

**FUNDAÇÃO INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISAS EM
CONTABILIDADE, ECONOMIA E FINANÇAS – FUCAPE**

MÔNICA VALÉRIA COSTA DE LIMA

**OS ATRIBUTOS DO PREFEITO COMO DETERMINANTES DA
QUALIDADE PERCEBIDA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
MUNICIPAIS**

VITÓRIA

2016

MÔNICA VALÉRIA COSTA DE LIMA

**OS ATRIBUTOS DO PREFEITO COMO DETERMINANTES DA
QUALIDADE PERCEBIDA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para aprovação no curso de Mestrado em Administração de Empresas, linha de pesquisa Estratégia e Governança Público-privada.

Orientador: Prof. Dr. Sérgio Augusto Pereira Bastos

VITÓRIA

2016

MÔNICA VALÉRIA COSTA DE LIMA

**OS ATRIBUTOS DO PREFEITO COMO DETERMINANTES DA
QUALIDADE PERCEBIDA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para a obtenção do Título de Mestre em Administração de Empresas – Nível Acadêmico, na área de concentração Estratégia e Governança Pública e Privada.

Aprovada em 28 de julho de 2016.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Dr. Sérgio A. P. Bastos

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em
Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE)
Orientador

Prof. Dra. Márcia Juliana d'Angelo

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em
Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE)
Membro da banca

Prof. Dra. Arilda Teixeira

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em
Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE)
Membro da banca

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais pelos ensinamentos da vida.

Ao meu esposo Ronnes Tony de Oliveira Araújo, pela compreensão do dia a dia.

Aos colegas e professores do Curso de Mestrado da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), pelo convívio e crescimento no decorrer do Curso.

RESUMO

Esta pesquisa investigou a qualidade na prestação dos serviços públicos municipais. Para tanto, buscou identificar a associação, feita pelo cidadão, entre os atributos do administrador público municipal (prefeito) e a qualidade percebida na prestação dos serviços. Em todos os construtos pesquisados – interação entre prefeito e cidadão; competência profissional; interação entre auxiliares do prefeito e cidadão; comodidade para o atendimento ao cidadão; e profissionalismo e responsabilidade do prefeito - houve avaliação negativa. Diante disso, a qualidade percebida pelos cidadãos dos serviços prestados pelo município, tendo como figura central e responsável pelos serviços o prefeito, apresenta-se insatisfatória. Com base na regressão linear múltipla dos cinco construtos estudados, apenas a interação entre prefeito e cidadão (IPC) e a comodidade para o atendimento ao cidadão (CAC) apresentaram resultados significantes, o que implica dizer que, para o cidadão, a proximidade com o prefeito é preponderante na percepção de qualidade nos serviços prestados pelo município.

Palavras-Chave: Administração Pública. Serviços Públicos Municipais .Percepção de Qualidade dos Cidadãos.

ABSTRACT

This research investigated the quality in the provision of municipal services. Therefore, we sought to identify the association, made by the citizen, between the attributes of the municipal administrator (mayor) and the perceived quality of the services provided. In all surveyed constructs - interaction between the mayor and citizens; professional competence; interaction between the auxiliary mayor and citizen; convenience for the citizen service; and professionalism and responsibility of the mayor - was negative evaluation. Therefore, the quality perceived by the citizens of the services provided by the municipality, with the central figure and services responsible for the mayor, has to be unsatisfactory. Based on the multiple linear regression of the five studied constructs, only the interaction between the mayor and citizen (IPC) and the convenience for the citizen service (CAC) showed significant results, which implies that, for the citizen, the proximity to the mayor is predominant in the perception of quality in the services provided by the municipality

Keywords: Public Administration. Municipal Public Services. Quality Perception of Citizens.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Constructos para QPC em relação aos serviços de um prefeito, adaptados de Urdan (2001).....	19
Quadro 2: Descrição dos construtos utilizados	22
Quadro 3: Variáveis por construto para percepção da qualidade do prefeito	24

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Caracterização da amostra	26
Tabela 2: Características da amostra dos cidadãos.....	28
Tabela 3: Estatísticas gerais do modelo.....	33
Tabela 4: Coeficientes que apresentaram significância para a variável dependente	44

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Triângulo de governo (MATUS, 1996).....	13
---	----

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	12
	2.1 QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO.....	12
	2.2 QUALIDADE DO ADMINISTRADOR PÚBLICO	14
	2.3 QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA PERSPECTIVA DO CIDADÃO	16
	2.4 A PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DO PREFEITO NA PERSPECTIVA DO CIDADÃO	18
3	METODOLOGIA DA PESQUISA	22
4	ANÁLISE DOS DADOS	25
	4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	25
	4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA	27
	4.3 ANÁLISE DA REGRESSÃO.....	33
5	CONCLUSÕES	35
	REFERÊNCIAS.....	37
	APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA	40

1 INTRODUÇÃO

A administração pública municipal em grande parte das cidades brasileiras, além de representar um papel relevante para os índices de emprego e atividade econômica, se constitui como veículo de desenvolvimento local responsável pela prestação de serviços públicos de saúde, educação, transporte, cultura, saneamento etc. (MEDEIROS, 2011).

É perceptível o aumento no número de reclamações dos cidadãos quanto aos serviços prestados pelos órgãos públicos nas várias esferas públicas (municipal, estadual e federal). A insatisfação das pessoas pode estar relacionada com falhas no sistema de prestação de serviços ou então na forma de relacionamento entre os representantes do Estado, no exercício de suas funções, e o cidadão (BATTAGLIA; BORCHARDT, 2009).

O cidadão, como usuário do serviço público, tem papel fundamental no processo de avaliação da qualidade desses serviços, ampliando-se os espaços e canais para manifestação de sua opinião, embora estudos referentes ao atendimento dos agentes públicos de forma presencial, pareça ser uma lacuna científica importante (MEDEIROS, 2011).

Nesse contexto, identificar como o cidadão percebe a qualidade dos serviços públicos prestados por uma prefeitura, mostra-se um tema pouco explorado. Emerge, assim, a questão de pesquisa: **Quais são os atributos do prefeito que direcionam a percepção, pelos cidadãos, da qualidade dos serviços públicos municipais?**

Desta forma, considerando o papel central do prefeito na avaliação dos serviços públicos municipais, a presente pesquisa tem como objetivo principal

identificar, os fatores que influenciam os atributos do prefeito e, com isso, influenciam a percepção de qualidade dos serviços públicos pelos cidadãos.

Destaque-se que é comum encontrar pesquisas que identificam a qualidade percebida pelos clientes em determinadas áreas da prestação de serviços públicos, como a de saúde (FADEL, REGIS FILHO, 2009; CASTELLANOS, 2002; URDAN, 2001; VAITSMAN, ANDRADE, 2005). Contudo não se encontrou, na revisão de literatura, um modelo capaz de identificar a percepção da qualidade dos serviços prestados por meio da atuação direta, portanto dos atributos, do próprio prefeito.

Os cidadãos avaliam o governo baseado na qualidade dos serviços públicos por seus resultados mais diretos, como a segurança nos bairros e as boas escolas, e também por aspectos dos processos administrativos com suas características de justiça e respeito (VAN RYZIN, 2015).

Enquanto há lugares em que o serviço público tem sido lento para se adaptar às novas demandas de qualidade, há outros na vanguarda da mudança organizacional para melhorar a qualidade dos serviços prestados, como é o caso da Irlanda, segundo Humphreys (2004). A melhoria e a inovação na prestação de serviços públicos são importantes para as decisões políticas (voto) dos cidadãos (HARTLEY, 2005).

Assim, a percepção do cidadão direciona a atuação dos administradores públicos e influencia as eleições futuras, uma vez que há uma forte relação entre “uma boa administração” e a “eleição do candidato” (OLIVEIRA; SANTOS, 2009).

