



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR  
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS  
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

**JOENNEIDE ALVES DAS CHAGAS**

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE SOB A PERSPECTIVA DO USUÁRIO A PARTIR  
DA SUA EXPERIÊNCIA COM O USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM UMA  
ORGANIZAÇÃO PÚBLICA**

**JOÃO PESSOA  
2022**

**JOENNEIDE ALVES DAS CHAGAS**

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE SOB A PERSPECTIVA DO USUÁRIO A PARTIR  
DA SUA EXPERIÊNCIA COM O USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM UMA  
ORGANIZAÇÃO PÚBLICA**



**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO** apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

**Orientador(a):** Profa. Me. Agnes Campêllo Araújo Braz

**JOÃO PESSOA**  
**2022**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP  
Biblioteca Nilo Peçanha –IFPB, *Campus* João Pessoa

C433p Chagas, Joenneide Alves das.  
Percepção da qualidade sob a perspectiva do usuário a partir da sua experiência com o uso de sistemas de informação em uma organização pública / Joenneide Alves das Chagas. – 2022.  
50 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal da Paraíba – IFPB / Unidade Acadêmica de Gestão - UAG.

Orientadora: Profa. Me. Agnes Campêllo Araújo Braz.

1. Administração da qualidade. 2. Qualidade do serviço. 3. Percepção da qualidade. 4. Sistema informatizado. I. Título.

CDU 005.6:004.414.2



**INSTITUTO FEDERAL**  
Paraíba

CAMPUS JOÃO PESSOA  
SECRETARIA ACADEMICA - CAMPUS JOAO PESSOA

PARECER 78/2022 - SAC/DDE/DG/IP/REITORIA/IFPB

Em 19 de dezembro de 2022.

## FOLHA DE APROVAÇÃO

**JOENNEIDE ALVES DAS CHAGAS**

Matrícula: 20191460090

**PERCEPÇÃO DE QUALIDADE: avaliação de um sistema informatizado de uma empresa pública na PB**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO** apresentado em **14/12/2022** no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

**Resultado: APROVADO**

**BANCA EXAMINADORA:**

*(assinaturas eletrônicas via SUAP)*

**Agnes Campêllo Araújo Braz (IFPB)**

Orientador(a)

**Fernanda de Araújo Nobrega (IFPB)**

Examinador(a) interno(a)

**Maria da Conceição Monteiro Cavalcanti (IFPB)**

## Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- **Agnes Campello Araujo Braz**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 19/12/2022 10:28:06.
- **Fernanda de Araujo Nobrega**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 19/12/2022 13:48:58.
- **Maria da Conceicao Monteiro Cavalcanti**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 19/12/2022 13:53:30.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 16/12/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código 368435  
Verificador: b62f0a9f61  
Código de Autenticação:



**NOSSA MISSÃO:** Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

**VALORES E PRINCÍPIOS:** Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

## AGRADECIMENTOS

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) é uma celebração, pois se trata da realização de um desejo construído ao longo de uma vida, mas que só agora foi possível realizar. **Tudo acontece no tempo de Deus.** Dificuldades existiram, mas foram fundamentais para a construção do alicerce que serviu de base para a concretização de mais esse projeto. À minha mente, vem a lembrança de pessoas importantíssimas, essenciais para realização desse trabalho. Essas pessoas, longe ou perto, de alguma maneira estiveram junto a mim, na Universidade, fazendo parte desse processo de formação no Curso de Bacharelado em Administração. Por isso, faço questão de citar os que contribuíram ou não, nesse TCC.

Primeiramente, a Deus por tudo o que sou e que tenho, por todas as conquistas que me foram permitidas, e por sempre iluminar-me.

Agradeço aos meus pais, Orlando Fernandes das Chagas e Maria Auxiliadora Alves das Chagas, pelo incentivo aos estudos desde que tenho lembranças sobre a minha existência.

As minhas irmãs, Joenne Alves das Chagas e Joanne Alves das Chagas, pela troca de experiências pessoal e intelectual, pelo companheirismo nessa longa jornada.

Agradeço a minha amiga Elisabeth Tejo (Betinha – *In memoriam*), por toda força dispensada a mim desde o início desse processo e por acreditar na minha capacidade como pessoa.

Agradeço a orientadora, Profa. Me. Agnes Campêllo Araújo Braz, pelas palavras de incentivo e a atenção na orientação desse trabalho.

À banca examinadora, Profa. Me. Fernanda de Araújo Nóbrega e Profa. Dra. Maria da Conceição Monteiro Cavalcanti, pelas contribuições necessárias para o aprimoramento deste trabalho.

A todos os professores e monitores pelo conhecimento compartilhado, ajuda e assessoramento e a todos os funcionários da instituição que de alguma forma contribuíram com o seu trabalho para que essa formação fosse possível.

Aos meus colegas de curso, meus companheiros nestes quatro anos de convivência, presencial e remota, compartilhados nesta caminhada. Em especial a Gustavo Pedroza, meu parceiro de atividades e trabalhos, pela paciência e troca de conhecimentos, meu eterno agradecimento.

Ao Dr. Isaías José Dantas Gualberto e Dr. Renata Fontes, por permitir a realização desta pesquisa.

*"Não fiz o melhor, mas fiz tudo para que o melhor fosse feito;  
Não sou o que deveria ser, mas não sou o que era antes".*  
(Martin Luther King)

## RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo Analisar o impacto de um sistema informatizado à percepção de qualidade segundo seus usuários em uma empresa pública. Para tanto, os aspectos metodológicos configuraram-se, basicamente, quanto à natureza de abordagem qualitativa de investigação pela precisão dos fatos e por incorporar traços da subjetividade dos entrevistados. Como instrumentos de coleta de dados utilizou-se a observação, base de toda investigação, e um questionário (perguntas fechadas e abertas) no modelo de escala Likert, aplicado a uma amostra definida como não probabilística e por acessibilidade a trinta e nove usuários que utilizam os serviços da empresa. Pode-se considerar que a percepção de qualidade dos usuários quanto a utilização da ferramenta atingiu um resultado satisfatório, com ressalvas para os campos referentes à organização da informação, instruções sobre o uso do sistema, quantidade da informação disponível e disponibilidade de um número/*e-mail* de contato com a Central de atendimento. Mostrou-se relevante a necessidade de aprofundamento no tema, a fim de obter informações diversas a partir da observação de cada tipo de variável. Por fim, recomenda-se aumentar o número de usuários entrevistados, na referida instituição, para conseguir obter resultados ainda mais esclarecedores.

**Palavras-chave:** Informação. Percepção de qualidade. Qualidade do serviço. Sistema informatizado.



## ABSTRACT

This research aimed to analyze the impact of a computerized system on the perception of quality according to its users in a public company. Therefore, the methodological aspects were configured, basically, in terms of the nature of the qualitative and quantitative approach of investigation due to the accuracy of the facts and for incorporating traces of the subjectivity of the interviewees. As data collection instruments, observation was used, the basis of all investigation, and a questionnaire (closed and open questions) in the Likert scale model, applied to a sample defined as non-probabilistic and by accessibility to thirty-nine users who use the company's services. It can be considered that the users' perception of quality regarding the use of the tool reached a satisfactory result, with reservations for the fields referring to the organization of information, instructions on the use of the system, amount of information available and availability of a number/e-mail contact with the Call Center. The need to go deeper into the subject was relevant, in order to obtain different information from the observation of each type of variable. Finally, it is recommended to increase the number of interviewed users, in that institution, in order to obtain even more enlightening results.

**Keywords:** Information. Quality perception. Service quality. Computerized system.

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 01:</b> Perfil Demográfico - Idade.....	24
<b>GRÁFICO 02:</b> Perfil Demográfico - Sexo .....	24
<b>GRÁFICO 03:</b> Perfil Socioeconômico .....	25
<b>GRÁFICO 04:</b> Qualidade do Sistema - Forma e tamanho das letras .....	26
<b>GRÁFICO 05:</b> Qualidade do Sistema - Organização da informação .....	27
<b>GRÁFICO 06:</b> Qualidade do Sistema - Facilidade de encontrar os itens na tela .....	27
<b>GRÁFICO 07:</b> Qualidade do Sistema - Tempo de resposta.....	28
<b>GRÁFICO 08:</b> Qualidade do Sistema - Instruções sobre o uso do sistema .....	29
<b>GRÁFICO 09:</b> Qualidade da Informação - Entendimento das informações.....	30
<b>GRÁFICO 10:</b> Qualidade da Informação - Informações no sistema são seguras.....	31
<b>GRÁFICO 11:</b> Qualidade da Informação - Quantidade da informação disponível.....	32
<b>GRÁFICO 12:</b> Qualidade da Informação - Atendimento das suas necessidades.....	32
<b>GRÁFICO 13:</b> Qualidade do Serviço - Segurança dos dados e/ou utilização de senhas de acesso.....	34
<b>GRÁFICO 14:</b> Qualidade do Serviço - Visualização das informações antes do envio das informações.....	35
<b>GRÁFICO 15:</b> Qualidade do Serviço - Sistema disponibiliza número/e-mail de contato com a Central.....	35
<b>GRÁFICO 16:</b> Qualidade do Serviço – Facilidade de utilização.....	36
<b>GRÁFICO 17:</b> Satisfação do Usuário – Grau de satisfação do serviço .....	37

## LISTA DE TABELAS

<b>TABELA 1:</b> Compilação dos dados referentes ao campo Qualidade do Sistema .....	25
<b>TABELA 2:</b> Compilação dos dados referentes ao campo Qualidade da Informação .....	30
<b>TABELA 3:</b> Compilação dos dados referentes ao campo Qualidade do Serviço .....	33
<b>TABELA 4:</b> Compilação dos dados referentes ao campo Satisfação do Usuário .....	37
<b>TABELA 5:</b> Compilação dos dados referentes ao campo Sugestão de Melhoria .....	48

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CF: Constituição Federal de 1988

Gespública: Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização

LOA: Lei Orçamentária Anual

PQPAP: Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 OBJETIVOS .....</b>	<b>13</b>
1.2.1 Geral.....	13
1.2.2 Específicos .....	13
<b>1.3 ESTRUTURA DO ESTUDO .....</b>	<b>15</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>14</b>
2.1 PERCEPÇÃO DO CLIENTE SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO .....	14
2.2 ATENDIMENTO AO CLIENTE .....	16
2.3 COMPREENSÕES SOBRE SERVIÇOS PÚBLICOS E AUTARQUIAS NO CONTEXTO DE SUA OFERTA DE SERVIÇOS .....	17
<b>3 METODOLOGIA DE PESQUISA .....</b>	<b>20</b>
3.1 CARACTERIZAÇÕES DA EMPRESA.....	20
3.2 CARACTERIZAÇÕES DA PESQUISA .....	21
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>23</b>
4.1 QUALIDADE DO SISTEMA SOB A PERSPECTIVA DO USUÁRIO .....	25
4.2 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO SOB A PERSPECTIVA DO USUÁRIO.....	30
4.3 QUALIDADE DO SERVIÇO SOB A PERSPECTIVA DO USUÁRIO .....	33
4.4 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO QUANTO À QUALIDADE DO SISTEMA.....	37
4.5 SUGESTÕES DE MELHORIA DO SISTEMA QUE FAVOREÇAM A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO.....	38
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	40
REFERÊNCIAS .....	42
APÊNDICES.....	45
ANEXOS .....	47

## 1.INTRODUÇÃO

A participação e o comprometimento dos colaboradores, e o apoio dos gestores são princípios essenciais para garantir o sucesso do negócio e evitar o fracasso da empresa. Nesse contexto, a competitividade de mercado e o crescimento de um público cada vez mais exigente têm impulsionado organizações de diferentes segmentos a encontrar, na gestão da qualidade, uma estratégia eficiente de busca permanente pela excelência e melhores condições de concorrência.

Em um clima de concorrência, dentre as consequências, pode-se destacar como relevante a maneira como as empresas conseguem se mobilizar neste ambiente externo tão complexo e o que podem apresentar de diferencial em relação às demais empresas. Tem-se que, dependendo da forma como a gestão da qualidade é executada por cada empresa, essa ferramenta poderá contribuir para um bom gerenciamento dos processos, redução de custos, aumento da produtividade, trabalho em equipe e maior satisfação dos clientes (MOREIRA, 2013).

Neste cenário, a utilização de plataformas digitais desponta como um instrumento gerador de inovação e de soluções, por permitir maior celeridade no desenvolvimento de ações, velocidade de resposta da organização, além de proporcionar a interação entre pessoas e empresa gerando maior competitividade por favorecer a captação de um número maior de usuários. Conforme Oliveira, Carelli e Grillo (2020, p. 2616), “[...] as inovações tecnológicas que contextualizam essas plataformas são bastante significativas, pois a tecnologia assume um papel de meio de organização e não apenas de ferramenta ou técnica acessória”. Ressalta-se nesse cenário a relevância de avaliar dimensões como facilidade e velocidade de acesso, cumprimento de ações propostas, disponibilidade do sistema, e segurança e proteção da informação do consumidor (PARASURAMAN; ZEITHAMAL e MALHOTA, 2005, *apud* BORTOLI, 2020).

