

Relatório Técnico

Proposição de uma
Escala de Avaliação
da Qualidade dos
Serviços Públicos



Junho de 2024



Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Programa de Pós-graduação em Gestão
de Organizações Públicas



Renata Pase Ravello

Discente do Programa de Pós-graduação em Gestão de Organizações Públicas

Kelmara Mendes Vieira

Docente do Programa de Pós-graduação em Gestão de Organizações Públicas

Apresentação

"Este produto tecnológico deriva da dissertação intitulada Proposição de uma Escala de Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos, realizada sob a orientação da professora e doutora Kelmara Mendes Vieira.



Sumário

1 IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO.....	04
2 INTRODUÇÃO.....	08
3 METODOLOGIA.....	10
3.1 Percurso Metodológico.....	10
3.2 Escala de Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos..... (PUBLICSERV)	11
3.3 Metodologia de Aplicação da PUBLICSERV.....	15
4 DIAGNÓSTICO INICIAL.....	20
5 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE.....	21
6 PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DA PUBLICSERV NAS UPAS.....	23
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
REFERÊNCIAS.....	26

01 IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO

Conexão com a Pesquisa Projeto de Pesquisa vinculado à dissertação:

- () Projeto isolado, sem vínculo com o Programa de Pós-graduação
(X) Vinculado a dissertação: Proposição de uma Escala de Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos

Produto

Trata-se de um relatório técnico conclusivo resultante do trabalho de conclusão de mestrado que propõe a implementação de um modelo de avaliação da qualidade nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). Esta proposta surge da necessidade de estruturação de um modelo que possua capacidade de mensurar a qualidade do serviço prestado a partir da percepção do cidadão.

Demanda

Trata-se de um relatório técnico que propõe a implementação de um modelo de avaliação da qualidade nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). Esta proposta surge da necessidade de estruturação de um modelo que possua capacidade de mensurar a qualidade do serviço prestado a partir da percepção do cidadão.

Organização Impactada

De forma geral a proposta pode ser aplicada em toda organização pública que presta serviços diretamente à sociedade. Neste relatório propomos a implantação nas UPAs.

01 IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO

Impacto

A metodologia proposta tem alto potencial de ser efetivamente implementada nos órgãos públicos e até o momento já foi realizado um primeiro diagnóstico inicial para diversos tipos de serviços públicos.

Aplicabilidade

A proposta desenvolvida será aplicada nas UPAs e tem potencial para ser utilizada por quaisquer instituições públicas.

Aderência

O produto é totalmente aderente ao projeto de pesquisa: Proposição de uma escala de avaliação da qualidade dos serviços públicos, coordenado pela Prof^a Kelmara Mendes Vieira. Além disso, faz parte da linha de pesquisa “ferramentas de avaliação e controle da gestão pública”, linha a qual a docente e a discente Renata Pase Ravello são vinculadas. É aderente também ao projeto guarda-chuva “Avaliação da Gestão Pública na Perspectiva dos Diferentes Agentes e Usuários coordenado pela docente.

01 IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO

Inovação

Este produto apresenta duas inovações principais: 1) Devido a escassez de tentativas de criação de medidas específicas para avaliação da qualidade de serviços públicos, verificou-se uma lacuna a ser suprida no tocante a criação e validação de uma escala para avaliação da qualidade dos serviços públicos. 2) Inova ao propor todos os procedimentos e processos necessários implementação de um modelo de avaliação da qualidade dos serviços prestados nas UPAs.

Complexidade:

O produto exigiu a conciliação de diversos tipo de conhecimento incluindo desde aspectos teóricos de avaliação da qualidade, especificidades dos serviços públicos até técnicas e modelos psicométricos para a construção da escala. Além disso, envolveu diferentes agentes incluindo desde pesquisadores, discentes em gestão pública até gestores dos órgãos públicos que demandaram e autorizaram o trabalho e ainda a participação dos usuários dos serviços como objeto de estudo.

Resumo

Este trabalho propõe um modelo de avaliação da qualidade nas Unidades de Pronto Atendimento. Como instrumento de avaliação utiliza a PUBLICSERV, uma escala composta por 50 itens e sete construtos: Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade e Satisfação, que avalia a percepção dos usuários a respeito da qualidade dos serviços públicos. A implantação da metodologia terá um forte impacto nos órgãos públicos, pois permitirá atender aos aspectos legais da autoavaliação institucional e a identificação dos seus pontos fortes e fracos em relação à qualidade do serviço público prestado.

Abstract

This work aimed to develop a scale to assess the quality of public services. As an evaluation instrument, PUBLICSERV is used, a scale composed of 50 items, which addressed variables organized into seven constructs, namely, Tangible Aspects, Reliability, Relationship, Public Value, Transparency, Equality and Legality and Satisfaction, which evaluates users' perception regarding the quality of public services. The implementation of the methodology will have a strong impact on public bodies, as it will allow them to meet the legal aspects of institutional self-assessment and identify their strengths and weaknesses in relation to the public management developed.