Portanto, os resultados desta pesquisa podem contribuir para a melhoria da atuação do administrador público, no caso o prefeito, tendo por base o conjunto de atributos considerados relevantes pelo cidadão.

Como contribuição teórica, o presente estudo amplia as possibilidades de entendimento da percepção de qualidade, pelo cidadão, a partir do comportamento do administrador público, em muitas situações comparável à de um médico na execução de seus serviços.

Nos tópicos seguintes serão abordados a fundamentação teórica, a metodologia de pesquisa, a análise de dados e as conclusões.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO

Preliminarmente, convém destacar que gerenciar serviços e gerenciar produção de bens são duas ações totalmente diferentes, dada a intangibilidade dos serviços e a impossibilidade de realizá-lo a partir de um padrão único. Com isso, o processo de prestação de serviços pode ser mais relevante que os próprios resultados obtidos (FADEL; REGIS FILHO, 2009).

No que tange ao papel do Estado, especificamente aos órgãos de prestação de serviços, as expectativas da sociedade aumentaram, crescendo com elas as cobranças por maior qualidade e eficiência dos serviços públicos oferecidos. Se a ineficiência do setor público está ligada ao fato deste não estar sujeito às pressões competitivas do mercado (RUTKOWSKI, 1998), o mecanismo regulador desse setor tende a ser mais a voz e o protesto da população.

A administração pública tem como princípio constitucional a eficiência na prestação dos serviços (BRASIL, 1988). Sua atividade deve ser realizada de forma imparcial, transparente e com o mínimo de burocracia possível, de forma que a

adoção de critérios legais e morais na utilização dos recursos públicos deve ser o ponto central da administração (PEREIRA, 2012).

O ambiente da gestão pública é formado por três dimensões interconectadas, formando um “triângulo de governo” (MATUS, 1996), como representado na Figura 1.

FIGURA 1 – TRIÂNGULO DE GOVERNO (MATUS, 1996).



O Projeto de Governo, posicionado no vértice superior do referido triângulo, determina a direção da administração. Na base do triângulo, dando-lhe sustentação, a Capacidade de Governo, indica a competência dos recursos técnicos e financeiros e a Governabilidade, demonstra a capacidade de articulação das ações com todo o público envolvido no processo.

Ainda, de acordo com Matus (1996), o cidadão é o juiz que avalia os impactos das ações do poder público voltadas para seu bem-estar, e acrescenta que as práticas de trabalho enraizadas na organização estão diretamente ligadas à qualidade de gestão na administração pública.

O que se percebe é que são crescentes as demandas da sociedade por serviços de qualidade, obrigando aos órgãos públicos realizarem mudanças nas características dos diversos tipos de serviços prestados (COUTINHO, 2000).

De qualquer forma, o importante é a manutenção da qualidade na prestação de serviços, seja qual for a esfera, pública ou privada, visto que os serviços realizados com qualidade, favorecem o atendimento das necessidades básicas do cidadão, evitando que o agente (servidor) fique sob excesso de tarefas, enquanto o cidadão tenha a sensação de mal atendido (GOMES, 2014).

O conhecimento das políticas de governo contribui para distribuição de recursos de forma consciente, enquanto a ignorância pública gera a incapacidade dos cidadãos de comparar as políticas de forma racional ou mostrar a insatisfação, de forma a melhorar a eficácia nos serviços públicos (DECANIO, 2014).

2.2 QUALIDADE DO ADMINISTRADOR PÚBLICO

Os dispositivos legais que tratam da ampliação da transparência na prestação das contas públicas criados e regulamentados nas últimas décadas, a exemplo da lei de responsabilidade fiscal, passaram a exigir do setor público uma política fiscal mais eficiente e de qualidade. Nesse novo contexto, o administrador público é cobrado a voltar-se para a qualidade da prestação de seus serviços, com foco nos resultados e nos interesses da sociedade (CRUZ, 2015; ALBARELLO, 2006).

De acordo com Dror (1997), em vários países, a experiência dos servidores públicos não é adequada, tendo como base a formação em Direito ou baseada em uma prática generalista. Acrescenta o autor que a prática tradicional de prestar serviço público é baseada em regramentos, o que impossibilita o exercício do profissionalismo criativo.

Há um crescente corpo de evidências sobre a satisfação do cidadão com a qualidade do serviço prestado pelo administrador, sendo possível fazer julgamentos

dos órgãos prestadores de serviço público na busca dos pontos de vista dos cidadãos em relação a satisfação da qualidade dos serviços prestados. Entretanto, atender o cidadão com serviços de qualidade permite dizer que há um longo caminho a percorrer que passa pelo ciclo principal de planejamento, implementação, avaliação e revisão dos serviços. Neste contexto, seja qual for a abordagem para estas questões, a resposta bem-sucedida ao desafio da mudança exigirá o incentivo de lideranças nas organizações (HUMPHREYS, 2004).

Diante dessa constatação, Dror (1997) propõe a concepção de um tipo de administrador público que esteja bem preparado para o exercício das atividades relevantes do Estado, o qual chamou de “administrador público tipo delta”. O autor argumenta que é necessário redesenhar, de forma radical, o modelo da governança e da política, iniciando por uma “revolução conceitual”.

Nessa perspectiva, o desafio é acompanhar os novos processos de gestão e as novas tecnologias, ampliando, cada vez mais, a participação social na gestão. Essa postura reflete na qualidade de vida da população e transforma o cidadão em um ser crítico e participativo, com oportunidade de participar ativamente das ações da gestão na administração pública (ALBARELLO, 2006).

Governar de forma participativa tem sido amplamente absorvido nos países em desenvolvimento, pois traz vários benefícios às políticas públicas, incluindo o aumento da prestação de contas, maior capacidade de resposta do governo, e melhores serviços públicos. Além disso, motiva os cidadãos e os funcionários públicos a participarem dessa governança, o que impacta nos serviços prestados pelo governo (SPEER, 2012).

Logo, faz-se necessário que haja administradores públicos e, particularmente, administradores públicos municipais (prefeitos), dado que estes relacionam-se mais

diretamente com a população em suas necessidades mais cotidianas, que tenham interesse pelo bem-estar dos cidadãos que lhes confiaram a responsabilidade pela administração. Essa atenção ao cidadão trata-se de uma “Administração Responsável”, que revela a capacidade gerencial do atendimento às demandas requeridas pela sociedade (GOMES, 2014).

Martins e Tinoco (2014) defendem que a competência não está associada apenas aos aspectos laborais, mas também ao desempenho. A competência indica uma sinergia do conhecimento com as habilidades e as atitudes, imprimidas no desempenho profissional, dentro do contexto ou estratégia organizacional.

Analisando o sistema público e privado, Rutkowski (1998) afirma que as instituições públicas são consideradas menos eficientes que as empresas privadas, dado que as primeiras não se encontram sob pressões do mercado. Ainda assim, é possível explicar a relação entre a qualidade percebida pelo usuário dos serviços públicos e pelo usuário dos serviços privados sob a mesma perspectiva, dado que ora o cidadão atua como usuário do serviço público, ora atua como usuário do serviço privado.

2.3 QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA PERSPECTIVA DO CIDADÃO

Ao analisar os modelos Qualidade Total (QT) e Planejamento Estratégico Situacional (PES), para verificar qual deles se aplica melhor na obtenção da qualidade no serviço público, Rutkowski (1998) entende que o modelo PES, desenvolvido por Carlos Matus, reflete com mais exatidão a estratégia de gestão do setor público, enquanto o QT é mais adequado ao setor privado. O PES trata-se de

um método e uma teoria aplicada ao Planejamento Estratégico Público (MATUS, 1996).

