



**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E SATISFAÇÃO DE SERVIÇOS: APLICAÇÃO DA  
SERVPERF NUMA AGÊNCIA DO SISTEMA NACIONAL DE EMPREGO - SINE  
EM UMA CIDADE DO RIO GRANDE DO SUL**

**QUALITY ASSESSMENT AND SERVICE SATISFACTION: APPLICATION OF  
SERVPERF IN AN AGENCY OF THE NATIONAL EMPLOYMENT SYSTEM –  
SINE IN A CITY OF RIO GRANDE DO SUL**

**Bruno Bertoldo de Melo, FGTAS-SINE, brunobertoldodemelo@hotmail.com, Doneide  
Kaufmann Grassi, UFSM, doneidekg@gmail.com, Girlei Dario Zemolin Teixeira,  
UFSM, girleidzt@ufsm.br, Márcia Marcia Zampieri Grohmann, UFSM,  
marciazg@gmail.com**

**RESUMO**

O presente artigo buscou analisar a qualidade e satisfação nos serviços prestados pelo Sistema Nacional de Empregos - SINE, por meio da aplicação da escala SERVPERF. A pesquisa foi realizada na agência FGTAS/SINE na cidade de Santiago, Estado do Rio Grande do Sul, no período de 12 a 22 de junho de 2017. Foram pesquisadas e analisadas as percepções dos usuários referente aos seguintes serviços prestados pelo SINE: intermediação de mão de obra, seguro-desemprego e protocolo de carteira de trabalho. Uma amostra de 103 usuários foi utilizada para a consecução dos objetivos da pesquisa, que buscava identificar a percepção de qualidade e a satisfação dos serviços oferecidos pela agência. Utilizou-se uma adaptação da escala tipo Likert, em um instrumento de coleta de dados para analisar a sua percepção. Após a análise dos resultados verificou-se que, de uma forma geral, os usuários da agência estão satisfeitos com os serviços prestados pela agência; os serviços analisados obtiveram como média geral uma nota acima de 4, o que demonstra que a Agência está atingindo os seus objetivos de atender com qualidade e ao mesmo tempo proporcionando satisfação aos seus usuários. Ao final do artigo foram sugeridas melhorias na agência para cada vez mais buscar a excelência no atendimento aos seus usuários.

**Palavras-chave:** Qualidade; Satisfação; Usuários.



## ABSTRACT

The present article sought to analyze the quality and satisfaction of the services provided by the National Employment System - SINE, through the application of the SERVPERF scale. The research was carried out at the agency FGTAS / SINE in the city of Santiago, State of Rio Grande do Sul, from June 12 to 22, 2017. The users' perceptions regarding the following services provided by SINE were analyzed and analyzed: labor, unemployment insurance and work portfolio protocol. A sample of 103 users was used to achieve the objectives of the research, which sought to identify the perception of quality and satisfaction of the services offered by the agency. An adaptation of the Likert-type scale was used in a data collection instrument to analyze their perception. After analyzing the results it was found that, in general, the users of the agency are satisfied with the services provided by the agency; the services analyzed obtained a general average of over 4, which shows that the Agency is achieving its objectives of meeting quality and at the same time providing satisfaction to its users. At the end of the article we suggested improvements in the agency to increasingly seek the excellence in the service to its users.

**Keywords:** *Quality; Satisfaction; Users*



## 1. Introdução

A gestão pública no Brasil, nos últimos anos, tem passado por processos de transformações, buscando modernização, transparência em sua gestão e satisfação dos cidadãos.

Segundo Lourenço e Ferreira (2010, p.5) “O cidadão é tido como um indivíduo que anseia não apenas pela satisfação de suas necessidades e de seus interesses privados, mas que busca também a construção de um bem comum”.

Algo que vem recebendo bastante atenção por parte das organizações tendo em vista que a qualidade é resultado de um trabalho bem executado, é o atendimento ao público. E, por sua vez, os serviços públicos estão incluídos nesse cenário.

A qualidade do serviço de atendimento ao público dentro da realidade brasileira apresenta-se como um desafio que demonstra a exigência de transformações urgentes. Os usuários dos serviços públicos conhecem a cada dia mais seus direitos, o que os tornam também cada vez mais exigentes. Daí, surge uma necessidade particular de respeitar as diferenças entre eles e usar a percepção para entender o que cada um deseja, buscando ao máximo atendê-los dentro das normas do estabelecimento e mutuamente suprir suas necessidades na sua particularidade.

A qualidade é algo que muda de pessoa para pessoa, cada um tem a sua percepção de qualidade acerca de um produto ou serviço. Para melhor esclarecer, qualidade é a capacidade de satisfazer uma necessidade ou desejo de alguém, logo o serviço com qualidade é aquele que deixa o cliente satisfeito.

Apostar na qualidade não é, nem pode ser, uma política de dispêndio. É antes uma política de eliminação de erros, disfunções e irracionalidades, que viabiliza maior satisfação dos clientes internos e externos à organização e à utilização mais racional dos recursos (CORTE-REAL, 1995).

As pesquisas de avaliação com os usuários não devem restringir-se a conhecer os níveis de satisfação, mas também auxiliar no desenvolvimento de estratégias para resolver problemas.

Partindo-se do pressuposto de que a parte mais importante na prestação de serviços são as pessoas, e, nesse caso, em se tratando de serviço de atendimento em órgão público, é inadmissível a hipótese de ter o usuário que sair do ambiente público com a sensação de insatisfação pela má receptividade dos serviços. A qualidade no atendimento está em receber com atenção, ouvir, acolher e servir bem o usuário.