Embora a gestão da qualidade seja um tema bastante discutido na atualidade, a preocupação com a qualidade dos produtos e serviços não é recente, remonta desde a origem das civilizações (FERNANDES, 2011). Entretanto, a percepção de qualidade nas organizações públicas e privadas se diferencia pela especificidade. Enquanto na iniciativa privada predomina a autonomia, na pública predomina a supremacia do interesse público, fundamentada pelos princípios da legalidade e da eficiência, onde todos devem ser tratados de maneira igual (BRASIL, 2014).

A movimentação em prol da qualidade na Administração Pública Brasileira começa a se difundir com características gerencialistas a partir de programas como Programa Nacional de Desburocratização (1979); Subprograma da Qualidade e Produtividade na Administração Pública (1996); Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública-PQPAP (1996); Programa de Qualidade no Serviço Público-PQSP (2000); e Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - Gespública (2014), Moreira (2016, *apud* ARAGÃO JÚNIOR, 2016). Este último, com foco no fortalecimento dos sistemas de gestão da administração pública e promoção da prestação de um serviço público de qualidade.

Na esfera federal, por exemplo, a Plataforma de Serviços Públicos aos cidadãos busca introduzir novas formas de trabalho como a digitalização de processos e rotinas, e ampliação dos serviços públicos no meio digital. Para tanto, o Portal de Serviços do Governo Federal<sup>2</sup> passou por reformulação, e agora, mais do que uma ferramenta de acumulação de dados e informação, busca se efetivar como uma plataforma de serviços digitais (GONÇALVES, RICCIARDI, 2016).

A priori, tem-se a concepção de serviço público como todo procedimento resultante da interação sociedade/Administração Pública, seja para o cumprimento de deveres, seja para o acesso a direitos, no qual se faça necessário à utilização de instrumentos como formulários de requerimento, inscrição, cadastramento e consulta em meio eletrônico ou presencial. Ademais, ressalta-se que independente da facilidade do serviço, como o agendamento eletrônico, por exemplo, é relevante compreender o agendamento como uma etapa do processo para se alcançar o fim a que se destina (GONÇALVES, RICCIARDI, 2016)

Com a divulgação das medidas de prevenção pelos órgãos de saúde, para o enfrentamento da pandemia da Covid-19, muitas empresas precisaram se adaptar ao novo cenário. E para as empresas públicas não foi diferente. Dentre as medidas adotadas, encontrou-se nos sistemas informatizados uma maneira de garantir a continuidade dos serviços prestados e, conseqüentemente, promover a satisfação dos clientes. Conforme Oliveira (2021), durante a pandemia da Covid-19 verificou-se um acréscimo na utilização de serviços digitais de 1,7 milhão em janeiro de 2019, para 113 milhões em 2021 (OLIVEIRA, 2021).

Diante dos fatos apresentados, que considera a gestão da qualidade como estratégia em prol da competitividade, e a sua influência nos processos do setor público, suscitou-se um

---

<sup>2</sup> [www.servicos.gov.br](http://www.servicos.gov.br)

estudo acerca da seguinte temática: **Qual o impacto de um sistema informatizado à percepção de qualidade dos usuários em uma empresa pública?**

### 1.1 JUSTIFICATIVA

O crescimento da utilização dos serviços digitais na pandemia da Covid-19 acelerou uma realidade que se fazia iminente, diante da necessidade de dar continuidade a prestação de serviços. Desta forma, esta pesquisa voltou-se para estudar como a Gestão da Qualidade pode ser percebida em uma empresa de Administração Pública sob o ponto de vista da utilização de um sistema informatizado de agendamento *on-line*. As bases de inspiração para a realização do trabalho fundamentam-se no fato de que ocorreu resistência por parte do público diretamente alcançado pelos serviços alcançados pela plataforma.

Enquanto aluna do curso de Bacharelado em Administração, algumas questões chamaram a atenção, dentre as quais a diversidade do perfil de consumidores que buscam esse tipo de agendamento, no qual estão inseridas pessoas de baixa escolaridade, sem qualificação ou sem acesso as tecnologias de comunicação.

Espera-se com o estudo poder contribuir para suscitar uma reflexão acerca da relevância e complexidade da implantação desse tipo de ferramenta em uma organização pública. Assim como colaborar para que as organizações públicas possam visualizar de forma mais ampla, possíveis variáveis que possam afetar o alcance dos objetivos e identificar ações oportunas de melhoria do sistema e de satisfação dos clientes.

De modo particular, busca-se com esse estudo contribuir para um melhor entendimento da aplicação da temática em um ambiente de organização pública, seja pela perspectiva da eficácia do serviço prestado, se os objetivos estão sendo alcançados, seja pela perspectiva de apontar as expectativas e opinião dos usuários acerca da qualidade do serviço em uma organização pública.

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Geral

Analisar o impacto de um sistema informatizado à percepção de qualidade segundo seus usuários em uma empresa pública.

### 1.2.2 Específicos

- Estudar a qualidade do sistema sob a perspectiva do usuário.
- Conhecer as percepções do usuário sobre a qualidade da informação oferecida pelo sistema.
- Identificar as percepções do usuário quanto o seu nível de satisfação com o uso do sistema.
- Propor sugestões de melhorias à aplicabilidade do sistema informatizado de atendimento ao usuário.

## 1.3 ESTRUTURA DO ESTUDO

O trabalho encontra-se estruturado em quatro capítulos: o primeiro capítulo, destinado à uma introdução contextual sobre o tema, justificativa e objetivos; no capítulo dois, o referencial teórico traça um breve perfil da empresa pesquisada e olhar de diferentes autores acerca do que se compreende sobre Administração Pública, Autarquias, a importância do Atendimento ao Cliente, assim como faz uma referência ao novo modelo de gestão para fomentar a qualidade do serviço no setor público; o terceiro capítulo descreve o percurso metodológico para o desenvolvimento da pesquisa; segue-se a este a análise e discussão dos dados, no quarto capítulo, e logo após as considerações finais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 PERCEPÇÃO DO CLIENTE SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO

Conforme mencionado anteriormente em capítulo introdutório, a percepção de qualidade nas organizações públicas e privadas se diferencia pela especificidade e está relacionada a momentos históricos distintos, ou seja, é dinâmico. O que obriga as organizações a adequarem seu projeto de qualidade com vistas a atender as particularidades de contextos específicos, seja político, social, cultural ou econômico.

No Brasil, a preocupação com a qualidade na Administração Pública começa a se difundir a partir de 1979, inicialmente com programas com características gerencialistas, e chega a 2014, com um modelo que busca atender dentre os desafios que se colocam, a promoção dos princípios constitucionais. Esse modelo, Modelo de Excelência em Gestão Pública, parte da premissa da excelência da Administração Pública, concomitante à obediência dos princípios que são próprios da natureza pública da administração como conceitos e linguagem.

Destaca-se que diferente das organizações privadas, as instituições públicas primam pela supremacia do interesse público e atendimento igualitário a todos, sem distinção; geração de valor para a sociedade e garantia da sustentabilidade por meio da utilização eficiente dos recursos; financiamento das atividades com recursos oriundos de contribuições obrigatórias de cidadãos e empresas; seu público alvo é formado por cidadãos, sociedade e partes interessadas; é a única organização com poder de regular e gerar obrigações e deveres à sociedade (BRASI, 2014). Neste cenário,

identificar a percepção do usuário é muito importante para que as organizações possam avaliar se o modo como estão prestando os serviços estão de acordo com as expectativas de quem os utiliza e se há lacunas que poderão ser objeto de atenção, visando melhorias. sobre a qualidade do Serviço Público (COSTA E TIODOLINO, 2021, p. 180).

Em um estudo realizado sobre Percepções de Qualidade do Serviço Público, Novaes, Lasso e Mainardes (2015) apontam o conceito de qualidade que mais influencia a percepção de usuários quanto à qualidade de um serviço público, com base em conceitos de autores como Reeves e Bednar (1994): qualidade como excelência, qualidade como valor, qualidade como conformação de especificações, qualidade como atendimento e/ou superação das expectativas dos clientes.



Acerca da concepção de qualidade como excelência, existe uma conexão com a credibilidade. No que concerne ao atendimento ao público o Gespública (BRASIL, 2014), aponta para a excelência dirigida ao cidadão, no sentido de que se deve priorizar o cidadão e a sociedade, de modo que as suas ações e os seus resultados estejam alinhados às necessidades e às expectativas dos clientes.

Ao discutir o conceito da qualidade como valor, Abreu (1994, *apud* NOVAES, LASSO E MAINARDES, 2015), relaciona o julgamento de valor ao sacrifício despendido para adquirir o produto e a sua qualidade. No qual a relação custo/benefício é que vai determinar se a percepção de valor é positiva ou negativa. A este propósito, um dos fundamentos do Gespública (BRASIL, 2014), tem como orientação a gestão por resultados com foco no cidadão, na qual a gestão com base em processos compreende um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transforma insumos (entradas) em serviços (saídas), com vistas a agregar valor aos serviços/produtos.

Quanto à qualidade como conformação de especificações, espera-se que as características operacionais de um produto/serviço estejam de acordo com os padrões pré-estabelecidos no projeto. A este respeito, a Gespública (BRASIL, 2014) discorre sobre o que acredita ser relevante para implementar melhorias no atendimento ao cidadão: aprendizado organizacional, ou seja, a apropriação contínua do conhecimento deve fazer parte da cultura organizacional; a agilidade, que diz respeito à possibilidade de se antecipar às novas demandas do ambiente; foco em resultados, que é a concretização dos resultados da organização; e inovação, que diz respeito às mudanças que são necessárias para melhorar os processos na realização dos serviços.

A qualidade como atendimento e/ou Superação das Expectativas dos clientes é um conceito novo e, conforme Novaes, Lasso e Mainardes (2015, p. 111), “sofreu forte influência do setor de serviços”. Este conceito está associado às expectativas que os consumidores têm do serviço. Quanto maior a expectativa em relação ao desempenho, menor a satisfação do cliente, porém, quando o desempenho supera as expectativas, maior a satisfação do cliente (BITNER, 1990, *apud* NOVAES, LASSO E MAINARDES, 2015, p. 111-112)

Sobre esse novo conceito de qualidade, a Gespública (BRASIL, 2014) se fundamenta na visão de futuro, na qual a excelência nas organizações está relacionada a forma como a empresa consegue manter um alinhamento das suas estratégias com as demandas do ambiente externo, traduzida na superação das expectativas do usuário quando consegue se antecipar às suas necessidades.

Ressalta-se que a qualidade do serviço de atendimento ao público representa um desafio que demanda transformações significativas, considerando que os usuários do serviço público estão cada vez mais exigentes e conhecedores dos seus direitos.

## 2.2 ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento ao cliente é um dos pilares de maior relevância para conquistar um espaço no mercado e garantir o sucesso de qualquer modelo de organização. Em um contexto no qual a competitividade está cada vez mais acirrada e o crescimento de clientes cada vez mais exigentes, um atendimento com qualidade pode significar um diferencial competitivo e colocar a empresa em um local de destaque entre os concorrentes.

Mais do que um serviço de entrega ou um ambiente agradável, o atendimento ao cliente é o primeiro ponto de contato entre a empresa e seus consumidores. Deste modo, a maneira com que a organização se relaciona e se comunica com os seus clientes, é relevante para melhorar a forma como o público enxerga a empresa. Conforme Trigo, Santana e Costa (2015, p. 156), “Os clientes da era da globalização, sabem o que querem e quais são os seus direitos, cercados por assistências como Procon e o Código de Defesa do Consumidor, os mesmos buscam cada vez mais, serviços e atendimentos de qualidade”.

Essa postura do cliente diz respeito a uma característica do consumidor consciente, e compreende mais do que apenas preços e qualidade do produto ou serviço, mas a forma do tratamento que recebe e a valorização de um atendimento de excelência. Para tanto, a existência de um canal de comunicação cliente/empresa no qual os consumidores possam expressar suas críticas e sugestões pode favorecer a melhoria no desenvolvimento dos processos.

Unes, Camioto e Guerreiro (2019, p. 02), compartilham de que não se trata de um fenômeno isolado, “é comum que as necessidades dos consumidores se modifiquem continuamente e requeiram capacidade de adaptação por parte das empresas, que devem ser capazes de se adiantar à demanda, desenvolvendo produtos e serviços que antecipem os desejos dos clientes”. Destaca-se que o fator tempo é condição considerável para determinar os atributos de um determinado produto, o que obriga as empresas a buscarem medidas para reagir às mudanças do mercado. Conforme Kotler (2011, *apud* UNES, CAMIOTO e GERREIRO, 2019, p. 02), “As empresas bem-sucedidas reconhecem as necessidades e as tendências não atendidas e tomam medidas para lucrar com elas”.

