

# Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos Municipais: Construção e Validação de um Instrumento

## *Users Satisfaction of Municipal Public Services: Construction and Validation of an Instrument*

Ronie Trevisan<sup>1</sup>, Mauri Leodir Löbler<sup>2</sup>, Monize Sâmara Visentini<sup>3</sup>,  
Debora Bobsin<sup>4</sup>

---

---

### Resumo

Baseado na premissa de que o Estado é organizado com a finalidade de promover a prosperidade pública, o presente estudo visa validar um instrumento para mensurar o nível de satisfação dos cidadãos com os serviços públicos prestados pelas prefeituras municipais. A pesquisa foi direcionada aos municípios de até 20.000 habitantes, visto que esses representam mais de 70% dos municípios brasileiros. A partir do estudo de Conzatti (2003), foi desenvolvido um instrumento composto por 51 variáveis, divididas em 6 grandes áreas: educação, obras e serviços públicos, assistência social, agricultura e imagem do governo. A pesquisa foi aplicada em um município da região central do estado do Rio Grande do Sul e teve uma amostra de 250 casos. A consistência interna do instrumento, medida pelo alfa de Cronbach, foi acima de 0,96. A amostra foi considerada adequada através dos testes KMO e de esfericidade de Barlett. Além disso, as análises de confiabilidade e de validade permitiram observar a padronização

---

<sup>1</sup> Pós-graduando Graduando em Controle da Gestão Pública – Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC. Endereço: Avenida Vicente Pigatto, 665, CEP 97220-000, Faxinal do Soturno, RS. E-mail: (ronietrevisan@yahoo.com.br), Telefone (55) 9964-1828/Fax (55) 3263-2097.

<sup>2</sup> Doutor em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul e Professor Adjunto do Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Endereço: Rua Floriano Peixoto, 1184 - Sala 500 – CEP: 97015-372 - Santa Maria, RS. E-mail: (mllobler@hotmail.com). Telefone (55) 3220-9265/FAX (55) 3220-9246.

<sup>3</sup> Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Maria e Professora da Faculdade Palotina – FAPAS. Endereço: Av. Presidente Vargas, 115 CEP: 97020-000 Santa Maria, RS. E-mail: (monize.s.visentini@gmail.com). Telefone/Fax (55) 3220-4575.

<sup>4</sup> Debora Bobsin é doutoranda em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul e Professora da Universidade Federal do Pampa. (UNIPAMPA). Endereço: Rua Clemente Pinto, 80 – CEP: 97110-190 - Santa Maria, RS. E-mail: (deborabobsin@gmail.com). Telefone (55) 3226-1398.

de mensuração do modelo. Validou-se um instrumento composto por cinco fatores: obras e serviços públicos, saúde, assistência social, agricultura e imagem do governo. Desta forma, o objetivo desta pesquisa foi alcançado, o que deverá auxiliar pesquisadores interessados em estudar a satisfação de usuários de serviços públicos.

**Palavras-chave:** Validação. Municípios. Serviço público. Satisfação

### **Abstract**

Based on the premise that the state is organized for the purpose of promoting public prosperity, this study seeks to validate an instrument to measure the level of citizens' satisfaction with public services provided by municipal prefectures. The research was directed to cities of up to 20,000 inhabitants because they represent over 70% of Brazilian cities. From Conzatti's (2003) study, was developed an instrument composed of 51 variables, divided into 6 major areas: education, public works and services, welfare, agriculture and government image. The research was applied in a city in the central region of Rio Grande do Sul state and had a sample of 250 cases. The internal consistency of the instrument was measured by Cronbach's alpha above 0.96. The sample was appropriated by the KMO and Barlett sphericity tests. Furthermore, the reliability and validity analysis allowed to observe the standardization of the measurement model. The validated questionnaire consists of five factors: public works and services, health, welfare, agriculture and government image. Thus, the goal of this research was reached, which should help researchers interested in studying the satisfaction of the users of public services.

**Keywords:** Validation. Cities. Public service. Satisfaction

---

---

## **Introdução**

Nos últimos anos, o setor público brasileiro vem enfrentando uma série de transformações, no sentido de profissionalizar, modernizar, democratizar e tornar transparente a gestão, criando, assim, mais condições para atender de maneira efetiva às demandas da sociedade. Esse processo pode ser imputado à maior inserção da sociedade no processo político, às inovações provenientes da informática e das telecomunicações, bem como às alterações promovidas na legislação pertinente à administração pública.

Nesse contexto, a adoção de ferramentas como pesquisas de satisfação pelo setor público, anteriormente restritas à administração privada, é resultado desta série de transformações que redesenham o papel do Estado. Essas mudanças, conforme Pleguezuelos (2000 *apud* Coutinho, 2000) podem ser atribuídas, principalmente, à crise de atendimento ao cidadão, que tem se tornado mais exigente.

Assim, para que o Estado passe de uma gestão burocrática para um modelo gerencial é fundamental que os cidadãos sejam vistos como clientes. Pereira (1999) destaca que olhar o cidadão como um cliente significa dar-lhe a devida atenção,

dedicando-lhe o respeito que ele não tem nas práticas da administração pública burocrática. Nesse sentido, Conzatti (2003, p.12) assegura que “a administração pública, ao longo das décadas, se distanciou em muito da iniciativa privada, no tocante à qualidade, à eficiência e à eficácia”. Esse distanciamento é reforçado por Campello (2003), que expõe que, com exceção das ilhas de excelência, formou-se um imenso abismo teórico e prático entre os setores organizacionais públicos e privados, indo contra as expectativas da sociedade.

Ainda sobre essa questão, Saraiva e Capelão (2000) traçam um importante paralelo entre o marketing e a burocracia, quando asseguram que o marketing procura cuidar de cada cliente como se fosse um, enquanto a burocracia insiste em tratar a todos como se fossem nenhum. Coutinho (2000) concorda com esse ponto de vista, colocando que uma administração voltada para o cidadão deve livrar o usuário do confronto com inúmeros programas e repartições, bem como de uma vasta gama de formulários, documentos e critérios processuais para que ele possa desfrutar dos benefícios a que tem direito.