Diante deste contexto, o presente trabalho tem como objetivo geral mensurar a qualidade do atendimento e o grau de satisfação dos usuários do Serviço Nacional de Empregos –SINE, na cidade de Santiago/RS, em relação aos serviços prestados. Os objetivos específicos dessa pesquisa são: identificar as influências do perfil dos usuários nas avaliações de qualidade e satisfação; verificar se há diferenças de avaliações de acordo com o tipo de serviço prestado pelo SINE (encaminhamento de Seguros-desemprego, Protocolo de Carteira de Trabalho e à Intermediação de mão de obra).

Diante da grave crise econômica que o Brasil enfrenta com elevado índice de desemprego, conforme pesquisa divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) no primeiro trimestre desse ano o país possuía 13.6% da população desempregada, significando em torno de mais de 14 milhões de brasileiros. Estas pessoas buscam, diariamente, nas agências SINE em todo Brasil, os serviços de encaminhamento do seguro-desemprego, recolocação no mercado de trabalho ou para a conquista do primeiro emprego.

A cidade de Santiago/RS e a agência FGTAS/SINE também enfrentam esta realidade. No corrente ano, até o dia 31/05/2017 foram atendidas (contabilizadas) pelo sistema 3757 pessoas; deste total, foram encaminhados 870 seguros-desemprego, disponibilizadas 239 vagas, encaminhadas 1547 pessoas para entrevista e abertos 653 protocolos de Carteira de Trabalho e Previdência Social, além de outros tipos de atendimento, como Carteira de Artesão, usuários indo até a Agência apenas para tirar dúvidas ou atendimento telefônico, atendimentos estes que não são contabilizados no sistema.

É fundamental que os servidores do SINE atendam de maneira educada, cortês, orientando os usuários a buscar vagas de acordo com sua experiência, perfil, que procurem qualificar-se e tentando recolocá-los no mercado de trabalho de acordo com as vagas disponíveis, assim também satisfazendo os interesses das empresas que solicitam vagas para a agência.

A FGTAS não possui nenhum sistema de medição da satisfação dos usuários das agências FGTAS/SINE e considerando que o cidadão não possui alternativa ao encaminhar seguro-desemprego, Carteira de Trabalho e a maioria das vagas no estado do RS são disponibilizadas pela instituição, considera-se de suma importância o estudo da satisfação de seus usuários.



## 2. Referencial Teórico

O referencial teórico deste estudo encontra-se dividido em três segmentos. Num primeiro momento, aborda-se às questões relacionadas com a importância da qualidade nos serviços públicos e da satisfação dos usuários destes serviços; na sequência, detalha-se a instituição objeto do estudo (Sistema Nacional de Emprego - SINE); por fim, apresenta-se o modelo teórico que é utilizado na parte empírica do estudo.

### 2.1 Qualidade e satisfação nos Serviços Públicos

De acordo com Carvalho e Rotondaro (2012), a diferenciação entre bens e serviços nem sempre pode ser claramente definida, pois é difícil apresentar um exemplo claro de um serviço puro ou de bem físico isento de serviço associado.

A profunda transformação nas relações entre a administração pública e seus usuários deve-se, em grande medida, à crise do atendimento ao cidadão. Usuários de serviços públicos se mostram, recorrentemente, insatisfeitos com a qualidade do atendimento. Além disso, os cidadãos exigem, cada vez mais, a prestação de serviços de qualidade que consigam dar resposta às suas demandas crescentes.

Conforme Ladeira, Sonza e Berte (2012) nas três últimas décadas o setor público tem vivenciado uma reforma com o objetivo de mudar o seu *modus operandi*. Nessa reforma, o setor público é cada vez mais um ambiente orientado pelas práticas gerenciais. Isto significa que, de certa maneira, o setor público tem incorporado práticas do setor privado.

Verifica-se que existe um nível alto de insatisfação do usuário do serviço público. Sobre este assunto destaca Silveira (2009), “O cidadão, de maneira geral, continua insatisfeito, reclamando o cumprimento dos compromissos assumidos pelo Estado”. Trevisan et al (2009, p.265) completam que “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”.

Coutinho (2000, apud TREVISAN et al., LOBLER, VISENTINI e BOBSIN, 2009, p. 265) observa que a prestação de serviço de alta qualidade no setor público é muito mais difícil de ser alcançada do que nas organizações privadas. Isso ocorre, pois nem sempre os usuários de serviços públicos possuem a opção por serviços alternativos, insatisfeitos ou não, são obrigados a utilizá-los.



Para Pinto (2007), os serviços públicos têm de ser flexíveis, com uma adaptação permanente às necessidades dos cidadãos e às mudanças que vão ocorrendo na sociedade. Na verdade, o cidadão-contribuinte suporta, via impostos, o funcionamento da administração pública. Como tal, é expectável que quando tenha que recorrer aos serviços públicos exija qualidade na prestação dos bens e serviços.

Os serviços públicos devem ser destinados à satisfação da coletividade, conforme afirma Meirelles:

Serviço Público é todo aquele prestado pela administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado. Fora dessa generalidade não se pode indicar as atividades que constituem serviço público, porque variam de acordo com a exigência de cada povo e de cada época (MEIRELLES, 1999, p. 297).

A satisfação do usuário acontece a partir do momento em que são atendidos seus desejos e necessidades, o que torna suas percepções em relação ao serviço positivas, já que os resultados esperados foram alcançados (CRUZ, 2008). Em contraposição, a insatisfação é definida como uma expressão negativa e ocorre a partir do momento em que o usuário se sente descontente ou decepcionado com o desempenho de um serviço, o qual não atingiu as expectativas e demandas almejadas (STANISZEWSKA; HENDERSON 5, 2004 apud ABRAHÃO-CURVO, 2010).

A profunda transformação nas relações entre a administração pública e seus usuários deve-se, em grande medida, à crise do atendimento ao cidadão. Usuários de serviços públicos se mostram, recorrentemente, insatisfeitos com a qualidade do atendimento. Além disso, os cidadãos exigem, cada vez mais, a prestação de serviços de qualidade que consigam dar resposta às suas demandas crescentes.