Este contexto de interação cliente/empresa, não está isento de falhas no atendimento. Contudo, é indispensável investigar as possíveis causas que desencadearam o equívoco, identificar maneiras de corrigir e assim reduzir a possibilidade de ocorrências futuras. Neste processo, o tempo e a capacidade de retorno das organizações podem gerar maior credibilidade e, conseqüentemente, a fidelização do cliente.

### 2.3 COMPREENÇÕES SOBRE SERVIÇOS PÚBLICOS E AUTARQUIAS NO CONTEXTO DE SUA OFERTA DE SERVIÇOS

A propósito de uma concepção acerca da Administração Pública, pode-se destacar a que abrange o seu sentido global como “todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas” (MEIRELLES, 2015, p. 65). Esse aparelhamento pressupõe o envolvimento de agentes, serviços e órgãos responsáveis pela gestão de diferentes áreas como educação, saúde, cultura e tem como objetivo a satisfação do interesse público, interesse dos administrados e conseqüentemente, a redução dos processos administrativos.

De acordo com a Constituição Federal de 1988 (CF/88), em seu Art. 37, a Administração Pública compreende a administração direta e indireta. A administração direta ou centralizada, constituída pelas entidades estatais com autonomia política e função administrativa (a União, os Estados-membros, os Municípios e o Distrito Federal) e a administração indireta ou descentralizada, constituída pelas entidades com autonomia e gestão próprias, que prestam serviços públicos, mas que estão subordinadas ao controle do Estado (autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista) (MEIRELLES, 2015).

Conforme o exposto, as autarquias fazem parte da administração pública indireta. São entidades criadas por meio do Decreto - Lei nº 200/1967. Acerca de uma denominação, o referido Decreto aponta como “o serviço autônomo, criado por lei, com personalidade jurídica, patrimônio e receita próprios, para executar atividades típicas da Administração Pública, que requeiram, para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada”, sendo criada apenas por lei específica (CF/88, inciso XIX).

Ou seja, são entidades de direito público, personalidade jurídica própria e sujeita a regime jurídico de direito público quanto à criação, extinção, poderes, privilégios e restrições; embora possuam bens públicos e controle financeiro próprio estão sujeitas à fiscalização do Estado; estão inseridas na Lei Orçamentária Anual - LOA; possuem capacidade de

autoadministração para desenvolver suas atividades segundo as leis de sua criação; além de sofrer o controle do Tribunal de Contas, há também o controle de desempenho para assegurar o cumprimento da finalidade a qual se destina e o controle judicial, acerca da legalidade e legitimidade dos atos da entidade; o ingresso dos servidores está sujeito à aprovação em concurso público e goza de todos os privilégios processuais; são livres de impostos sobre seu patrimônio, rendas e serviços desde que a renda dali decorrente seja destinada integralmente à manutenção das finalidades essenciais da autarquia; e possuem responsabilidade civil objetiva e direta quanto à comprovação de culpa ou dolo.

Neste contexto, é relevante mencionar que ao longo da história a concepção de serviço público adquiriu diferentes conotações e embora esteja limitada a contextos históricos distintos, apresentam pontos em comum. Carvalho (2016) e Coelho (2009), (*apud* MARTINS, 2019), compartilham do mesmo pensamento, no qual serviço público compreende toda atividade atribuída ao Estado sob regime de direito público com vistas a atender as necessidades coletivas.

Ao tratar das características de uma autarquia pode-se destacar, conforme Alexandrino e Paulo (2017), quanto à natureza jurídica, patrimônio, orçamento, autonomia administrativa, controle, quanto ao regime estatutário e prerrogativas de fazenda pública, quanto à imunidade tributária e responsabilidade civil.

Mais do que uma atividade normativa ou intelectual, destaca-se pelo desenvolvimento de atividades materiais, ou seja, realizadas de forma concreta, pelo Estado ou seus delegatários, mesmo que por particulares. Devido a sua natureza ampliativa, não impõe restrições ao particular, ao contrário, consiste no acréscimo de vantagens ao usuário, prestado diretamente pelo Estado ou por seus delegados, seja por concessão ou permissão, sob regime de direito público, cuja finalidade é a satisfação de necessidades essenciais ou secundárias da coletividade (MAZZA, 2016).

Acerca da prestação do serviço público, quanto ao seu entendimento e a forma como é prestado, a CF/88 dispõe em seu Art. 175, que é de responsabilidade do poder público, na forma da lei, de forma direta ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação (BRASIL, 1988). Podendo ser ofertada de forma centralizada, quando é promovida pela administração direta, ou descentralizada, quando é ofertada pela administração indireta (MARTINS, 2019). A propósito de uma classificação acerca do serviço público, autores como Meirelles (2015) e Mello (2016) adotam um posicionamento diverso.

Para Meirelles (2015), o serviço público pode ser classificado pela sua essencialidade - serviços públicos propriamente ditos (indispensáveis e necessários para a sobrevivência do

grupo), e serviços públicos de utilidade pública (de acordo com a conveniência para a vida do indivíduo); quanto à adequação - serviços próprios de estado (prestados diretamente pelo estado, de forma gratuita ou para quem tem baixa remuneração), e impróprios (não afetam as necessidades da coletividade); e quanto à finalidade - serviços administrativos (atender necessidades internas da administração), e serviços industriais (produção de renda e lucro).

Para Mello (2016), o serviço público está dividido em quatro categorias: serviços de prestação obrigatória e exclusiva do Estado - ofertado somente e diretamente pelo Estado ou por entidades estatais, não sendo permitido delegar a particulares; serviços que o Estado tem obrigação de prestar e obrigação de conceder - oferta simultânea pelo Estado e por particulares; serviços que o Estado tem obrigação de prestar, mas sem exclusividade - não se admite prestação exclusiva por particulares; e serviços que o Estado não é obrigado a prestar, mas, não os prestando, terá de promover-lhes a prestação, mediante concessão ou permissão - trata-se de serviços que obrigatoriamente devem ser prestados pelo Estado ou por particulares.

No que concerne à prestação de serviços nas autarquias, destaca-se o modelo de prestação de serviços descentralizados, que ocorre quando o Estado delega atribuições para outras entidades que não fazem parte da administração direta, segundo o princípio da especialização, no qual o Ente, por meio de Lei, atribui competências específicas à entidade a ser criada, com vistas ao melhor desempenho das competências previstas (CARVALHO, 2016).

### 3. METODOLOGIA DE PESQUISA

#### 3.1 CARACTERIZAÇÕES DA EMPRESA

A empresa selecionada para subsidiar o estudo em questão trata-se de uma autarquia vinculada à esfera estadual, situada na cidade de João Pessoa - PB, que atua no setor de serviços. Sua criação data da primeira metade do século XX, sob a denominação de Inspetoria (1934-1947), transitou para a titulação de Delegacia (1947-1951), e em 1976, por força de Lei estadual passou a vigorar como autarquia.

A estrutura organizacional da empresa compreende o modelo vertical, no qual a distribuição dos cargos é definida pelo grau de importância dos níveis hierárquicos. Seu corpo administrativo compõe-se de Diretor-Superintendente, Diretoria de Operações, Diretoria Administrativa e Financeira, com suas respectivas gerências e subgerências, Chefia de Gabinete e Assessoria Jurídica. A empresa dispõe ainda de uma Diretoria de Operações, a qual estão vinculadas gerências e subgerências.

A empresa possui um perfil diversificado de usuários, oriundos de diferentes localidades do estado. Visando dinamizar o atendimento desses usuários e facilitar o acesso aos serviços disponibilizados, a empresa dispõe além da Sede, de 28 Postos e 28 Circunscrições Regionais, instalados em 23 e 28 municípios, respectivamente.

Dentre as atividades desenvolvidas pela organização pode-se destacar as relacionadas ao exercício das atividades de planejamento, administração, normatização, pesquisa, registro e licenciamento de bens, formação, certificação de usuários, educação, engenharia, operação do sistema viário, policiamento, fiscalização, julgamento de infrações e de recursos e aplicação de penalidades.

Para o desenvolvimento dessas atividades, a empresa conta com a atuação de 720 colaboradores, dentre os quais estão inseridos servidores do quadro efetivo (advogados, psicólogos, pedagogos, administradores, assistentes administrativos, dentre outros), comissionados, técnicos administrativos à disposição, conveniados (Instituto dos Cegos), estagiários, segurança e serviços gerais. Os dois últimos oriundos de empresas terceirizadas.

Até o ano de 2019, as atividades de atendimento ao público ocorriam de forma essencialmente presencial. A partir de 2020, com o advento da pandemia da Covid-19, os serviços disponibilizados passaram a funcionar, também, na modalidade remota, dentre eles o agendamento de atendimento ao usuário, por meio do site da empresa. Para facilitar a

comunicação empresa/usuário, a instituição dispõe de canais informativos e de comunicação por meio de mídias digitais como *Spotify, Facebook, Instagram, Twitter, Youtube e Whatsapp*.

### 3.2 CARACTERIZAÇÕES DA PESQUISA

Para realização desta pesquisa, fez-se necessário um levantamento e estudo bibliográfico, de estudiosos da temática em questão como Fernandes (2011), Medeiros (2018), dentre outros, bem como um retorno aos referenciais de métodos e técnicas de investigação a fim de melhor compreender acerca do significado de pesquisa e melhor opção metodológica para a concretização dos objetivos propostos.

De acordo com Richardson *et al.* (1999), há diferentes maneiras de realizar uma pesquisa. No entanto, é necessário ter um conhecimento da realidade, noções básicas da metodologia e técnicas de pesquisa, seriedade e, sobretudo, trabalho em equipe.

Quanto ao objetivo da pesquisa, é possível classificá-lo como exploratório e descritivo. Conforme Gil (2008), a pesquisa exploratória possibilita maior familiaridade com o problema, para assim torná-lo mais compreensível, tendo em vista os mais variados aspectos relativos ao fenômeno estudado. Esse tipo de pesquisa pode envolver levantamento bibliográfico e entrevistas. Geralmente, assume a forma de pesquisa bibliográfica e estudo de caso. Quanto à pesquisa descritiva, pode-se descrever as características de determinadas populações ou fenômenos. Dentre as suas particularidades destaca-se a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

Para esta pesquisa, optou-se pela abordagem quali-quantitativa de investigação. De acordo com Richardson *et al.* (1999), enquanto a abordagem quantitativa caracteriza-se pela precisão dos trabalhos realizados evitando generalizações, a abordagem qualitativa permite incorporar traços da subjetividade do entrevistado.

Quanto à tipologia, o estudo está ancorado no estudo de caso, pelo fato de poder interpretar um contexto com diferentes pontos de vista. Para Gil (2008), o estudo de caso caracteriza-se pelo estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento.

Quanto ao universo da pesquisa, trata-se de uma autarquia fundada em 1934, que atua no setor de serviços, situada no município de João Pessoa. A empresa conta com a colaboração de 720 profissionais de diferentes áreas, com atuação nos setores administrativos e operacionais.

A amostra desta pesquisa constitui-se dos usuários que utilizam os serviços da empresa, enfocando a funcionalidade do software de agendamento de serviços, sendo definida como não probabilística e por acessibilidade aos dados a serem coletados. Devido ao fator tempo, a questões de ordem administrativa e a imensa quantidade de sujeitos, a pesquisa foi aplicada no dia 29 de novembro de 2022, a uma amostra de trinta e nove usuários como sujeitos da investigação. Conforme Richardson (1999), esses fatores muitas vezes obrigam a trabalhar com uma representatividade do grupo. Portanto, essa amostra, trata-se de um subconjunto.

Como instrumentos de coleta de dados, utilizou-se a observação e o questionário (perguntas fechadas e abertas). Sendo a observação a base de toda investigação, o que possibilitou identificar no dia-a-dia da organização a inquietação dos usuários acerca do sistema informatizado em questão, tanto no ambiente interno quanto no ambiente externo; e o questionário, por representar uma técnica de investigação bastante eficaz para a obtenção de informações.

Neste caso, em particular, utilizou-se um questionário no modelo de escala Likert, considerada um dos recursos mais indicados para mensurar de forma mais detalhada a opinião ou satisfação das pessoas sobre um determinado produto/serviço. Criada em 1932, por Rensis Likert (1932) “A escala de verificação de Likert consiste em tomar um construto e desenvolver um conjunto de afirmações relacionadas à sua definição, para as quais os respondentes emitirão seu grau de concordância” (SILVA JÚNIOR E COSTA, p. 04). À participação do usuário, orientou-se marcar um “x” a cada pergunta indicando o grau de concordância quanto mais próximo de 1 (grau mais baixo) e quanto mais próximo de 5 (grau mais alto) ou Indiferente.