De acordo com Lima e Rivera (2006), o modelo PES, teve sua base de sustentação na Teoria das Macro Organizações, que dão ênfase às relações existentes entre instituições que convivem em um dado sistema, havendo entre elas, uma interdependência absoluta de comando. Em acréscimo, os autores explicam que um sistema de saúde público (Ministério da Saúde, Secretarias, Hospitais, Conselhos de Saúde), seja qual for o nível de governo, pode ser equiparado a um macro organização, sem que nenhuma desses órgãos possuam comando hierárquico absoluto um sobre o outro. Partindo desse pressuposto, o autor afirma que o modelo PES, na perspectiva da Teoria das Macro Organizações é adequado para analisar o sistema de saúde em qualquer nível, pois suas características são semelhantes às de um macro organização. O que se percebe é que o planejamento (ou plano), possui ligação entre a política e a gestão, na medida em que fixa objetivos, metas, recursos, prazos e, dentre outros, define as competências dos agentes e os mecanismos de articulação entre eles, tudo de acordo com a visão política do administrador público, portanto, passivo de ser avaliado pelos cidadãos.

A partir das literaturas apresentadas, segue-se a investigação empírica em que Urdan (2001) tece diversas críticas ao modelo desenvolvido por Brown e Swartz (1989) para verificação da Qualidade Percebida pelo Cidadão (QPC) de serviços públicos de saúde. Primeiramente, o autor discordou da forma como foi expressa a QPC, ou seja, a partir da diferença entre a expectativa e experiência e, em seguida, devido à diferença entre ambas. Além disso, Brown e Swartz teriam se preocupado apenas com atributos de fatores genéricos que se basearam em estudos qualitativos. Por fim, as críticas abrangeram o exame da QPC, com base na variável

de “Satisfação Global” do paciente, tomada como dependente em uma regressão múltipla que, segundo Urdan, não estaria alinhada à literatura relativa à satisfação do consumidor.

Apesar das críticas, Urdan (2001) admite que o trabalho de Brown e Swartz (1989) contribuiu para definição do conjunto de atributos que representam a QPC. Portanto, visando identificar a qualidade de serviços médicos, na perspectiva do cliente, Urdan baseou-se nas variáveis desenvolvidas por Brown e Swartz. O pesquisador testou os fatores e atributos utilizando técnicas estatísticas que buscaram respostas através das questões formuladas para a avaliação da QPC, em um total de 6 fatores, distribuídos em 43 atributos. Os fatores foram: Interação do Médico e Diagnóstico; Competência Profissional; Interações de Auxiliares; Comodidade de Horário e Localização; Profissionalismo e Responsabilidade Profissional; e Comunicação de Auxiliares.

Em sua pesquisa, o Urdan chegou à conclusão de que a fidedignidade é adequada para todas as escalas dos fatores de QPC e que a validade convergente é significativa, explicada pela alta proporção dos fatores (79%) da variância da Avaliação Global da QPC, exceto quanto ao fator “Comunicação de Auxiliares”, que não demonstrou possuir influência significativa.

2.4 A PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DO PREFEITO NA PERSPECTIVA DO CIDADÃO

A partir das explicações de Rutkowski (1998) e Lima e Rivera (2006), se as instituições das mesmas áreas, sejam do setor privado ou setor público, possuem características comuns, conforme explica a taxonomia observada na Teoria das Macro Organizações, é possível admitir que os fatores apresentados por Urdan

(2001) possam ser ampliados para outros serviços públicos. Mais do que isso, devidamente adequados ao setor público, podem explicar a percepção do cidadão com relação à qualidade do administrador público municipal, sendo este equivalente ao médico no trabalho de Urdan (2001). Sendo assim, procedendo a uma adaptação dos construtos de QPC, são sugeridos no Quadro 1 os construtos a serem utilizados para a captação da qualidade percebida pelos cidadãos em relação aos atributos de um prefeito, estes influenciando naqueles.

QUADRO 1 - CONSTRUCTOS PARA QPC EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DE UM PREFEITO, ADAPTADOS DE URDAN (2001)

URDAN (2001)	ADAPTAÇÃO
Interação do médico e diagnóstico	Interação entre prefeito e cidadão
Competência profissional	Competência profissional do prefeito
Interações de auxiliares	Interação entre auxiliares do prefeito e cidadão
Comodidade de horário e localização	Comodidade para o atendimento ao cidadão
Profissionalismo e responsabilidade profissional	Profissionalismo e responsabilidade do prefeito

Fonte: Elaborado pela autora.

A interação entre prefeito e cidadão converge para uma postura de sentimentos, que quando depreciado influencia no processo decisório (JUNIOR, 2006). Contudo, no entendimento de Urdan (2001), a interação médico-paciente costuma ser bastante duradora. Isso ocorre por tratar-se de uma relação de confiança. Portanto, nessa concepção, tem-se que, havendo confiança no administrador público (prefeito), as relações com o cidadão serão duradoras.

Kinder (1978) defende que o principal determinante das percepções dos cidadãos é o sentimento, ou seja, quando admiravam o administrador municipal (prefeito) tendiam a apoiá-los. Já aqueles descontentes com o prefeito mostravam uma tendência oposta.

No entanto, Santos *et al.* (2013), alertam que, no âmbito da política, o cidadão não é fiel à liderança política, visto que sua avaliação dos serviços, de acordo com a

capacidade de sedução política (interesse de utilidade pessoal), muda rapidamente e constantemente de direção. Portanto, essa relação não é duradora. Considerando esse fato, as variáveis que respondem o construto “interação entre prefeito e cidadão” foram estruturados de forma a representar o sentimento do cidadão ao se relacionarem diretamente com o administrador público (prefeito).

No que diz respeito à “competência profissional”, Martins e Tinôco (2014), entendem que se trata de um conjunto de habilidades, conhecimentos e atitudes aplicados no desempenho de uma atividade, bem como no desempenho do indivíduo em determinado contexto, incluído o comportamento no trabalho e as realizações efetivadas. Isso sugere que a competência profissional não está associada apenas aos aspectos laborais, mas também às competências de desempenho. Nesse sentido, as variáveis que compõem o construto “competência profissional do prefeito”, foram associadas às atividades laborais, verificando sua conexão com habilidades no planejamento, precaução, conhecimento, atitude, atualização e participação.

Os auxiliares do Prefeito são aqueles ocupantes de cargos comissionados da prefeitura que auxiliam o Prefeito no desempenho da função pública e desenvolvem atividades e serviços essenciais como, por exemplo, educação. Um significativo número desses cargos é de livre nomeação e exoneração pelo Prefeito, que utiliza esses cargos para compor a estrutura de comando da máquina pública. Em geral são indicações políticas, que deixam de observar a competência profissional (mérito). Santos (2009), critica essa forma de provimento de cargo na administração pública.

Urdan (2001), para explicar a interações de auxiliares, utilizou em sua pesquisa questões sobre o relacionamento de auxiliares com pacientes, construindo

um formulário abordando aspectos de atendimento personalizado, cortesia, profissionalismo e interesse do auxiliar pelo paciente. Uma analogia foi feita para o construto de “interação entre auxiliares do prefeito e cidadão”.

A comodidade, para Sampaio (2012), possibilita ao cidadão administrar melhor o seu tempo e o Órgão Público gerir melhor seus recursos. Em outras palavras, o Órgão Público deve se utilizar de soluções tecnológicas inovadoras como, por exemplo, canais de comunicação (telefone celular, *call center*, portal na internet e terminais de autoatendimento) para melhorar o atendimento ao cidadão.

Nesse sentido foram adaptadas as variáveis desenvolvidas por Urdan (2001) para responder ao construto “comodidade para o atendimento ao cidadão”, abordando aspectos de acessibilidade ao Prefeito e demais funcionários da Prefeitura.