Assim, observa-se que para uma gestão pública moderna e eficaz é fundamental a preocupação com a qualidade dos serviços prestados e com a satisfação dos usuários desses serviços.

## 2.2 O Sistema Nacional de Emprego - SINE

O Sistema Nacional de Emprego - SINE foi criado em 1975 sob a égide da Convenção nº. 88 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), que orienta cada país-membro a



manter um serviço público e gratuito de emprego, para a melhor organização do mercado de trabalho.

O SINE é um programa do Governo Federal que dispõe de um conjunto de ações voltadas para facilitar a inserção ou reinserção dos trabalhadores no mercado de trabalho, além de garantir a sobrevivência do trabalhador durante o tempo de procura de um novo emprego, através do cadastramento e encaminhamento para emprego e do atendimento ao Seguro-Desemprego.

O Rio Grande do Sul foi o primeiro Estado brasileiro a firmar convênio com o Ministério do Trabalho para a implantação do Sistema Nacional de Empregos (SINE). O Governo do Estado, através da FGTAS – Fundação Gaúcha do Trabalho e Amparo ao Trabalhador, gerencia e garante o aparato institucional para a operacionalização do SINE através das Agências FGTAS/SINE. A FGTAS é uma fundação pública de direito privado, vinculada à Secretaria do Trabalho, Cidadania e Assistência Social do Estado do Rio Grande do Sul.

O território do atual município de Santiago inscreve-se na chamada zona das Missões, localizada a 440 Km da capital Porto Alegre, possui uma população (estimada) de 50.647 pessoas, representando assim, uma densidade demográfica de 20,33 hab./Km<sup>2</sup>. Em 2015, o salário médio mensal era de 2.2 salários-mínimos. A proporção de pessoas ocupadas em relação à população total era de 18,4% (IBGE, 2016). O município de Santiago foi desmembrado de São Borja, tornando-se município em 1884.

Na Agência do SINE/FGTAS é prestado um serviço gratuito, onde os funcionários fazem a intermediação, uma pré-seleção, encaminhando os candidatos potencialmente qualificados e no perfil solicitado pelas empresas.

A Agência do SINE/FGTAS em Santiago/RS é composta, atualmente, por um quadro de seis servidores. Desses, um servidor exerce o cargo de Coordenador da Agência, outro é agente de desenvolvimento social; outro servidor é relações públicas e, os outros três, são os agentes administrativos. Vale ressaltar, então, que os agentes administrativos são os servidores que estão em contato direto com os usuários.

Dessa forma e sob a ótica dos servidores do SINE/FGTAS da cidade de Santiago/RS, e dos usuários, estima-se que a presente pesquisa trará benefícios para os usuários e equipe de gestão da FGTAS, pois conhecendo as expectativas dos usuários do SINE em termos de uma excelente prestação de serviços, a organização terá a capacidade de fornecer o atendimento desejado, reduzindo a lacuna existente e assim medir o progresso entre expectativas de



serviço e o serviço recebido, assegurando a responsabilização pelos resultados, garantindo uma qualidade de serviços e consolidando um sistema de empregos eficiente.

### 2.3 Modelo de Pesquisa

Alguns autores foram precursores na temática avaliação de serviços. Grönroos (1984) propôs um modelo, identificando três componentes de qualidade de serviço, a saber: a qualidade técnica, a qualidade funcional e a imagem. Esse modelo considera a qualidade percebida de um serviço como função do serviço esperado e do serviço percebido, incluindo um terceiro fator, chamado de imagem da empresa. Um pouco mais tarde, Parasuraman et al. (1985) propuseram a medição de qualidade do serviço prestado, baseado no modelo de satisfação de Oliver (1980).

Com o desenvolvimento dos estudos na área, Parasuraman et al. (1988) reforçaram seu modelo inicial criando e disseminando o primeiro instrumento de avaliação da qualidade em serviços que possui destaque acadêmico até os dias atuais: *Service Quality* - SERVQUAL. Tal modelo se baseia na avaliação das dimensões da qualidade para serviços. Após isso, o assunto alcançou diversas frentes dentro da academia e se disseminou mundialmente. Segundo os autores, o método SERVQUAL é universal e pode ser aplicado em qualquer organização de serviços. O instrumento SERVQUAL é muito difundido e referenciado na literatura.

A diferença entre a qualidade do serviço em relação a uma característica específica denomina-se *gap*. A escala SERVQUAL serve apenas para a medição da qualidade do serviço e não a satisfação do cliente. Assim, a *SERVQUAL* define uma escala de vários itens construída para medir as expectativas (E) e percepções (P) dos clientes face ao serviço prestado. A qualidade (Q) resulta da diferença entre percepções (P) e expectativas (E), ou seja:  $Q = P - E$ .

Em seus estudos, Parasuraman et al. (1988) estabeleceram cinco dimensões da qualidade: tangíveis, confiabilidade, responsabilidade (presteza), segurança e empatia. O quadro 1 a seguir apresenta as dimensões estabelecidas pelos autores, bem como suas respectivas descrições.

Dimensão	Descrição
Tangibilidade	A aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e material de divulgação.
Confiabilidade	A habilidade de realizar o serviço no tempo prometido de forma confiável e precisa.
Responsabilidade (Presteza)	A disposição de ajudar os clientes e prover-lhes o serviço prontamente.
Segurança	O conhecimento dos funcionários e suas habilidades em transmitir confiança e segurança.
Empatia	O fornecimento de cuidados e atenção individualizada aos clientes.