Com vistas à elucidação das questões levantadas, a análise dos dados realizou-se à luz da fundamentação teórica. Segundo Minayo (2009, p. 26-27), esta etapa compreende o “conjunto de procedimentos para valorizar, compreender, interpretar os dados empíricos, articulá-los com a teoria que fundamentou o projeto ou outras leituras teóricas e interpretativas” e envolve as seguintes etapas: ordenação dos dados, transcrição dos questionários aplicados e a análise final.



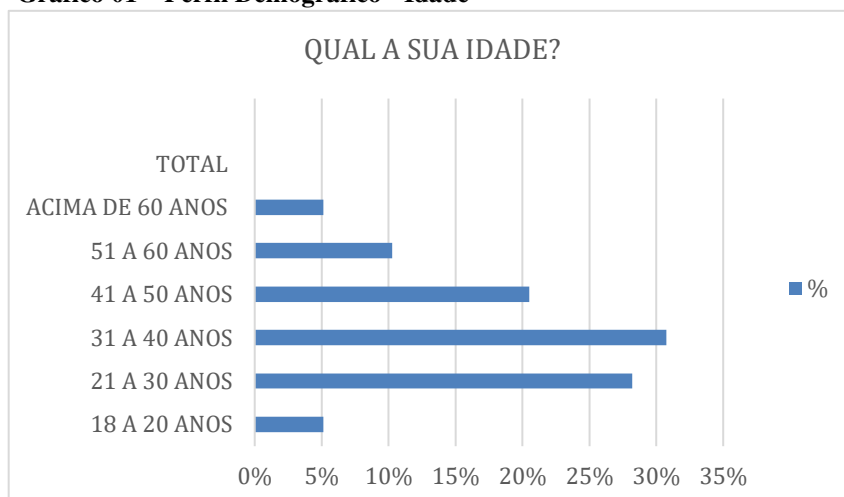
#### 4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

O presente capítulo apresenta a análise de dados obtidos através da pesquisa realizada em campo referente à PERCEPÇÃO DA QUALIDADE SOB A PERSPECTIVA DO USUÁRIO A PARTIR DA SUA EXPERIÊNCIA COM O USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM UMA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA. Para tanto, inicialmente a investigação teve como base a observação e posteriormente a aplicação de um questionário, elementos considerados indispensáveis para melhor compreender e refletir acerca dos fatos detectados na referida instituição.

Devido ao fator tempo aliado, dentre outros condicionantes, a questão de ordem administrativa, impossibilitou-se a coleta de dados referentes à caracterização do sistema quanto à interface a fim de preservar a identidade da organização.

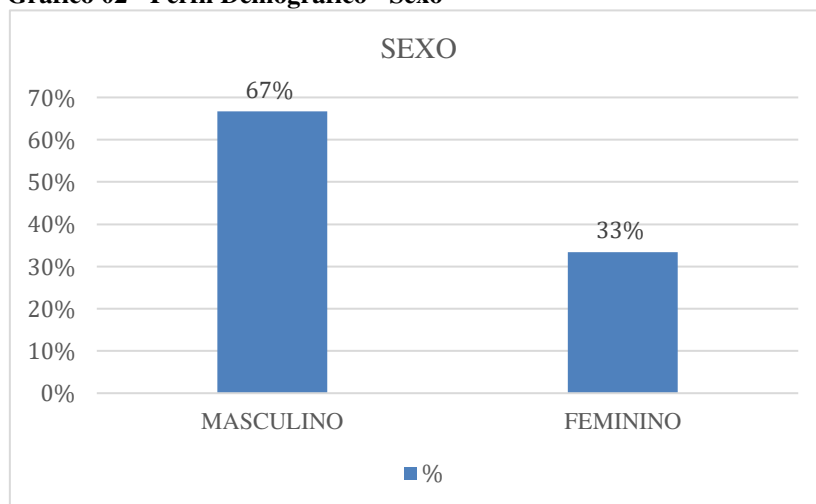
Conforme descrito em momento anterior, o questionário foi aplicado com trinta e nove usuários e se constitui de perguntas fechadas, e uma pergunta aberta. Objetivou-se com as questões iniciais identificar características do perfil demográfico e socioeconômico dos usuários com vistas a um melhor conhecimento dos indivíduos que utilizam os serviços da instituição e melhor direcionamento do estudo. A partir dos dados coletados buscou-se descrever o que foi possível compreender através da exposição dos usuários e assim, através da pesquisa, poder contribuir para possíveis discussões.

Os dados referentes ao perfil demográfico registraram que o grupo possui uma faixa etária que varia de 18 anos a mais de 60 anos. Destes, 12 usuários constituem a faixa de 31 a 40 anos, o que representa 33% do total dos usuários; 11 representam a faixa de 21 a 30 anos, com 28%; 8 com idades entre 41 e 50 anos - 21 %; 4 pertencem a faixa dos 51 a 60 anos – 10% e os demais usuários das faixas de 18 a 20 anos e acima de 60 anos com 2 usuários cada, o equivalente a 5% cada uma, conforme gráfico abaixo.

**Gráfico 01 – Perfil Demográfico - Idade**

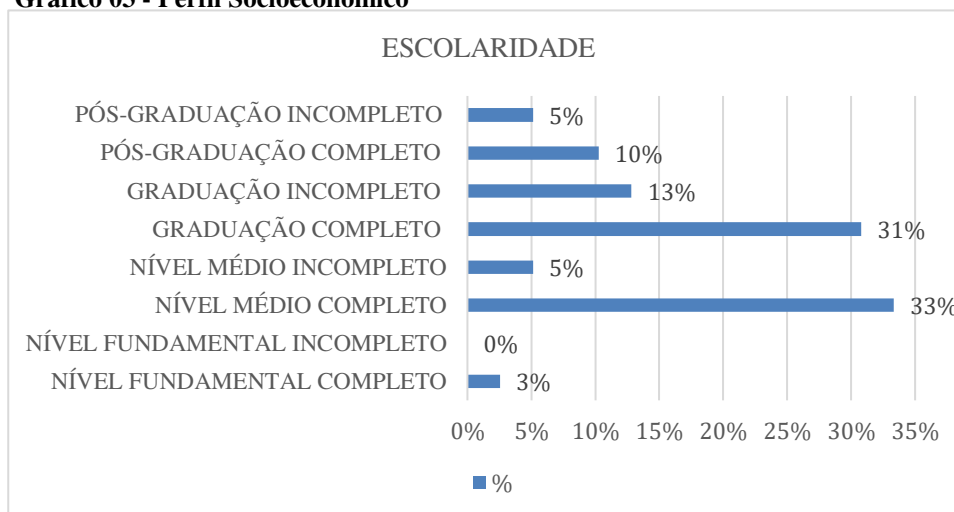
Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Destes, 26 usuários se caracterizam do sexo masculino com 67% e 13 do sexo feminino, com 33%, sendo o grupo formado por homens o de maior expressividade, conforme verificado no Gráfico 02.

**Gráfico 02 - Perfil Demográfico - Sexo**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

A fim de levantar dados socioeconômicos dos usuários, se fez necessário interrogar acerca do seu nível de escolaridade. Assim, constatou-se que o grupo se caracteriza por usuários que possuem desde o nível fundamental completo à pós-graduação, com destaque para o nível médio completo com 33% e a graduação completa com 31%, conforme disposto no Gráfico 03.

**Gráfico 03 - Perfil Socioeconômico**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

#### 4.1 QUALIDADE DO SISTEMA SOB A PERSPECTIVA DO USUÁRIO

Neste bloco de questões objetivou-se abordar aspectos referentes à qualidade do sistema com destaque para a Forma e tamanho da fonte, Organização da informação, Facilidade de encontrar os itens na tela, Tempo de resposta e Instruções sobre o uso do sistema. Os dados foram compilados na Tabela 01, para melhor visualização da ocorrência de respostas.

No que diz respeito ao cerne da pesquisa, o questionário foi distribuído em quatro blocos de questões. Os quais objetivaram identificar a percepção dos usuários acerca do sistema informatizado de agendamento quanto à qualidade do sistema, qualidade da informação, qualidade do serviço, satisfação do usuário e por fim, sugestão de melhoria. Nestes termos, segue-se a análise dos referidos blocos de questões:

Tabela 01: Compilação dos dados referentes ao campo Qualidade do Sistema

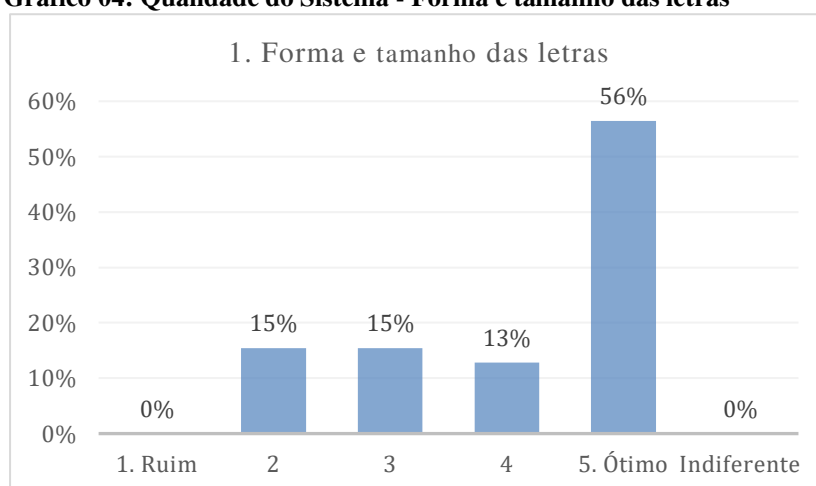
QUALIDADE DO SISTEMA						
	Ruim = 1	2	3	4	Ótimo = 5	Indiferente
1. Forma e tamanho das letras	0	6	6	5	22	0
2. Organização da informação	1	9	6	6	17	0
3. Facilidade de encontrar os itens na tela	3	6	5	7	18	0
4. Tempo de resposta	1	6	3	10	19	0
5. Instruções sobre o uso de sistema	6	5	7	5	16	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Diante dos dados apresentados observa-se que no campo Forma e tamanho das letras, sofreu uma variação na escala proposta de um a cinco pontos, sendo a escala cinco a de maior

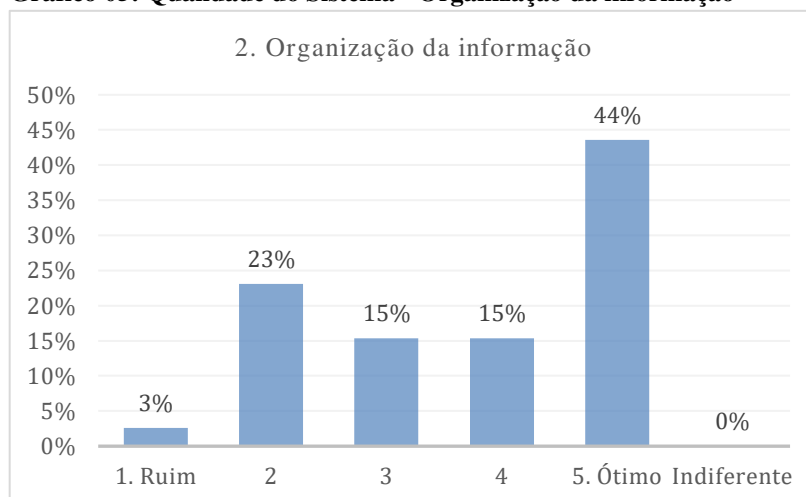
destaque com 22 respostas. Em termos percentuais esse valor equivale a 56% da amostra pesquisada. A este propósito o Gráfico 04 permite visualizar o comportamento da variação das respostas, nas quais a escala dois e três registraram 15% cada uma, a escala quatro 13% e as escalas de grau um e indiferente não pontuaram. Considerando-se que quanto mais próximo de um, menor o grau de concordância, e quanto mais próximo de cinco, maior o grau de concordância, juntas as escalas quatro e cinco somam o equivalente a 69% das respostas dos usuários, o que demonstra um grau de satisfação bastante considerável no tocante ao campo Forma e tamanho das letras. Contudo, é relevante destacar que as escalas dois e três representam 30% da amostra que apresentam alguma discordância neste campo, sendo necessário, portanto, verificar a possibilidade de ajustes.