Diante desse cenário, surge a necessidade de se verificar o posicionamento do usuário frente ao serviço público. Dessa forma, este trabalho objetiva validar um instrumento para identificar o nível de satisfação dos cidadãos de pequenos municípios com relação aos serviços prestados nas áreas de obras e serviços públicos, saúde, assistência social, agricultura e imagem do governo municipal. Assim, buscar-se-á contribuir para o desenvolvimento da pesquisa de satisfação de municípios, principalmente em municípios de pequeno porte, com vocação agrícola.

A partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, os municípios brasileiros tiveram as suas atribuições constitucionais ampliadas, assumindo uma importância crescente face às demais esferas governamentais, tendência essa que deve manter-se ou aumentar, devido à exaustão do modelo centralizado e da carência econômica das demais esferas (Matias e Campello, 2000). Esses aspectos reforçam a relevância de estudos como este, visto que, cada vez mais, é preciso analisar os serviços oferecidos pelas prefeituras, devido ao aumento constante de suas atribuições.

Ressalta-se que “os estudos relacionados ao setor público, concentram-se na apresentação de modelos para os níveis superiores do Estado (União e Estados), porém, não fornecem um instrumental necessário para ação em nível municipal” (Campello, 2003). Não obstante, quando as pesquisas governamentais ou acadêmicas abrangem o nível municipal, elas tendem a priorizar os municípios de grande e médio porte. Assim sendo, os gestores dos municípios com população de até 20.000 habitantes (pequenos municípios), que representam mais de 70% dos 5.564 municípios brasileiros (IBGE, 2007), têm a sua disposição uma pequena gama de conhecimentos e informações, os quais, muitas vezes, apresentam-se insuficientes

na identificação das carências municipais e, conseqüentemente, no estabelecimento de prioridades e objetivos.

Frente a estas questões, o presente estudo tem o intuito de validar um instrumento que permita aos gestores dos pequenos municípios identificarem os principais problemas na estrutura dos serviços públicos e suas demandas, visando o estabelecimento de estratégias capazes de combater e minimizar os problemas existentes na esfera municipal.

## **1 Pesquisa de satisfação na administração pública**

Rossi e Slongo (1998) definem a pesquisa de satisfação como um sistema de administração de informações que, ininterruptamente, absorve a opinião do cliente, através da avaliação da performance da empresa, a partir do ponto de vista do consumidor. Complementam, ainda, que esta pesquisa mensura a qualidade externa ou performance da organização em seus negócios, indicando caminhos para as decisões futuras de comercialização e marketing.

Os autores salientam, também, que as informações sobre os níveis de satisfação dos clientes constituem uma das maiores prioridades de gestão nas empresas empenhadas na busca da qualidade e excelência dos seus produtos e serviços e, conseqüentemente, com os resultados alcançados junto a seus clientes.

No que tange às organizações públicas, conforme destaca o Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão – MPOG (2000, p. 8), a mensuração da satisfação dos usuários dos serviços públicos é uma prática recente em diversos países e, muitas vezes, constitui-se em um subproduto de outras pesquisas de opinião pública: “Ao aferir o prestígio e a aprovação dos governantes, estas pesquisas acabam por fornecer indicadores a partir dos quais se extraem inferências sobre a satisfação dos usuários dos serviços públicos”.

As organizações públicas mudam o seu comportamento quando se voltam para os seus cidadãos-clientes. Elas se tornam mais eficientes e preocupadas com a qualidade dos serviços prestados, provocando, assim, a satisfação dos cidadãos. Alguns dos benefícios dessa satisfação são elencados por Fonseca e Borges Jr. (1998), indo desde a eficiência no investimento dos impostos até a criação de uma imagem mais positiva e condescendente, por parte da população, no respeito ao pagamento de impostos.

Todavia, Coutinho (2000) observa que a prestação de serviço de alta qualidade no setor público é muito mais difícil de ser alcançada do que nas organizações privadas. O autor destaca, ainda, que a população é portadora de direitos e deveres e, ao contrário dos clientes do setor privado, frequentemente, não pode escolher um serviço alternativo, caso esteja insatisfeita com o serviço prestado

pelo setor público. Desta forma, os funcionários públicos não atendem somente aos usuários diretos, mas preservam os direitos de todos os cidadãos, equilibrando os objetivos potencialmente conflituosos de satisfação dos usuários com a proteção dos interesses de toda uma Nação.

Osborne e Plastrik (1997) apresentam oito recomendações feitas pela presidência norte-americana às suas agências governamentais, com vistas a alcançar a oferta de serviços de alta qualidade aos seus cidadãos. Conforme os autores, essas recomendações basearam-se nos princípios fundamentais da Carta ao Cidadão (Citizen's Charter, 1995), que inspiraram iniciativas em muitos países como os Estados Unidos, Canadá, França, Bélgica, Austrália e Itália. Com as referidas recomendações, as organizações públicas passam a ter obrigação de:

- 1) identificar quem são os seus usuários; 2) realizar pesquisas junto a esses usuários para determinar suas expectativas quanto ao tipo e qualidade dos serviços; 3) estabelecer padrões de qualidade e compará-los à situação atual; 4) buscar comparações com o desempenho de serviços prestados na iniciativa privada (*benchmark*); 5) realizar pesquisa junto aos funcionários públicos para detectar obstáculos e outros problemas para melhorar os serviços; 6) possibilitar opções de fontes de serviços aos usuários; 7) tornar as informações, serviços e sistemas de queixas facilmente acessíveis aos cidadãos-usuários; e 8) providenciar retornos rápidos e eficazes às reclamações dos usuários (OSBORNE e PLASTRIK, 1997, *apud* COUTINHO, 2000, p. 13).