Quadro 1. Dimensões da qualidade definidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry  
Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

Cronin e Taylor (1992) consideraram que o modelo SERVQUAL era impróprio em sua metodologia e afirmaram que a medição da qualidade percebida é suficiente para apurar o desempenho do prestador de serviços. Assim, desenvolveram a escala SERVPERF – *Service Performance* - em um modelo alternativo ao instrumento SERVQUAL, utilizando os mesmos indicadores, porém baseando-se somente nas questões de percepção, abordando o desempenho real dos consumidores.

O modelo SERVPERF proposto por Cronin e Taylor (1992), utiliza as mesmas cinco dimensões da qualidade do modelo SERVQUAL, entretanto, elimina a componente expectativa, mantendo-se os 22 itens para a mensuração da percepção do desempenho, os quais são quantificados em uma Escala tipo Likert de 7 pontos.

O modelo SERVPERF baseia-se no conceito de qualidade como uma atitude, ou seja, no sentimento de satisfação ou insatisfação do usuário a partir daquilo que eles percebem no momento da prestação do serviço.

O SERVPERF foi o modelo adotado na parte empírica deste estudo, destacando-se que foi necessário, após um pré-teste, realizar adaptações ao modelo original como pequenas adaptações em algumas questões, retiradas de variáveis que não se adequavam a realidade do SINE e dos serviços prestados pelo mesmo e a utilização de uma escala tipo Likert de 5 pontos.

### 3. Método

Esta pesquisa, quanto à abordagem é quantitativa pois tem como característica principal a mensuração precisa de algo ou a exposição numérica de tendências, atitudes ou opiniões de uma população. Quanto aos objetivos, caracteriza-se como uma pesquisa de natureza descritiva porque tem como finalidade a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2010).

Para se determinar a amostra a ser pesquisada, com um nível de significância de 92% e erro amostral de 8%, chegou-se à conclusão de que a amostra para essa pesquisa deveria ser, no mínimo, 86 respondentes, nossa pesquisa coletou 103 respondentes.

Como procedimento de coleta foi utilizado o questionário baseado no modelo SERVPERF (Figura 1). O instrumento SERVPERF original propõe uma escala de sete pontos para avaliar a qualidade dos serviços. Optou-se, no entanto, pela pontuação de 1 (discordo

totalmente) a 5 (concordo totalmente) para melhor entendimento dos respondentes e para facilitar a tabulação e análise dos dados.

<i>Dimensão</i>	<i>Variáveis</i>
Tangibilidade	U1 - O SINE tem equipamentos de última geração e com visual moderno U2 - O SINE tem instalações físicas visualmente atraentes U3 - O SINE tem funcionários bem vestidos e elegantes
Confiabilidade	C1 - O SINE cumpre os prazos com os quais se compromete C2 - O SINE trata os problemas dos usuários com sincero interesse C3 - O SINE realiza o serviço de forma correta da primeira vez C4 - O SINE oferece seus serviços no prazo em que se compromete C5 - O SINE insiste em realizar serviços livres de erros
Responsabilidade	R1 - Os funcionários do SINE oferecem informações precisas R2 - O SINE atende prontamente as dúvidas e consultas dos usuários R3 - O SINE possui funcionários dispostos a ajudar R4 - Os empregados do SINE nunca estão ocupados demais para responder às dúvidas dos usuários
Segurança	S1 - O comportamento dos funcionários do SINE inspira confiança nos usuários S2 - O SINE possui serviços confiáveis S3 - Os funcionários do SINE são sinceramente educados com os usuários S4 - Os funcionários do SINE tem conhecimento para esclarecer as dúvidas dos usuários
Empatia	E1 - O SINE oferece atenção individual a seus clientes E2 - O SINE opera em horário conveniente a seus clientes E3 - O SINE tem empregados que dedicam atenção individual a seus usuários E4 - Os funcionários do SINE defendem os interesses dos usuários E5 - Os funcionários do SINE compreendem as necessidades dos usuários

Figura 1 – Variáveis do Modelo de Pesquisa

Fonte: autores

O questionário foi aplicado na Agência do SINE/FGTAS/RS - Sistema Nacional de Empregos - Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social, na cidade de Santiago/RS no período de 12 a 22 de junho de 2017. Quanto aos atendimentos realizados pela Agência, considerou-se um total de 751 atendimentos por mês, levando-se em conta os cinco primeiros meses de 2017.

No que tange à análise de resultados, após coletados, os dados foram analisados com o apoio do *software* SPSS 20 (*Statistical Package for the Social Sciences*), para a realização dos testes estatísticos. Primeiramente, realizou-se a análise descritiva da amostra, através dos cálculos de média, mediana e da realização do Teste t para amostras independentes, para avaliar a satisfação geral dos usuários da Agência do SINE/FGTAS na cidade de Santiago/RS.

#### 4. Resultados

Para melhor compreensão do que segue, dividiu-se a análise dos resultados em: apresentação do perfil dos respondentes; análise da qualidade e satisfação dos usuários com os serviços disponibilizados na agência (por variável e por dimensões); influência do tipo de



serviço prestado pelo SINE nas avaliações de qualidade e satisfação; influência das variáveis do perfil nas avaliações.

#### 4.1 Apresentação do perfil dos respondentes

No que se refere ao sexo dos respondentes, há igualdade de gênero com 50,5% (n=51) feminino e 49,5% (n=50); quanto à idade dos respondentes a maior parte dos respondentes 50,5% (n=52) possui idade entre 19 e 30 anos; 22,3% (n=23) possuem idade entre 31 a 45 anos e 21,4% (n=22) possuem idade entre 14 a 18 anos. Entre 46 e 60 anos, estão 4,9% (n=5) dos respondentes e acima de 61 anos, apenas 1% (n=1) dos respondentes. A partir desse resultado, pode-se dizer que a grande procura pela Agência é por pessoas que estão no início da vida profissional.

Em relação à escolaridade dos respondentes, percebe-se que 56,3% (n=58) possuem o ensino médio; 26,2% (n=27) possuem ensino fundamental e 17,5% (n=18) possuem educação superior.