02 INTRODUÇÃO

Diante da exigência de enfrentamento dos desafios, as organizações se depararam com a necessidade de aprimoramento da gestão da qualidade de serviços e de avaliação periódica da qualidade (Sarquis et al., 2016; Bendermacher ET AL., 2017). A qualidade de serviço é entendida como aquela que atende as expectativas do cliente, buscando o melhoramento do desempenho organizacional (Sharma; Sinawi, 2021). Conseqüentemente, a qualidade dos serviços afeta o nível de satisfação do cliente, bem como sua lealdade (Dewi, 2021), sendo importante fator dentro da organização.

A complexidade da avaliação em serviço, levou diversos requisitos a serem considerados pelos clientes no momento da avaliação, assim alguns modelos de avaliação de qualidade permitem a aplicação à variados tipos de serviços (Freitas, 2018). Alguns dos mais utilizados são o modelo de qualidade de serviços de Grönroos, modelo SERVQUAL, modelo SERVPERF e o modelo Kano, que consideram a expectativa e o desempenho na avaliação. Na esfera dos serviços públicos, há diminuta problematização e elevada transferência passiva dos modelos desenvolvidos para organizações privadas para análise (Guenoun et al., 2016).

Nessa perspectiva, a simples aplicação de escalas desenvolvidas para serviços privados na avaliação da qualidade do serviço público pode não ser adequada. A qualidade do serviço público traz à noção de qualidade de serviço outra dimensão. Afora as encontradas no setor privado, as especificidades das dimensões existentes no setor público possuem impacto significativo na forma de percepção dos usuários dos serviços públicos (Guenoun et al., 2016). A qualidade do serviço está integrada a gestão pública por meio de sua atuação, pois na operacionalização de um serviço sua conceituação ganha forma.

02 INTRODUÇÃO

O monitoramento, cumprimento de padrões, bem como a comunicação de resultados, são iniciativas provindas da prestação de serviços e basilares no estabelecimento de padrões de qualidade em parceria com os usuários. Para De Waele (2021) há necessidade de ser desenvolvida estrutura de medição de desempenho que possibilitem aos serviços públicos e seus prestadores uma coordenação de dimensões de desempenho, de forma mais eficaz e alinhadas as contingências organizacionais.

Daí o mérito dos trabalhos que buscam criar medidas para avaliação da qualidade dos serviços públicos, visto que buscam analisar a qualidade dos serviços prestados, a partir da percepção do usuário, cidadão, beneficiário final. Em especial, no caso da qualidade, em que é possível a identificação de pontos de melhorias, bem como serem realizados acompanhamentos periódicos, visando maior eficácia e eficiência na prestação do serviço público. Além disso, cabe ser ressaltada a escassez de estudos com esse objetivo, que tratem da criação de medida para avaliação da qualidade de serviços públicos.

Nesse sentido, os gestores públicos quando do acompanhamento de suas ações, são desprovidos de medida específica para a esfera pública, ficando sujeitos à prática mais recorrentes para acompanhamento de resultados, como indicadores padrão ou a importação de medidas do setor privado, adaptadas ao contexto do setor público. Por conseguinte, entender como os usuários percebem a qualidade dos serviços públicos prestados é essencial para conhecimento e avaliação das necessidades de melhorias, planejamentos, bem como visibilidade quanto ao atendimento dos objetivos da administração pública, qual seja, o alcance do bem comum.

Portanto, percebe-se que a qualidade na esfera dos serviços públicos, tem recebido atenção limitada, uma vez que o debate a respeito das adaptações de ferramentas de marketing originárias do setor privado para o setor público não tem gerado influência nos modelos de mensuração publicados na literatura, modelos esses que não consideram as especificidades dos serviços público.

03 METODOLOGIA

O desenvolvimento da escala PUBLICSERV envolveu as seguintes fases.