Quanto ao profissionalismo e a responsabilidade profissional, Ball (2005) explica que o profissionalismo tem um significado que aflora dentro de um quadro de racionalidade substantiva, criando possibilidade de encontrar definição dentro de uma estrutura racionalista sem sentimento. Conclui o autor que a responsabilidade é algo específico da administração e governança, o que implica na utilização de conceitos, métodos e procedimentos de atuação em uma perspectiva de construção de relação social de confiança. Portanto, para obter-se uma resposta dos pesquisados com relação a esse construto “profissionalismo e responsabilidade do prefeito”, adequou-se o modelo Urdan (2001), de forma a verificar a percepção do cidadão quanto ao seu nível de participação nas decisões do administrador público.

Com isso, no Quadro 2, são resumidos os construtos utilizados na presente pesquisa, devidamente adaptados de Urdan (2001), com suas respectivas descrições.

QUADRO 2 – DESCRIÇÃO DOS CONSTRUTOS UTILIZADOS

CONSTRUTO	DESCRIÇÃO
Interação entre prefeito e cidadão (IPC)	Relacionamento do prefeito com o cidadão em termos diretos e indiretos, abrangendo todas as formas de comunicação possíveis
Competência profissional do prefeito (CP)	Capacidade do prefeito em cumprir o que prometeu
Interação entre auxiliares do prefeito e cidadão (IA)	Qualidade no atendimento dos auxiliares ao cidadão, complementando o trabalho do prefeito em todos os serviços disponibilizados pela prefeitura
Comodidade para o atendimento ao cidadão (CAC)	Atendimento e acessibilidade dos cidadãos ao prefeito e à prefeitura em termos de horários, localização e forma de contato
Profissionalismo e responsabilidade do prefeito (PRP)	Percepção do cidadão quanto ao seu nível de participação nas decisões para a administração pública

Fonte: Elaborado pela autora.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Para cumprir o objetivo do estudo, adotou-se uma metodologia quantitativa, a partir de uma amostra não probabilística com corte transversal. Optou-se por esse método considerando que se pretende identificar a opinião dos pesquisados acerca da qualidade percebida nos serviços públicos tendo o administrador público municipal (prefeito) como o principal responsável por esta prestação de serviços, dando foco, portanto, em seus atributos. A coleta de dados primários ocorreu no período de abril a maio de 2015 e foi realizada no Estado do Maranhão. Foi enviado aos respondentes um *link* com um formulário eletrônico por *e-mail* e redes sociais (*Facebook* e *WhatsApp*). Também, de forma complementar, o questionário foi aplicado presencialmente no Instituto Federal do Maranhão (Campus do Monte Castelo). O total de respondentes foi de 399.

Foram enviados 1.050 formulários através das redes sociais (*e-mail*, *Facebook* e *WhatsApp*), sendo 303 respondentes válidos (28,86%) e a estes

somaram-se os 96 respondentes presenciais, perfazendo 399 formulários respondidos. A população da pesquisa foi composta de cidadãos com idade a partir dos 16 anos de idade de ambos os sexos. Não houve corte quanto à localidade do pesquisado ou se o mesmo é votante ou não, pois se entende que o atendimento ao cidadão pelo poder público é amplo.

O instrumento de pesquisa, mostrado no Quadro 3, foi adaptado. A primeira parte do questionário compreendeu 38 afirmações, subdivididas pelos 5 construtos utilizados: interação entre prefeito e cidadão; competência do prefeito; interações entre auxiliares do prefeito e cidadão; comodidade para o atendimento ao cidadão; e profissionalismo e responsabilidade do prefeito. A escala das respostas foi composta em cinco níveis, onde 1 (hum) indicava o nível de discordância total, 2 (dois) o nível de discordância parcial, 3 (três) neutralidade, 4 (quatro) concordância parcial e 5 (cinco) concordância total.

Na segunda parte do questionário foi acrescentada uma variável de avaliação da qualidade do prefeito (como administrador público municipal), com uma escala de cinco posições que variaram de baixíssima qualidade a altíssima qualidade. O questionário aplicado encontra-se no Apêndice 1.

QUADRO 3 – VARIÁVEIS POR CONSTRUTO PARA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO PREFEITO

CONSTRUTOS	AFIRMAÇÕES
Interação entre prefeito e cidadão (IPC)	1.O Prefeito ouve o que a população fala.
	2.O Prefeito normalmente fornece informações sobre sua proposta de governo.
	2.O Prefeito é minucioso ao explicar sua proposta à população.
	4.O Prefeito é bastante atencioso ao atender à população.
	5.O Prefeito dedica o tempo para atender aos cidadãos.
	67.O Prefeito avalia criteriosamente a solicitação dos cidadãos.
	7.O Prefeito inspira confiança na população.
	8.O Prefeito tem real interesse em resolver os problemas que afligem a população.
	9.O Prefeito dar total atenção ao cidadão.
	10.O Prefeito trata à população com respeito.

	11.O Prefeito fala com clareza, usa palavras de fácil entendimento para a população.
	12.O Prefeito explica à população os problemas que podem acontecer ao tomar suas decisões.
	13.O Prefeito fala com clareza, usa palavras que a população entende.
	14.O Prefeito tem interesse sincero pela população.
	15.O Prefeito explica pessoalmente como a população deve agir, em vez de deixar a explicação por conta dos seus assessores.
Competência profissional do prefeito (CP)	16.O Prefeito apresenta somente propostas que a população necessita com mais urgência.
	17.O Prefeito não incorre em riscos desnecessários no exercício de sua função
	18.Não há nada na prestação de serviço à população que o prefeito precisaria melhorar.
	19.O Prefeito tem elevada qualificação profissional
	20.O Prefeito não comete erros com a população
	21.O Prefeito se mantém atualizado com os últimos avanços da administração pública.
	22.O Prefeito apresenta alternativas, quando elas existem, ao decidir sobre o serviço a ser prestado.
	23.O Prefeito toma todas as decisões quando cabíveis dos serviços a serem prestados à população.
	24.O Prefeito se mantém atualizado com recursos tecnológicos mais avançados na administração pública.
Interação entre auxiliares do prefeito e cidadão (IA)	25.Os assessores do prefeito têm interesse pela população
	26.Os assessores do prefeito conhecem boa parte da população.
	27.Os assessores do prefeito são cordiais
	28.Os assessores do prefeito são flexíveis para lidar com a necessidade individual da população
	29.Os assessores do prefeito agem de forma profissional
	30.Os assessores do prefeito estão mais interessados em atender a necessidade da população do que as do prefeito.
Comodidade para o atendimento ao cidadão (CAC)	31.O Prefeito raramente faz a população esperar além do horário marcado.
	32.Os horários de atendimento da prefeitura são cômodos para a necessidade da população.
	33.Os locais de atendimento da prefeitura têm uma localização cômoda e fácil acesso para a população.
	34.O Prefeito trabalha em locais de fácil acesso para a população
	35.É fácil e rápido marcar um horário com o Prefeito
Profissionalismo e responsabilidade do prefeito (PRP)	36.O Prefeito não pede opiniões além do necessário.
	37.O Prefeito não tem como principal interesse ganhar dinheiro para benefício próprio.
	38.Ao conversar com seus assessores, o prefeito não ignora a presença da população.

Fonte: Elaborado pela autora.

Também na segunda parte do questionário foram apresentadas questões objetivas de forma a identificar o perfil dos respondentes (idade, gênero, religião, votou na última eleição, candidato que votou foi eleito, cidade que reside, escolaridade e renda).

Os dados foram organizados de forma a permitir a análise das médias e dos desvios padrões de cada variável, bem como os respectivos percentuais individualizados e acumulados.