Quanto à renda familiar, a maioria dos respondentes 44,7% (n=46) possui renda familiar de R\$ 937,00 a R\$ 1.500,00; 28,2% (n=29) possui renda menor que R\$ 937,00; a renda entre R\$ 1.500,01 a R\$ 2.000,00 correspondeu a 14,6% (n=15) dos respondentes; 8,7% (n=9) de R\$ 2.000,01 a R\$ 3.500,00 e apenas 3,9% (n=4) possuem renda familiar acima de R\$ 3.500,01.

Outra análise realizada diz respeito ao tipo de serviço que o usuário utilizou no SINE. Conforme dados da **Tabela 5**, percebe-se que 39,2% (n=40) utilizou o serviço para Confecção da Carteira de Trabalho enquanto que 37,3% (n=38) utilizou a Intermediação da mão de obra, ou seja, a busca de uma oportunidade de emprego e 23,5% (n=24) para encaminhamento do Seguro-desemprego.

Há quanto tempo utiliza os serviços da Agência, 46,5% (n=47) dos respondentes utilizou a Agência pela primeira vez; enquanto que 39,6% (n=40) já utilizaram há mais de um ano e 13,9% (n=14), há mais de 6 meses.

Em relação à forma como os usuários ficaram sabendo dos serviços disponíveis na Agência do SINE/FGTAS, percebe-se que 36,3% (n=37) souberam dos serviços através de amigos, familiares ou outras pessoas; por outro lado, 22,5% (n=23) foram pessoalmente à Agência do SINE; quanto à divulgação em rádio/TV ou outra mídia e pelas redes sociais, chama a atenção o empate nessa variável, ou seja, o percentual de respondentes que ficou sabendo dos serviços da Agência por esses meios foi de 20,6% (n=21).



#### 4.2 Qualidade e satisfação dos usuários na agência do SINE/FGTAS, na cidade de Santiago

Nessa seção, encontram-se as análises referentes à qualidade e à satisfação dos usuários da agência FGTAS/SINE na cidade de Santiago-RS referente aos serviços prestados. Serão apresentados inicialmente os níveis de qualidade e satisfação obtidos por meio de análises estatísticas descritivas (médias e desvio-padrão) dos itens das variáveis para posterior averiguação se o perfil dos colaboradores interfere nos níveis de satisfação através de teste de diferença de médias (Teste T e ANOVA).

Para avaliação da qualidade e satisfação dos usuários do SINE, utilizou-se o modelo SERVPERF proposto por Cronin e Taylor (1992) constituído de 22 variáveis. Nessa pesquisa, foi retirada uma variável em função de não haver tecnologia disponível para o usuário utilizar no SINE. Nesse estudo, assim como no estudo original, pediu-se aos respondentes que indicassem as razões pelas quais estão satisfeitos com os serviços prestados pelo SINE através de uma escala do tipo Likert, que varia de 1 a 5, sendo que 1 indica “discordo totalmente”, 2 indica “discordo”, 3 indica “neutro”, 4 indica “concordo”, 5 indica “concordo totalmente”.

A tabela 01 apresenta as estatísticas descritivas (média e desvio-padrão) dessas variáveis. Com base nos resultados, pode-se observar que as médias variaram entre 4,55 e 3,93. Já o desvio padrão variou entre 1,02 e 0,73, o que indica que houve pouca discordância nas respostas entre os entrevistados/respondentes.

Os resultados demonstram que as três maiores médias encontram-se nas variáveis “Os funcionários do SINE são sinceramente educados com os usuários” (4,55), “O SINE possui funcionários dispostos a ajudar” (4,53) e “Os funcionários do SINE tem conhecimento para esclarecer as dúvidas dos usuários” (4,50). Esses dados indicam o reconhecimento por parte dos usuários que os funcionários do SINE são educados, estão dispostos a ajudar e esclarecem as dúvidas necessárias. Ou seja, estão prestando um excelente atendimento aos usuários dos serviços, em relação ao tratamento cordial e conhecimento técnico.

A tabela 1 apresenta resultados indicando que as menores médias encontram-se nos itens “O SINE insiste em realizar serviços livres de erros” (4,02), “O SINE tem instalações físicas visualmente atraentes” (4) e “O SINE tem equipamentos de última geração e com visual moderno” (3,93). Conforme esses resultados, parece apropriado apontar que as instalações físicas e equipamentos, como fator crítico.



Tabela 1 – Avaliação da qualidade e satisfação dos serviços da Agência SINE/FGTAS

Variável	Média	$\sigma$
Os funcionários do SINE são sinceramente educados com os usuários	4,55	0,75
O SINE possui funcionários dispostos a ajudar	4,52	0,73
Os funcionários do SINE tem conhecimento para esclarecer as dúvidas dos usuários	4,5	0,74
Os funcionários do SINE oferecem informações precisas	4,49	0,82
O SINE atende prontamente as dúvidas e consultas dos usuários	4,49	0,77
O SINE possui serviços confiáveis	4,47	0,77
O comportamento dos funcionários do SINE inspira confiança nos usuários	4,45	0,81
O SINE trata os problemas dos usuários com sincero interesse	4,43	0,83
O SINE oferece atenção individual a seus clientes	4,42	0,76
O SINE realiza o serviço de forma correta da primeira vez	4,4	0,85
O SINE oferece seus serviços no prazo em que se compromete	4,39	0,79
O SINE cumpre os prazos com os quais se compromete	4,38	0,8
Os funcionários do SINE compreendem as necessidades dos usuários	4,37	0,81
O SINE tem funcionários bem vestidos e elegantes	4,36	0,71
Os funcionários do SINE defendem os interesses dos usuários	4,32	0,82
O SINE tem empregados que dedicam atenção individual a seus usuários	4,24	0,86
Os empregados do SINE nunca estão ocupados demais para responder às dúvidas dos usuários	4,14	1,02
O SINE opera em horário conveniente a seus clientes	4,12	0,98
O SINE insiste em realizar serviços livres de erros	4,02	1,00
O SINE tem instalações físicas visualmente atraentes	4,00	0,86
O SINE tem equipamentos de última geração e com visual moderno	3,93	0,82

Fonte: Dados da pesquisa

Nessa seção, foram agrupadas as questões de acordo com as cinco dimensões da qualidade estabelecidas por Parasuraman et al. (1988), quais sejam: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsabilidade, Segurança e Empatia.