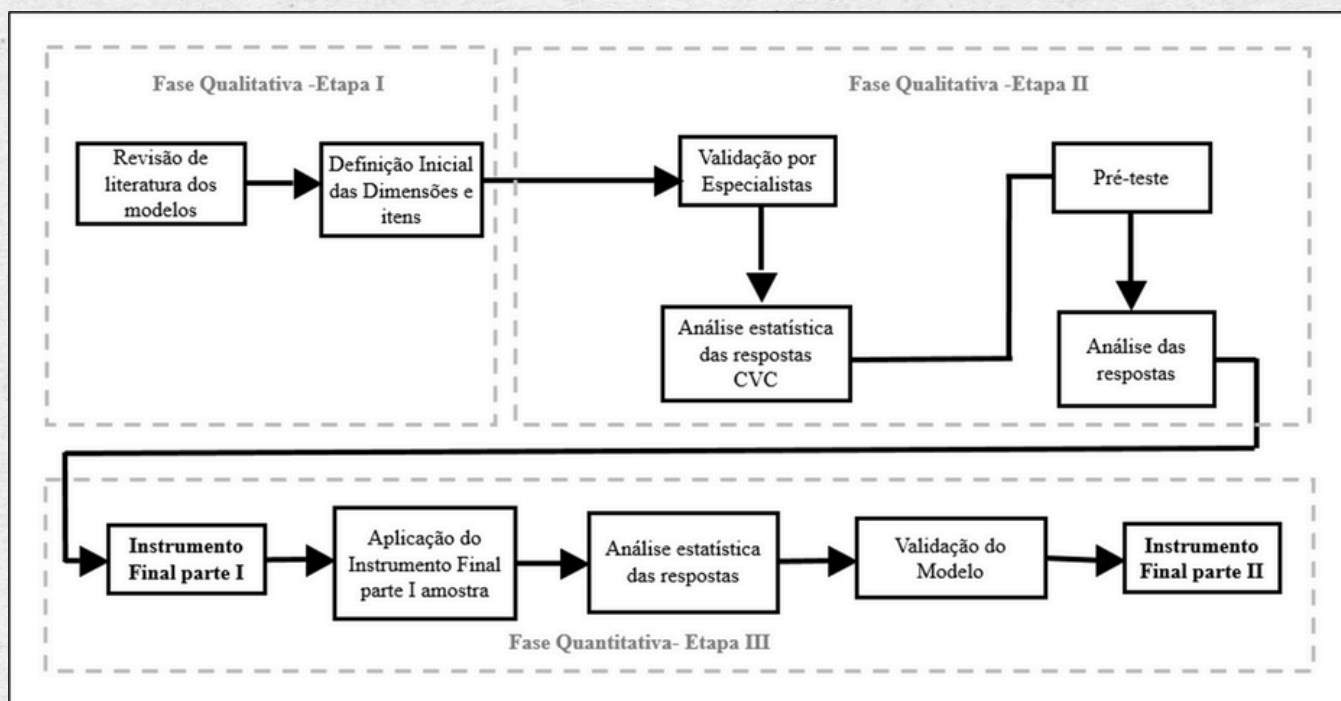
3.1 Percurso Metodológico

O percurso metodológico, inicia-se com a fase qualitativa, desdobrada com ampla revisão da literatura referente a modelos de avaliação da qualidade, a fim de buscar subsídios teóricos para definição da escala e dos seus construtos, bem como a construção do conjunto de itens iniciais. Em seguida, ocorreu a validação por especialistas, que se constitui da análise do conteúdo inicialmente desenvolvido e cálculo do Coeficiente de Validade de Conteúdo (CVC). Após, tem-se o pré-teste entregue a uma pequena amostra de indivíduos de diferentes perfis, com intuito de verificar a compreensão dos itens e consolidação do instrumento inicial.

Após, é realizada a fase quantitativa, em que ocorre a aplicação do instrumento para população de interesse a fim de ser alcançada a amostra prevista, e realização da análise fatorial exploratória, análise fatorial confirmatória para a validação dos construtos de primeira e as dimensões de segunda ordem da escala, e por consequência a organização final do instrumento. Por fim foi desenvolvida a metodologia de aplicação da escala de avaliação da qualidade do serviço público. A Figura 1 evidencia o trajeto de construção da escala PUBLICSERV.

03 METODOLOGIA

Figura 1 - Percurso metodológico da Escala PUBLICSERV.



Fonte: elaborado pelas autoras (2024).

3.2 Escala de Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos (PUBLICSERV)

A escala PUBLICSERV possui 50 itens para avaliação em escala tipo Likert de 5 pontos. É uma escala multidimensional com 07 construtos avaliativos, quais sejam, Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade e Satisfação. Os Quadros 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 e a Figura 2 mostram a PUBLICSERV.

03 METODOLOGIA

A seguir apresentaremos questões sobre prestação de serviço público. Para cada questão, indique o quanto VOCÊ CONCORDA que essas situações acontecem na utilização do serviço público escolhido.

Quadro 1 – Escala PUBLICSERV - Aspectos tangíveis.

ASPECTOS TAGÍVEIS	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1. O "órgão público X" possui equipamentos adequados para prestação do serviço.					
2. Os equipamentos utilizados pelos servidores do "órgão público X" não apresentaram problemas durante o atendimento.					
3. As instalações físicas do "órgão público X" eram confortáveis.					
4. As instalações físicas do "órgão público X" eram adaptadas aos serviços oferecidos.					
5. As instalações físicas do "órgão público X" eram bem equipadas.					
6. As instalações físicas do "órgão público X" eram modernas.					
7. As instalações do "órgão público X" eram adequadas às pessoas com deficiência.					
8. O espaço físico no "órgão público X" era adequado ao fluxo dos usuários.					
9. O horário de funcionamento do "órgão público X" era adequado a minha disponibilidade de tempo.					

Fonte: elaborado pelas autoras (2024).

Quadro 2– Escala PUBLICSERV - Confiabilidade.

COFIABILIDADE	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1. O "órgão público X" entregou o serviço no prazo estabelecido.					
2. O serviço do "órgão público X" foi prestado corretamente.					
3. Me senti ouvido pelo servidor que realizou o atendimento no "órgão público X".					
4. A ordem de atendimento do "órgão público X" respeitou as prioridades legais.					
5. O tempo de espera para o atendimento no "órgão público X" foi adequado.					
6. Me senti seguro com as informações recebidas durante o atendimento no "órgão público X".					
7. Obtive informações adequadas quanto ao serviço prestado pelo "órgão público X".					