4 ANÁLISE DE DADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A análise dos dados foi iniciada pela caracterização da amostra, objetivando conhecer o perfil dos respondentes. Essa caracterização se justifica tendo em vista uma melhor estratificação da população pesquisada, visando aumentar a certeza dos resultados (ROSSI; SLONGO, 1998), haja vista que a prestação de serviços do prefeito abrange toda a sociedade, sem distinção.

A amostra com 399 respondentes de uma forma geral foi bem representada em todas as características escolhidas, sendo bem diversificada. Os resultados estão apresentados na Tabela 1 e mostram que 67,9% dos respondentes tem idade entre 22 e 40 anos, grande parte (43,9%) possui ensino médio e 60,2% é do gênero masculino. Foi observado, ainda que 46,1% dos respondentes recebem até 2 salários mínimos e 64,2% tem como religião o catolicismo. Entre os respondentes, 87,7% votaram na última eleição e 52,4% disseram que seu candidato foi eleito. Importa mencionar ainda que 76,4% dos respondentes residem em São Luís, capital do Estado. Os demais em pequenas cidades do Estado do Maranhão. Essa concentração dos respondentes residentes em núcleo urbano de grande porte indica, a princípio uma tendência a uma menor proximidade com a figura do prefeito. De uma forma geral, as características da amostra são representativas da população pesquisada, porém cabem algumas observações, a seguir.

TABELA 1 - CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

CARACTERÍSTICAS	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
FAIXA ETÁRIA	16-21	69	17,3
	22-40	271	67,9
	41-60	58	14,5
	Maior que 60	1	0,3
ESCOLARIDADE	E. fundamental	9	2,3
	E. médio	175	43,9
	E. Superior	139	34,8
	Pós	76	19
GÊNERO	Feminino	159	39
	Masculino	240	60,2
RENDIA	Até 2	184	46,1
	2-4	98	24,6
	4-10	87	21,8
	Maior 10	30	7,5
RELIGIÃO	Católica	256	64,2
	Espírita	3	,8
	Evangélica	80	20,1
	Outras	19	4,8
VOTOU NA ÚLTIMA ELEIÇÃO?	Não	49	12,3
	Sim	350	87,7
O CANDIDATO QUE VOTOU FOI ELEITO?	Não	190	47,6
	Sim	209	52,4
CIDADE DE RESIDÊNCIA	S. Luis	305	76,4
	S. José de Ribamar	24	6,0
	Outros	70	17,5

Fonte: Dados da Pesquisa

A baixa representatividade de respondentes maiores de 60 anos (0,3%), observada na Tabela 1, pode ser explicada pelo fato desse grupo, de acordo com IBGE (2013) utilizarem menos a internet do que as pessoas mais jovens, meio pelo qual foram obtidas 75,9% das respostas. Este fato pode também explicar a baixa frequência de respondentes com até o ensino fundamental (2,3%), pois ainda segundo o IBGE (2013) apenas 5,4%, das pessoas com menos de um ano de estudo acessam a internet, enquanto que aquelas com 15 anos ou mais de estudo representam 89,8% do total.

Quanto ao menor número de respondentes do gênero feminino (39,8%), é explicado através de uma pesquisa realizada pelo Senado do Brasil (2014), que buscou resposta ao quesito “como você avalia o seu interesse por política”. A

pesquisa revelou que as mulheres possuem baixo interesse por política (21% são interessadas). Isto sugere que a falta de interesse por política pode ter influenciado na obtenção de mais respondentes do gênero masculino. Avalia-se como positivo a pesquisa ter alcançado 46,1% das pessoas com renda de até 2 salários mínimos, por serem as pessoas com menor faixa de renda que utilizam com mais frequência os serviços públicos, conforme revelou estudo na área de saúde de Bós e Bós (2004).

4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA

Os dados foram organizados de forma a permitir a análise das médias e dos desvios padrões de cada variável, bem como os respectivos percentuais individualizados e acumulados, conforme apresentados na Tabela 2.

TABELA 2: CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA DOS CIDADÃOS

Constructo	Variável	Média	Desvio Padrão	Discor-do	Concor-do
Interação entre prefeito e cidadão	O prefeito ouve o que a população fala.	2,0677	1,16392	66,42%	14,29%
	O prefeito normalmente fornece informações sobre suas propostas de governo.	1,9950	1,12976	72,18%	14,79%
	O prefeito é minucioso ao explicar sua proposta à população	2,5088	1,09329	44,61%	13,78%
	O prefeito é bastante atencioso ao atender à população	2,1228	1,18511	67,92%	14,54%
	O prefeito dedica tempo para atender aos cidadãos	2,1003	,90780	74,44%	9,02%
	O prefeito avalia criteriosamente as solicitações dos cidadãos.	1,8195	1,05025	74,94%	8,27%
	O prefeito inspira confiança na população	1,9574	1,19702	72,18%	15,54%
	O prefeito tem real interesse em resolver os problemas que afligem a população	1,7845	1,07678	77,44%	10,78%
	O prefeito dá total atenção aos cidadãos.	1,6667	,97024	80,70%	6,02%
	O prefeito trata a população com respeito	2,1053	1,13817	61,65%	13,78%
	O prefeito fala com clareza, usa palavras de fácil entendimento para população	2,3233	1,07425	69,42%	17,79%
	O prefeito explica à população os problemas que podem acontecer ao tomar suas decisões	1,7343	1,02462	80,95%	8,77%
	O prefeito fala com clareza, usa palavras que a população entende	2,1103	1,27908	67,17%	20,30%
	O prefeito tem interesse sincero pela população	1,8521	1,14773	74,69%	12,53%
	O prefeito explica pessoalmente como a população deve agir, em vez de deixar a explicação por conta dos seus assessores	1,7995	,98220	78,45%	7,02%
	IPC	1,9965	0,73740	70,88%	12,48%
Competência profissional do prefeito	O prefeito apresenta somente propostas que a população necessita com mais urgência	2,0777	,93318	76,19%	10,03%

	O prefeito não incorre em riscos desnecessários no exercício de sua função	2,1629	,88313	71,68%	8,52%
	Não há nada na prestação de serviço à população que o prefeito precisaria melhorar	1,6516	1,01815	76,94%	6,77%
	O prefeito tem elevada qualificação profissional	2,2206	1,27065	60,65%	17,54%
	O prefeito não comete erros com a população	1,6867	1,02462	78,20%	7,27%
	O prefeito se mantém atualizado com os últimos avanços da administração pública	2,0451	,93935	75,94%	9,27%
	O prefeito apresenta alternativas, quando elas existem, ao decidir sobre o serviço a ser prestado	2,1153	,93063	75,19%	10,53%
	O prefeito toma todas as decisões, quando cabíveis, dos serviços a serem prestados à população	2,2556	1,02717	68,92%	14,29%
	O prefeito se mantém atualizado com os recursos tecnológicos mais avançados na administração pública	2,4336	1,02481	43,86%	11,03%
	CP	2,0721	0,60307	69,73%	10,58%
Interação entre os auxiliares do prefeito e o cidadão	Os assessores do prefeito têm interesse pela população	1,7544	1,03449	78,20%	9,27%
	Os assessores do prefeito conhecem boa parte da população	1,8221	1,03016	78,95%	10,03%
	Os assessores do prefeito são cordiais	2,1629	1,13467	62,41%	15,79%
	Os assessores do prefeito são flexíveis para lidar com as necessidades individuais da população	1,8596	1,00519	72,43%	6,52%
	Os assessores do prefeito agem de forma profissional	2,3484	,98043	48,62%	7,77%
	Os assessores do prefeito estão mais interessados em atender as necessidades da população do que as do prefeito.	1,7794	1,06873	74,19%	9,02%
	IAP	1,9545	0,72597	69,13%	9,73%
Comodidade para o atendimento ao	O prefeito raramente faz a população esperar além do horário marcado	2,3935	,99902	43,61%	7,77%