Com base nos resultados da tabela 2, pode-se observar que as médias das dimensões variaram entre 4,48 e 4,09. Dessa forma, há uma indicação que houve pouca discordância nas respostas entre os respondentes e que a dimensão de maior satisfação são questões relativas à segurança (4,48) e, as de menor satisfação, são as relacionadas à dimensão tangibilidade (4,09).

Tabela 2 – Média das dimensões da Qualidade

Dimensão	N	Média
Segurança	99	4,48
Responsabilidade	100	4,42
Confiabilidade	98	4,33
Empatia	100	4,30
Tangibilidade	102	4,09

Fonte: Dados da Pesquisa

Os resultados demonstraram que a Agência FGTAS/SINE Santiago está trilhando um caminho rumo a excelência no atendimento e qualidade dos serviços prestados. As médias das respostas indicam este fato, pois considerando que teve apenas uma questão abaixo de 4 (concordo), “O SINE tem equipamentos de última geração e com visual moderno”, média 3,93, fato que pode ser corrigido apenas com a troca dos equipamentos. Ou seja, tratando-se de uma instituição que presta serviços, os resultados foram satisfatórios.

#### 4.3 Influência do perfil na avaliação

Realizando-se as análises dos dados gerados no *software* SPSS 20 (*Statistical Package for the Social Sciences*), os resultados do teste ANOVA indicam que não há diferença significativa entre os respondentes de diferentes idades, renda e tempo que utiliza os serviços do SINE no tocante à qualidade e satisfação com os serviços e atendimento prestados na Agência SINE/FGTAS.

Conforme se verifica na Tabela 3, o resultado do Teste ANOVA para a avaliação dos respondentes de acordo com o grau de escolaridade indica que há diferença nas médias (Sig 0,048) sendo que, em média, os respondentes com ensino superior concordam mais e com ensino médio concordam menos com a afirmação “O comportamento dos funcionários do SINE inspira confiança nos usuários”.

Tabela 3- Comportamento dos funcionários do SINE X grau de escolaridade

Variável		N	Média	Sig
O comportamento dos funcionários do SINE inspira confiança nos usuários	Ensino Fundamental	27	4,6296	0,048
	Ensino Médio	58	4,2759	
	Ensino Superior	18	4,7222	

Fonte: Dados da Pesquisa

Os resultados do Teste t indicam que não há diferença significativa nas médias entre os gêneros feminino e masculino em relação às dimensões dos serviços prestados pela Agência do SINE/FGTAS na cidade de Santiago/RS.

Conclui-se que a diferença no perfil dos respondentes influenciou muito pouco na avaliação da qualidade e satisfação com os serviços do SINE.

#### 4.4 Influência do Tipo de Serviço Prestado

Analisando-se os serviços procurados no SINE, em relação à satisfação conforme tabela 4, os índices em média foram de 4,27 para intermediação de mão de obra; média 5 para

seguro-desemprego e 4,75 para Carteira de Trabalho. Portanto, indica-se que os respondentes mais satisfeitos com os serviços foram os que encaminharam o seguro-desemprego.

Tabela 4 – Relação satisfação do usuário com o tipo de serviço prestado

Tipo de serviço	N	Média
Intermediação da mão de obra	37	4,27
Seguro-desemprego	24	5,00
Carteira de Trabalho	37	4,76

Fonte: Dados da Pesquisa

O resultado do Teste ANOVA para a avaliação dos respondentes de acordo com o tipo de serviço utilizado indica que há diferença (Sig 0,048) em relação à afirmação de que “O SINE insiste em realizar serviços livres de erros” e que, em média, os usuários que encaminharam o seguro-desemprego concordaram mais (4,45) e, os usuários que fizeram a intermediação da mão de obra concordaram menos (3,86).

Tabela 5- Serviços realizados livres de erros X tipos de serviços prestados

Variável		N	Média	Sig
O SINE insiste em realizar serviços livres de erros	Intermediação da mão de obra	38	3,8684	0,048
	Seguro-desemprego	24	4,4583	
	Carteira de Trabalho	40	3,9000	

Fonte: Dados da Pesquisa

O resultado do Teste ANOVA para a avaliação dos respondentes de acordo com o tipo de serviço utilizado indica que há diferença (Sig 0,037) em relação à afirmação de que os empregados do SINE nunca estão ocupados demais para responder às dúvidas dos usuários” e que, em média, os respondentes que encaminharam seguro-desemprego concordaram mais (4,52) e, os usuários do serviço de Carteira de Trabalho concordaram menos (3,85).

Tabela 6 – Empregados nunca estão ocupados X tipos de serviços prestados

Variável		N	Média	Sig
Os empregados do SINE nunca estão ocupados demais para responder às dúvidas dos usuários	Intermediação da mão de obra	38	4,2105	0,037
	Seguro-desemprego	23	4,5217	
	Carteira de Trabalho	40	3,8500	

Fonte: Dados da Pesquisa

No que concerne à avaliação dos respondentes de acordo com o tipo de serviço utilizado, o resultado do Teste ANOVA indica que há diferença (Sig 0,025) em relação à afirmação de que “O SINE oferece atenção individual a seus clientes” e que, em média, os



respondentes que encaminharam o seguro-desemprego concordaram mais (4,79) e quem utilizou o serviço de Carteira de Trabalho concordou menos (4,27).