No Brasil, por sua vez, conforme MPOG (2000), ao contrário de outros países onde a avaliação da satisfação dos usuários dos serviços públicos encontra-se em um patamar mais definido e consolidado, não há uma consciência generalizada de que receber um serviço de qualidade é um direito de cidadania. Assim sendo, segundo o Ministério (2000, p. 13), “o simples acesso ao serviço já produz nos seus usuários um nível de satisfação nem sempre correspondente à qualidade efetiva do próprio serviço”.

Buscando enfrentar essa realidade e enquadrar a administração pública brasileira dentro de um modelo gerencial que promova a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão, o Governo Federal realizou, em 2000, a Primeira Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos. Segundo o MPOG (2000) a pesquisa teve como objetivo construir um Sistema Nacional Permanente de Avaliação da Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos. Por meio desse sistema, o governo pretendeu estimular a construção de uma consciência mais crítica por parte dos usuários dos serviços públicos, produzindo, assim, avaliações fundadas em referências que elevariam, progressivamente, o nível de exigência de melhorias na qualidade dos serviços prestados à população.

## **2 Método de pesquisa**

Para o desenvolvimento do instrumento de pesquisa, foram seguidas as etapas apresentadas por Avrichir e Dewes (2006): identificação na literatura de assertivas que obedecem aos pressupostos teóricos; tradução de termos e adaptação das assertivas; e coleta de uma amostra para análise preliminar do instrumento. Inicialmente, foram encontradas na literatura as variáveis que atendem aos propósitos que se pretende medir, exibidas por Conzatti (2003). Em virtude do estudo de base ser da literatura nacional, não houve necessidade de tradução de termos, somente foram realizadas algumas adaptações, visto que, a validação cultural é necessária no sentido de observar se o vocabulário está de acordo com o que se pretende mensurar (HOPPEN, LAPOINTE e MOREAU, 1996).

Após, efetuou-se uma validação por especialistas, na qual se identificaram algumas variáveis que complementarizam o instrumento de pesquisa, com destaque para a adição da área da agricultura, que não foi avaliada no estudo de Conzatti (2003). Dentre as variáveis acrescentadas, salienta-se que algumas são específicas do município em estudo e, dessa forma, em uma situação de reaplicação do questionário devem ser avaliadas de acordo com o contexto da cidade analisada. As referidas variáveis específicas são as seguintes:

- Apoio e incentivo concedido aos grupos de agricultores. Destaca-se que a prefeitura municipal disponibiliza máquinas e equipamentos para que os agricultores integrantes de um importante projeto os usem coletivamente em suas propriedades;

- Assistência técnica prestada por extensionista rural (EMATER) aos agricultores. Embora esse órgão não seja municipal, foi objeto de avaliação por desenvolver ações em conjunto com a Secretaria Municipal da Agricultura, Indústria e Comércio, bem como pelo fato da Prefeitura Municipal disponibilizar uma funcionária, custear o aluguel e parte do salário dos técnicos da EMATER;

- Qualidade do atendimento recebido no órgão local de assistência social – CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) e conhecimento do atendente do CRAS sobre o assunto perguntado. Resultante de um convênio entre a Prefeitura Municipal e o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, o CRAS consiste em um espaço físico que presta atendimento socioassistencial e articula os serviços disponíveis em cada localidade, potencializando a rede de proteção social básica.

Num segundo momento, foi necessário avaliar a confiabilidade do instrumento e relacionar um grande número de assertivas, descrevendo o processo de extração dos componentes principais a partir destas, sendo que cada pesquisador poderá gerar um instrumento validado para o seu contexto (AVRICHIR e DEWES, 2006).

Depois de identificadas as variáveis que compõem o instrumento, esse passou por uma nova avaliação de 4 especialistas, composta por profissionais da Administração Pública Municipal: Prefeito Municipal; Secretário Municipal de Saúde e Assistência Social; Secretário Municipal da Educação, Cultura, Desporto e Turismo; e Funcionário da Secretaria Municipal da Agricultura, Indústria e Comércio, que tiveram a responsabilidade de analisar os termos, o conteúdo das assertivas, a sua adequação à realidade local, bem como às atividades desenvolvidas nas suas respectivas áreas de atuação. Encerrado esta etapa, o questionário foi ainda aplicado a um grupo de usuários dos serviços municipais, a fim de identificar se o seu entendimento era pleno.

## **2.1 Instrumento de pesquisa**

O instrumento de pesquisa constituiu-se de um questionário. Optou-se por esta forma de coleta de dados, devido a esse, por permitir, a partir da sua estruturação, certa padronização, provocando informações específicas (MALHOTRA, 2006). O instrumento foi dividido em duas partes principais: a primeira compreende as perguntas que delineiam o perfil dos respondentes através de variáveis, como: o bairro em que residiam, sexo, idade, tempo de residência no município e quais serviços públicos prestados pela prefeitura foram utilizados por eles nos últimos seis meses.

Posteriormente, com o intuito de verificar o nível de satisfação dos munícipes em relação aos serviços públicos prestados pela prefeitura municipal, na segunda parte do questionário, foram elencadas 51 questões, divididas em 6 grandes áreas (Quadro 1): educação, obras e serviços públicos, assistência social, agricultura e imagem do governo para que os respondentes demonstrassem o seu grau de satisfação com cada um dos itens avaliados.

Para a mensuração do nível de satisfação atribuído empregou-se uma escala do tipo Likert de 5 pontos, variando de “totalmente insatisfeito” (1) a “totalmente satisfeito” (5). Para Aaker, Kumar e Day (2004), a escala tipo Likert requer que o respondente indique seu grau de concordância ou discordância em relação a uma série de afirmações relacionadas à atitude ou objeto. Ainda, segundo os autores, de uma maneira geral, deve-se oferecer a categoria “não sei” sempre que os respondentes possam não ter a experiência suficiente para dar base a uma atitude de julgamento conscienciosa. Diante do exposto, considerando as características do estudo, bem como a possibilidade dos munícipes não utilizarem algum e/ou não conhecerem a realidade do serviço elencado no questionário, à escala do tipo Likert foi adicionada à categoria sem condições de opinar (SCO).

