



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

AMARILDO MACEDO BRASIL

SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO SERVIÇO PÚBLICO – uma investigação no Subsistema
Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS/UFRR).

RECIFE

2025

SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO SERVIÇO PÚBLICO – uma investigação no Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS/UFRR).

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração (PROPAD) do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), na linha de Gestão Organizacional, como requisito à obtenção do título de Mestre em Administração.

RECIFE

2025

.Catalogação de Publicação na Fonte. UFPE - Biblioteca Central

Brasil, Amarildo Macedo.

Satisfação do cliente no serviço público - uma investigação no Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS/UFRR) / Amarildo Macedo Brasil. - Recife, 2025.
99f.: il.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2025.

Orientação: Salomão Alencar de Farias.

Inclui referências e anexos.

1. Satisfação; 2. Atendimento; 3. Usuário; 4. Serviço Público.
I. Farias, Salomão Alencar de. II. Título.

UFPE-Biblioteca Central

AMARILDO MACEDO BRASIL

SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO SERVIÇO PÚBLICO – uma investigação no Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS/UFRR).

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração (PROPAD) do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), na linha de Gestão Organizacional, como requisito à obtenção do título de Mestre em Administração.

Aprovado em: 25/ 04 / 2025.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Salomão Alencar de Farias. Universidade Federal de Pernambuco (Orientador)

Prof. Dr. Fernando Gomes de Paiva Junior. Universidade Federal de Pernambuco (Examinador Interno)

Prof. Dr. Francisco Vicente Sales Melo. Universidade Federal do Ceara (Examinador Externo)

RECIFE

2025

Dedicatória

A minha saudosa mãe Maria do Carmo Macedo Brasil
e toda Família Brasil pelos esforços envidados
e por acreditarem em meu potencial.

AGRADECIMENTOS

A minha saudosa matriarca Maria do Carmo Macedo Brasil.

A toda Família Brasil que de uma maneira ou de outra me deram força e incentivo em continuar.

Ao corpo docente da UFPE e da UFRR pela parceria em poder nos proporcionar um aprendizado a mais em nosso Curriculum...visando garantir a satisfação no atendimento junto aos serviços prestados.

Ao meu orientador Prof. Dr. Salomão Alencar de Farias que sempre esteve disposto a me ajudar nos momentos nos quais fraquejei.

Aos meus colegas de mestrado que estavam fortalecendo uns aos outros com palavras de incentivo.

A Gestão e toda Equipe do SIASS/UFRR que sempre estiveram dispostos a me ajudar em relação as informações que eu precisava colher e ter para melhorar na contextualização dessa Dissertação.

RESUMO

Esta dissertação investiga a satisfação no serviço público. O estudo é relevante por buscar compreender a dinâmica da qualidade dos serviços oferecidos na satisfação dos usuários de um serviço público. A pesquisa adotou uma abordagem quantitativa, utilizando um questionário estruturado (survey) com aplicação da Escala SERVQUAL para mensurar a desconformação das expectativas e como as dimensões do SERVQUAL se relacionam com a satisfação com os serviços. A análise dos dados fez uso de técnica uni e multi variadas, em especial a regressão múltipla que revelou uma relação significativa entre a qualidade percebida dos serviços prestados junto ao SIASS/UFRR e o nível de satisfação dos usuários. Os principais achados revelaram altos níveis de satisfação em relação à cordialidade e disponibilidade dos colaboradores, enquanto áreas como o tempo de espera para procedimentos periciais apresentaram maior índice de insatisfação. Os dados demográficos mostraram que a maioria dos respondentes são servidores com mais de 11 anos de serviço público e elevado nível de escolaridade. O estudo recomenda a implementação de estratégias para reduzir os tempos de espera e fortalecer a infraestrutura dos serviços, além da aplicação contínua de ferramentas de avaliação para monitoramento e melhoria constante dos serviços prestados. As contribuições teóricas deste estudo são significativas, pois avançam a compreensão sobre a satisfação do usuário no contexto do serviço público, um campo ainda pouco explorado na literatura acadêmica. Ao adaptar o modelo SERVQUAL, amplamente utilizado no setor privado, para o contexto do SIASS/UFRR, e combiná-lo com o SERVPERF para melhor avaliação da qualidade percebida, a pesquisa oferece uma abordagem inovadora para mensurar e analisar os serviços públicos. Além disso, este estudo contribui para a literatura acadêmica em áreas como administração pública, gestão da qualidade e políticas públicas, servindo como referência para pesquisas futuras sobre a avaliação da satisfação dos usuários em instituições governamentais. A adaptação metodológica do SERVQUAL e SERVPERF amplia as possibilidades de aplicação desses modelos em outras instituições públicas, permitindo análises comparativas e contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados à sociedade. Os resultados também podem embasar a formulação de políticas de gestão mais eficientes, alinhadas aos princípios da Nova Gestão Pública e à busca por maior transparência e eficiência no setor público. Dessa forma, o trabalho reforça a importância de integrar conceitos de gestão da qualidade e satisfação do usuário em políticas públicas, oferecendo subsídios para futuras pesquisas e práticas administrativas.

Palavras-chave: Satisfação, Atendimento, Usuário, Serviço Público

Abstract

This dissertation investigates satisfaction in public service. The study is relevant as it seeks to understand the dynamics of service quality in user satisfaction within a public service context. The research adopted a quantitative approach, using a structured questionnaire (survey) with the application of the SERVQUAL Scale to measure the disconfirmation of expectations and how the SERVQUAL dimensions relate to service satisfaction. The data analysis employed univariate and multivariate techniques, particularly multiple regression, which revealed a significant relationship between the perceived quality of the services provided by SIASS/UFRR and the level of user satisfaction. The main findings revealed high satisfaction levels regarding the cordiality and availability of staff, while areas such as waiting times for medical examination procedures showed higher dissatisfaction levels. Demographic data indicated that most respondents are public servants with over 11 years of service and a high level of education. The study recommends implementing strategies to reduce waiting times and strengthen service infrastructure, as well as the continuous application of evaluation tools for monitoring and constant improvement of services provided. The theoretical contributions of this study are significant, as they advance the understanding of user satisfaction in the context of public service, a field still underexplored in academic literature. By adapting the SERVQUAL model—widely used in the private sector—to the context of SIASS/UFRR and combining it with the SERVPERF model for a better assessment of perceived quality, the research offers an innovative approach to measuring and analyzing public services. Moreover, this study contributes to the academic literature in areas such as public administration, quality management, and public policy, serving as a reference for future research on user satisfaction assessment in governmental institutions. The methodological adaptation of SERVQUAL and SERVPERF broadens the applicability of these models in other public institutions, enabling comparative analyses and contributing to the improvement of services provided to society. The results can also support the formulation of more efficient management policies, aligned with the principles of New Public Management and the pursuit of greater transparency and efficiency in the public sector. Thus, the study reinforces the importance of integrating quality management and user satisfaction concepts into public policies, providing a foundation for future research and administrative practices.

Keywords: User, Satisfaction, Service, Public Service.