Fonte: elaborado pelas autoras (2024).

03 METODOLOGIA

Quadro 3 – Escala PUBLICSERV - Relacionamento.

RELACIONAMENTO	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1. Os servidores do "órgão público X" foram prestativos.					
2. Os servidores do "órgão público X" forneceram informações precisas.					
3. Os servidores do "órgão público X" foram educados.					
4. Os servidores do "órgão público X" estavam dispostos a me ajudar.					
5. Os servidores do "órgão público X" deram atenção personalizada a minha necessidade.					
6. Os servidores do "órgão público X" foram capazes de responder às minhas dúvidas.					
7. Os servidores do "órgão público X" me pareceram qualificados.					
8. Os servidores do "órgão público X" tentaram auxiliar no atendimento da minha necessidade mesmo quando isso foi além de suas obrigações.					
9. O atendimento prestado pelos servidores do "órgão público x" é igual ao prestado a outras pessoas que buscam por atendimento.					

Fonte: elaborado pelas autoras (2024).

Quadro 4 – Escala PUBLICSERV - Valor público.

VALOR PÚBLICO	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1. Sinto que o serviço público prestado pelo "órgão público x" gera valor para a sociedade.					
2. Me parece justo que o governo utilize recursos públicos para manter os serviços prestados pelo "órgão público X".					
3. As informações divulgadas pelo "órgão público X" são suficientes para demonstrar a aplicação dos recursos públicos.					
4. Ao utilizar o serviço do "órgão público X" senti que minhas necessidades como cidadão foram atendidas.					
5. Durante o atendimento procurei preservar os bens públicos disponibilizados pelo "órgão público x".					

Fonte: elaborado pelas autoras (2024).

03 METODOLOGIA

Quadro 5 – Escala PUBLICSERV - Transparência.

TRANSPARÊNCIA	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1. Tive a oportunidade de avaliar o serviço oferecido pelo "órgão público X".					
2. O "órgão público x" disponibiliza amplo acesso às suas informações.					
3. O "órgão público X" possui canais eficientes de comunicação com a sociedade.					
4. O "órgão público X" disponibiliza diferentes formas de solicitação do serviço.					
5. Recebi informações claras sobre o serviço solicitado junto ao "órgão público X".					
6. Fui comunicado das formas de acompanhamento do andamento do serviço solicitado ao "órgão público x".					
7. Obtive informação sobre as formas de apresentar reclamações sobre o serviço prestado pelo "órgão público X".					
8. As informações sobre os serviços prestados pelo "órgão público X" são transparentes.					

Fonte: elaborado pelas autoras (2024).

Quadro 6 – Escala PUBLICSERV - Igualdade e legalidade.

IGUALDADE E LEGALIDADE	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1. Na prestação desse serviço percebi que a igualdade de tratamento entre os usuários é garantida pelo "órgão público x".					
2. Senti que o "órgão público X" me prestou um serviço justo em comparação com o que outros utilizadores receberam.					
3. As prioridades de serviço estabelecidas pelo "órgão público X" foram justas.					
4. Foram atendidos os aspectos legais envolvidos na prestação do serviço pelo "órgão público X".					
5. Senti que os meus direitos como cidadão foram respeitados na prestação do serviço pelo "órgão público X".					

Fonte: elaborado pelas autoras (2024).

03 METODOLOGIA

Quadro 7 – Escala PUBLICSERV - Satisfação.

SATISFAÇÃO	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1. Estou satisfeito com o serviço recebido do "órgão público X".					
2. Estou satisfeito com o atendimento prestado pelos servidores do "órgão público X".					
3. O serviço prestado pelo "órgão público x" atendeu as minhas expectativas.					
4. Eu recomendaria a utilização dos serviços prestados pelo "órgão público X".					

Fonte: elaborado pelas autoras (2024).

Portanto, através da escala PUBLICSERV há a possibilidade dos órgãos públicos realizarem uma ampla avaliação tanto dos serviços públicos de forma geral, quanto de um serviço público específico. Através de análise pautada em feedbacks reais as informações são apresentadas de forma clara e criteriosa, viabilizando aos gestores a verificação dos serviços mais deficitários, gaps, urgências, evoluções na prestação dos serviços, dentre outros, que levam a possibilidade de serem estabelecidas melhores estratégias e melhorias no desenvolvimento da gestão pública.

3.3 Metodologia de Aplicação da PUBLICSERV

A metodologia de aplicação da escala PUBLICSERV envolve cálculos simples de médias e somatórios destas, para que se encontre o resultado que classifica o nível de percepção da qualidade dos usuários dos serviços públicos. Desse modo, tem-se os passos a serem seguidos.