<b>EDUCAÇÃO – Escolas/Creches Municipais</b>	<b>Palavra-chave</b>
1) Estado de conservação e limpeza das salas de aula das escolas/creches municipais.	Limpeza Escolas
2) Estado de conservação dos móveis e equipamentos utilizados pelos alunos/crianças (classes, cadeiras e outros) nas escolas e creches municipais.	Estado Mobiliário
3) Qualidade/conservação das instalações e prédios das escolas e creches municipais (salas, paredes, rede de esgoto, água, luz, banheiros, pintura e outros).	Estado Instalações
4) Apoio e reforço pedagógico dado pelas escolas municipais aos alunos.	Reforço Pedagógico
5) Merenda Escolar (se é saborosa, nutritiva e variada).	Merenda
6) Ajuda das escolas/prefeitura com material didático (livros, cadernos, folhas de ofício, lápis, caneta e outros) aos alunos.	Material Didático
7) Remuneração dos professores municipais.	Remuneração Professores
8) Qualificação dos professores municipais para o ensino.	Qualificação Professores
9) Qualidade do transporte escolar.	Transporte Escolar
10) Satisfação geral com a área de educação municipal.	Satisfação Geral
<b>OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	
11) Conservação/limpeza de ruas e avenidas (roçar, capinar, varrer e outros).	Limpeza Ruas
12) Conservação e construção de estradas no interior do município.	Estradas Interior
13) Conservação dos bueiros de esgoto.	Bueiros
14) Sinalização das ruas (identificação da rua, pintura de meio fio, canteiros e outros).	Sinalização Ruas
15) Sinalização de trânsito (placas, faixas de segurança e outros).	Sinalização Trânsito
16) Iluminação pública (lâmpadas em postes nas ruas).	Iluminação
17) Funcionamento da rede de esgoto.	Rede de Esgoto
18) Coleta de lixo.	Coleta de Lixo
19) Satisfação geral com a secretaria de obras e serviços públicos municipais.	Satisfação Geral
<b>SAÚDE</b>	
20) Atendimento prestado pelos agentes de saúde.	Agentes de Saúde
21) Tempo de espera para ser atendido nos Postos de Saúde.	Espera nos Postos
22) Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário dos Postos de Saúde.	Limpeza e Conservação
23) Estado dos equipamentos e materiais utilizados nos Postos de Saúde.	Equipamentos Postos
24) Disponibilidade de remédios nos Postos de Saúde.	Remédios nos Postos



<b>EDUCAÇÃO – Escolas/Creches Municipais</b>	<b>Palavra-chave</b>
25) Competência dos médicos, enfermeiros, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas e demais profissionais em tratar o problema do doente nos Postos de Saúde.	Qualificação dos Profissionais
26) Satisfação geral com o atendimento recebido nos Postos de Saúde.	Atendimento nos Postos
27) Programas preventivos de saúde (para crianças, idosos, gestantes e outros).	Prevenção
28) Programas de vacinação (sarampo, catapora, paralisia infantil e outros).	Vacinação
29) Satisfação geral da área de saúde do município.	Satisfação Geral
<b>ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS</b>	
30) Qualidade do atendimento recebido no CRAS.	Atendimento
31) Conhecimento do atendente do CRAS sobre o assunto perguntado.	Conhecimento do Atendente
32) Transparência nos critérios de seleção de beneficiários dos programas sociais, como o Bolsa Família.	Transparência na Seleção
33) Programas de moradia/habitação às famílias de baixa renda.	Programas de Moradia
34) Programas de capacitação/qualificação de jovens e adultos para inserção no mercado de trabalho (cursos de informática, artesanato, música, corte e costura e outros).	Programas de Qualificação
35) Programas de orientação social aos carentes (prevenção ao uso de drogas, doenças transmissíveis, gestação precoce e outros).	Orientação aos Carentes
36) Satisfação geral com o serviço social do município (CRAS).	Satisfação Geral
<b>AGRICULTURA</b>	
37) Qualidade do atendimento recebido na Secretaria Municipal de Agricultura.	Atendimento
38) Qualidade do serviço de retroescavadeira aos agricultores.	Serviço de Retroescavadeira
39) Tempo de espera para ter a solicitação de serviço de retroescavadeira atendido.	Espera Retroescavadeira
40) Apoio e incentivo dado à instalação de agroindústrias no município.	Apoio Agroindústrias
41) Cursos e palestras promovidos pela Secretaria de Municipal da Agricultura.	Cursos Agricultura
42) A assistência técnica prestada pela EMATER aos agricultores.	EMATER
43) Apoio e incentivo dado aos grupos de agricultores (Ribeirão, Sede e Vale Vêneto).	Grupos de Agricultores
44) Programa troca-troca de sementes.	Programa troca-troca
45) Satisfação geral com a Secretaria de Municipal da Agricultura.	Satisfação Geral

EDUCAÇÃO – Escolas/Creches Municipais	Palavra-chave
<b>IMAGEM DO GOVERNO</b>	
46) Comunicação e divulgação dos programas, obras, ações e realizações da Prefeitura à comunidade.	Comunicação Governamental
47) Preocupação da Prefeitura em solucionar os problemas da comunidade.	Seriedade dos Gestores
48) Transparência nas ações da Prefeitura.	Transparência do Governo
49) Desempenho na execução dos serviços públicos.	Eficiência dos Serviços
50) Diálogo com a comunidade (associações, conselhos, vereadores, entidades e outros), descobrindo as necessidades da população.	Participação Popular
51) Controle dos bens e recursos públicos, e combate ao desperdício, às falhas e à corrupção.	Combate à Corrupção

**Quadro 1** - Composição das variáveis

**Fonte:** Elaborado pelos autores com base em Conzatti (2003)

Além de buscar verificar a satisfação do cidadão com cada um dos construtos destacados no Quadro 1, ainda procurou-se identificar o nível de satisfação geral dos munícipes com os serviços públicos prestado pela Prefeitura. Para isso, utilizou-se uma escala numérica de 0 a 10, com a finalidade de aumentar a precisão na sua mensuração, pois conforme Hair Jr. *et al.* (2005), quanto maior o número de categorias, maior a exatidão da escala de mensuração.