**Gráfico 04: Qualidade do Sistema - Forma e tamanho das letras**



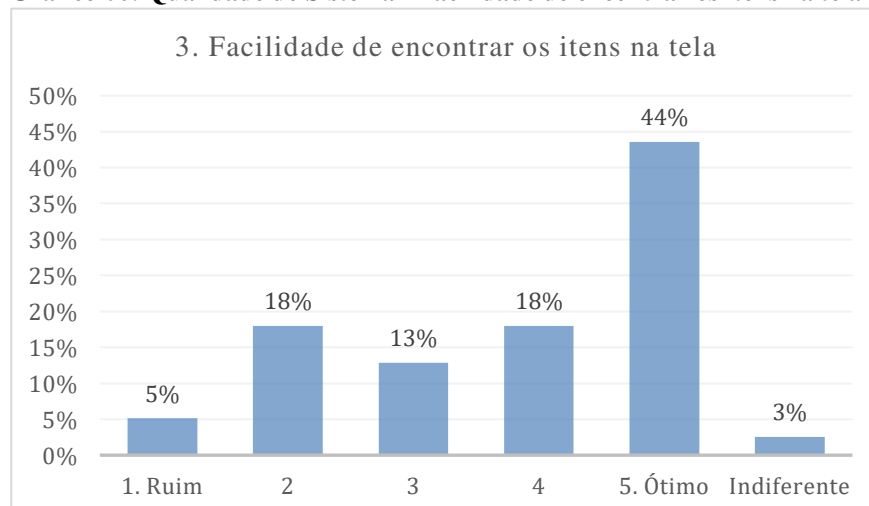
Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Dando prosseguimento a análise, no quesito Organização da informação, é possível verificar no Gráfico 05, que os dados registraram um grau de concordância de 44% na escala cinco, considerada como ótima precedida de valores equivalentes a 3% na escala um, 23% na escala de nível dois, 15% nas escalas três e quatro, e nenhum registro na escala indiferente. Os dados permitem inferir que o sistema possui as informações bem organizadas, considerando que juntas as escalas quatro e cinco correspondem a 59% da amostra. É importante verificar que as escalas um, dois e três representam juntas 51% dos usuários que discordam ou discordam parcialmente da forma como a informação está organizada, ou seja, mesmo apresentando grau de concordância satisfatório em termos percentuais, esse campo merece observação.

**Gráfico 05: Qualidade do Sistema - Organização da informação**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

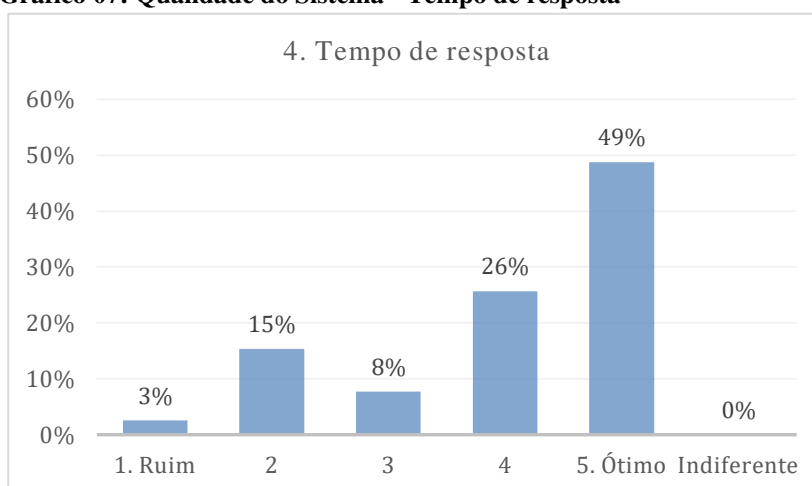
Questionados sobre a Facilidade de encontrar os itens na tela, a variação do grau de concordância na escala de um a cinco registrou uma gradação na ordem de 5% na escala um, 18% nas escalas dois e quatro, 13% na escala três, 44% na escala cinco e 3% na escala indiferente, sendo a escala cinco a que mais pontuou, demonstrando um grau de satisfação positivo dos usuários neste campo (Gráfico 06). Considerando o quantitativo de respondentes nas escalas quatro e cinco, ou seja, 62%, esse resultado sugere que um número considerável dos usuários que participaram do estudo não tiveram dificuldade de encontrar os itens na tela, ou seja, mais da metade dos participantes da pesquisa. Mesmo apresentando um resultado favorável, é relevante atentar para o fato de que 36% ainda apresentam dificuldade, sendo necessário realizar melhorias neste campo que favoreçam maior acessibilidade para todos que necessitam utilizar os serviços por meio do sistema.

**Gráfico 06: Qualidade do Sistema - Facilidade de encontrar os itens na tela**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

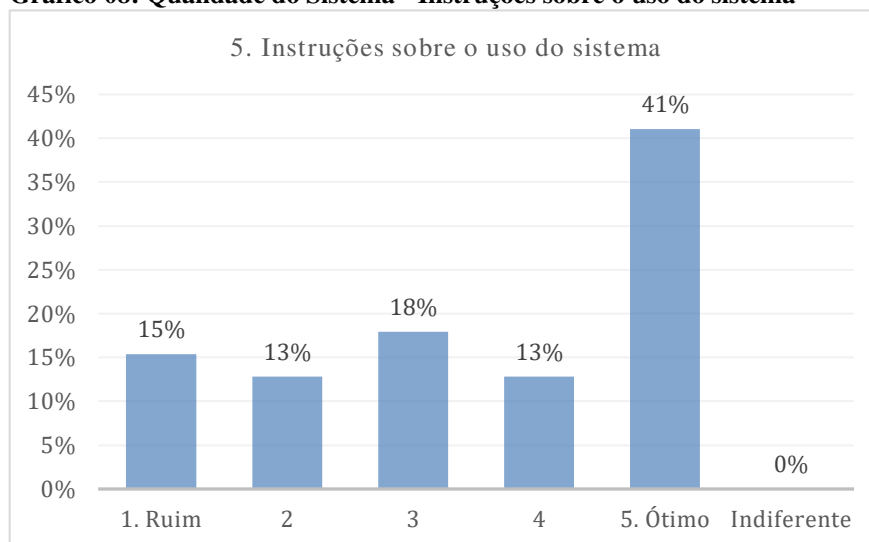
Quanto ao Tempo de resposta do sistema, é possível verificar no Gráfico 07, que houve uma oscilação considerável nas escalas de grau um para a quatro e que a maior representatividade de respostas se insere na escala de grau cinco com 18 pontos. Em números percentuais esses valores equivalem a 3% na escala de grau um, 15% na escala de grau dois, 8% na escala de grau três, 26% na escala de quatro e 49% na escala de grau cinco. A escala indiferente não pontuou. Observa-se que a escala de grau quatro registrou uma variação bastante significativa. De modo que os dados sugerem que 75% dos usuários analisados estão satisfeitos com a qualidade do tempo de resposta do sistema (escalas quatro cinco) e que 26% ainda apresentam alguma ressalva ou discordância. Assim, considerando que quanto mais perto da escala de grau cinco, maior a possibilidade de concordância dos usuários, pode-se deduzir que o tempo de resposta do sistema pode ser considerado como ótimo.

**Gráfico 07: Qualidade do Sistema - Tempo de resposta**



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

No Gráfico 08, estão dispostos os dados correspondentes às Instruções sobre a utilização do sistema. Os quais demonstram uma variação de respostas em termos percentuais de 15% na escala de grau um, 13% nas escalas de grau dois e quatro, 18% na escala três e 41% na escala cinco. A escala indiferente não apresentou registro. Contudo, a escala de grau cinco ainda constitui o resultado de maior expressão. Somada a escala quatro, juntas representam 54% de satisfação em relação às instruções de utilização do sistema. Nota-se pelo quantitativo de dados representados nas escalas de grau um a três, que os usuários ainda veem esse campo com ressalvas, ou seja, 46% não estão satisfeitos, alertando para a necessidade de uma nova configuração neste campo.

**Gráfico 08: Qualidade do Sistema - Instruções sobre o uso do sistema**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Um primeiro olhar sobre os dados apresentados infere que, ao tomar como ponto de observação, o resultado da variância de escalas apresentado nos gráficos, é possível apontar que a maioria dos usuários se mostrou satisfeitos quanto à qualidade do sistema, tendo em vista que a escala de grau cinco reflete visualmente a de maior concordância.

Tomando-se como referência que quanto mais próximo da escala de grau um, menor o grau de concordância, e quanto mais próxima de cinco, maior o grau de concordância, o quesito qualidade do sistema foi bem avaliado pelos usuários, sendo os pontos de organização da informação e instruções de uso do sistema os que apresentam maior fragilidades. Portanto, não é possível desconsiderar o percentual de usuários que se declararam insatisfeitos com o sistema, demonstrando que a qualidade do sistema é percebida com ressalvas pelos respondentes e, portanto, merece observação.

A esta conjuntura Melo *et al* (2017, *apud* COSTA E TEODOLINO) ressaltam que os usuários do serviço público estão cada vez mais exigentes e conhecedores dos seus direitos fazendo-se necessário respeitar e atender cada um em sua particularidade dentro do que preceitua as normas do estabelecimento.

#### 4.2 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO SOB A PERSPECTIVA DO USUÁRIO

O segundo bloco de questionamentos retrata a percepção dos usuários acerca da qualidade da informação no sistema, no qual se coletou dados alusivos ao entendimento das informações, segurança no sistema de informação, quantidade de informação disponível e atendimento das necessidades dos sujeitos, verificados conforme a Tabela 02.

Tabela 02: Compilação dos dados referentes ao campo Qualidade da Informação

QUALIDADE DA INFORMAÇÃO						
	Ruim = 1	2	3	4	Ótimo = 5	Indiferente
6. Entendimento das informações	5	6	3	9	16	0
7. Informações no sistema são seguras	2	4	7	10	15	1
8. Quantidade de informação disponível	5	4	9	5	16	0
9. Atendimento das suas necessidades	3	6	5	7	18	0

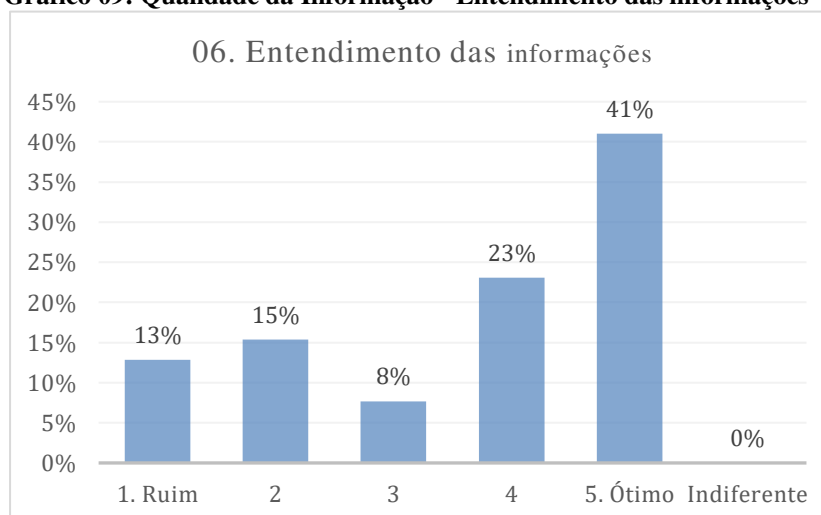
Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Os dados apresentados na Tabela 02 demonstram que a escala de grau cinco de satisfação, considerada como ótimo, registrou maior número de satisfação dos respondentes.

No quesito Entendimento das informações, é possível verificar em dados percentuais no Gráfico 09, que a escala de concordância de grau um representa 13% das respostas; a escala de grau dois representa 15%, seguida das escalas três com 8% e escala quatro com 23%. A escala cinco registrou 41% das respostas e a escala indiferente não pontuou.

Verifica-se um significativo percentual de concordância na escala quatro de 23%, em direção a escala de grau cinco considerada como ótimo, totalizando um percentual de 64%. A observação por este viés de proximidade das escalas nos permite conferir que o grau de concordância dos usuários nesse campo pode ser considerado como ótimo. É relevante destacar que em termos percentuais as escalas de grau um, dois e três em conjunto representam 36% dos sujeitos da pesquisa, alertando para a necessidade de um olhar mais atento acerca deste campo, a fim de tornar as informações do sistema mais compreensível aos usuários.