03 METODOLOGIA

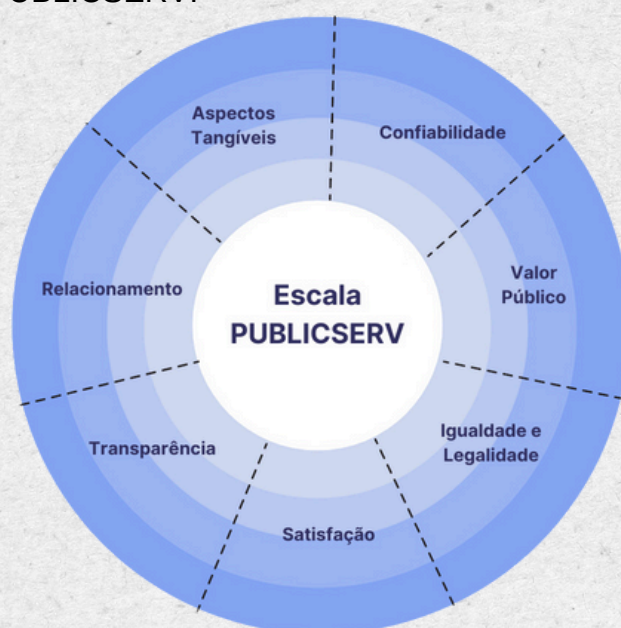
Etapa 1: A partir dos construtos gerados na AFE e após a coleta das informações com os usuários, codifica-se as dimensões de acordo com o Quadro 8:

Quadro 8 – Codificação dos itens da PUBLICSERV

Dimensão	Sigla	Itens	Codificação
Aspectos Tangíveis	AT	1, 2, 3 4, 5, 6, 7 e 8	Discordo totalmente = 1 Discordo = 2 Não discordo, nem concordo = 3 Concordo = 4 Concordo totalmente = 5
Confiabilidade	CONF	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 e 18	
Relacionamento	REL	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 e 27	
Valor Público	VP	28, 29 e 32	
Transparência	TRANSP	34, 35, 36, 37, 38, 40 e 41	
Igualdade e Legalidade	IL	42, 43, 44, 45 e 46	
Satisfação	SAT	47, 48, 49 e 50	

Fonte: elaborado pelos autores (2024).

Figura 2 - Escala PUBLICSERV.



Fonte: elaborado pelos autores (2024).

03 METODOLOGIA

Etapa 2: As percepções de cada j-ésimo respondente devem ser obtidas para cada uma das sete dimensões. A fórmula é uma média ponderada das respostas dos itens pertencentes a cada dimensão.

$$AT_j = 0.132*Item1_j + 0.123*Item2_j + 0.138*Item3_j + 0.145*Item4_j + 0.146*Item5_j + 0.109*Item6_j + 0.094*Item7_j + 0.115*Item8_j$$

$$CONF_j = 0.096*Item10_j + 0.118*Item11_j + 0.114*Item12_j + 0.096*Item13_j + 0.095*Item14_j + 0.120*Item15_j + 0.119*Item16_j + 0.122*Item17_j + 0.120*Item18_j$$

$$REL_j = 0.127*Item19_j + 0.119*Item20_j + 0.113*Item21_j + 0.128*Item22_j + 0.110*Item23_j + 0.115*Item24_j + 0.114*Item25_j + 0.099*Item26_j + 0.074*Item27_j$$

$$VP_j = 0.341*Item28_j + 0.329*Item29_j + 0.330*Item32_j$$

$$TRANSP_j = 0.144*Item34_j + 0.147*Item35_j + 0.129*Item36_j + 0.146*Item37_j + 0.129*Item38_j + 0.159*Item40_j + 0.146*Item41_j$$

$$IL_j = 0.199*Item42_j + 0.205*Item43_j + 0.211*Item44_j + 0.192*Item45_j + 0.193*Item46_j$$

$$SAT_j = 0.257*Item47_j + 0.235*Item48_j + 0.260*Item49_j + 0.247*Item50_j$$

03 METODOLOGIA

Etapa 3: A avaliação da qualidade dos serviços públicos percebida pelo respondente é a avaliação média das dimensões. Com isso, a seguinte expressão é utilizada para obter a avaliação da qualidade do serviço público de cada indivíduo:

$$PUBLICSERV_j = 0.127 \cdot AT_j + 0.159 \cdot CONF_j + 0.153 \cdot REL_j + 0.097 \cdot VP_j + 0.152 \cdot TRANSP_j + 0.155 \cdot IL_j + 0.157 \cdot SAT_j$$

Etapa 4: Após obter a avaliação individual, é possível calcular a avaliação de cada dimensão para a amostra total. Por exemplo, para a percepção dos Aspectos Tangíveis

$$AT_a = \frac{\sum_{j=1}^n AT_j}{n}$$

AT_a são os aspectos tangíveis para a amostra a ;

AT_j são os aspectos tangíveis para o respondente j , e

n é o número de respondentes.

Etapa 5: Obtendo os valores médios de cada dimensão para a amostra total, é possível calcular o nível de avaliação da qualidade dos serviços públicos na amostra, que é dado pela média das percepções nas sete dimensões.

$$PUBLICSERV_a = \frac{\sum_{j=1}^n PUBLICSERV_j}{n}$$

$PUBLICSERV_a$ é a qualidade percebida do serviço público na amostra a ;

$PUBLICSERV_j$ é a qualidade percebida do serviço público do respondente j ; e

n é o número de respondentes.