Lista de Abreviaturas e Siglas

CAp	Escola de Aplicação da UFRR
CDU	Código de Defesa do Usuário
CiRM	Citizen Relationship Management
CRM	Customer Relationship Management
DOU	Diário Oficial da União
DSAS	Diretoria de Saúde e Assistência Social
EaD	Educação à Distância
MEC	Ministério da Educação e Cultura
MI	Marketing Interno
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
MS	Ministério da Saúde
NGP	Nova Gestão Pública
PASS	Política de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho do Servidor Público Federal
PDRAE	Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado
PNAES	Plano Nacional de Assistência Estudantil
PMAQ-AB	Plano Nacional de Melhoria ao Acesso e da Qualidade de Atenção Básica
QFD	Desdobramento da Função Qualidade
SERVPERF	Service Performance
SERVQUAL	Service Quality
SIASS	Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor
SIPEC	Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal
UBSs	Unidade Básica de Saúde
UFRR	Universidade Federal de Roraima

SUMÁRIO

I – INTRODUÇÃO	12
1.1 – Problema de pesquisa.....	15
1.2 – Objetivos	17
1.2.1 – Objetivo Geral	17
1.2.2 – Objetivos Específicos	17
1.3 – Justificativa do estudo	17
II – REFERENCIAL TEÓRICO	20
2.1 – Breve histórico da Universidade Federal de Roraima – (UFRR); Criação, implantação e implementação do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor – (SIASS/UFRR).....	20
2.1.1 – O que é o SIASS e seu objetivo principal	21
2.1.2 – O SIASS – Quando foi criado?	21
2.1.3 – Implantação e implementação do SIASS junto a UFRR	22
2.2 – Definições de satisfação	23
2.3 – Porque a satisfação no Serviço Público – desafios e problemas.....	25
2.4 – Surgimento da Nova Gestão Pública.....	27
2.5 – Ações que visam melhorias junto ao Setor Público	27
2.6 – Atendimento ao cidadão – Burocracia – desconhecimento do usuário.....	32
2.7 – Fatores que influenciam a satisfação dos usuários.....	34
2.8 – Aplicação do Modelo SERVQUAL em contexto de Saúde Pública.....	35
2.9 – O Modelo SERVQUAL e suas limitações	38
III – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	42
3.1 – Natureza da pesquisa	42
3.1.1 – Escala SERVQUAL e o Modelo de Desconfirmação das Expectativas.....	42
3.2 – Amostra da pesquisa	44
3.3 – Coleta e Análise dos Dados	45
3.3.1 – Análise da Escala SERVQUAL adaptada ao contextos do SIASS/UFRR.....	47
IV – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	50
4.1 – Dados Demográficos dos Respondentes.....	50
4.2 – Mensuração do Nível de Qualidade do Serviço	58

4.2.1 – Cálculo das médias e desvios-padrão para cada pergunta, sendo atribuído as Respostas (%)	58
4.3 – Satisfação com o Serviço do SIASS/UFRR	69
V – CONCLUSÃO.....	73
5.1- Limitações do Estudo	75
5.2 – Recomendações para futuras pesquisas	77
VI – REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO	81
ANEXO 1 – Questionário, Satisfação do Serviço e Dados Demográficos dos Respondentes	88
ANEXO 2 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	91
ANEXO 3 – Gráficos Demonstrativos do Questionário de Satisfação.....	92
BLOCO I – Mensuração do Nível de Qualidade do Serviço	92
BLOCO II – Satisfação com o Serviço do SIASS/UFRR	97
BLOCO III – Dados Demográficos dos Respondentes	98

I – INTRODUÇÃO

O serviço público no Brasil especialmente nas universidades federais, enfrenta diversos desafios que impactam a qualidade do atendimento e geram insatisfação entre os usuários. Apesar de seu papel crucial na promoção da educação superior e na produção do conhecimento, essas instituições frequentemente lidam com problemas estruturais, como a falta e/ou o corte de recursos financeiros, a burocracia excessiva e a insuficiência de pessoal qualificado (SILVA; ALMEIDA, 2015). Essas dificuldades contribuem para atrasos nos serviços administrativos, insuficiência de infraestrutura, e por vezes, um atendimento aquém das expectativas dos estudantes, professores e demais integrantes da comunidade acadêmica.

Esta dissertação aborda a mensuração da qualidade e da satisfação dos usuários no serviço público, frequentemente alvo de críticas relacionadas ao atendimento deficiente, à ausência de ferramentas eficazes para mensurar a satisfação dos usuários e a acomodação dos servidores, muitas vezes associada à estabilidade. Tais questões impactam diretamente a qualidade dos serviços prestados e a experiência dos cidadãos que deles necessitam (LEI; MacCANN, 2022; SHEN, et al. 2020 e ZONG; BUSSER; SHAPOVAL, 2021).

Neste contexto, observa-se a oportunidade de desenvolver pesquisas que promovam uma compreensão mais aprofundada da dinâmica entre qualidade percebida e satisfação no serviço público, possibilitando o aprimoramento de processos e resultado em um atendimento mais eficiente e transparente. A presente dissertação investigou a literatura relacionada à satisfação e a percepção da qualidade no contexto do serviço público (LEE; PARK, 2022; KUMAR; GUPTA, 2022).

A década de 1990 trouxe várias mudanças junto a legislação trabalhista, como as relacionadas ao Processo Celetista para o Regime Jurídico Único, RJU (Lei 8.112, de 11.12.1990) e proporcionou diversos fatores que incentivaram os indivíduos a buscarem melhorias em suas condições de vida e trabalho, onde a “satisfação em fazer bem feito” tornou-se um motor de motivação para a conclusão de suas tarefas. Conforme Feitosa e Costa (2016) transformar os atributos do trabalhador em vantagem competitiva é um desafio para as organizações públicas. Para gestores das repartições públicas, é crucial entender os fatores e variáveis que geram satisfação e motivação nos seus comandados,

uma vez que evitar a insatisfação dos subordinados pode reduzir a evasão dos mesmos (FERREIRA, 2016).

A Lei nº 8.112/90 que dispõe sobre o RJU dos servidores públicos civis da União, Autarquias e das Fundações Públicas Federais trata da estabilidade junto ao Setor Público que ocorre após três anos de exercício (estágio probatório), conforme a Emenda Constitucional Nº 19/98. É importante manter a motivação e a satisfação dos servidores, pois esses fatores servem como indicadores dos estímulos recebidos por eles. De acordo com Ferreira (2016), os gestores das repartições públicas devem entender os reais fatores e variáveis que geram a satisfação dos servidores, indo além do serviço em si para compreender quem está executando-o.

Garantir a satisfação do servidor é o resultado esperado do equilíbrio entre o indivíduo e o trabalho (SPECTOR, 2010). De modo amplo, a satisfação do usuário é definida como uma avaliação do cuidado recebido, considerando especialmente a expectativa do paciente e sua experiência prévia com serviços similares (GILL; WHITE, 2009).

Outra mudança crucial que ocorreu na década 1990 foi a modernização dos serviços, com a implantação de soluções tecnológicas, ocorrendo desta forma uma mudança significativa no perfil dos usuários dos serviços públicos, pois os cidadãos têm acesso a uma quantidade expressiva de informações e apresentam necessidades cada vez mais diversificadas. Isso resulta em uma pressão crescente sobre a administração pública para focar nas necessidades reais da sociedade (KANABIRAN; XAVIER; ANANTHARAAJ, 2004).

De acordo com Paiva Júnior (2022), a inovação tecnológica e o uso de redes inter organizacionais são fundamentais para aprimorar a eficiência e a qualidade dos serviços públicos, nesse contexto, a digitalização emergiu como um ponto essencial para modernizar a administração pública, tornando-a mais eficiente e capaz de atender melhor aos cidadãos. (TRIVELLATO, MARTINI; CAVENAGO, 2021).

No entanto, a tecnologia sozinha não resolve todos os problemas do serviço público, que é composto por indivíduos que muitas vezes não estão preparados, motivados ou satisfeitos com suas funções conforme destacam Smith e Johnson (2022).