cidadão	Os horários de atendimento da prefeitura são cômodos para as necessidades da população	2,9323	1,59236	46,37%	38,60%
	Os locais de atendimento da prefeitura têm localização cômoda e fácil acesso para a população	2,2130	1,10605	72,68%	15,79%
	O prefeito trabalha em locais de fácil acesso para população	2,1529	1,35216	65,16%	19,80%
	É fácil e rápido marcar um horário com o prefeito	1,9023	,86412	80,95%	4,26%
	CAC	2,3188	0,73739	61,75%	17,24%
Profissionalismo e responsabilidade do prefeito (PRP)	O prefeito não pede opiniões além do necessário.	1,9574	1,17584	70,18%	11,78%
	O prefeito não tem como principal interesse ganhar dinheiro para benefício próprio.	1,9574	1,16079	68,67%	10,53%
	Ao conversar com os seus assessores, o prefeito não ignora a presença da população.	2,4336	1,01742	43,61%	9,02%
	PRP	2,1161	0,78273	60,82%	10,44%
		Média	Desvio Padrão	Baixíssima	Altíssima
Qualidade do Prefeito de sua Cidade (QUAL)		1,9599	0,82571	69,92%	1,00%

Fonte: Dados da Pesquisa

Os dados obtidos referentes ao IPC, apresentaram um desvio padrão inferior a 1 (0,7), indicando uma uniformidade na percepção dos respondentes, com uma média das respostas de 1,99, inclinando para a discordância das afirmativas, o que representou 70,88% do geral.

Esse resultado está alinhado ao estudo de Santos *et al.* (2013), que concluíram que o relacionamento do prefeito com o cidadão não é duradouro em função de não haver uma relação de total fidelidade, visto que o cidadão direciona seu voto de acordo com a capacidade de sedução política.

No que concerne ao construto CP, os dados sugerem que, em geral, os prefeitos são incompetentes ou inoperantes, visto que a média das respostas é de

2,07, sendo 69,73% dos respondentes os que discordaram das afirmativas apresentadas. Com um desvio padrão inferior a 1 (0,6) os resultados indicam que houve uniformidade nas repostas a esse fator.

Então, os dados conduzem à interpretação de que, na percepção dos respondentes, a falta de habilidades e conhecimentos técnicos e administrativos do prefeito e seus auxiliares para lidar com a máquina pública, como destaca Dror (1997), leva ao descontentamento do cidadão. Isso está associado, como sugerido por Dror (1997) e Martins e Tinoco (2014), à ineficiência na prestação dos serviços públicos.

No constructo IAP, os resultados obtidos não se distanciam dos resultados apresentados nos construtos anteriores. Constatou-se que a maioria dos respondentes (69,13%), com uma média das repostas de 1,95, tem a percepção de que os auxiliares do prefeito não interagem com o cidadão. Percebe-se, no geral, que houve uniformidade nas respostas visto que apresentou desvio padrão menor que 1 (0,7).

Esse resultado é explicado por Santos (2009) e Santos *et al.* (2013), quando concluíram que o relacionamento do prefeito e seus auxiliares com o cidadão não é duradouro. O fato de auxiliares estarem em cargos transitórios e instáveis (cargos de livre nomeação e exoneração) explica a falta de vínculo com a população.

As respostas para as variáveis que respondem ao constructo CAC, de uma forma geral, contou com uma média superior às anteriores, ou seja, 2,32. Ainda assim, permanece a tendência à discordância com as afirmativas, o que levou a um percentual de 61,75% do total dos respondentes que discordam da existência de comodidade para o atendimento ao cidadão, notadamente no que se refere a horários e localização de serviços públicos prestados pelo município.

Por outro lado, percebe-se que a variável “horários de atendimento da prefeitura são cômodos para as necessidades da população” registrou, isoladamente a maior média (2,9), tendendo à neutralidade. Entretanto, não houve uniformidade nas respostas, pois apresentou um desvio padrão de 1,59 (respostas divergentes).

Os resultados sugerem que, na percepção dos respondentes, os prefeitos devem adotar medidas com vista a viabilizar recursos e meios para oferecer boa comodidade e melhor localização dos locais de atendimento do cidadão, o que vai ao encontro do trabalho de Sampaio (2012).

Quanto ao construto PRP, os dados sugerem que os cidadãos discordam das afirmativas que indicam profissionalismo e responsabilidade do prefeito, com média de 2,12 e 60,82% de discordância. No entanto, os resultados indicam baixa dispersão nas respostas, apresentando desvio padrão de 0,78 (inferior a um).

Os respondentes percebem que a atuação do prefeito não ocorre com profissionalismo e responsabilidade profissional. Segundo Ball (2005), o profissionalismo e a responsabilidade são específicos da administração e governança, que utiliza conceitos, métodos e procedimentos de atuação na perspectiva de construção de relação social de confiança.

Com relação à pergunta de avaliação geral “Qualidade do Prefeito de sua Cidade”, observa-se que o resultado apresentou respostas abaixo da média (1,96) e a maioria dos respondentes (69,92%) informaram que percebem a qualidade do prefeito como baixíssima e, apenas 1%, entendem como altíssima. Há uma baixa dispersão das respostas (desvio padrão de 0,8).

Em resumo, obteve-se médias próximas a 2,0, com desvio padrão inferior a 1,0, em todos os construtos, o que sugere que tais características do prefeito

influenciam a dependente de Qualidade do Prefeito, portanto, na qualidade percebida dos serviços públicos.

Os resultados confirmam achados dos estudos de Urdan (2011) e Santos (2013) que indicam que quando a relação tende a ser duradoura existe confiança, caso contrário não há fidelidade, como ocorre na política.

4.3 ANÁLISE DE REGRESSÃO

Dando sequência às análises, foi feita análise de regressão linear múltipla, procurando uma associação dos 5 construtos com a variável dependente Qualidade do Prefeito. As Tabelas 3 e 4 a seguir representam os resultados obtidos.

TABELA 3 - ESTATÍSTICAS GERAIS DO MODELO

Model Summary ^c										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
2,00	0,38	0,14	0,14	0,77	0,04	17,58	1,00	396,00	0,00	1,18

Legenda:

A - Preditores: (Variáveis): IPE, CHL

B – Variável dependente: QUAL

Método de estimação: Stepwise

Teste de validade: ANOVA

Teste de Aleatoriedade: Suporta a hipótese de Aleatoriedade

Teste de Aderência Kolmogorov-Smirnov: Suporta hipótese de Aderência a distribuição normal

Teste de homeosticidade: Suporta a hipótese de homeosticidade

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 3, em que estão representadas as estatísticas da regressão do modelo, o R^2 ajustado é 0,14. Isso significa que as variáveis dos construtos conseguem explicar 14% da variável dependente, o que é baixo, indicando que há outras dimensões não abordadas na pesquisa.

A heterocedasticidade e o teste de normalidade apresentaram resultados aceitáveis.

Analisando os modelos de regressão com todas as variáveis independentes, pelo método Stepwise, foi obtido um modelo com dois construtos relevantes, quais sejam: IPC - Interação entre Prefeito e Cidadão e CAC - Comodidade do Atendimento ao Cidadão (vide Tabela 4).