## 2.2 Procedimentos

Visto que o instrumento mede a satisfação dos usuários de serviços públicos de pequenos municípios, para a sua validação foi escolhido como universo da pesquisa todos os eleitores de uma cidade da Região Central do Rio Grande do Sul. Segundo o Tribunal Regional Eleitoral, nas eleições realizadas em outubro de 2006, o município escolhido possuía 2.246 eleitores.

Desse total foi extraída uma amostra não probabilística do tipo acidental (ou por conveniência). A amostra calculada, considerando-se um erro amostral de 5% e um nível de confiança de 95%, foi de 340 eleitores. Entretanto, em virtude de dificuldades como: o difícil acesso em algumas comunidades do interior e a extensão do questionário, foram pesquisados 250 munícipes, o que representou 11,13% do total de eleitores do município.

Os dados foram tabulados e analisados estatisticamente através do software *Statistical Package for Social Sciences for Windows* (SPSS).

### 3 Resultados

A amostra total deste trabalho foi composta por 250 munícipes, residentes na zona urbana e em 7 comunidades da zona rural, sendo que 57,20% dos respondentes localizavam-se na área urbana do município. Os entrevistados possuíam idades entre 16 e 85 anos, com média apurada de 36 anos. Do total de respondentes, 58,40% pertenciam ao sexo feminino e 41,60% ao sexo masculino. A maioria dos respondentes (92,00%) residia no município a mais de 5 anos, o que trouxe uma maior consistência às respostas, pois se pressupõe um maior conhecimento desses acerca dos serviços avaliados.

Caracterizados os respondentes, aborda-se, então, a validação dos construtos que compõem o instrumento de pesquisa: educação, obras e serviços públicos, assistência social, agricultura e imagem do governo.

Ressalta-se que não foi possível validar o construto educação, em virtude de que a maioria dos respondentes não utilizava esses serviços, o que prejudicou a análise, pois uma parcela considerável das respostas indicava a não condição de opinar. O percentual de respondentes que se considerou sem condições de opinar (SCO) nas questões dessa área oscilou de 25,20% na questão relativa ao transporte escolar até 57,20% na questão pertinente à remuneração dos professores municipais. Corroborando com esse aspecto, apenas 12,40% dos entrevistados possuíam filhos estudando em uma das cinco escolas da rede municipal de ensino e, somente 23,60% eram usuários ou pais de alunos que se utilizavam do transporte escolar. Não obstante, Conzatti (2003, p.56) constatou em seu estudo que “em questões específicas da área educacional os entrevistados tiveram uma maior tendência a não optar, tal dedução pode ser justificada por uma insegurança em responder com firmeza devido à falta de maior conhecimento sobre o assunto”.

Essa realidade advém da diminuição da natalidade, que possui como consequência uma menor demanda por escolas de ensino fundamental, o que corrobora uma tendência brasileira de diminuição do número de filhos, que em 1960 era de 6,28 por mulher, e no ano de 2007, gira em torno de 2 filhos, segundo os Índices de Indicadores Sociais publicados pelo IBGE (2007).

Para a identificação clara das medidas dos demais construtos foi utilizada a técnica da análise fatorial. Através das rodadas de análise fatorial realizadas, foi necessária a retirada de algumas variáveis do instrumento, por essas variáveis apresentarem comunalidade menor que 0,5, valor esse que mede a proporção da variância explicada pelo fator, e que, por regra prática, deve ser maior que 0,5 para cada variável (LATIF, 1994).

Foram retiradas duas variáveis: a primeira, relacionada à saúde, e compreende a assertiva “programas de vacinação (sarampo, catapora, paralisia infantil e outros)”, a qual apresentou comunalidade de 0,487; a segunda variável

do construto agricultura, que envolve o “programa troca-troca de sementes”, que indicou comunalidade de 0,411. Dessa forma, com a exclusão do construto educação e estas duas variáveis, o instrumento passou a ter 39 questões.

### **3.1 Consistência interna**

A confiabilidade do instrumento pode ser medida através do coeficiente alfa de Cronbach, sendo que uma escala fidedigna produz resultados consistentes (FREITAS *et al.*, 2000). Para Oliveira Neto e Ricio (2003), esta análise permite identificar que o instrumento tem propriedades suficientes para que a pesquisa seja continuada.

Dessa forma, o questionário em análise obteve um alfa de Cronbach de 0,96, indicando uma boa consistência interna, pois Avrichir e Dewes (2006) apresentam que este valor deve ser maior que 0,7, enquanto para Hoppen, Lapointe e Moreau (1996) quanto mais alto o valor de alfa, ou seja, mais próximo de 1, maior a consistência interna das medidas.

### **3.2 Análise fatorial**

Hoppen *et al.* (1996) apresentam que a validade de conteúdo indica se todas as características escolhidas devem ser consideradas no construto, refletindo um conteúdo específico. Para os autores, a validação é realizada em dois momentos: com a geração de enunciados encontrados na literatura e com o refinamento do instrumento através de testes. Nesse sentido, Oliveira Neto e Ricio (2003) discutem que a análise fatorial serve para estimar a validade das medidas empíricas, ou seja, a conformidade destas medidas quanto ao fim a que se destinam.

Inicialmente, é preciso avaliar a adequação da utilização da análise fatorial. O índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de adequação da amostra e o teste de esfericidade de Barlett (significativo a  $p < 0,001$ ) indicaram a fatorabilidade dos dados. O teste KMO deve ter resultado maior ou igual a 0,6 para que a correlação entre cada par de variáveis seja explicada pelas demais variáveis do estudo (LATIF, 2004). No caso desta pesquisa, o resultado encontrado nesse teste foi de 0,933.