03 METODOLOGIA

Etapa 6: Avaliação da qualidade dos serviços públicos. A partir dos valores obtidos no passo 5, o nível de avaliação da qualidade dos serviços públicos na amostra pode ser classificado, conforme o Quadro 9.

Quadro 9 – Classificação da Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos pela amostra

Percepção da qualidade	Valores	Avaliação
Muito baixa	1,00 a 1,99	Os entrevistados selecionaram para a maioria dos itens discordo totalmente ou discordo, indicando uma avaliação muito baixa da qualidade dos serviços públicos.
Baixa	2,00 a 2,99	Os respondentes selecionaram a maioria dos itens discordo ou não discordo, nem concordo, indicando uma avaliação baixa da qualidade dos serviços públicos.
Alta	3,00 a 3,99	Os entrevistados responderam a maioria dos itens não discordo, nem concordo ou concordo, indicando uma avaliação alta da qualidade dos serviços públicos.
Muito alta	> 3,99	Os entrevistados responderam a maioria dos itens concordo ou concordo totalmente, indicando uma avaliação muito alta da qualidade dos serviços públicos.

Fonte: elaborado pelas autoras (2024).

A escala PUBLICSERV foi elaborada para ser autoadministrada por meio de instrumentos online.

04 DIAGNÓSTICO INICIAL

A diminuta existência e tentativas de criação de escalas específicas para avaliação da qualidade dos serviços públicos pode ser reconhecida como uma das causas que expliquem a elevada utilização de escalas criadas para a iniciativa privada serem adaptadas e utilizadas em para a avaliação da qualidade desses. Quando tratamos de serviços de saúde, os quais são previstos na Constituição Federal (1988), sua previsão é clara de que devem ser prestados de forma gratuita pelos estados e municípios visando o atendimento dos direitos sociais da população.

As unidades de Pronto Atendimentos – UPAs são componentes da Política Nacional de Atenção às Urgências do Ministério da Saúde, concentrando atendimentos de média complexidade, estando integrada a atenção básica, domiciliar, hospitalar e serviço de atendimento móvel de urgência - SAMU. Operam 24 horas ininterruptamente, de forma regionalizada bem como garantem o encaminhamento aos cuidados de outras unidades de referência (Ministério da Saúde, 2024).

Diante da sua representatividade, enquanto política pública de saúde, um monitoramento contínuo nos serviços prestados é de suma importância (Ruivo et al., 2021). Na esfera dos serviços públicos de saúde, a satisfação do usuário é fundamental, sendo termômetro de medição da qualidade dos serviços prestados. Se visada uma gestão que busca por qualidade, os usuários são os principais agentes na avaliação (Marcato et al., 2023).

No cenário atual, uma das medidas promissoras e urgentes é a construção de uma cultura de avaliação do serviços públicos. O entendimento da percepção dos usuários dos serviços de saúde é fundamental para o entendimento da atual situação, bem como para planejamento de melhorias e atendimento dos objetivos da gestão pública das políticas de saúde. Portanto, entende-se que para que se possa ter um conjunto de indicadores e de dados informacionais claros, é fundamental a criação e implantação de sistemas de avaliação.

05 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Em 2003, através da Portaria n.º 1863, de 29 de setembro, o Governo Federal, institui a Política Nacional de Atenção às Urgências, a ser implantada em todas as unidades federadas, respeitadas as competências das três esferas de gestão. A implantação se dá por regiões, por meio dos Planos de Ação Regional de Atenção às Urgências, os quais são discutidos e aprovados por comissão intergestora bipartite (CIB), formada pelo Município solicitante e o respectivo Estado, para posterior envio ao Ministério da Saúde.

Para tal, as discussões abrangem desde equipamentos a serviços disponíveis até as demandas por novas unidades de saúde locais. O que é pleiteado por meio da apresentação dos estudos locais, regionais e estaduais e, ainda irá depender da disponibilidade de recursos orçamentários das três esferas – Município, Estado e União, se aprovados.

A habilitação deve ser encaminhada junto à Secretaria Estadual de Saúde da região, pois a Portaria GM/MS 1.997, de 24 de novembro de 2023, descentralizou os procedimentos de habilitação, cabendo agora às Secretarias Estaduais de Saúde a análise e aprovação dos requerimentos de serviços na rede de urgência, bem como o encaminhamento ao Ministério da Saúde para homologação, a qual será realizada por meio do Sistema de Apoio à Implementação de Políticas em Saúde (SAIPS).

Com relação a qualificação, que deve ser renovada a cada 03 anos, e em sendo atendidos os requisitos há incremento dos valores de custeio, a avaliação da qualidade dos serviços prestados poderia auxiliar. Pois não somente os requisitos constantes em legislações do Ministério da Saúde para ser mantida a qualificação devem ser pauta no desenvolvimento da gestão dos serviços de saúde prestados nas UPAs.