TABELA 4: COEFICIENTES QUE APRESENTARAM SIGNIFICÂNCIA PARA A VARIÁVEL DEPENDENTE

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
2	(Constant)	0,83	0,15	5,66	0,00	0,54	1,12					
	IPE	0,30	0,05	5,58	0,00	0,20	0,41	0,32	0,27	0,26	0,93	1,08
	CHL	0,23	0,05	4,19	0,00	0,12	0,33	0,27	0,21	0,20	0,93	1,08

Legenda:

A - Preditores: (Variáveis): IPE, CHL

B – Variável dependente: QUAL

CNF: **Coeficientes não padronizados**

CP: **Coeficientes padronizados**

EP: Erro padrão

Fonte: Dados da pesquisa

Nota-se que os construtos IPC e CAC se encontram positivamente associados à variável dependente (Qualidade do Prefeito).

Com base na análise dos dados, verifica-se que, para o cidadão, a qualidade de um administrador público responsável pela prestação dos serviços público está em cumprir agendas e seguir cronogramas municipais de audiências públicas participativas, com o fim de atender aos interesses dos serviços prestados à população. Sendo assim, os cidadãos poderão ter um pouco de acessibilidade ao prefeito. Ou seja, o cidadão precisa perceber que o prefeito é acessível, e que ele está disponível para ouvir, relacionado essas condições à qualidade do mesmo. Isso faz parte da sedução política, ou seja, a forma como o administrador público se relaciona com seus eleitores resulta numa maior atratividade do cidadão pelo candidato, criando a fidelidade do voto.

Como indicado por Humphreys (2004), a capacidade dos serviços públicos para elevar os padrões de qualidade no atendimento é a chave do sucesso para a administração pública municipal. Nesse sentido, Hartley (2005) afirma ainda que a melhoria e inovação em prestar serviços públicos são importantes para as decisões políticas dos cidadãos.

5 CONCLUSÕES

A revisão da literatura sobre Qualidade nos Serviços Públicos apontou que, não obstante avanços consideráveis nos últimos anos, diversos aspectos ligados à compreensão da avaliação dos cidadãos ainda precisam ser melhores elucidados. Tais estudos, podem ser explicados através da avaliação do cidadão, porém não foram capazes de analisar a percepção dos cidadãos em relação à qualidade, levando-se em consideração contextos socioeconômicos distintos.

Dessa forma, este estudo pretendeu identificar os fatores que afetam a percepção de um cidadão quanto à qualidade de um administrador público (prefeito), associando-a à qualidade dos serviços municipais. Para isso, utilizando estudos sobre a avaliação da qualidade de prestação de serviços municipais e o modelo de atributos de Urdan (2001), fundamentou-se um modelo adaptado próprio capaz de verificar traços da qualidade de percepção do cidadão para com o prefeito e assim avaliar a prestação desses serviços municipais.

Os dados coletados indicaram que, para a maioria dos cidadãos, o administrador público municipal (prefeito) não apresenta interação com eles, ou seja, a inviabilidade de atendimento individual a o cidadão, centrada na figura do prefeito, é inviável, dificultando assim a interação entre as partes. No entanto, vale ressaltar que todos os construtos pesquisados foram avaliados de forma insatisfatória pela

maioria dos cidadãos. Diante disso, para a maioria dos entrevistados, o prefeito não presta serviços de qualidade. Com base na regressão linear múltipla, dos cinco construtos estudados, apenas a Interação entre Prefeito e Cidadão (IPC) e a Comodidade para Atendimento ao Cidadão (CHL) apresentaram resultados significantes, o que implica dizer que, acessibilidade, interação e relacionamento mais fáceis e diretos são importantes para a população.

Há limitações no estudo realizado, notadamente quanto à composição da amostra, sobretudo se comparada a outras regiões brasileiras, o que impossibilita generalizações.

Nesse contexto, apesar da pesquisa ter como foco na avaliação da qualidade do prefeito como determinante da qualidade dos serviços municipais prestados aos cidadãos, restrita a uma região brasileira, é importante que estudos dessa natureza sejam replicados e ampliados, de forma a indicar mais elementos capazes de explicar percepções de qualidade nos serviços públicos e contribuir para sua melhoria, além de servir a construção de novas candidaturas a cargos públicos.

Sugere-se, portanto, que pesquisas futuras aprimorem a descrição dos atributos administrador público. Recomenda-se, ainda, que futuras pesquisas possam testar o modelo criado em uma amostra maior e com características que representem a diversidade dos cidadãos brasileiros, levando assim maior percepção mais rica e completa quanto à avaliação da qualidade do prefeito e dos serviços públicos pelo cidadão.

Além disso, seria interessante que novos estudos superassem as diferenças estruturais da organização, buscando encontrar cenários com diferenças socioeconômicas em um mesmo país, como por exemplo, a diferença da percepção de qualidade de cidadãos do Norte e do Sudeste brasileiros.

REFERÊNCIAS

- ALBARELLO, Cristiane Botezini. O papel do administrador na gestão pública. **Revista de Administração**, v. 5, n. 9, p. p. 49-71, 2006.
- BALL, Stephen J. Profissionalismo, Gerencialismo e Performatividade. **Cadernos de Pesquisa**, v. 35, n. 126, p. 539-564, set./dez. 2005.
- BATTAGLIA, Daniel. BORCHARDT, Miriam. Análise do processo de recuperação de serviços a partir das reclamações dos clientes: estudo de caso em três organizações. **Produção**, v. 20, n. 3, jul./set. , p. 455-470, 2010.
- BÓS, Antônio MG; BÓS, Ângelo JG. Determinantes na escolha entre atendimento. **Rev Saúde Pública**, v. 38, n. 1, p. 113-20, 2004.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 1988. Brasília: Senado Federal: Centro Gráfico, 2014.
- _____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Acesso à Internet e à Televisão e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal. 2013.** Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acessoainternet2013/default.shtm>> Acesso em: 24 abr. 2015
- _____. Senado. DATASENADO_ <http://www12.senado.leg.br/senado/procuradoria/publicacao/cartilha-mulheres-na-politica> (2014)
- CASTELLANOS, Pubenza López. **Comparação entre a satisfação do usuário com os serviços oferecidos num hospital geral e a percepção gerencial dessa satisfação**. São Paulo: EAESP/FGV, 2002.
- COUTINHO, Marcelo James Vasconcelos. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. **Revista do Serviço Público**, v. 51, n.3, p.40-73. 2000.
- CRUZ, C.H.B. Medir, Mostrar, Debater. **SP GOV 03**: versão eletrônica. Disponível em: <www.revista.fundap.sp.gov.br>. Acesso em 6 maio 2015.
- DECANIO, Samuel. "Democracy, the Market, and the Logic of Social Choice." **American Journal of Political Science** 58.3 (2014): 637-652.
- DROR, Y. O Administrador Público tipo Delta para o Século 21. **Revista do Serviço Público**. v. 48, n. 2, maio/ago. 1997.
- FADEL, Marianella Aguilar Ventura; REGIS FILHO, Gilsée Ivan. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 1, p. 7-22, 2009.
- GOMES, Sergio Ricardo. Qualidade da Prestação de Serviços Públicos: Uma Análise Sobre a Ótica da Teoria da Burocracia. **UNIFOR**, Formiga, v. 9, n. 2, p. 96-115, jul./dez. 2014.

Hartley, Jean. "Innovation in governance and public services: Past and present." **Public money and management** 25.1, 2005.

HUMPHREYS, Peter C. Raising quality standards in the Irish public service. **Viesoji Politika ir Administravimas**, n. 7, 2004.

KINDER, Donald R. "Political person perception: The asymmetrical influence of sentiment and choice on perceptions of presidential candidates." **Journal of Personality and Social Psychology** 36.8: 859, 1978.

LIMA, Juliano de Carvalho; RIVERA, Francisco Javier Uribe. Gestão de sistemas regionais de saúde: um estudo de caso no Rio Grande do Sul, Brasil. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 10, p. 2179-2189, out. 2006.