Por sua vez, autores como Trivellato; Martini e Cavenago (2021) ressaltam, que a inovação no Setor Público está vinculada a modernização dos processos - como a percepção de honestidade e a abertura institucional -, à eficiência dos serviços e à criação de soluções centradas nos usuários. Neste contexto, os cidadãos passam a ter maior facilidade de acesso às informações, bem como mais clareza e completude nas comunicações de acordo (GRIMMELIKHUIJSEN et al., 2013; PIOTROWSKI; VAN RYZIN, 2017; BANNISTER; CONNOLLY, 2011). A presente pesquisa, portanto, vem complementar tais iniciativas, ao propor melhorias na comunicação, na transparência e na eficiência operativa com base na mensuração do nível de satisfação dos usuários com os serviços recebidos.

Diversos estudos destacam a importância da satisfação do consumidor no Setor de Saúde, dando em especial a atenção quanto ao nível de satisfação recebida pelo serviço prestado, em um estudo específico, identificou-se quatro variáveis, tais como: confiabilidade e atendimento tem um impacto significativo na satisfação e fidelidade do cliente, Como também a qualidade do serviço, a tecnologia de autoatendimento e o preço são fatores essenciais para garantir a satisfação do cliente (OKANO; GOMES, 2020; CANTALINO et al., 2021; SILVA et al., 2022). Hultén (2011), propõe o conceito de marketing experiencial e refere-se à criação de uma experiência sensorial e emocional única para o consumidor indo muito além da funcionalidade do serviço ou do produto, visando criar um vínculo profundo com a marca e essa experiência envolve a interação dos consumidores com o ambiente físico x elementos sensoriais e estímulos emocionais.

Estes estudos ressaltam a importância de proporcionar um atendimento de saúde de qualidade para garantir a satisfação do cidadão em comparação com os serviços públicos, o experiencial de Hultén, visa melhorar a percepção dos cidadãos quanto a qualidade do serviço gerando maior satisfação, ou seja, melhora nas áreas de espera com a aplicação de cores suaves, iluminação agradável e assentos confortáveis, com colaboradores mais empáticos e corteses, além de agilizar o atendimento e personalizar a experiência do usuário iria transformar a percepção dos serviços e aumentar a satisfação (HULTÉIN, 2011; ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2018).

A implantação da Nova Gestão Pública (NGP) proposta pelo governo federal enquanto “gestor maior”, junto ao Estado, foi uma dessas iniciativas que se materializou com a edição do Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado Brasileiro (1995-1998)

e a utilização de tecnologias da informação facilitou a transparência e ajudou gestores a entenderem as reais necessidades dos cidadãos (KANABIRAN et al. 2004; SCHELLONG, 2008; LARA; & GOSLING, 2016). Embora a Gestão do Relacionamento com o Cidadão (Citizen Relationship Management - CiRM) tenha sido adotada mundialmente para aprimorar o relacionamento entre governo e cidadãos, pouco se sabe sobre o campo científico do CiRM. Pois, as pesquisas existentes são em sua maioria, empíricas e necessitam de aprimoramento conceitual para possibilitar desenvolvimentos teóricos e empíricos construtivos. A adoção, implementação e eficiência das estratégias do CiRM, além da integração dessas estratégias nos diferentes níveis do governo, ajudarão a compreender o estado atual do conhecimento sobre o CiRM e contribuirão para a eficiência das práticas e serviços públicos (DEMO; PESSOA, 2015).

O CiRM é uma filosofia gerencial que representa o esforço dos governos para atender com rapidez e precisão às necessidades dos cidadãos, promovendo mudanças nas políticas, práticas e procedimentos no Setor Público (SHAIKH; KHAN, 2014). Estudos em políticas públicas como saúde, transporte e previdência social podem trazer novos insights para a discussão sobre Gestão do Relacionamento, identificando se há abordagens distintas dependendo da política pública em questão e o conceito de governo eletrônico vai além da aplicação de novas tecnologias: é sobre como essas inovações podem criar valor público (VARGAS et al., 2021).

Paiva Junior (2017) destaca que a modernização dos serviços públicos, através de plataformas digitais, pode melhorar significativamente a satisfação dos usuários ao reduzir a burocracia e otimizar o atendimento. Vale lembrar que a tecnologia digital surgiu como um vetor para criação de novos serviços e no Setor Público veio como uma excelente inovação e permitiu criação de serviços personalizados, acessíveis e eficientes e facilitou a interação cidadão x colaboradores públicos, além de garantir que qualidade e rapidez para o atendimento sejam atendidas (ORBORNE; RADNOR; NASI, 2013; BOYNE, 2002; HOOD, 1991).

1.1 – Problema de pesquisa

Teorias e estudos foram estabelecidos em que a satisfação no trabalho poderia ser descrita como sentimentos, atitudes e preferências, a satisfação do empregado colaboraria com a obtenção de resultados positivos, alcance de metas além de gerar força ativadora

(CHEN, 2008; BEALE, 2007; GODOI; FREITAS; CARVALHO, 2011), por sua vez, a percepção dos usuários em melhorias junto ao serviço prestado pelos colaboradores do SIASS/UFRR poderá garantir melhoria num ambiente de trabalho mais saudável e atendimento mais eficiente (LEE; PARK, 2022).

Na Universidade Federal de Roraima o SIASS/UFRR desempenha um papel fundamental na promoção de atenção à saúde e bem-estar dos servidores federais dos órgãos partícipes da UFRR, como também, visa garantir um ambiente de trabalho saudável e seguro a seus colaboradores. Neste sentido, esta pesquisa de satisfação do usuário junto ao Setor Público se mostrou fundamental buscando avaliar três cenários possíveis: desconfirmação positiva (o serviço recebido supera as expectativas); confirmação (o serviço recebido corresponde as expectativas); e, desconfirmação negativa (o serviço prestado fica aquém das expectativas, gerando insatisfação) e a aplicação da Escala de Desconfirmação das Expectativas em conjunto com o Modelo SERVQUAL nos forneceu um diagnóstico mais preciso sobre a percepção dos usuários e orientar a formulação de políticas públicas mais eficientes (GOMES et al., 2020).

O SIASS/UFRR busca identificar e minimizar riscos ocupacionais, promover a saúde mental e física dos servidores e criar um ambiente de trabalho que favoreça o bem-estar que podem levar intrinsecamente uma pessoa a realizar atividades por pura satisfação (DECI; & RYAN, 2000). No entanto, assim como em outras Universidade Federais, o SIASS/UFRR enfrenta desafios significativos, como a escassez de recursos, a necessidade de modernização dos processos e a carência de profissionais especializados. Esses obstáculos podem levar a uma percepção de insatisfação entre os servidores (usuários) que são atendidos e a demora na realização das perícias (atendimento), também, podem ser considerados um fator de risco de realização e/ou prestação do serviço os quais devem ser resolvidos.

Para melhorar a eficácia do atendimento no SIASS/UFRR, é essencial investir em infraestrutura com a melhoria do ambiente físico, promover uma interação humana de qualidade, propor tecnologias interativas no setor de atendimento, além de capacitação de pessoal e políticas de saúde mais abrangentes (HULTÉIN, 2011; ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2018; BITNER, 1992). Ou seja, fortalecer esse Subsistema não só contribuirá para a melhoria da saúde dos servidores, mas também para o aprimoramento da qualidade do serviço público oferecido pelas universidades aos seus usuários.

Diante desse contexto, a pergunta de pesquisa que norteia este estudo é: **Quais dimensões da qualidade percebida mais influenciam na satisfação dos usuários de serviços públicos de saúde?** Para responder essa questão, é fundamental analisar a satisfação no serviço público a partir de modelos consolidados na literatura.