05 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Por fim, apesar das avaliações se concentrarem de sobremaneira nas condições de manutenção da qualificação dos serviços, que são de operacionalização dos gestores, a aplicação de ferramentas de apoio a gestão da qualidade vem fortalecer o desenvolvimento da gestão pública. Além de possibilitarem a efetiva participação do usuários esses serviços, pois suas percepções são de grande valor para detecção dos pontos mais urgentes de melhorias, fortalecem a criação de valor público e o atingimento do bem comum.

06 PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DA PUBLICSERV NAS UPAS

Com a intenção de auxiliar as UPAS na implantação da escala PUBLICSERV foi desenvolvido um plano de ações, a partir da ferramenta de qualidade 5W2H. Essa ferramenta constrói um plano a partir da definição das seguintes questões simples, como: what (o quê), why (por que), who (quem), when (quando), where (onde), how (como) e how much (quanto).

A seguir, o Quadro apresenta o plano de ações para as UPAS, por meio da aplicação da ferramenta 5W2H.

Quadro 10 - Plano de implantação da PUBLICSERV nas UPAS.

1º O que? (What?)	2º Por quê? (Why?)	3º Onde (Where?)	4º Quando? (When?)	5º Quem? (Who?)	6º Como? (How?)	7º Quanto custa? (How much?)
Apresentação da PUBLICSERV para a Secretaria de Saúde do Estado/Distrito Federal e Municípios	As UPAS não possuem até o presente momento um instrumento validado e confiável	4ª Coordenadoria Regional de Saúde em Santa Maria	Segundo semestre de 2024	Responsáveis pela PUBLICSERV (autora e orientadora dessa dissertação)	Envio de e-mail solicitando reunião para apresentação da PUBLICSERV	Momento sem custos
Após aprovação pela Comissão de gestores bipartite (Estado-Município) apresentação para o Administrador da unidade da UPA	Para discussão das possibilidades de implementação do instrumento.	Diversas unidades existentes pelo país, inicialmente podendo ser implementada junto ao Estado do Rio Grande do Sul – Município de Santa Maria	A definir data da reunião dentro do 2º semestre de 2024.	Gestores, Administradores das unidades, representante da Secretaria de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de Santa Maria e responsáveis pela PUBLICSERV.	Envio de Ofício solicitando participação para proposição na reunião do comitê intergestor.	Sem custos.
Estruturação e aprovação do instrumento de aplicação nas UPAS	Para finalização do instrumento	Internet	Primeiro semestre de 2025	Servidores da Secretaria de Inovação e Tecnologia da Informação	Por meio de reuniões	Momento sem custos
Construção do instrumento na plataforma de pesquisa internet	Para o encaminhamento do instrumento aos usuários.	Secretaria de Inovação e Tecnologia da Informação	Primeiro semestre de 2025	Servidores da Secretaria de Inovação e Tecnologia da Informação	Por meio das atividades de operacionalização da Secretaria de Inovação e Tecnologia da Informação.	Momento sem custos
Campanhas de sensibilização prévia aos usuários	Para se iniciar a participação dos	Nas unidades das UPAS, Sites da Secretaria de	Primeiro semestre de 2025	Responsáveis pela gestão das UPAs, podendo	- Através de informes por e-mails aos gestores	Custos com materiais

Fonte: elaborado pelos autoras (2024).

06 PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DA PUBLICSERV NAS UPAS

Quadro 10 - Plano de implantação da PUBLICSERV nas UPAS.

1º O que? (<i>What?</i>)	2º Por quê? (<i>Why?</i>)	3º Onde (<i>Where?</i>)	4º Quando? (<i>When?</i>)	5º Quem? (<i>Who?</i>)	6º Como? (<i>How?</i>)	7º Quanto custa? (<i>How much?</i>)
Primeira Aplicação da PUBLICSERV aos usuários das UPAs.	Para verificar o nível de participação inicial em vista das campanhas de participação da avaliação dos serviços das UPAs	Usuários atendidos nas unidades Santa Maria/RS.	Segundo semestre de 2025	Responsáveis pela gestão das UPAs, podendo serem assistidos pelos responsáveis pela PUBLICSERV.	Via Sistema de envio de mensagem – SMS	Momento sem custos
Estimação e Análise dos Resultados gerais, por UPA.	Consolidação dos dados para fins de formalizá-los por meio de relatórios.	Gestores/Administradores das UPA	Segundo semestre de 2025	Responsáveis pela gestão das UPAs	Por meio de reuniões.	Momento sem custos
Reunião da avaliação da 1ª aplicação da PUBLICSERV	Avaliar a participação dos usuários, além da prévia sobre avaliação dos serviços prestados.	Reunião com o Administrador de cada UPA.	Segundo semestre de 2025	Responsáveis pela gestão da UPA, podendo serem assistidos pelos responsáveis pela PUBLICSERV	Por meio de reuniões.	Diárias e passagens para servidores.
Ajustes da PUBLICSERV e definição dos procedimentos institucionais para aplicação de forma definitiva	- Exigência do Ministério da Saúde - as UPAs não possuem até o presente momento um instrumento validado e confiável.	Gestores das unidades e responsáveis pelas pactuações da Comissão Biopartite.	Primeiro semestre de 2026	Responsáveis pela gestão das UPAs, podendo serem assistidos pelos responsáveis pela PUBLICSERV.	Definição final do fluxo de processo de avaliação contínua dos serviços de saúde prestados nas UPAs.	Momento sem custos.
Início e Fechamento do período das avaliações	Coleta dos dados e demais estimativas.	Gestor da Unidade	De forma contínua.	Gestores das unidades.	Via sistemas de envio de mensagem – SMS.	Momento sem custos
Confecção dos Relatórios	Divulgação dos dados via portal institucional	Gestor da unidade	Todos os semestres	Gestores das unidades	Por meio de reuniões.	Momento sem custos