MARTINS; R.; TINÔCO, D. S. **Competência no serviço público**: Programa Educacional de Desenvolvimento de Competências Profissionais e seu impacto na percepção de Servidores Públicos Estaduais do Rio Grande do Norte. 2014. Disponível em: <<http://revistas.fw.uri.br/index.php/revistadeadm/article/view/878>> Acesso: 28 jan. 2015.

MATUS, C. **Adeus senhor presidente**: governantes e governados. São Paulo: FUNDAP, 1996.

MEDEIROS, Luzia Ferreira Rezende. "**Somos a cara da prefeitura?** então somos a cara abandonada" Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho no Contexto do Serviço Público Municipal (tese de doutorado), Brasília, 2011. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10272/1/2011_LuizaFerreiraRezendeMedeiros.pdf> Acesso em 17 maio 2015.

OLIVEIRA, Adriano; SANTOS, Roberto. Boas administrações elegem candidatos? Uma análise do comportamento dos eleitores em sete capitais brasileiras nas eleições de 2008: **Revista Debates**, Porto Alegre, v. 3, n. 2, p. 116-138, jul./dez. 2009. dos eleitores em sete

PEREIRA, R. A. Importância da qualidade no atendimento ao público. **Exacta**, São Paulo, v. 10, n. 3, p. 349-355, 2012.

PIMENTEL JUNIOR, Jairo Tadeu Pires. Razão e emoção: o voto na eleição presidencial de 2006. **Opinião Pública**, Campinas, v. 16, n. 2, p. 516-541, nov. 2010.

ROSSI, Carlos Alberto Vargas; SLONGO, Luiz Antonio. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. Rev. adm. contemp., Curitiba, v. 2, n. 1, jan./abr. 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65551998000100007>. Acesso em: 21 abr. 2015

RUTKOWSKI, Jacqueline. Qualidade no serviço público—um estudo de caso. **Gestão & Produção**, v. 5, n. 3, p. 284-297, 1998.

SAMPAIO, Ana Evangelina de Oliveira. **Hora marcada, comodidade para o cidadão e menores custos operacionais: um estudo a partir da experiência de implantação do SAC Paralela – Bahia.** In: Congresso Consad de Gestão Pública, 5, 2012, Brasília. Disponível em: <<http://repositorio.fjp.mg.gov.br/consad/handle/123456789/698>>. Acesso em: 17 maio 2015.

SANTOS, Luiz Alberto dos. Burocracia profissional e livre nomeação para cargos de confiança no Brasil e nos EUA. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 60, n.1, p. 5-28, jan/mar 2009.

Santos, M. F., Gonçalves, C. A., Gonçalves Filho, C., & Costa, D. R. Como o povo decide seu voto? um estudo de caso do comportamento do eleitor. **Recadm**, Paraná, v. 12, n. 2, p. 99-111, maio/ago.2013.

SPEER, Johanna. "Participatory governance reform: A good strategy for increasing **Produção**, v. 5, n. 3, p. 284-297, dez. 1998.

URDAN, André Torres. A qualidade de serviços médicos na perspectiva de clientes. **RAE - Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 41, n. 4 , p. 44-55, out./dez. 2001

VAITSMAN, Jeni; ANDRADE, Gabriela Rieveres Borges de. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciência e saúde coletiva**, v. 10, n. 3, p.599-613, 2005

VAN Ryzin, Gregg G. "Service quality, administrative process, and citizens' evaluation of local government in the US." **Public Management Review** 17.3: 425-442, 2015.

APENDICE A: QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA

Edit this form

FORMULÁRIO DE PESQUISA ACADÊMICA

A presente pesquisa faz parte de um trabalho de Mestrado em Administração, sem ligação com nenhum partido político, para identificar a percepção do cidadão a respeito do Prefeito de sua cidade.

Para tanto, solicita-se que você analise as afirmativas abaixo e assinale o seu nível de concordância relativo a cada uma das afirmativas:

* Required

*

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem discordo, nem concordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
O prefeito ouve o que a população fala	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito normalmente fornece informações sobre suas propostas de governo	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito é minucioso ao explicar sua proposta à população	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito é bastante atencioso ao atender à população	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito dedica tempo para atender aos cidadãos	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito avalia criteriosamente as solicitações dos cidadãos	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito inspira confiança na população	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito tem real interesse em resolver os problemas que afligem a população	☐	☐	☐	☐	☐

01/04/2018

FORMULÁRIO DE PESQUISA ACADÊMICA

O prefeito dá total atenção aos cidadãos	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito trata a população com respeito	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito fala com clareza, usa palavras de fácil entendimento para população	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito explica à população os problemas que podem acontecer ao tomar suas decisões	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito fala com clareza, usa palavras que a população entende	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito tem interesse sincero pela população	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito explica pessoalmente como a população deve agir, em vez de deixar a explicação por conta dos seus assessores	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito apresenta somente propostas que a população necessita com mais urgência	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito não incorre em riscos desnecessários no exercício de sua função	☐	☐	☐	☐	☐
Não há nada na prestação de serviço à população que o prefeito precisaria melhorar	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito tem elevada qualificação profissional	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito não comete erros com a população	☐	☐	☐	☐	☐
O prefeito se mantém atualizado com os últimos avanços da	☐	☐	☐	☐	☐

01/04/2018

FORMULÁRIO DE PESQUISA ACADÊMICA

administração
pública

O prefeito
apresenta
alternativas,
quando elas
existem, ao
decidir sobre o
serviço a ser
prestado

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

O prefeito toma
todas as
decisões, quando
cabíveis, dos
serviços a serem
prestados à
população

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

O prefeito se
mantém
atualizado com
os recursos
tecnológicos
mais avançados
na administração
pública

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Os assessores do
prefeito têm
interesse pela
população

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Os assessores do
prefeito
conhecem boa
parte da
população

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Os assessores do
prefeito são
cordiais

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Os assessores do
prefeito são
flexíveis para lidar
com as
necessidades
individuais da
população

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Os assessores do
prefeito agem de
forma
profissional

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Os assessores do
prefeito estão
mais
interessados em
atender as
necessidades da
população do que
as do prefeito

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

O prefeito
raramente faz a
população
esperar além do
horário marcado

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Os horários de
atendimento da
prefeitura são

01/04/2018

FORMULÁRIO DE PESQUISA ACADÊMICA

cômodos para as
necessidades da
população

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Os locais de
atendimento da
prefeitura tem
localização
cômoda e fácil
acesso para a
população

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

O prefeito
trabalha em
locais de fácil
acesso para
população

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

É fácil e rápido
marcar um
horário com o
prefeito

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

O prefeito não
pede opiniões
além do
necessário

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

O prefeito não
tem como
principal
interesse ganhar
dinheiro para
benefício próprio

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ao conversar com
os seus
assessores, o
prefeito não
ignora a presença
da população

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

FAÇA UMA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO PREFEITO DE SUA CIDADE *

This is a required question

GÊNERO *

QUAL SUA ESCOLARIDADE? *

QUAL SUA IDADE *

QUAL SUA RELIGIÃO? *

SUA FAIXA DE RENDA ESTÁ COMPREENDIDA ENTRE: *

01/04/2018

FORMULÁRIO DE PESQUISA ACADÊMICA

VOCE VOTOU NA ULTIMA ELEIÇÃO PARA PREFEITO? *

O CANDIDATO A PREFEITO PARA QUEM VOCÊ VOTOU FOI ELEITO? *

EM QUAL CIDADE VOCÊ RESIDE? *

Never submit passwords through Google Forms.

Powered by

This form was created inside of Instituto Federal de Ciencia e Tecnologia Maranhão - IFMA.

[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)