O teste de esfericidade de Barlett foi aplicado para a verificação da possibilidade de utilização da análise fatorial para os dados obtidos. Segundo Pereira (2005), caso a significância do teste seja próximo de zero, a aplicabilidade da análise fatorial é indicada. No estudo em questão, encontrou-se, para o nível de significância, um valor igual a zero. Pode-se inferir, dessa forma, que a aplicação de tal análise é adequada e que um pequeno número de fatores poderá explicar grande proporção da variabilidade dos dados (PEREIRA, 2005). As análises de medida de adequação da amostra e da matriz correlação anti-imagem, também indicaram a adequação da análise fatorial.

Na tabela 1 podem ser observadas as comunalidades, todas com valores aceitáveis, ou seja, maior que 0,5 (LATIF, 2004).

**Tabela 1** – Comunalidades das variáveis

Variável	Comunalidade	Variável	Comunalidade
<b>OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS</b>		<b>SAÚDE</b>	
Limpeza Ruas	0,592	Agentes de Saúde	0,521
Estradas Interior	0,600	Espera nos Postos	0,567
Bueiros	0,582	Limpeza e Conservação	0,600
Sinalização Ruas	0,626	Equipamentos Postos	0,507
Sinalização Trânsito	0,617	Remédios	0,580
Iluminação	0,556	Qualificação dos Profissionais	0,613
Rede de Esgoto	0,510	Atendimento dos Postos	0,699
Coleta de Lixo	0,515	Prevenção	0,574
Satisfação Geral	0,661	Satisfação Geral	0,644
<b>ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS</b>		<b>AGRICULTURA</b>	
Atendimento	0,596	Atendimento	0,732
Conhecimento do Atendente	0,606	Serviço de Retroescavadeira	0,721
Transparência na Seleção	0,532	Espera Retroescavadeira	0,578
Programas de Moradia	0,593	Apoio Agroindústrias	0,591
Programas de Qualificação	0,589	Cursos Agricultura	0,612
Orientação aos Carentes	0,545	EMATER	0,643
Satisfação Geral	0,610	Grupos de agricultores	0,642
<b>IMAGEM DO GOVERNO</b>		Satisfação Geral	
Comunicação Governamental	0,685		0,763
Seriedade dos Gestores	0,830		
Transparência do Governo	0,766		
Eficiência dos Serviços	0,760		
Participação Popular	0,599		
Combate à Corrupção	0,657		
Método de Extração - Análise do Componente Principal.			

**Fonte:** Dados da pesquisa.

A determinação do número de fatores será efetivada através da análise da variância total explicada, a qual é realizada analisando a porcentagem acumulada, que deve atingir no mínimo 60% da variância (MALHOTRA, 2006).

A análise da porcentagem de variância (Tabela 2) mostrou que o instrumento compreende 5 fatores, que explicam 62% da variância acumulada.

### 3.3 Composição dos fatores

A Tabela 3 apresenta os itens agrupados em fatores, ou seja, as variáveis que compõem cada construto com base nos resultados da análise fatorial rotacionada. O método utilizado para a extração dos fatores foi o do eixo principal e a rotação foi *Varimax* com normalização Kaiser. Observa-se que em todos os fatores as variáveis apresentam carga fatorial superior a 0,40, o que indica que elas são representantes úteis dos fatores, e quanto maior a carga fatorial, melhor o item (AVRICHIR e DEWES, 2006).

Tabela 2 – Variância Total Explicada

Fator	Soma dos quadrados das cargas da extração			Soma dos quadrados das cargas da rotação		
	Total	% de Variância	% Acumulado	Total	% de Variância	% Acumulado
1	15,621	40,054	40,054	5,628	14,43	14,43
2	3,063	7,853	47,907	5,357	13,736	28,166
3	2,191	5,619	53,526	5,174	13,267	41,433
4	1,922	4,929	58,455	4,421	11,335	52,768
5	1,418	3,636	62,091	3,636	9,324	62,091

Método de Extração: Análise do Componente Principal

Fonte: Dados da pesquisa.

O primeiro fator (Tabela 3), que explica 40% da variância, engloba o grupo de variáveis relacionadas à Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos, abordando aspectos como: conservação de ruas e estradas, bueiros e rede de esgoto, sinalização de ruas e trânsito, iluminação pública e coleta de lixo.

Tabela 3 – Fator 1 – Obras e serviços públicos

Item	Descrição da variável	Dimensão original	Carga fatorial
11	Limpeza Ruas	Obras e Serviços Públicos	<b>0,538</b>
12	Estradas Interior	Obras e Serviços Públicos	<b>0,559</b>
13	Bueiros	Obras e Serviços Públicos	<b>0,572</b>
14	Sinalização Ruas	Obras e Serviços Públicos	<b>0,675</b>
15	Sinalização Trânsito	Obras e Serviços Públicos	<b>0,724</b>
16	Iluminação	Obras e Serviços Públicos	<b>0,540</b>
17	Rede de Esgoto	Obras e Serviços Públicos	<b>0,565</b>
18	Coleta de Lixo	Obras e Serviços Públicos	<b>0,535</b>
19	Satisfação Geral	Obras e Serviços Públicos	<b>0,470</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

O segundo fator (Tabela 4) descreve os aspectos relacionados à Saúde, incluindo a avaliação dos agentes de saúde e dos postos de saúde quanto ao atendimento, equipamentos, disponibilidade de medicamentos e outros. Além disso, é avaliada a qualificação dos profissionais e as atividades de prevenção realizadas.

Tabela 4 – Fator 2 – Saúde

Item	Descrição da variável	Dimensão original	Carga fatorial
20	Agentes de Saúde	Saúde	<b>0,652</b>
21	Espera nos Postos	Saúde	<b>0,711</b>
22	Limpeza e Conservação	Saúde	<b>0,674</b>
23	Equipamentos Postos	Saúde	<b>0,591</b>
24	Remédios	Saúde	<b>0,682</b>
25	Qualificação dos Profissionais	Saúde	<b>0,729</b>
26	Atendimento dos Postos	Saúde	<b>0,787</b>
27	Prevenção	Saúde	<b>0,612</b>
29	Satisfação Geral	Saúde	<b>0,696</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

O fator relacionado à Assistência Social (Tabela 5) engloba o atendimento no serviço social do município e a transparência na seleção dos beneficiários com os programas. Nele também é medida a percepção das pessoas quanto aos programas desenvolvidos nas áreas moradia, qualificação e orientação social aos carentes.