1.2– OBJETIVOS

Neste sub-tópico, serão apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos da pesquisa, delineando de forma clara e objetiva as metas que orientam o estudo. O objetivo geral visa compreender a qualidade percebida dos serviços de saúde em uma instituição federal de ensino, enquanto os objetivos específicos buscam explorar aspectos detalhados relacionados ao atendimento, à satisfação dos usuários e aos fatores que influenciam a percepção da qualidade no contexto estudado.

1.2.1 - Objetivo Geral

Identificar quais dimensões da qualidade percebida mais influenciam na satisfação dos usuários de serviços públicos de saúde.

1.2.2 - Objetivos Específicos

- a) Mensurar a qualidade percebida dos serviços oferecido pelo SIASS/UFRR;
- b) Mensurar a satisfação do cliente com os serviços de saúde do SIASS/UFRR;
- c) Identificar quais dimensões da SERVQUAL mais contribuem para a satisfação com os serviços do SIASS/UFRR.

O próximo tópico apresenta a justificativa deste estudo, que tem como principal objetivo mensurar a qualidade percebida de um serviço de saúde oferecido em um setor específico de uma instituição federal de ensino. A análise busca compreender a percepção dos usuários sobre a qualidade do atendimento, considerando as particularidades do contexto acadêmico e institucional, e identificar pontos de melhoria que possam contribuir para a eficácia e a satisfação no serviço prestado.

1.3 – JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

A realização deste estudo sobre a qualidade percebida e a satisfação dos usuários dos serviços prestados pelos colaboradores do Subsistema Integrado da Atenção à Saúde

do Servidor, SIASS na Universidade Federal de Roraima, UFRR é relevante por diversos motivos. Primeiramente, compreender a percepção dos usuários é fundamental para aprimorar a qualidade dos serviços prestados, ou seja, investigar os fatores que impactam a satisfação dos servidores pode contribuir para a implementação de estratégias eficazes de gestão e melhoria contínua (ZEITHAML; BERRY; PARASURAMAN, 1996).

Smith (2022) desenvolveu um estudo no qual aborda e investiga a importância da confiabilidade em plataformas de e-commerce, no qual destaca a entrega pontual e a comunicação transparente com os clientes, e, a realização desta pesquisa se mostrou importante, pois o SIASS/UFRR desempenha um papel crucial na assistência aos servidores públicos, e avaliar sua eficácia, e a satisfação dos usuários é essencial para promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo, além de propiciar um aumento significativo de informações para a equipe multiprofissional que atua diretamente na prestação dos serviços oferecidos, ao mesmo tempo que, a Gestão do SIASS/UFRR terá uma visão mais ampla dos fatores que influenciam a satisfação dos usuários, possibilitando ajustes e melhoria nos processos de atendimento junto a equipe multiprofissional (ZHANG; WANG, 2022).

Esta pesquisa propõe “identificar quais dimensões da qualidade percebida mais influenciam na satisfação dos usuários de serviços públicos de saúde”, e contribuirá para agregar maior conhecimento aos colaboradores envolvidos, visto que existe a necessidade de busca contínua de conhecimento para se manter atualizado na área de atuação e a qualidade do atendimento é uma prioridade. A organização precisa evidenciar e comparar estudos desse tipo para dar maior importância à necessidade de conhecer melhor o índice de satisfação dos serviços prestados ao cidadão, que é o foco principal desta pesquisa a qual visa dar uma maior compreensão de que, neste tipo de estudo organizacional, a satisfação dos servidores do setor público é uma variável crucial a ser mensurada. Estaremos identificando o problema principal a ser estudado, garantindo maior lisura em todo o trâmite da pesquisa, realizaremos um levantamento teórico aprofundado acerca do assunto, identificaremos e conceituaremos os métodos de pesquisa utilizados, e além de definir o público alvo a ser pesquisado, estaremos detalhando os resultados obtidos, assegurando uma conclusão de excelência para todos os interessados no assunto abordado (BOUZAS, 2011; TORRES; TRIBÓ, 2011).

Em resumo, este estudo é essencial não apenas para melhorar a qualidade dos serviços prestados, mas também para garantir que os servidores públicos, como principais beneficiários dos serviços recebidos pelos colaboradores do SIASS/UFRR percebam melhorias concretas em sua assistência à saúde, resultando em um ambiente de trabalho mais saudável e eficiente (LEE; PARK, 2022). Nesta pesquisa, desenvolvemos uma nova estrutura no conhecimento da satisfação com o emprego da Escala SERVQUAL x Método Desconfirmação junto a uma instituição de ensino superior.

Ressalta-se também que a literatura do marketing e marketing de serviços geralmente centram seus estudos no setor privado e a prestação de serviços públicos necessita de constante avaliação dos usuários (MAYER, 2023). Neste contexto essa pesquisa no setor público na área de saúde, não apenas busca melhorar os serviços atuais, mas também contribuir para a formação de uma base sólida, ampliar o conhecimento na área, além de ser utilizada em futuras investigações acadêmicas (LEE; PARK, 2022).

Estudos adicionais poderão explorar a aplicação das métricas de satisfação em setores específicos, como os de recepção do corpo acadêmico e os que desenvolvem atividades com a comunidade circunvizinha da UFRR. Mayer (2023) refere a importância de que novas e futuras investigações poderão expandir o conhecimento sobre a qualidade do atendimento em diferentes áreas, promovendo um entendimento mais abrangente das expectativas e necessidades dos usuários dos serviços públicos. Assim, espera-se que esta pesquisa inspire novos trabalhos que enfoquem a intersecção entre satisfação do usuário e políticas de melhoria contínua em diversos contextos do serviço público.

II – REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo da dissertação será apresentado um breve histórico da instituição federal onde o estudo foi realizado, as principais construções teóricas a respeito do tema que foi investigado pelo autor e aborda a satisfação como melhoria na qualidade do serviço com algumas de suas definições, como também a satisfação vista como motor propulsor junto a melhoria na qualidade do serviço público.

2.1 Breve histórico da Universidade Federal de Roraima, (UFRR); Criação, implantação e implementação do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor, (SIASS/UFRR).

A Universidade Federal de Roraima, UFRR, é uma Fundação Pública Federal, localizada na região Norte do Brasil, foi autorizada pela Lei nº 7.364, de 12 de setembro de 1985 e criada por meio do Decreto-Lei nº 98.127, de 08 de setembro de 1989 a UFRR fundamenta-se no princípio constitucional da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, e tem autonomia didático científica, administrativa, financeira e patrimonial. A UFRR é a primeira Instituição de Ensino Superior do Estado de Roraima (UFRR, 2023). Em março de 1990, foram iniciadas as atividades acadêmicas e administrativas da UFRR (campus do Paricarana). A UFRR foi uma força emergente e dinâmica para o surgimento do processo de transformação do Território Federal de Roraima, introduzindo novos perfis profissionais e novas posturas éticas. Nesse período, o Estado ensaiou um deslanche empresarial na cidade e no campo, bem como as instituições educacionais passaram a ser contempladas com professores possuindo a habilitação requerida. Desde a sua criação, destacam-se alguns marcos históricos descritos de forma sintética a seguir: no ano de 1991 – Formatura da primeira turma de graduação; ano de 1993 – Doação pelo Governo do Estado da Escola Agrotécnica de Roraima e criação do primeiro curso do Campus Cauamé (Curso de Agronomia); no ano de 1995 – criação da Escola de Aplicação (CAp); em 2001 – criação do Núcleo Insikiran de Formação Superior Indígena; em 2024 – criação do primeiro Curso de Mestrado da UFRR (Recursos Naturais); em 2007 ocorreu a criação do primeiro Curso Sequencial em Educação à Distância, EaD da UFRR (Gerência de Conteúdo para Web); no ano de 2008 – Criação do Campus do Murupu;. E, no ano de 2012 teve início a oferta de Assistência Estudantil por meio do Plano nacional de Assistência Estudantil, PNAES, (UFRR, 2023).