Gráfico 09: Qualidade da Informação - Entendimento das informações

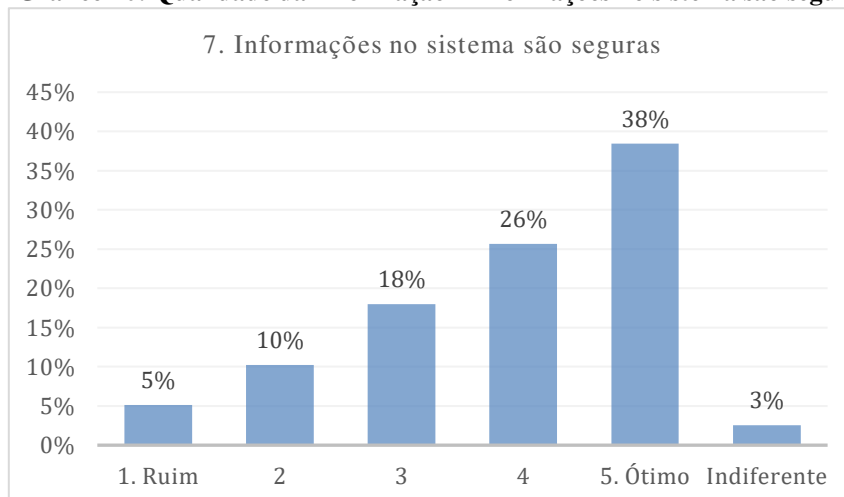


Fonte: Dados da Pesquisa (2022)



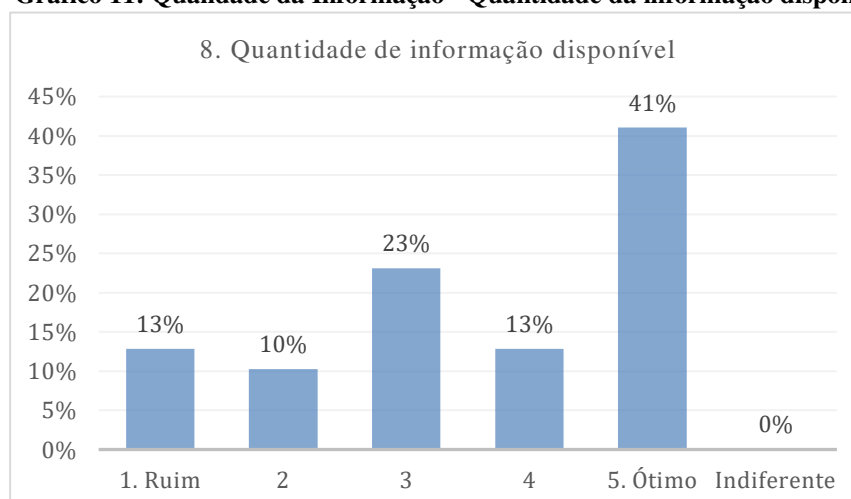
No que diz respeito à segurança da informação no sistema, o Gráfico 10, representa uma variação percentual de discordância/concordância de 5% na escala um, 10% na escala dois, 18% na escala três, 26% na escala quatro, 38% na escala cinco e 3% de registro na escala de indiferente. Os dados apontam uma tendência de satisfação quanto à segurança da informação de 64%, considerando as escalas quatro e cinco; 18% não se posicionaram efetivamente quanto à satisfação ou não satisfação; e insatisfação de 15%, considerando as escalas um e dois. Embora esse percentual possa parecer pouco significativo, tendo em vista o total da amostra analisada, é relevante identificar que fatores estão contribuindo para a insatisfação desses usuários.

**Gráfico 10: Qualidade da Informação - Informações no sistema são seguras**



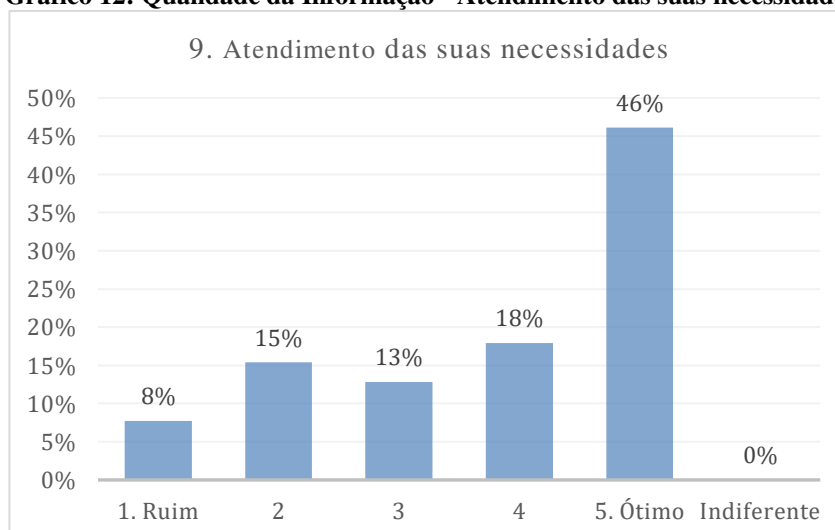
Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

No campo que compreende à quantidade da informação disponível identifica-se no Gráfico 11 que a escala de satisfação cinco, considerada como ótimo, registrou o percentual de maior expressão com 41% dos usuários satisfeitos, com destaque para a escala de grau três que pontou 23%, conferindo a existência de um grupo ainda indeciso quanto à qualidade da quantidade de informação disponível. As escalas de grau um e quatro pontuaram 13% cada uma, a escala dois representa 10% dos usuários do serviço e a escala indiferente não pontuou. Em termos percentuais, os dados revelam um grau de satisfação nesse campo de 54%, levando em consideração o percentual da escala quatro. Vale ressaltar que a escala quatro registrou um resultado bem menos expressivo quando comparado a escala de grau três.

**Gráfico 11: Qualidade da Informação - Quantidade da informação disponível**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

O último campo referente ao bloco qualidade da informação, no que diz respeito ao atendimento das necessidades dos usuários, identifica-se no Gráfico 12 que 64% dos usuários de declararam satisfeitos, conforme registros das escalas de satisfação quatro com 18% e escala cinco com 46%. Embora esse grau de satisfação seja bastante significativo, é pertinente avaliar o grau de insatisfação declarado por 36% dos usuários, conforme registro nas escalas um com 8%, escala dois com 15% e escala três com 13%. O que sugere que o campo Quantidade de informação disponível precisa ser avaliado.

**Gráfico 12: Qualidade da Informação - Atendimento das suas necessidades**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Concebe-se do quadro correspondente à Qualidade da informação que a escala de grau cinco corresponde a de maior expressão em quantidade de resposta em todos os campos observados, se comparadas às demais, sugerindo que o grau de concordância dos usuários

neste bloco é ótimo. Analisado sob a perspectiva dos usuários que se mostraram insatisfeitos ou que se declararam indecisos infere-se a existência de uma fragilidade no quesito qualidade da informação, com destaque para quesito Quantidade da informação disponível o de menor satisfação.

Com base nestes resultados Suzart (2013), pontua que a produtividade de um sistema compreende a eficiência do fornecimento e a utilização da informação propriamente dita, no qual o desempenho do sistema é refletido na satisfação do usuário. Ou seja, o sucesso do sistema está relacionado à forma como a informação é fornecida.

#### 4.3 QUALIDADE DO SERVIÇO SOB A PERSPECTIVA DO USUÁRIO

A propósito de uma investigação acerca da qualidade do serviço do sistema informatizado, buscou-se neste bloco coletar dados relativos ao grau de concordância dos usuários quanto à Segurança dos dados e/ou utilização de senhas para acesso, Visualização das informações antes do envio, Disponibilização de número/e-mail de contato com a Central e Facilidade de utilização. Os dados foram compilados na Tabela 03, abaixo.

Tabela 03: Compilação dos dados referentes ao campo Qualidade do Serviço

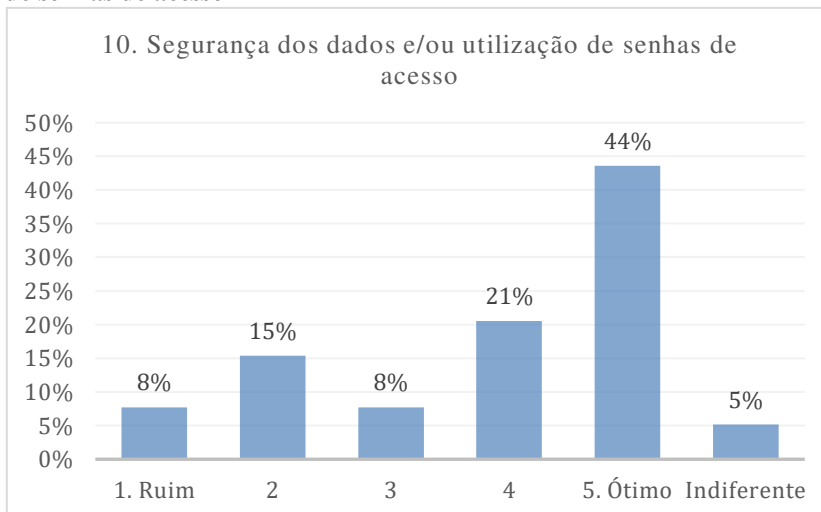
QUALIDADE DO SERVIÇO						
	Ruim = 1	2	3	4	Ótimo = 5	Indiferente
10. Segurança dos dados e/ou utilização de senhas para acesso	3	6	3	8	17	2
11. Visualização das informações antes do envio final	2	5	5	7	20	0
12. Sistema disponibiliza número/e-mail de Contato com a Central	6	5	5	6	14	2
13. Facilidade de utilização	5	5	5	3	19	2

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Os dados da Tabela 03 representam a resposta dos usuários em números absolutos acerca da qualidade do serviço referente ao campo destinado à Segurança dos dados e/ou utilização de senhas para acesso. No Gráfico 13 é possível perceber que a escala de satisfação sofreu uma variação em dados percentuais correspondente a 8% na escala um, 15% na escala dois, 8% na escala três, 21% na escala quatro, 44% na escala cinco e 5% na escala indiferente., De acordo com os dados apresentados no gráfico a qualidade do serviço neste quesito é percebida de forma positiva pelos usuários, com um registro acumulado (escalas quatro e cinco) de 65% das respostas. Enquanto que os usuários que se declararam insatisfeitos contabilizaram um percentual acumulado de 31% (escalas um, dois e três),

percentual considerado relevante e que demanda a necessidade de ajustes. De acordo com esse resultado, pode-se considerar que neste quesito a qualidade do serviço foi parcialmente atendida.

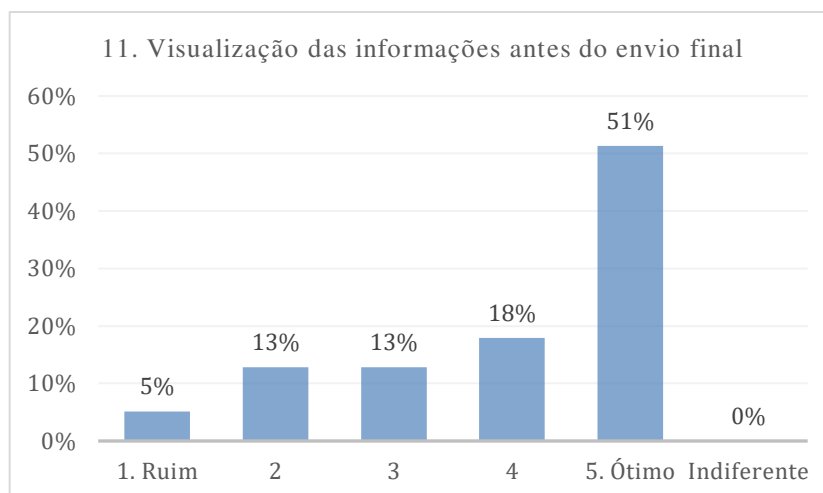
**Gráfico 13: Qualidade do Serviço - Segurança dos dados e/ou utilização de senhas de acesso**



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Acerca da qualidade do serviço quanto à Visualização das informações antes do envio final, observa-se no Gráfico 14 que houve uma variação na escala do grau de discordância/concordância em valores percentuais de 5% na escala um, 13% nas escalas dois e três, 18% na escala quatro, 51% na escala cinco e zero por cento na escala indiferente, demonstrando uma maior intencionalidade em direção da escala de grau cinco, considerada como ótimo, que registrou maior aceitação dos usuários com um percentual de 69%. Dos dados expostos, infere-se que 31% da amostra pesquisada (escalas um, dois e três) se declararam insatisfeitos com o serviço.