Tabela 5 – Fator 3 – Assistência social

Item	Descrição da variável	Dimensão original	Carga fatorial
30	Atendimento	Assistência Social	<b>0,639</b>
31	Conhecimento Atendente	Assistência Social	<b>0,730</b>
32	Transparência na Seleção	Assistência Social	<b>0,531</b>
33	Programas de Moradia	Assistência Social	<b>0,510</b>
34	Programas de Qualificação	Assistência Social	<b>0,695</b>
35	Orientação aos Carentes	Assistência Social	<b>0,615</b>
36	Satisfação Geral	Assistência Social	<b>0,664</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

O quarto fator (Tabela 6) está ligado à Agricultura e é formado por variáveis que medem os serviços de retroescavadeira, apoio à agroindústria e à grupo de agricultores. Avaliam-se, também, as atividades da EMATER, os cursos e palestras desenvolvidas pela Secretaria Municipal de Agricultura e o apoio e os incentivos dados aos grupos de agricultores.

Tabela 6 – Fator 4 – Agricultura

Item	Descrição da variável	Dimensão original	Carga fatorial
37	Atendimento	Agricultura	<b>0,793</b>
38	Serviço de Retroescavadeira	Agricultura	<b>0,742</b>
39	Espera Retroescavadeira	Agricultura	<b>0,596</b>
40	Apoio Agroindústrias	Agricultura	<b>0,609</b>
41	Cursos Agricultura	Agricultura	<b>0,652</b>
42	EMATER	Agricultura	<b>0,687</b>
43	Grupos de Agricultores	Agricultura	<b>0,680</b>
45	Satisfação Geral	Agricultura	<b>0,789</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

O fator 5, que discute a Imagem do Governo, está destacado na Tabela 7. Esse fator aborda a percepção da sociedade quanto à seriedade e transparência das ações dos gestores, e o combate às atitudes corruptas. Além disso, nele são avaliadas a eficiência dos serviços prestados à comunidade, a comunicação realizada pelos órgãos governamentais e a participação popular.

Tabela 7 – Fator 5 – Imagem do governo

Item	Descrição da variável	Dimensão original	Carga fatorial
46	Comunicação Governamental	Imagem do Governo	<b>0,663</b>
47	Seriedade dos Gestores	Imagem do Governo	<b>0,766</b>
48	Transparência do Governo	Imagem do Governo	<b>0,779</b>
49	Eficiência dos Serviços	Imagem do Governo	<b>0,674</b>
50	Participação Popular	Imagem do Governo	<b>0,646</b>
51	Combate à Corrupção	Imagem do Governo	<b>0,694</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Após a identificação dos 5 fatores, faz-se necessário analisar o grau de consistência das variáveis, ou seja, a confiabilidade dos construtos. Desta forma, foi medido o alfa de Cronbach de cada fator. Tal procedimento apresentou bons resultados (Tabela 8), ou seja, maior que 0,7, indicando a consistência interna dos fatores (CHURCILL, 1979).

Tabela 8 – Alfa de Cronbach para cada fator

Fatores	Nº de Variáveis	Alfa de Cronbach
F1	9	0,9002
F2	9	0,9038
F3	7	0,8422
F4	8	0,9134
F5	6	0,9322

Fonte: Dados da pesquisa.



## Considerações finais

Este trabalho realizou a validação de um instrumento para a avaliação do nível de satisfação dos cidadãos com os serviços públicos de pequenos municípios. O questionário baseou-se no estudo de Conzatti (2003), sendo dividido em duas partes principais: a primeira, apresentando as perguntas que caracterizam o perfil dos respondentes através de variáveis como: bairro em que residiam, sexo, idade, tempo de residência no município e quais serviços públicos prestados pela prefeitura foram utilizados por eles nos últimos seis meses.

A segunda parte do instrumento de pesquisa tem o objetivo de verificar o nível de satisfação dos munícipes em relação aos serviços públicos prestados ou de competência da prefeitura municipal. Foram elencadas 51 questões divididas em 6 grandes áreas: educação, obras e serviços públicos, assistência social, agricultura e imagem do governo.

O objetivo do estudo, ou seja, a validação do instrumento foi realizada a partir da aplicação em uma amostra de 250 munícipes da zona rural e urbana.

Na realização da análise fatorial não foi possível validar o construto educação. Dois aspectos podem ter contribuído decisivamente para isso: a forma como a pesquisa foi realizada (amostra por conveniência) e o fato de grande parte dos respondentes não serem usuários diretos ou indiretos dos serviços relacionados à educação, preferindo, portanto, abster-se nas questões atinentes a essa área. Além do construto educação, os testes estatísticos realizados para todas as variáveis do instrumento, apresentaram a necessidade de exclusão de duas questões, que apresentaram comunalidades menor que 0,5: uma referente à saúde e outra à agricultura.

O instrumento de pesquisa exibiu como resultado, para o coeficiente alfa de Cronbach, um valor acima de 0,96, apresentando a conformidade das medidas quanto ao fim a que se propõe. A amostra foi considerada adequada através dos testes KMO e de esfericidade de Barlett. Além disso, as análises de confiabilidade e de validade permitiram observar a padronização de mensuração do modelo. Os fatores observados explicam mais de 62% da variância total.

O formulário de pesquisa resultante das análises é formado por cinco dimensões que discutem obras e serviços públicos, saúde, assistência social, agricultura e imagem do governo. A composição de todos os fatores convergiu com a teoria existente, comprovando-a, pois todas as variáveis após as análises se mantiveram nos fatores de origem.