Neste tópico, será apresentado o "lócus" da pesquisa, descrevendo o contexto e a instituição envolvida, bem como o setor em que o estudo foi desenvolvido. Serão também detalhadas as estratégias metodológicas adotadas, com o objetivo de contextualizar de forma mais precisa o desenvolvimento da dissertação e o processo investigativo realizado.

2.1.1- O que é o SIASS e seu objetivo principal?

O Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal, SIASS é um subsistema do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal – SIPEC. E tem por objetivo coordenar e integrar ações e programas nas áreas de assistência à saúde, perícia oficial, promoção, prevenção e acompanhamento da saúde dos servidores da administração federal direta, autárquica e fundacional, de acordo com a Política de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho do Servidor Público Federal - PASS. O conjunto de Unidades do SIASS, denominado Rede SIASS, é responsável por desenvolver ações de saúde e segurança do trabalho, por meio das equipes multiprofissionais, de saúde e administrativos, que desenvolvem ações abrangentes e integradas. A organização da Rede SIASS se faz com a participação do Órgão Central, neste caso a UFRR por ser um órgão federal e possuir os requisitos principais para sua implantação, Órgãos Setoriais que são os órgãos partícipes da UFRR e Seccionais do Sistema de Pessoal Civil, os quais, compõem os demais SIASS do governo federal. E, por meio de um processo de entendimento coletivo, com a construção de acordo de cooperação técnica entre os órgãos e entidades, considerando os critérios de capacidade física e humana instalada, facilidade de acesso e apoio institucional do órgão ao projeto do SIASS e a PASS.

2.1.2 – O SIASS - Quando foi criado?

A criação do Rede SIASS se deu a partir da publicação do Decreto nº 6.833, de 29 de abril de 2009, que institui o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal – SIASS, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, MPOG assume o papel estratégico na articulação das unidades de saúde do servidor público federal, garantindo a política de atenção à saúde e segurança do trabalho do servidor estabelecida em Lei e a Portaria SRH nº 797, de 22 de março de 2010 que institui o Manual de Perícia Oficial em Saúde, e objetiva orientar os órgãos do SIPEC quanto aos

procedimentos relativos à perícia médica e odontológica, de que trata o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis Da União (Lei nº 8.112/90).

2.1.3 - Implantação e Implementação do SIASS junto a UFRR

A Instituição Sede do SIASS junto a cidade de Boa Vista, capital do Estado de Roraima está localizado no Campus do Paricarana da Universidade Federal de Roraima, UFRR, o SIASS/UFRR foi integrado ao Centro de Saúde da UFRR, DSAS/UFRR tendo sua inauguração em junho de 2012. Possuía um quadro multiprofissional com dois técnicos de enfermagem, os quais desempenhavam as atividades de atendimento e auxílio aos Médicos Peritos, seis Médicos Peritos que realizavam e assinavam os Laudos Médicos Periciais e também compunham as Junta Médicas quando necessário a fim de dar parecer quanto a redução de carga horária, aposentadoria por invalidez e outras ocorrências médicas pertinentes a afastamentos de servidores federais de suas atividades laborais.

O SIASS/UFRR possui uma estrutura física de quinze salas, as quais são usadas como Salas de Perícias, Sala de Recepção, Sala da Diretoria, Copa, Almoxarifado, Sala de Laudos Médicos Periciais (Arquivo) e um Mini Auditório no qual são realizadas Oficinas Temáticas que abordam temas de Campanhas de Saúde e Bem-Estar do Servidor, tais com: Datas Alusivas à Prevenção à Saúde da Mulher, Datas de Conscientização (Combates ao Suicídio) e em Meses de Campanhas, como: Fevereiro Roxo (prevenção contra o lúpus, fibromialgia e mal de Alzheimer), Março Azul (prevenção do câncer de colo retal) entre outros (UFRR. Portaria Normativa nº 2, de 22 de março de 2010. Plano de Trabalho de Implantação do SIASS/UFRR.

Vale ressaltar que apesar de o “SIASS/UFRR” ter o nome associado a UFRR, o SIASS é um Órgão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, MPOG, e neste caso, um ponto crucial para a realização desta Pesquisa de Qualidade e Satisfação pelo Serviço Prestado tendo em vista que a pesquisa foi realizada diretamente com os usuários do SIASS/UFRR e estudos como o de Bouckarte e Halligan (2008) demonstram que a aplicação da SERVQUAL no Setor Público pode auxiliar na identificação de deficiências de entrega dos serviços, e oportunizará incrementos de melhorar a experiência dos cidadãos. Sendo assim, surgiu a oportunidade de contribuir com a academia com uma pesquisa baseada na Teoria da Desconfirmação que é uma abordagem complementar a

SERVQUAL e sugere que a satisfação do usuário resulta da comparação entre suas expectativas iniciais e sua percepção real da qualidade do serviço recebido (OLIVER, 1980).

2.2. Definições de Satisfação

A satisfação é um conceito complexo e multifacetado que tem sido amplamente discutido na literatura acadêmica. Diversos estudiosos contribuíram com suas próprias definições ao longo dos anos, cada um trazendo uma perspectiva única sobre o tema, Nnadi (1971) complementa tais contribuições ao descrever a satisfação do trabalho como a reação, atitude ou percepção de um indivíduo em relação às suas responsabilidades e ambiente de trabalho. Esta definição ressalta o trabalhador e o contexto em que ele está inserido. Chen (2008) amplia o conceito ao descrever a satisfação como os sentimentos, atitudes e preferências das pessoas em relação ao seu trabalho. Essa abordagem destaca a subjetividade inerente a satisfação no trabalho e como ela pode variar de pessoa para pessoa. Godoi et al. (2011) enfatizam a relação da satisfação do empregado e os resultados organizacionais positivos, apontando que a satisfação no trabalho pode atuar como um motivador para alcançar metas e melhorar o desempenho da empresa. Esta perspectiva destaca o impacto da satisfação dos trabalhadores no ambiente de trabalho como um todo. Por fim, a satisfação do usuário, conforme Gil e White (2023), é definida como a avaliação do cuidado recebido, levando em consideração as expectativas do paciente e suas experiências anteriores com os serviços semelhantes. Essa definição destaca a importância da qualidade do atendimento na percepção de satisfação por parte dos clientes ou usuários.

Essas diferentes perspectivas sobre a satisfação no trabalho, tanto do empregado quanto do usuário, demonstram a complexidade e a diversidade de fatores que podem influenciar a forma como os indivíduos percebem suas atividades no desempenho do serviço, assim como a maneira como reagem ao receber um produto ou à realização de um serviço, e, de acordo com Shen et al. (2020) ressaltam que, o foco deste estudo está na satisfação do usuário do serviço, em especial na área de atendimento em saúde do setor público.

A idealização deste estudo sobre mensurar a satisfação do usuário junto ao serviço público, trata em especial, dos serviços prestados pelos colaboradores do SIASS/UFRR

aos cidadãos (servidores dos órgãos partícipes) considerados nesta pesquisa como peças fundamentais, a fim de conhecer como os mesmos avaliam o atendimento recebido, propiciando novas técnicas e garantindo inovação em práticas profissionais junto aos serviços de atendimento do SIASS/UFRR, além de propormos e incrementar ações junto a outros Departamentos da instituição que requerem uma recepção e um atendimento de excelência, estaremos contribuindo não só melhorando o atendimento, mas, proporcionado um diferencial na prestação do serviço junto à comunidade acadêmica.