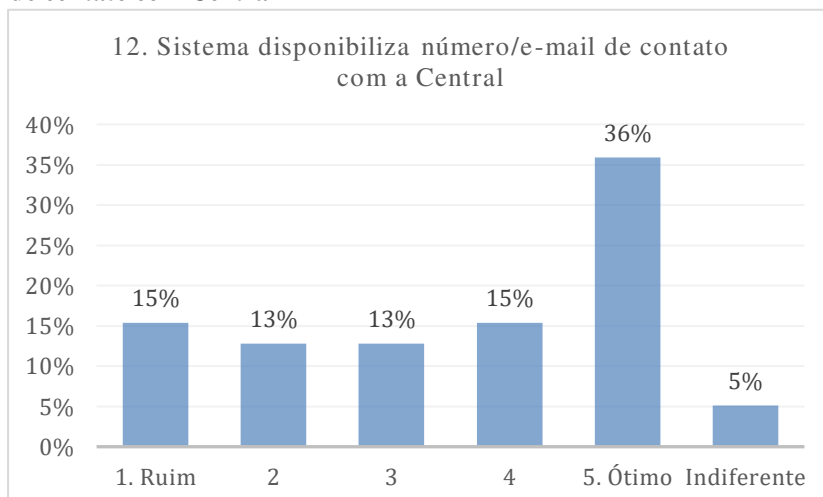
**Gráfico 14: Qualidade do Serviço - Visualização das informações antes do envio final**



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Quanto à qualidade do serviço acerca do campo “Sistema disponibiliza número/e-mail de contato com a Central”, a escala de discordância/concordância sofreu uma variação em números percentuais na ordem de 15% nas escalas um e quatro, 13% nas escalas dois e três, 36% na escala cinco e 5% dos usuários se declararam indiferentes. Os dados apontam um equilíbrio quanto à intenção dos usuários nas escalas de um a quatro, sendo a escala cinco a de maior expressão. Considerando os dados apresentados verifica-se que este campo demanda uma análise por parte da equipe de suporte do sistema, tendo em vista que juntas as escalas de um, dois e três correspondem a 41% de insatisfação. O que demonstra um dado preocupante. Esse resultado pode ser visualizado no Gráfico 15.

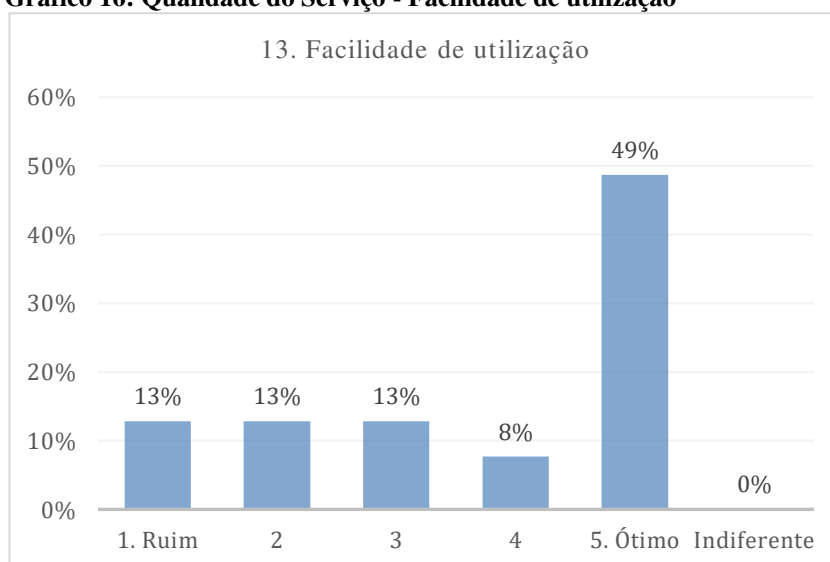
**Gráfico 15: Qualidade do Serviço - Sistema disponibiliza número/e-mail de contato com Central**



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

O último campo do bloco de avaliação da qualidade do serviço corresponde à “Facilidade de utilização do sistema”. Neste campo percebe-se inicialmente uma constância nas escalas de um a três, com 13 pontos percentuais cada uma; uma regressão na escala quatro com 8% de concordância, e posteriormente um aumento significativo de concordância na escala de grau cinco com 49% dos registros. Levando em consideração a proximidade da escala quatro com a escala cinco, percebe-se um grau de satisfação equivalente a 57%. Ressalta-se que neste campo o grau de discordância neste campo totaliza 39% dos respondentes e, portanto, merece observação.

**Gráfico 16: Qualidade do Serviço - Facilidade de utilização**



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Acerca de uma observação referente aos dados apresentados no bloco de questionamento Qualidade do serviço, a escala de grau cinco registrou maior intencionalidade de concordância entre os usuários, com destaque para os campos Visualização das informações antes do envio final com 51% e facilidade de utilização com 49%. Entretanto, é relevante mencionar a relação de equilíbrio registrada nas escalas de um a quatro do campo Sistema disponibiliza número/e-mail de contato com a Central, visto que diante da diversidade de respostas, não deixa claro a satisfação quanto a disponibilidade deste serviço no sistema.

#### 4.4 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO QUANTO À QUALIDADE DO SISTEMA

A respeito de uma avaliação do grau de concordância acerca da satisfação dos usuários, a Tabela 04 retrata o posicionamento dos usuários neste quesito.

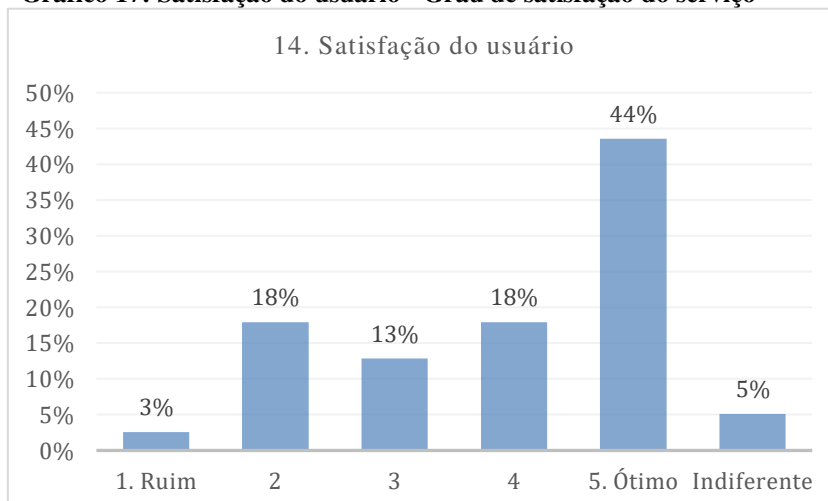
Tabela 04: Compilação dos dados referentes ao campo Satisfação do Usuário

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO						
	Ruim = 1	2	3	4	Ótimo = 5	Indiferente
14. Grau de satisfação do serviço	1	7	5	7	17	2

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

No Gráfico 17, é possível visualizar o comportamento dessa variação em termos percentuais, no qual se observa que as escalas de graus quatro e cinco, considerada como nível de satisfação ótimo, registraram um percentual de satisfação de 62% sugerindo que os usuários se declararam satisfeitos com o sistema informatizado. O gráfico demonstra ainda que a variação da escala apresentou um grau de insatisfação/satisfação de 3% na escala um, 18% nas escalas dois e quatro e 13% na escala três. A escala indiferente registrou 5%. Vale salientar que o percentual que corresponde ao grau de insatisfação do usuário ou de usuários que não se posicionaram (escalas um, dois e três) corresponde a 34% dos sujeitos da pesquisa. Embora corresponda a menos da metade da amostra analisada esse dado pressupõe a necessidade, por parte dos gestores, de investigar possíveis variáveis que estão suscitando tais posicionamentos.

Gráfico 17: Satisfação do usuário - Grau de satisfação do serviço



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

A este respeito Suzart (2013), aponta a relevância de mensurar a satisfação dos usuários como critério de avaliação do nível de sucesso de um sistema informatizado, levando em consideração as particularidades do setor público.

#### 4.5 SUGESTÕES DE MELHORIA DO SISTEMA QUE FAVOREÇAM A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Este campo foi destinado para que os usuários pudessem expressar o que consideram sugestões de melhoria no sistema. Dentre uma amostra de 39 indivíduos apenas onze expuseram sua opinião, conforme se pode verificar na Tabela 05.

Tabela 05: Compilação dos dados referentes ao campo Sugestão de Melhoria

SUGESTÃO DE MELHORIA	Indiferente
1. “Acho que o usuário deveria escolher a própria clínica para fazer os exames.” 2. “Melhoria no pagamento das guias podendo ser pagas em qualquer banco.” 3. “Inclusão da possibilidade de realizar mais de um serviço e mais de um veículo, pois a vistoria só permite o agendamento de um serviço por vez e não permite o serviço de mais que um veículo.” 4. “Precisa ser um pouco mais intuitivo, com informações mais objetivas.” 5. “No sistema da data de aniversário.” 6. “O sistema para permissão internacional de dirigir precisa de um campo específico para entrega. Só prevê na entrega de CNH.” 7. “Mais rapidez no atendimento.” 8. “Ter um telefone para contato, nem todo mundo tem facilidade com sistemas de internet, e não tem onde tirar dúvida.” 9. “São 2 sistemas, um para agendar exames e solicitar renovação e um outro para agendamento de CNH. Podendo unificar e acrescentar formato de entrega.” 10. Poderia ter mais informações.” 11. “Só é possível a utilização do sistema com o auxílio de um passo-a-passo disponibilizado. Ele não é nada intuitivo. Várias funcionalidades apresentam erros, principalmente o agendamento de exame médico.”	28

De acordo com os dados representados na figura, observa-se que os usuários apontaram diferentes situações que consideram pertinentes como sugestão de melhoria, cada qual com seu grau de relevância, dentre as quais merecem destaque por apresentar maior índice de incidência: o agendamento de exame médico nas clínicas, devido a ocorrência de erros na funcionalidade e por não permitir que o usuário escolha o local para realização dos exames, atualmente o sistema é randômico; a unificação dos sistemas, com vistas a permitir a programação de mais de um serviço em um mesmo agendamento; e as relacionadas à informação, devido a quantidade insuficiente e falta de objetividade.

É pertinente mencionar também a sugestão acerca da necessidade de um número de telefone para contato, com vistas a tirar dúvida tendo em vista que nem todo mundo tem facilidade com sistema de internet.



A este propósito é apropriado destacar que esta realidade não afeta apenas os serviços informatizados da empresa em questão. Segundo Lafuente *et al* (2021 *apud* COSTA E TEODOLINO, 20-?), em um estudo do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), que mensurou o grau de satisfação dos cidadãos, em relação a serviços públicos digitais no Brasil, uma grande parte da população (45%) tem encontrado dificuldade para acessar os serviços públicos digitais fornecidos pelos Estados.

Assim, mostra-se relevante a necessidade de aprofundamento no tema, com vistas a obter informações diversas a partir da observação de cada tipo de variável, a partir da percepção de um número maior de usuários, para conseguir obter resultados ainda mais esclarecedores.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho partiu da constatação de que o crescimento da utilização dos serviços digitais na pandemia da Covid-19 acelerou uma realidade que se fazia iminente, diante da necessidade de dar continuidade à prestação de serviços, que afetou inclusive as empresas de Administração Pública, tornando relevante investigar sobre o tema Percepção da qualidade, tendo como base a análise de um sistema informatizado de agendamento *on-line*.

Diante disso, a pesquisa teve como objetivo geral “Analisar o impacto de um sistema informatizado à percepção de qualidade segundo seus usuários em uma empresa pública”. Constata-se que o objetivo geral foi atendido tendo em vista que o presente trabalho conseguiu analisar a percepção dos usuários, mesmo que de forma discreta, sob a perspectiva de uma escala de concordância de grau um a cinco.

O objetivo específico inicial consistiu em “Estudar a qualidade do sistema sob a perspectiva do usuário”. Pôde-se observar que este objetivo foi atendido porque através da pesquisa foi possível visualizar a percepção dos usuários quanto à qualidade do sistema em seus diferentes aspectos: sistema, informação e serviço.

O segundo objetivo específico compreendeu “Conhecer as percepções do usuário sobre a qualidade da informação oferecida pelo sistema”. Essa meta foi atingida considerando que os dados apresentados conseguiram identificar, segundo a percepção dos usuários, a existência de fragilidades no quesito informação, segundo critérios de avaliação denominados Qualidade da Informação (Tabela 02).

O terceiro objetivo específico consistiu em “Identificar as percepções do usuário quanto o seu nível de satisfação com o uso do sistema”. Assim, considera-se que o propósito foi atendido tendo em vista que, de acordo com os dados apresentados a percepção de qualidade dos usuários quanto a utilização da ferramenta atingiu um resultado satisfatório, com ressalvas para os campos referentes à organização da informação, instruções sobre o uso do sistema, quantidade da informação disponível e disponibilidade de um número/*e-mail* de contato com a Central de atendimento.

Quanto ao quarto objetivo específico, esse consistiu em “Propor sugestões de melhorias à aplicabilidade do sistema informatizado de atendimento ao usuário”. Considera-se que o intento foi atingido tendo em vista que os pontos de melhoria incidem nos aspectos agendamento de consultas médicas, disponibilidade da informação e configuração do sistema, que poderia ser unificado, sendo esses os principais pontos de destaque para melhoria.

Para tanto, realizou-se o estudo no segundo semestre de 2022 e utilizou-se de um questionário, com 14 perguntas fechadas, a 39 usuários da referida instituição, considerados público essencial para melhor perceber a qualidade do sistema. Os dados foram coletados na própria entidade, situada na cidade de João Pessoa - PB, mais precisamente na Zona Sul de João Pessoa.

Considerando a metodologia aplicada, percebe-se que a maior limitação está relacionada ao fator tempo, e a questões de ordem administrativa, o que impossibilitou a aplicação do questionário em tempo hábil.

