na dimensão de Responsabilidade, encontrou-se o item com a maior média geral, tendo como destaque os servidores da Agência que na percepção dos usuários do serviço estavam sempre dispostos a ajudar, com informações precisas, sanando as dúvidas, realizando consultas e dedicados a atender no tempo que fosse preciso.

O período de aplicação da pesquisa se deu durante a pandemia, um fato que mudou drasticamente a maneira de viver. Um estudo de qualidade durante um período ímpar como esse é algo que pode ser utilizado como base para pesquisas futuras sobre como uma pandemia pode mudar a percepção do que é qualidade para os clientes.

Por fim, como sugestão para trabalhos futuros, poderia ser realizada a aplicação do modelo SERVQUAL com o intuito de promover uma análise comparativa entre as ferramentas, pontuando qual das duas ferramentas pode fornecer o melhor resultado. Outra sugestão é aplicar novamente o questionário passado o período de pandemia, para verificar se a percepção dos clientes mudou averiguando se eles ainda continuam com uma percepção positiva da agência.

Destaca-se a gestão estratégica da agência do trabalho que durante esse período de pandemia, obteve resultados satisfatórios indicando que a prestação de serviços buscou prezar pela qualidade e continuidade diante dos desafios postos pela pandemia.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Tharsis Cidalia de Sá Barreto Diaz; RODRIGUES, Micaelle Nayara Dias ; FIGUEIREDO, Francisca Jeanne Sidrim . A Qualidade do atendimento no serviço público. XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção Contribuições da Engenharia de Produção para Melhores Práticas de Gestão e Modernização do Brasil. João Pessoa/PB, Brasil, de 03 a 06 de outubro de 2016 Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_226_324_30026.pdf. Acesso em 18/05/2021.

BRADY, M. K.; CRONIN, J. J. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach, *Journal of Marketing*, vol. 65 (July), 34-49, 2001

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. C. S. A aplicação do modelo SERVQUAL para percepção da qualidade da biblioteca acadêmica. Especialização em gestão empresarial – Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, São Paulo, 2009. Disponível em < https://www.researchgate.net/publication/266232207_A_APLICACAO_DO_MODELO_SERVQUAL_PARA_PERCEPCAO_DA_QUALIDADE_DA_BIBLIOTECA_ACADEMICA_1> Acesso em 20/05/2021.

CARRANZA, Giovanna. Administração Geral e Pública para cursos de analista e técnico. 3ª Ed. BAHIA: Editora JusPODIVM: 2016.

CABRAL, Bruno Araújo. Qualidade no Atendimento. Niterói, 2006. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_226_324_30026.pdf Acesso em 02/09/2021.

SOUZA, Diego Candido. Percepção da qualidade em uma academia de musculação [manuscrito]: aplicação do modelo SERVPERF. / Diego Candido Souza. - 2021. 66 f. Monografia de Conclusão do curso de Engenharia de Produção, da Universidade Federal de Ouro Preto, Agosto de 2021. Acesso em 08/12/2021.

CAVALCANTE, Pedro Et Al. Inovação no setor público : teoria, tendências e casos no Brasil / organizadores: Pedro Cavalcante ... [et al.]. – Brasília : Enap : Ipea, 2017. 266 p. : il., gráficos.

CERQUINHO, F. Ética e qualidade nas empresas. Dissertação de Mestrado, Escola Politécnica da USP, Departamento de Engenharia de Produção, 1994.

CRONIN, J.J. & TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, v. 56 (3), July, p. 55-68, 1992.

CUNHA, Douglas. Serviços Públicos. Artigo publicado em em 2014 na JUSBRAZIL. Disponível na URL <<https://douglascr.jusbrasil.com.br/artigos/136827785/servicos-publicos>> Acesso em 25/11/2020.

ERDMANN, Rolf Hermann Gestão da qualidade no setor público / Rolf Hermann Erdmann. – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2011. 116p. : il.

FERNANDES, A. M.; REMUS, R.; CAMARGO, M. E.; MOTTA, M. E.V.; MALAFAIA, G. C. Qualidade em Serviços: Percepção discente baseada no modelo SERVQUAL. *Revista Eletrônica Gestão e Serviços*, v.8, p. 2005-2020, 2017.

FILHO, José dos Santo Carvalho. Manual de direito administrativo / José dos Santos Carvalho Filho. – 28. ed. rev., ampl. e atual. até 31-12-2014. – São Paulo : Atlas, 2015

FREITAS, T. G. Avaliação da qualidade do serviço de clínicas médicas: uma comparação entre os requisitos do cliente e os modelos SERVQUAL e GRONROOS. 2018. 43 f. Monografia (Graduação em Engenharia de Produção) - Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas, Universidade Federal de Ouro Preto, João Monlevade, 2018.