Para melhor compreensão, trata-se do valor enquanto satisfação antecipada e valor relacionado à satisfação que um indivíduo experimenta em alcançar um objetivo pretendido (ZHONG; BUSSER; SHAPOVAL, 2021). Isso significa que o esforço empregado primará pela qualidade ou pela quantidade do produto, bem como influenciará o tempo que o indivíduo continuará tentando ou, ainda, se desistirá da meta a ser alcançada.

O texto aborda a temática da satisfação do usuário pelo serviço recebido dentro do contexto da Administração Pública, neste caso do SIASS/UFRR, destacando que este setor possui características distintas da iniciativa privada, especialmente no que tange a gestão de pessoas. Na Administração Pública, a relação de trabalho é regida por estatutos em vez de contratos, como é comum no setor privado. Isso implica em um conjunto de regras e normativas específicas que regem a atuação dos servidores públicos. Mello (2009) sugere que essas peculiaridades possivelmente apontam para as diferenças na relação de trabalho entre o servidor e o Estado, que é estatutária, ou seja, os servidores são regidos por leis e estatutos específicos, e não por contratos de trabalho individuais.

Além disso, a Lei nº 8.112/90, que é um marco regulatório importante para os servidores públicos federais do Brasil, estabeleceu normas para o ingresso no serviço público, como o provimento obrigatório por concurso público, garantindo a meritocracia e a igualdade de oportunidades. Também confere estabilidade ao servidor após três anos de exercício no serviço, significa que, após esse período, o servidor não pode ser demitido sem justa causa. Esta mesma Lei indica que essas informações estão fundamentadas na legislação brasileira promulgada nos anos de 1988/1990.

No que concerne as instituições Federais de Ensino, IFES, que são vinculadas diretamente ao Ministério da Educação (Lei nº 11.091, 2005), foi criado o plano de

Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, que inclui desde o Auxiliar em Administração até Administradores, Técnicos em Enfermagem, Médicos, entre outros. Cada um desses cargos possui suas especificidades e atribuições, bem como critérios específicos para o ingresso na máquina pública, incluindo o grau de escolaridade. De acordo com Feitosa e Costa (2016), a transformação dos atributos do trabalhador em vantagem competitiva é um desafio para as organizações públicas. Vale lembrar que, tratando-se do indivíduo, algumas características distintas de instituição para instituição serão a variável influenciadora da satisfação, onde as pessoas ocupadas no setor público têm valor e motivos diferentes daqueles empregados nas empresas privadas (HOUSTON, 2000). Além de as expectativas no setor público também diferem em comparação ao setor privado (CREWSON, 1997).

Conseqüentemente, os autores consideram que refletir sobre satisfação do indivíduo, compreender os fatores de relevância para os servidores públicos, técnico-administrativos em educação das carreiras administrativas, de gestão, dentro das universidades, pode nortear o trabalho de cargos de chefia, trazendo melhorias à instituição e na própria gestão, de acordo com os parâmetros da lei. Porter e Lawler II (1968), frisam ainda que o empregado deverá possuir habilidades e competências compatíveis com a tarefa que lhe foi atribuída. Quando se trata do quanto ele sabe e do que deve ser feito para alcançar o rendimento almejado, Lei e MacCann (2022) definem claramente, em um estudo realizado com acadêmicos a fim de mensurar a satisfação dos mesmo como uma forma de melhoria na qualidade do ensino e dos serviços oferecidos pelas instituições educacionais e propõe sua aplicabilidade em melhorias contínuas junto aos serviços públicos educacionais, como também, pretendemos aplicar os resultados obtidos desta pesquisa em outros setores da UFRR afim de garantir constantes melhorias no atendimento.

2.3 - Porquê a Satisfação no Serviço Público – desafios e problemas

As empresas privadas visando dar maior atenção a seu público alvo, idealizaram uma nova gestão voltada exclusivamente ao consumo e a quem o consumia, o consumidor. E, em meados da década de 1990 surgiu o Customer Relationship Management (CRM), ou Gestão do Relacionamento com o Consumidor, tratava-se de uma filosofia de negócios, que estabeleceria, manteria e melhoraria os relacionamentos

entre clientes e organizações, integrando tecnologia, pessoas e processos (PANE, 2012; PAYNE; FOW, 2006).

Existem três tipos de CRM que as empresas privadas utilizam: CRM Operacional, CRM Analítico e o CRM Colaborativo, cada um com sua aplicabilidade. O CRM Operacional foca em automação de processos, o Analítico, coleta e analisa dados da clientela, e o CRM Colaborativo por sua vez, facilita a comunicação e o compartilhamento de informações entre os diversos departamentos da empresa, ou seja, melhorar a satisfação e retenção de clientes, além de otimizar vendas com a personalização das vendas (PAYNE; FROW, 2020; BUTTLE; MAKAL, 2019; VERHOEF; LEMON, 2020).

A década de 1990, também, contribuiu para o Serviço Público com o surgimento da Nova Gestão Pública que mudou a dinâmica da prestação de serviços públicos aos seus cidadãos, com base nas limitações do Modelo Burocrático e com sucesso implantado na Grã-Bretanha, Estados Unidos, Austrália e Nova Zelândia (ABRUCIO, 2007). Com isso, o cenário mudou, e estudos científicos aprimorados geraram o conceito de Citizen Relationship Management (CiRM), ou Gestão do Relacionamento com o Cidadão, tratando-se de uma filosofia gerencial que representa o esforço de todos os níveis de governo em atender com rapidez e precisão às necessidades, solicitações e indagações dos cidadãos, promovendo mudanças nas políticas, práticas e procedimentos do Setor Público (SHAIKH; KHAN, 2014).

Autores como Bresser-Pereira et al. (1996) e Lara e Gosling (2016) afirmam que as mudanças ocorridas com o surgimento da Nova Gestão Pública, obrigaram o setor público a redefinir suas atribuições em todo o mundo, tendo em vista a crise do papel do Estado na década de 1980 e a globalização da economia. O CRM aplica-se com a implementação de tecnologias estratégicas a fim de facilitar e gerenciar a interação entre os serviços oferecidos e os cidadãos (JANSSEN; ESTEVEZ, 2019).

Apesar das semelhanças entre os modelos privado (CRM) e público (CiRM), o CRM aposta na promoção de benefícios relacionais para empresas e clientes, enquanto o CiRM privilegia a prestação de serviços que são direitos dos cidadãos, contribuindo para o desenvolvimento da cidadania e integração da sociedade (DEMO; PESSÔA, 2015; FLEURY, 2005; PECI; PIRANTI; RODRIGUES, 2008).

2.4 – Surgimento da Nova Gestão Pública

A Nova Gestão Pública emerge como resposta às crescentes demandas da sociedade por serviços públicos visando a melhoria da qualidade com mudanças reais na realidade social, econômica e ambiental. Diversas foram as reformas administrativas ocorridas na década de 1990, destacam-se a Reforma Daspiana, (1937-1945), o Dec. Lei nº 200, (1967), o Programa Nacional de Desburocratização (1979) e o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, PDRAE, (1995) (COSTA, 2008; CARVALHO, 2011; TORRES, 2012). Essas reformas culminaram com novas práticas e atividades copiadas do setor privado, que mais tarde tornaram-se referência para instituições públicas em diferentes níveis de governo. O CiRM propõe práticas típicas do Setor Público (foco no cliente) a fim de aproximar a realidade com sua clientela (usuários) com os serviços prestados (GRÖNLUND; HORAN, 2021).