Tabela 7 – Atenção individual aos clientes X tipos de serviços prestados

Variável		N	Média	Sig
O SINE oferece atenção individual a seus clientes	Intermediação da mão de obra	37	4,3243	0,025
	Seguro-desemprego	24	4,7917	
	Carteira de Trabalho	40	4,2750	

Fonte: Dados da Pesquisa

Conforme a tabela 8, no que diz respeito à avaliação dos respondentes de acordo com o tipo de serviço utilizado o Teste ANOVA indica que há diferença (Sig 0,025) em relação à afirmação de que “O SINE tem empregados que dedica atenção individual a seus usuários” e que, em média, os respondentes do serviço de Carteira de Trabalho são os mais insatisfeitos (4,07).

Tabela 8: Dedicção individual aos usuários X tipos de serviços prestados

Variável		N	Média	Sig
O SINE tem empregados que dedica atenção individual a seus usuários	Intermediação da mão de obra	37	4,1351	0,025
	Seguro-desemprego	23	4,6522	
	Carteira de Trabalho	40	4,0750	

Fonte: Dados da Pesquisa

O resultado do Teste ANOVA no que se refere à avaliação dos respondentes de acordo com o tipo de serviço utilizado, indica que há diferença (Sig 0,018) em relação à afirmação de que “Os funcionários do SINE compreendem as necessidades dos usuários” e que, em média, os respondentes que encaminharam o seguro-desemprego concordaram mais (4,75) e, os usuários que utilizaram o serviço de Intermediação da mão de obra concordaram menos (4,16).

Tabela 9 – Compreensão das necessidades X tipos de serviços prestados

Variável		N	Média	Sig
Os funcionários do SINE compreendem as necessidades dos usuários	Intermediação da mão de obra	37	4,1622	0,018
	Seguro-desemprego	24	4,7500	
	Carteira de Trabalho	40	4,3250	

Fonte: Dados da Pesquisa

Para encerrar as análises, buscou-se identificar qual a influência do tipo de serviço nas dimensões do modelo de qualidade. O resultado do Teste ANOVA (tabela 10), no que concerne à avaliação dos respondentes de acordo com as dimensões, o teste indicou que há



diferença na dimensão responsabilidade (Sig 0,043) e empatia (Sig 0,026) sendo que em ambos os mais insatisfeitos são os usuários do serviço de Carteira de Trabalho.

Tabela 10- Dimensão Segurança e Empatia em relação aos usuários da Agência SINE/FGTAS

Dimensão		N	Média	Sig
Responsabilidade	Intermediação da mão de obra	38	4,4145	0,043
	Seguro-desemprego	21	4,7262	
	Carteira de Trabalho	40	4,2563	
Empatia	Intermediação da mão de obra	36	4,1944	0,026
	Seguro-desemprego	23	4,6348	
	Carteira de Trabalho	40	4,1850	

Fonte: Dados da Pesquisa

Conclui-se através da análise das respostas em relação aos serviços prestados, que o menor índice de satisfação é com relação ao Protocolo de Carteira de Trabalho, pois é um serviço onde o usuário deve estar com a documentação atualizada, em bom estado de conservação e muitas vezes dirigir-se a agência precisando da CTPS com urgência, sendo que o prazo para entrega é 15 dias úteis, sendo assim não tendo a documentação correta ou não podendo aguardar o prazo, acaba gerando insatisfação.

O serviço de encaminhamento do seguro-desemprego aparece com a melhor avaliação pois após o atendimento o usuário tem o valor e data das parcelas para saque.

## 5. Considerações Finais

O Brasil está passando por uma grave crise política e estrutural, onde a população está questionando fortemente suas instituições. Neste cenário, é de suma importância que os serviços prestados pelos colaboradores de repartições públicas sejam de qualidade, e que o usuário final do serviço, o cidadão, saia de uma repartição pública com a sensação de que foi bem atendido e sinta-se satisfeito com o resultado de seu atendimento.

Os objetivos específicos da pesquisa era identificar as influências do perfil dos usuários nas avaliações de qualidade e satisfação e verificar se há diferenças de avaliações de acordo com o tipo de serviço prestado pelo SINE (encaminhamento de Seguros-desemprego, Protocolo de Carteira de Trabalho e à Intermediação de mão de obra).

Em relação às influências do perfil dos usuários nas avaliações de qualidade e satisfação podemos identificar que em relação ao perfil idade dos pesquisados, pode-se dizer que a grande procura pela agência é por pessoas que estão no início da vida profissional, 50,5% possui idade entre 19 e 30 anos, em relação ao perfil gênero dos pesquisados, não



houve diferença significativa entre homens e mulheres que buscam os serviços do SINE pois 50,5% foram do sexo feminino e 49,5% do sexo masculino, no perfil escolaridade dos pesquisados a grande maioria possui o ensino fundamental (56,3%), quanto à renda familiar, a maioria dos respondentes 44,7% possui renda familiar de R\$ 937,00 a R\$ 1.500,00.

Em relação ao objetivo se há diferenças de avaliações de acordo com o tipo de serviço prestado pelo SINE, constatou-se que 39,2% dos pesquisados utilizou o serviço para *Confecção da Carteira de Trabalho* enquanto que 37,3% dos pesquisados utilizou o serviço de *Intermediação da mão de obra*, ou seja, a busca de uma oportunidade de emprego e 23,5% dos pesquisados utilizou o serviço para *encaminhamento do Seguro-desemprego*, em relação à satisfação, em uma escala de 1 a 5, os índices em média foram de 4,27 para intermediação de mão de obra; média 5 para seguro-desemprego e 4,75 para Carteira de Trabalho. Portanto, indica-se que os respondentes mais satisfeitos com os serviços foram os que encaminharam o seguro-desemprego.