Fonte: elaborado pelas autoras (2024).

07 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A propositura de uma metodologia de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados pelas UPAs constitui apenas um meio pelo qual poderá se processar e operacionalizar a mensuração de tais serviços. Desse modo, é fundamental o envolvimento de todos agentes responsáveis pela materialização da implementação, a começar pelo interesse da gestão.

A implementação da escala PUBLICSERV busca melhorar os processos de avaliação da qualidade dos serviços públicos das UPAs, buscando propiciar maior clareza de feedbacks e melhorias na gestão pública. Além disso é um processo que valoriza a participação social, ou seja a percepção dos usuários dos serviços públicos.

Nesse sentido, este trabalho se apresenta como uma ferramenta útil e adequada para avaliação da qualidade dos serviços públicos. Ressalta-se que a escala PUBLICSERV é dotada de adaptabilidade aos mais diversos serviços públicos, sendo contemporânea e possui amplo potencial de aplicação. É inovadora por propor uma nova medida de avaliação da qualidade dos serviços públicos pela percepção de seus usuários.

Por possuir caráter multidimensional é capaz de abranger diversos aspectos e especificidades desses serviços. Seu potencial de aplicação deriva do fato de possuir elevada usabilidade por todos os órgãos públicos que desejarem avaliar a qualidade dos seus serviços. Observa-se ainda o alto potencial de impacto, já que a avaliação é um requisito fundamental para a obtenção de feedbacks e, conseqüentemente, para a implantação de melhorias na gestão pública.

REFERÊNCIAS

BENDERMACHER, G. W. G. et al. Unravelling quality culture in higher education: a realist review. *Higher education*, v. 73, n. 1, p. 39-60, 2017.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Presidência da República, [2021]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em: 07 abr. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Unidade de Pronto Atendimento. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/u/upa-24h>. Acesso em: 20 abril 2023.

DE WAELE, Lode et al. “A little bit of everything?” Conceptualising performance measurement in hybrid public sector organisations through a literature review. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, 2021.

DEWI, S. K. Pengukuran kualitas layanan pada jasa pengiriman barang berdasarkan persepsi pelanggan dengan metode servperf dan importance performance analysis. In: *Prosiding SENTRA (Seminar Teknologi dan Rekayasa)*. 2021. p. 45-52.

DO NASCIMENTO GOMES, Ana Carolina et al. A aplicação das ferramentas da qualidade na criação de Procedimentos Operacionais Padronizados em dois restaurantes de meios de hospedagem no Rio de Janeiro. *Exacta*, v. 16, n. 2, p. 95-106, 2018.

FREITAS, T. G. Avaliação da qualidade do serviço de clínicas médicas: uma comparação entre os requisitos do cliente e os modelos SERVQUAL e GRONROOS. 2018.

GUENOUN, Marcel; GOUDARZI, Kiane; CHANDON, Jean-Louis. Construction and validation of a hybrid model to measure perceived public service quality (PSQ). *International Review of Administrative Sciences*, v. 82, n. 1, p. 208-230, 2016.

REFERÊNCIAS

MARCATO, João Guilherme et al. Modeling quality, satisfaction and perceived crowding in public healthcare: a study with low-income Brazilian patients. *Gestão & Produção*, v. 30, p. e10722, 2023.

RUIVO, Ana Carolina Oliveira et al. Disponibilidade de insumos para o planejamento reprodutivo nos três ciclos do Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica: 2012, 2014 e 2018. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 37, p. e00123220, 2021.

SARQUIS, A. B. et al. Mídias sociais como estratégia de marketing: Estudo multicaso em Instituições de Ensino Superior no Brasil. *Revista ESPACIOS*, v. 37, n. 15, 2016.

SHARMA, S.; SINAWI, S. Organizational Performance Influenced by Academic Service Quality: An Investigation in Public Universities in Malaysia. *Education Research International*, v. 2021, 2021.

SILVA, Briany Campos do Carmo; TROMBINI, Jéssica de Castro; CORREA, Rafaela Saraiva. Aplicação das ferramentas diagrama de Ishikawa E 5W2H: um estudo de caso em uma microempresa de móveis no sul de minas. -, 2019.