Reforça-se que a atuação dos empregados que prestam serviços é fundamental para o sucesso de toda organização prestadora de serviços, especialmente aquelas em que as pessoas e o marketing interno podem contribuir para a excelência no atendimento (FARIAS, 2010). Nesta perspectiva, a Gestão do Relacionamento com o Cidadão (CiRM) busca garantir melhor eficiência, transparência e qualidade nos serviços da administração pública, historicamente percebida como excessivamente burocrática e distante de seus cidadãos (MEIJER, 2020).

Desta feita, o Governo Federal, como Gestor maior junto ao setor público e visando melhoria no atendimento referente aos serviços prestados e disponibilizados aos cidadãos, em especial ao atendimento na área da saúde, instituiu em 19/07/2011 o Plano Nacional de Melhoria ao Acesso e da Qualidade de Atenção Básica, PMAQ-AB, que foi considerado pelo Ministério da Saúde, MS, uma das principais estratégias de qualificação da Atenção básica (Ministério da Saúde, 2012). Cabe referendar que esta pesquisa busca mensurar o nível de satisfação dos usuários (cidadãos) pelos serviços prestados pelos colaboradores do SIASS/UFRR.

2.5 - Ações que visam melhorias junto ao Setor Público

Nesta pesquisa, o foco principal é o cidadão, e a implantação da Gestão do Relacionamento com o Cidadão (CiRM) CiRM como filosofia nas instituições públicas

permitiu que gestores promovessem atividades mais satisfatórias para todos os envolvidos, sendo a motivação dos empregados sendo essencial para garantir tal satisfação. A função dos profissionais que prestam serviços é crucial para o sucesso de toda organização, especialmente nas instituições de ensino.

Para melhorar a qualidade do Serviço Público, sugere-se implementação de capacitação contínua para os servidores, a promoção de sistemas de feedback que permitam aos cidadãos avaliar os serviços, o fomento a integração interdepartamental para otimizar processos, e investimento em tecnologias que agilizem o acesso aos serviços. Essas ações fortalecerão a relação entre a instituição e seus usuários, garantindo um atendimento de excelência (FARIAS, 2010; PAIVA JUNIOR, 2021).

O marketing interno, (MI) surge como uma ferramenta fundamental para o bom desempenho das atividades e para a satisfação dos colaboradores envolvidos na execução dos serviços (BATALHA, 2017). Ao garantir a motivação dos colaboradores, há uma tendência de que as respostas obtidas sejam satisfatórias, contribuindo para o atingimento de metas da instituição.

De modo amplo, a satisfação do usuário tem sido compreendida como uma avaliação do cuidado recebido, considerando fatores determinantes, especialmente a expectativa do paciente e suas experiências prévias com serviços semelhantes (GILL, WHITE, 2023).

Conhecer e entender seus clientes é um dos principais objetivos da pesquisa de satisfação, pois permite identificar com maior precisão o público-alvo e suas necessidades, desejos e percepções. No caso desta pesquisa, refere-se aos colaboradores da instituição, buscando compreender como gostariam de ser tratados, o que valorizam e o que consideram necessário melhorar no atendimento. Esses dados contribuem para propor ações estratégicas que fortaleçam o comprometimento dos funcionários com o desenvolvimento organizacional (CERQUEIRA, 1994).

O engajamento vem sendo abordado como um dos principais determinante da cocriação de valor em serviços (CONDUIT; CHEN, 2017; NANGIPIIRE; SILVA; ALVES, 2022; RATHER; HOLLEBEEK, 2022; SHOUKAT; RAMKISSOON, 2022; DEWARANI; ALVERSIA, 2023). Os profissionais têm demonstrado interesse na

possibilidade de envolver os consumidores no processo cocriativo como forma de agregar valor à experiência do cliente (NANGIPIIRE; SILVA; ALVES, 2022).

Neste sentido o alto envolvimento do consumidor com as organizações favorece a troca de informações, preferências, feedbacks e expectativas, moldando a oferta de serviços. O engajamento é, portanto, um facilitador para que os clientes cocriem valor de forma eficaz com as empresas e com outros consumidores (JAAKKOLA; ALEXANDER, 2014; BEHNAM et al., 2021; CHEUNG; TO, 2021).

Rather e Hollebeek (2022) e Cheung e To, (2021), por sua vez, sugerem que o engajamento dos clientes tende a ocorrer quando estes se sentem fortemente vinculados a organização, o que pode gerar um senso elevado de pertencimento e confiança. Isso favorece a troca de ideias e informações, possibilitando a criação de serviços personalizados que atendam às suas necessidades e expectativas.

De acordo com o que foi abordado anteriormente, destacou-se a importância do engajamento dos consumidores como elemento-chave na cocriação de valor em serviços. A literatura recente, incluindo estudos de Conduit e Chen, (2017); Nangipiire; Silva e Alves, (2022) entre outros, ressalta que o envolvimento dos consumidores no processo cocriativo é benéfico tanto para os usuários quanto para as organizações. Esse engajamento permite uma rica troca de informações, preferências e feedbacks, fundamentais para moldar os serviços de forma a atender as expectativas dos consumidores e, conseqüentemente, aumentar a satisfação com o serviço recebido.

Conforme argumentam Cheung e To (2021), consumidores altamente engajados tendem a desenvolver um forte senso de pertencimento e confiança com a marca, o que facilita a cocriação de serviços personalizados. No serviço público, essa lógica também se aplica: há servidores engajados em melhor desempenho suas funções com excelência, assim como há aqueles que estão apenas para cumprir sua jornada de trabalho. Além disso, o engajamento contínuo dos consumidores favorece o compartilhamento de experiências positivas com terceiros, fortalecendo a percepção institucional.

Em suma, o engajamento é um facilitador vital para a cocriação eficaz de valor, beneficiando tanto as organizações quanto os usuários em um ciclo virtuoso de interação e inovação. Essa dinâmica é particularmente importante para evitar comportamentos

incivilizados por parte dos prestadores de serviços, conforme destacado por WEGNER et al. (2023). No contexto do SIASS, essa lógica aplica-se especialmente aos colaboradores no relacionamento com os usuários dos serviços oferecidos pelo SIASS/UFRR, podendo ser estendida a outros setores da instituição, incluindo salas de aulas e coordenações acadêmicas.

O estudo de Bagherzadeh et al. (2020) traz uma perspectiva interessante sobre a dinâmica da participação do consumidor no processo de serviços, especialmente nos momentos que antecedem situações de recuperação. A ideia de que clientes engajados desde o início do processo tendem a colaborar mais ativamente na resolução de problemas está alinhada ao conceito de responsabilidade compartilhada. Esse princípio fundamenta umas das três categorias do CiRM no serviço público: o desenvolvimento de modelos integrativos; a relação entre governo e cidadãos e a avaliação dos serviços públicos.

Importa destacar que o objetivo não é a fidelização do cliente, mas sim a prestação de um serviço público de qualidade, capaz de gerar satisfação no cidadão. Isso indica que, ao se sentirem parte do processo, os usuários tendem a ser mais compreensivos e proativos diante de falhas. Por outro lado, o engajamento elevado também pode gerar expectativas mais altas, o que apresenta um desafio: se essas expectativas não forem atendidas, a decepção pode ser maior, impactando negativamente na satisfação e até mesmo na imagem institucional.

Sendo assim, este estudo mostra-se fundamental em propor a mensuração do nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo SIASS/UFRR. Tal iniciativa destaca a importância de gerenciar cuidadosamente as expectativas dos cidadãos e garantir que a instituição esteja preparada para entregar resultados compatíveis com o envolvimento do cliente/cidadão/usuário (DEMO; PESSOA, 2015; FLEURY; 2005; PECI; PIERANTI; RODRIGUES, 2008).