O fato de não ser possível validar os aspectos referentes à educação é percebido como uma limitação do estudo. No entanto, essa área deve ser avaliada em pesquisas futuras, devido o precípuo papel que a educação desempenha para o desenvolvimento local. Todavia, caso se identifique, na realização de pesquisas

futuras, um alto nível de abstenção nas questões relativas à área de educação, torna-se impreterível a realização de uma pesquisa em separado que aborde, exclusivamente, usuários diretos e indiretos de serviços dessa área, abrangendo, nesse último grupo, os pais ou responsáveis pelos alunos da rede municipal de ensino e/ou que utilizam do serviço de transporte escolar.

O instrumento desenvolvido permite que seja medida a satisfação dos usuários de serviços públicos de municípios de pequeno porte com vocação agrícola. A partir desta validação, é importante a realização de novas pesquisas com base no referido questionário, aplicando-o em outras realidades, a fim de incrementar e efetuar novos ajustes. Faz-se necessária a realização de pesquisas confirmatórias com as variáveis validadas, pois é preciso verificar a efetividade dessas na explicação da satisfação dos usuários de serviços públicos. Além disso, ainda há a possibilidade de se encontrar novas variáveis e construtos devido à especificidade do contexto de aplicação do instrumento de pesquisa, ou seja, da realidade do município.

Por fim, salienta-se a importância da realização constante de pesquisas de satisfação junto aos municípios pelos poderes públicos municipais. Essa ação, além contribuir para a mensuração mais fidedigna da real qualidade dos serviços públicos ofertados, desencadeia um processo que leva à formação de uma consciência mais crítica dos cidadãos, que passam a exigir serviços de melhor qualidade, contribuindo, assim, para que o poder público atinja a sua verdadeira finalidade: a de promover o bem comum.

## **Referências**

AAKER, D. A.; KUMAR, V.; DAY, G. S. *Pesquisa de marketing*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

AVRICHIR, I.; DEWES, F. Construção e validação de um instrumento de avaliação do desempenho docente. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 30., 2006, Salvador. *Anais...* Salvador: ANPAD, 2006. CD-ROM.

BRASIL. Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. *Primeira pesquisa nacional de avaliação da satisfação dos usuários dos serviços públicos: uma nova relação do setor público com o cidadão*. Brasília, DF, 2000. Disponível em: <[http://www.planejamento.gov.br/arquivos\\_down/seges/publicacoes/PrimeiraPesquisaNacional.PDF](http://www.planejamento.gov.br/arquivos_down/seges/publicacoes/PrimeiraPesquisaNacional.PDF)>. Acesso em: 5 jun. 2007.

CHURCHILL, G. A. A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, Chicago, n. 16, p. 64-73, Feb. 1979.

CAMPELO, C. A. G. B. *Eficiência municipal: um estudo no estado de São Paulo*. 2003. 206 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/>>. Acesso em: 25 maio 2008.

CONZATTI, R. F. *Pesquisa de satisfação como fonte para controle da gestão pública: o caso de Eldorado do Sul*. 2003. 110 f. Dissertação (Mestrado de Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003. Disponível em: <[http://volpi.ea.ufrgs.br/teses\\_e\\_dissertacoes/td/001322.pdf](http://volpi.ea.ufrgs.br/teses_e_dissertacoes/td/001322.pdf)>. Acesso em: 19 maio 2008.

COUTINHO, M. J. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. *Revista do Serviço Público*, ano 51, n. 3, jul./set. 2000. Disponível em: <<http://www.pr.gov.br/sepl/arquivosmodernizacao/Administra%E7%E3o%20P%FAblica%20Voltada%20para%20o%20Cidad%E3o.pdf>>. Acesso em: 7 abr. 2008.

DAVIS, F. D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, Minneapolis, v. 13, n. 3, p. 319-340, Sept. 1989.

FONSECA, M. J.; BORGES JUNIOR, A. A. O uso da pesquisa de satisfação do consumidor como instrumento de política pública: o potencial de uso no caso do transporte coletivo de Porto Alegre. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 22., 1998, Foz do Iguaçu. *Anais...* Foz do Iguaçu, ANPAD, 1998. 1 CD-ROM.

FREITAS, H. et al. O método de pesquisa survey. *Revista de Administração da USP*, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 105-112, jul./set. 2000.

HAIR JUNIOR, J. F. et al. *Fundamentos de métodos de pesquisa em administração*. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HOPPEN, N.; LAPOINTE, L.; MOREAU, E. Um guia para avaliação de artigos de pesquisa em sistemas de informações. *Revista Eletrônica de Administração*, v. 2, n. 2, nov. 1996. Disponível em: <[http://read.adm.ufrgs.br/edicoes/pdf/artigo\\_220.zip](http://read.adm.ufrgs.br/edicoes/pdf/artigo_220.zip)>. Acesso em: 7 abr. 2008.

IBGE. *Perfil dos municípios brasileiros: pesquisa de informações básicas municipais: gestão pública 2006*. Rio de Janeiro, 2007.

LATIF, S. A. A análise fatorial auxiliando a resolução de um problema real de pesquisa de marketing. *Caderno de Pesquisas em Administração*, São Paulo, v. 00, n. 0, p. 1-10, 1994.

MALHOTRA, N. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MATIAS, A. B.; CAMPELLO, C. A. G. B. *Administração financeira municipal*. São Paulo: Atlas, 2000.

MORON, M. A. M. *Concepção, desenvolvimento e validação de instrumentos de coleta de dados para estudar a percepção do processo decisório e as diferentes culturas*. 1998. 238 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1998.

PEREIRA, L. C. B. *Reforma do estado para a cidadania: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional*. Brasília, DF: ENAP; São Paulo: Ed. 34, 1998.

ROSSI, C. A. V.; SLONGO, L. A. Pesquisa de satisfação de clientes: estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. *Revista de Administração Contemporânea*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 102-125, jan./abr. 1998.

SARAIVA, L. A. S.; CAPELÃO, L. G. F. A nova administração pública e o foco no cidadão: burocracia x marketing? *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 34, n. 2, p. 59-77, mar./abr. 2000.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. Brasília, DF. 2007. Disponível em: <<http://www.tre-rs.gov.br/>>. Acesso em: 2 jul. 2007.

**Recebido:** 11/11/2008

**Aprovado:** 04/05/2009