Diante dos resultados estatísticos obtidos com a pesquisa sobre a qualidade e satisfação dos usuários dos serviços do FGTAS/SINE de Santiago/RS, concluímos que a média nos quesitos apresentados foi consideravelmente alta de uma maneira geral, demonstrando que os mesmos estão satisfeitos com os serviços prestados por seus colaboradores.

Um bom exemplo são as médias dos três serviços prestados pelo FGTAS/SINE no quesito –SATISFAÇÃO: 4,27 de média para Intermediação de Mão de Obra; 5 de média para Seguro-Desemprego e 4,75 de média para Carteira de Trabalho, o que comprova a grande satisfação dos usuários com os serviços prestados.

Por ser um serviço público que é buscado por pessoas que procuram um primeiro ou novo emprego, ou estão saindo de uma colocação ou ainda desejam encaminhar sua Carteira de Trabalho, a satisfação poderia ser diretamente proporcional ao seu estado anímico, por estar, em tese, em uma situação de vulnerabilidade por estar sem trabalho, o que torna ainda mais importante o papel do atendente, que precisa mostrar-se comprometido e atento para com esse usuário, o que, pelo resultado da pesquisa ficou demonstrado pelos resultados obtidos.

Encontramos como limitação de estudo o fato de a pesquisa não ser por um período maior, o que nos sugere a continuar buscando novos pesquisados, para aprofundar ainda mais o estudo.



Como sugestão acreditamos que essa pesquisa deve ser levada para outros FGTAS/SINE de outras cidades e regiões, para se ter mais comparativos de índices de satisfação de usuários, com isso fazendo-se paralelos, para obtermos uma posição mais global sobre essa importante prestação de serviço público.

### Referências bibliográficas

- Abraão-Curvo, P (2010). **Avaliação da atenção básica em saúde destacando satisfação e insatisfação na perspectiva dos usuários, com ênfase na integralidade da atenção.** 153 p. Dissertação (Mestrado em Enfermagem em Saúde Pública) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto, 2010.
- Carvalho, Marly M. de; PALADINI, Edson P. (Coord.). **Gestão da Qualidade - Teoria e Casos.** 2 ed. Rio de Janeiro: ABEPRO, 2012.
- Corte-Real, I. **Cidadão, administração e poder.** Amadora: Principal-Meios Promocionais e Artes Gráficas, 1995.
- Croning, J. e Taylor, S. **Measuring service quality: A reexamination and extension.** *Journal of Marketing*, Vol. 56, p.55-68, 1992.
- Cruz, W. B. S. **Análise dos níveis de satisfação dos usuários de um hospital privado.** 2008. 118 p. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.
- Fundação Gaúcha Do Trabalho e Ação Social. Porto Alegre, 2017. Disponível em: <<http://www.fgtas.rs.gov.br/sistema-nacional-de-emprego>>. Acesso em: 24 jun. 2017.
- Gil, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1995.
- Grönroos, C. **A service quality model and its marketing implications.** *European Journal of Marketing*, Vol. 18 No. 4, pp. 36-44, 1980.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Panorama dos municípios brasileiros. Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/v4/brasil/rs/santiago/panorama>>. Acesso em: 05 jul. 2017.
- Ladeira, W. Jr.; Sonza, I. B.; Berte, R. S. **Antecedentes da satisfação no setor público: um estudo de caso na prefeitura de Santa Maria (RS).** *Revista de Administração Pública*. Rio de Janeiro 46 (1); 71-91, jan.-fev., 2012.
- Lourenço, C.D.S.; Ferreira, P.A. Cidadão-consumidor: em Busca de um Conceito. **Revista Gestão Pública Práticas e Desafios.** UFPE, n.1, vol VII, abr., 2015. Disponível em:<<https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaopublica/article/view/1894/1486>>. Acesso em: 27 set. 2016.



Meirelles, H. L. **Direito administrativo brasileiro**. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

Ministério do Trabalho. Portal do Fundo de Amparo ao Trabalhador. Brasília, 2017.  
Disponível em: <<http://portalfat.mte.gov.br/programas-e-aco-es-2/sistema-nacional-de-emprego-sine/>>. Acesso em: 23 jun. 2017.

Mondo, Tiago S; Fiates, Gabriela G. S. **Os Modelos de Qualidade em Serviços: Mapeamento da Produção Científica de Alto Impacto para a área de Administração no Brasil até 2012, motivo de preocupação para os pesquisadores de Marketing?** XXXVII Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro, RJ, 2013.

Oliver, R. L. **A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions**. *Journal of Marketing Research by American Marketing Association*, n. 4, vol. 17, 1980.

Pena, Mileide M. et al. O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em Serviços de Saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, 2013; 47 (5): 1235-40).

Pinto, F. **Balanced scorecard: alinhar mudanças, estratégia e performance nos serviços públicos**. Lisboa: Sílabo, 2007.

Prefeitura Municipal de Santiago. Dados Gerais do Município. 2017. Disponível em: <<http://santiago.rs.gov.br/pagina/648/dados-gerais>>. Acesso em 05 de julho de 2017.

Silveira, R. D. da. **Profissionalização da função pública**. Belo Horizonte: Fórum, 2009

Trevisan, R; Lobler, M.L; Visentini, M.S.; Bonsin, D. **Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos Municipais: Construção e Validação de um Instrumento**. R. Ciên. Adm., Fortaleza, CE, v. 15, n. 1, p. 262-281, 2009. Disponível em: <<http://periodicos.unifor.br/rca/article/view/515/pdf>>. Acesso em: 10 out. 2016.

Zeithaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1990), **Delivering Quality Service**. New York: Free Press.