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar Projetos de Pesquisa. 4 ed. 2002. 7 tiragem. São Paulo: Atlas: 2002.

GOMES, João Luiz Correia. GAPS de qualidade. Artigo publicado na Revista Administradores.com em 04 de maio de 2015. Disponível na URL: <https://administradores.com.br/artigos/gaps-da-qualidade>. Acesso em 20/05/2021.

GONÇALVES, Jarina. Soluções no Sistema Público de Emprego Posto SINE/SC- MAFRA. Trabalho de Conclusão de Curso para adquirir título de Especialista em Gestão Pública, do Departamento de Administração Geral e aplicada do setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade do Paraná. Curitiba, 2013. Disponível na URL: <https://acervo.digital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/50658/R%20-%20E%20-%20JARINA%20GONCALVES.pdf;jsessionid=4AA411825DE75F135A3CEB6CF77420EF?sequence=1>. Acesso em 15/05/2021.

GOVERNO DO BRASIL. Trabalho, emprego e Previdência. Solicitar Seguro desemprego. Disponível na URL: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-o-seguro-desemprego>. Acesso em 08/12/2021.

HELAL, Diogo Henrique; ROCHA, Maíra. O discurso da empregabilidade: o que pensam a academia e o mundo empresarial. *Cad. EBRAPÉ.BR* Vol 9.nº 1. Rio de Janeiro. Mar, 2011 Disponível na URL: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512011000100009. Acesso em 19 nov. 2020.

JUCOSKI, Kamile Borcath. Os serviços públicos. Artigo publicado em 15 de julho de 2006. Disponível na URL: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/2699/Os-servicos-publicos>. <Acesso em 24 nov. 2020.>

MARSHALL G, Murdoch I. Service quality in consulting marketing engineers. *Int J Constr Mark*. 2001;3(1):41-9

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. Fundamentos de metodologia científica. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MARTINS, Mariana. Modelo servperf.12 de abril de 2016. Disponível em: <http://know.net/cienceconempr/marketing/modelo-servperf/>. Acesso em: 4 out. 2021.

MUNRO, A. C. M. Divergências entre as expectativas do usuário e a percepção da gerência em relação a qualidade do serviço. 1994. Dissertação (Mestrado em Marketing) — UFRGS, Porto Alegre. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/157998>. Acesso em: 04 mai. 2022.

MARCOS, Andrea Rezende, LOUREIRO, Gustavo Furieri. Excelência no atendimento e boas práticas no serviço público. Cartilha,. Prefeitura de Vitória publicada em 2017. Disponível na URL <https://gestaopublicaeficiente.com.br/wp-content/uploads/Cartilha-Excelencia-e-Boas-Praticas-s-Prefeitura-de-Vitoria.pdf>. Acesso em 05.mai.2022

PALUDO, Augustinho Vicente. Administração Pública. 5ª Ed. Ver. Atual e ampl – Rio de Janeiro: FORENSE: SÃO PAULO: MÉTODO,2016.

PARASURAMAN, A, ZEITHAML, V; BERRY, L.L.SERVQUAL: A Multiple -Item Scale for measuring Consumer Perceptions Of service Quality, *Journal Of Retailing*, v.64,n.1,p.12-40, Spring 1998.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A.; et al. Delivering quality service. Balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press, 1990.

SETEQ - Secretaria de Trabalho Emprego e Qualificação. Disponível no Sitio: <https://www.seteq.pe.gov.br/> Acesso em 25/11/2020.

SILVA, Gisele Maria. Aplicação do modelo SERVQUAL na previdência social: estudo de caso na agência de Caruaru.Gisele Maria da Silva. - Caruaru: O Autor, 2013.75f.; il.; 30 cm. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA. Administração, 2013. Disponível na URL:<https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/35268>. Acesso em 16/09/2021.

FORTES, V.C; SILVEIRA, A; DOMINGUES, M.J; SOUZA, T.C. Alternativas para a Avaliação Institucional em Instituição de Ensino Superior: Modelos SERVPERF e HEDPERF. III Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade, João Pessoa/PB, 2011.

VASCONCELLOS, P. P. de. Desenvolvimento de um modelo de avaliação da qualidade do serviço odontológico. 2002. 91 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002. Disponível na URL<[https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/81778/185282.pdf?sequence=1 & isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/81778/185282.pdf?sequence=1&isAllowed=y)> Acesso em 25/11/2020.

ZEITHAML, PARASURAMAN, BERRY. Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press,1990. 226p.