Assim, tendo em vista tratar-se de uma temática que vem ganhando cada vez mais espaço seja nos ambientes de discussão acadêmica, seja no ambiente organizacional, mostrou-se relevante a necessidade de aprofundamento do tema, porque pode-se obter informações diversas, a partir da observação de cada tipo de variável.

Para uma pesquisa mais aprofundada a fim de analisar de forma mais abrangente as variáveis que influenciam a utilização de um sistema informatizado, recomenda-se aumentar o número de pessoas entrevistadas, para conseguir obter resultados ainda mais esclarecedores.

## REFERENCIAL TEÓRICO

ALEXANDRINO, Marcelo; PAULO, Vicente. **Direito Administrativo Descomplicado**. 25 ed. São Paulo: Método, 2017.

ARAGÃO JÚNIOR, David Cutrim. **Excelência na Gestão Pública**: Gestão da qualidade no serviço público. Monografia. (Especialização em Gestão Pública) - Pós-Graduação Lato Sensu, Universidade Candido Mendes. São Luís, 2016. Disponível em: [https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as\\_sdt=0%2C5&q=EXCEL%C3%84NCIA+NA+GEST%C3%83O+P%C3%94BLICA%3A+Gest%C3%A3o+da+qualidade+no++servi%C3%A7o+p%C3%BAblico&btnG=&lr=lang\\_pt](https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=EXCEL%C3%84NCIA+NA+GEST%C3%83O+P%C3%94BLICA%3A+Gest%C3%A3o+da+qualidade+no++servi%C3%A7o+p%C3%BAblico&btnG=&lr=lang_pt). Acesso em: 23 set. 2022.

BORTOLI, Pedro Eduardo. **SATISFAÇÃO DE CLIENTES DIGITAIS**: Análise da Utilização da Métrica Net Promoter Score no Setor de Digital Trading. São Paulo, 2020. Disponível em: [https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as\\_sdt=0%2C5&q=plataformas+digitais+atendimento+clientes&btnG=&lr=lang\\_pt](https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=plataformas+digitais+atendimento+clientes&btnG=&lr=lang_pt). Acesso em: 28 set. 2022

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: [https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88\\_Livro\\_EC91\\_2016.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf). Acesso em: 28 set. 2022.

BRASIL. **Decreto-lei nº 200**, de 25 de fevereiro de 1967. Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa, e dá outras providências. Brasília: Planalto Federal, 1967. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del0200.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm). Acesso em: 05 dez. 2022.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA**. Documento de Referência. Brasília; MP, SEGES, 2014.

CARVALHO, Matheus. **Manual de direito administrativo**. 3. ed. Salvador: Jus PODIVM, 2016.

COSTA, Ariana de Sousa Carvalho, SANTANA, Lídia Chagas de, TRIGO, Antônio Carrera. QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE: UM GRANDE DIFERENCIAL COMPETITIVO PARA AS ORGANIZAÇÕES. **Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu**. Jun. 2015, v. 02, nº 02, p. 155-172, ISSN 2258-1166. Disponível em: [https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as\\_sdt=0%2C5&q=atendimento+ao+cliente&lr=lang\\_pt&oq=atendimento+](https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=atendimento+ao+cliente&lr=lang_pt&oq=atendimento+). Acesso em: 12 nov. 2022.

COSTA, Vera Mariza Henriques de Miranda, TIODOLINO, Marco Aurélio. A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E O ATENDIMENTO AO PÚBLICO. **Revista Concilium**. v. 22, n. 5, 20-? DOI:10.53660/CLM - 442 - 541 ISSN: 1414 - 7327. Disponível em: [https://scholar.google.com.br/scholar?start=10&q=plataformas+de+atendimento+digital&hl=pt-BR&lr=lang\\_pt&as\\_sdt=0,5](https://scholar.google.com.br/scholar?start=10&q=plataformas+de+atendimento+digital&hl=pt-BR&lr=lang_pt&as_sdt=0,5). Acesso em: 16 nov. 2022.

FERNANDES, Waldir Algarte. **O movimento da Qualidade no Brasil**. Ed. Essencial Idea 2011.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, Elise Sueli Pereira, RICCIARD, Andrea Thalhofer. PLATAFORMA DE SERVIÇOS PÚBLICOS. Congresso Consad de Gestão Pública, 9, 2016, Brasília. **Anais [...]**. Brasília: Centro de Convenções Ulysses Guimarães, 2016.

MARTINS, Talles Dias. **As Vantagens e Desvantagens na Criação de uma Autarquia para a Prestação dos Serviços de Água e Esgoto no Município de Caxias do Sul - RS**. (Especialização em Gestão Pública). - Pós-Graduação Lato Sensu, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2019. Disponível em: [https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as\\_sdt=0%2C5&q=As+Vantagens+e+Desvantagens+na+Cria%C3%A7%C3%A3o+de+uma+Autarquia+para+a+Presta%C3%A7%C3%A3o+dos+Servi%C3%A7os+de+%C3%81gua+e+Esgoto+no+Munic%C3%ADpio+de+Caxias+do+Sul+-+RS&btnG=&lr=lang\\_pt](https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=As+Vantagens+e+Desvantagens+na+Cria%C3%A7%C3%A3o+de+uma+Autarquia+para+a+Presta%C3%A7%C3%A3o+dos+Servi%C3%A7os+de+%C3%81gua+e+Esgoto+no+Munic%C3%ADpio+de+Caxias+do+Sul+-+RS&btnG=&lr=lang_pt) Acesso em: 07 nov. 2022.

MAZZA, Alexandre. **Manual de Direito Administrativo**. 6 ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 41 ed. São Paulo: Malheiros, 2015.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 32 ed. São Paulo: Saraiva, 2016

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org.) **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28 ed, Rio de Janeiro. Ed Vozes, 2009.

MOREIRA, Daniel Augusto. **Administração da Produção e Operações**. CENGAGE Learning. 2 ed. São Paulo. 2013.

NOVAES, Cristina; LASSO, Sarah, MAINARDES, Emerson Wagner. PERCEPÇÕES DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração** - RPCA. v. 9, n. 1. jan. /mar, 2015, p.107-123.

OLIVEIRA, José Carlos. **Pandemia acelera o uso de serviços públicos digitais**. 2021 <https://www.camara.leg.br/noticias/809660-pandemia-acelera-o-uso-de-servicos-publicos-digitais>. Acesso em: 06 out. 2022.

OLIVEIRA, Murilo Carvalho Sampaio; CARELLI, Rodrigo de Lacerda; GRILLO, Sayonara. Conceito e crítica das plataformas digitais de trabalho. **Revista Direito e Práxis**, v. 11, p. 2609-2634, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdp/a/y85fPG8WFK5qpY5FPhpvF9m/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 23 set. 2022.

RICHARDSON, Roberto Jarry. et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

SILVA JÚNIOR, Severino Domingos da.; COSTA, Francisco José da. MENSURAÇÃO E ESCALAS DE VERIFICAÇÃO: uma Análise Comparativa das Escalas de Likert e Phrase Completion. XVII SEMEAD Seminários em Administração. Disponível em: [https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as\\_sdt=0%2C5&q=escala+likert&lr=lang\\_pt&oq=escala+](https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=escala+likert&lr=lang_pt&oq=escala+). Acesso em: 18 dez. 2022.

SUZART, J. A. S. Avaliando o nível de satisfação dos usuários finais do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal SIAFI: um estudo de caso **Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 10, n. 1, p. 145-160, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/15407/1/Avaliando%20o%20n%C3%ADvel%20de%20satisfa%C3%A7%C3%A3o%20dos%20usu%C3%A1rios%20finais%20do%20SIAFI%20-%20estudo%20de%20caso.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2022

UNES, Vieira Junqueira, CAMIOTO, Flávia de Castro, GUERREIRO, Érico Daniel Ricardi. **Fatores relevantes para a fidelização de clientes no setor bancário**. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/9WJCfSwV4TfMv43tD3JTqjP/?lang=pt>. Acesso em: 12 nov. 2022.

# APÊNDICES

### QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Este questionário tem caráter acadêmico, visando contribuir com pesquisa de conclusão de curso de graduação em Bacharelado em Administração do IFPB, da aluna Joenneide Alves das Chagas, cujo trabalho intitula-se **PERCEPÇÃO DA QUALIDADE SOB A PERSPECTIVA DO USUÁRIO A PARTIR DA SUA EXPERIÊNCIA COM O USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM UMA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA**. Suas informações são de extrema importância para o enriquecimento e valorização deste trabalho. Sendo que as informações prestadas terão tratamento ético adequado. Portanto, não é necessária nenhuma identificação pessoal.

Agradeço e conto com a sua colaboração.

<b>Questionário da satisfação do usuário</b>						
Por favor, em cada questão abaixo, assinale com um "X" a alternativa que mais se aproxima da sua satisfação sobre o uso do sistema informatizado da empresa, indicando o grau de concordância dentro de uma escala de 1 (grau mais baixo) a 5 (grau mais alto) ou Indiferente						
Qual a sua idade? _____ Sexo: _____						
Escolaridade:						
Nível Fundamental	( ) Completo	( ) Incompleto				
Nível Médio	( ) Completo	( ) Incompleto				
Graduação	( ) Completo	( ) Incompleto				
Pós-Graduação	( ) Completo	( ) Incompleto				
QUALIDADE DO SISTEMA						
	Ruim = 1	2	3	4	Ótimo = 5	Indiferente
1. Forma e tamanho das letras						
2. Organização da informação						
3. Facilidade de encontrar os itens na tela						
4. Tempo de resposta						
5. Instruções sobre o uso de sistema						
QUALIDADE DA INFORMAÇÃO						
	Ruim = 1	2	3	4	Ótimo = 5	Indiferente
6. Entendimento das informações						
7. Informações no sistema são seguras						
8. Quantidade de informação disponível						
9. Atendimento das suas necessidades						
QUALIDADE DO SERVIÇO						
	Ruim = 1	2	3	4	Ótimo = 5	Indiferente
10. Segurança dos dados e/ou utilização de senhas para acesso						
11. Visualização das informações antes do envio final						
12. Sistema disponibiliza número/e-mail de Contato com a Central						
13. Facilidade de utilização						
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO						
	Ruim = 1	2	3	4	Ótimo = 5	Indiferente
15. Grau de satisfação do serviço						
SUGESTÃO DE MELHORIA						Indiferente



# **ANEXOS**

## TERMO DE CESSÃO/USO DE INFORMAÇÕES

(interface/funcionalidade do sistema de agendamento)

Eu, \_\_\_\_\_, ocupante do cargo \_\_\_\_\_, na \_\_\_\_\_, após ter tido conhecimento do projeto de pesquisa intitulado PERCEPÇÃO DA QUALIDADE SOB A PERSPECTIVA DO USUÁRIO A PARTIR DA SUA EXPERIÊNCIA COM O USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM UMA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA, que necessita coletar informações acerca da interface/funcionalidade do sistema de agendamento, autorizo o pesquisador(a), Joenneide Alves das Chagas, a utilizar os dados mencionados para o referido projeto.

Mediante esta autorização, o(a) pesquisador(a) deve comprometer-se a preservar as informações prestadas, e a garantir a plena confidencialidade dos mesmos. Da mesma forma, deve assegurar que as informações coletadas serão utilizadas única e exclusivamente para execução do projeto acima descrito.

João Pessoa, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

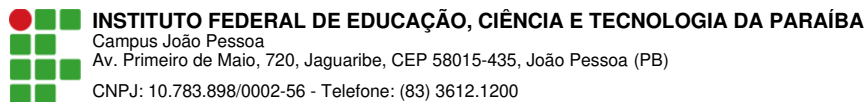
\_\_\_\_\_  
Concordância do Responsável pelos dados interface/funcionalidade do sistema de agendamento

Eu, pesquisador(a) acima descrito e abaixo assinado, comprometo-me, em caráter irrevogável, manter o sigilo e a confidencialidade em relação aos dados disponibilizados. Garanto que as informações a serem coletadas, descritas acima, serão exclusivamente para realização do presente projeto de pesquisa.

João Pessoa, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Pesquisador(a) Responsável

Atenção: Este documento deverá ser impresso em folha de papel timbrado do local onde a pesquisa será realizada e/ou conter o carimbo institucional do responsável.



## Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

### Trabalho de Conclusão de Curso

**Assunto:** Trabalho de Conclusão de Curso  
**Assinado por:** Joeneide Chagas  
**Tipo do Documento:** Anexo  
**Situação:** Finalizado  
**Nível de Acesso:** Ostensivo (Público)  
**Tipo do Conferência:** Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- Joeneide Alves das Chagas, ALUNO (20191460090) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA, em 29/12/2022 22:49:02.

Este documento foi armazenado no SUAP em 29/12/2022. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 709645  
Código de Autenticação: 1522884951