No que se refere as expectativas relacionadas ao serviço prestado por colaboradores de instituição pública, reforça-se que outros estudos ainda devem ser conduzidos a fim de possibilitar uma visão mais acurada sobre quais aspectos e dimensões dos serviços devem ser aprimorados para otimizar o atendimento ao cidadão. Zeithaml; Berry e Parasuraman (1996) argumentam que as experiências anteriores dos usuários com serviços similares moldam suas avaliações: experiências positivas geram expectativas

mais tolerantes, enquanto as experiências negativas aumentam a criticidade em relação ao serviço recebido.

Em resumo, embora a participação do consumidor possa fortalecer o relacionamento com a instituição e contribuir positivamente em situação de falhas, é essencial que as organizações estejam preparadas para lidar com as altas expectativas associadas a esse engajamento. A chave está em equilibrar o envolvimento do usuário com a capacidade da organização em cumprir suas promessas, garantindo uma experiência positiva, mesmo diante de desafios. A revisão da literatura oferece uma base sólida para o desenvolvimento de estudos sob a perspectiva da gestão, por meio da análise de diferentes, contribuindo para uma compreensão mais abrangente da satisfação no serviço público. Bagherzadeh et al. (2020) destacam a importância em mensurar atributos como confiabilidade, responsividade, e empatia, pois tais dimensões afetam a percepção e a satisfação dos consumidores.

Além disso, à medida que o engajamento dos usuários se intensifica, cresce também a tendência de compartilhamento de experiências com outros cidadãos (RATHER; HOLLEBEEK, 2022). Em outras palavras, no contexto da prestação do serviço público, o consumidor/cidadão/usuário está no centro da percepção sobre o atendimento, podendo atuar como multiplicador da imagem institucional – seja por meio de elogios ou críticas (KOTLER; KELLER, 2006; GOODE et al., 2005).

A pesquisa de Hausmann et al. (2015) reforça a importância da intensidade da participação dos consumidores no processo de cocriação de valor em serviços. Esse envolvimento ativo não apenas influencia positivamente a avaliação dos serviços, como também contribui para o aumento da satisfação do cliente. A cocriação, portanto, configura-se como um componente essencial para o sucesso das organizações em um ambiente altamente competitivo, onde a satisfação do usuário torna-se vital para a construção e manutenção de vantagem competitiva (PATTERSON; JOHNSON; SPRENG, 1996).

Segundo Kotler e Keller (2006) a satisfação do cliente ocorre quando suas expectativas são atendidas pelos prestadores de serviço. Para estes autores, o nível de satisfação do cliente será tanto maior quanto melhor for o desempenho percebido em relação as expectativas. Assim, quando o desempenho supera a expectativa, o cliente

tende a se sentir satisfeito, quando ocorre o contrário, a insatisfação prevalece (GOODE et al., 2005).

Por fim, observa-se que o Governo Federal, por meio de investimentos em digitalização e modernização de processos em áreas como saúde, educação e transporte, tem buscado melhorar a qualidade dos serviços prestados e elevar a motivação dos colaboradores. Neste sentido, destaca-se o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU), instituído pela Lei nº 13.460/2017, que determina que os órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, em todas as esferas da Federação, devem buscar continuamente a melhoria da qualidade dos serviços públicos ofertados. Um dos pilares fundamentais dessa legislação é a adoção de soluções digitais que simplifiquem processos, apliquem a transparência no atendimento ao usuário e promovam o compartilhamento de informações (PAIVA JÚNIOR, 2016).

Sendo assim, o Estado enquanto Gestor Maior junto ao serviço público busca continuamente promover melhorias no atendimento aos cidadãos. Neste contexto e mostra que uma das variáveis mais importantes a serem mensuradas trata-se da satisfação dos usuários pelos serviços recebidos o qual desempenha um importante indicador de resultados na avaliação desta pesquisa.

Outras variáveis que também devem ser consideradas incluem o perfil dos profissionais, o trabalho em equipe e o grau de satisfação com os serviços prestados. Estes fatores permitem reflexões importantes por parte da gestão, contribuindo para o aprimoramento das práticas profissionais e para a reorganização das estratégias voltadas ao fortalecimento do profissionalismo.

É importante ressaltar que servidores insatisfeitos com suas funções podem gerar diversos impactos negativos nos mais variados contextos de atuação, tais como: redução nos padrões de qualidade; queda na produtividade dos serviços prestados, aumento do absenteísmo e elevação nos índices de rotatividade (JESUS; SANTOS, 2004; BATISTA et al., 2005; BEALE, 2007; BEDRAN JUNIOR; OLIVEIRA, 2009; AFONSO; ROCHA, 2010).

2.6 - Atendimento ao Cidadão – Burocracia – Desconhecimento do Usuário

O atendimento ao cidadão envolve diversos aspectos relacionados à qualidade e à humanização dos serviços, devendo ser compreendido para além do termo “serviço de atendimento”. Caso contrário, corre-se o risco de reduzir sua abrangência e deixar a impressão de que outros serviços não interagem esse processo. Segundo a Revista Assistência Hospitalar – Programa Nacional de Humanização (2001. p.5) é explícita a orientação sobre como deve ser realizado o atendimento aos cidadãos que procuram os serviços de saúde, ou seja;

A experiência cotidiana do atendimento da pessoa nos serviços de saúde e os resultados de pesquisas de avaliação desses serviços têm demonstrado que a qualidade da atenção ao usuário é uma das questões mais críticas do sistema de saúde brasileiro. Na avaliação do público, a forma do atendimento, a capacidade demonstrada pelos profissionais de saúde para compreender suas demandas e suas expectativas são fatores que chegam a ser mais valorizados que a falta de médicos, a falta de espaço nos hospitais, a falta de medicamentos etc.

Essa perspectiva reforça a importância de “analisar quais dimensões da escala SERVQUAL mais contribuem para a satisfação do usuário de um serviço de saúde pública” e, também, mensurar quais dimensões mais influenciam essa percepção. A proposta da presente pesquisa é justamente compreender como se configura a satisfação do cidadão a partir da comparação entre suas expectativas e o desempenho percebido, conforme defendem Aragão e Souza (2021, p.74-96). A adoção do Modelo de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (Customer Relationship Management – CRM), adaptada ao Setor Público, visa otimizar a interação entre os cidadãos a administração pública (VERHOEF; LEMON, 2020). Desta forma, o presente estudo realizado em uma instituição de ensino pretende contribuir com novos insights e abrir caminho para futuras investigações que explorem métricas adicionais de mensuração da qualidade.

Observa-se, ainda, que grande parte dos usuários dos serviços do SIASS/UFRR desconhece a amplitude dos atendimentos oferecidos pela equipe multiprofissional. Dentre os serviços prestados, destacam-se: recepção e acolhimento dos usuários; conferência de documentação para atendimento com Médico Perito ou Junta Médica; encaminhamento para as salas de perícias; envio de laudos periciais a outros órgãos partícipes em caso de “perícia em trânsito”; elaboração de documentação e envio de perícias realizadas “fora do sistema”; e a realização de perícia domiciliar, quando o periciado está impossibilitado de comparecer presencialmente. Nesses casos, um Médico Perito se desloca até a residência do servidor para a realização da avaliação.

Importa mencionar que todas as orientações aos usuários estão claramente descritas na Cartilha Conhecendo o SIASS-UFRR, a qual apresenta, em linguagem acessível, informações sobre os serviços prestados, os critérios para dispensa de perícia, o conceito de perícia singular, os casos que requerem comparecimento à Junta Médica, entre outros (MPOG, 2017).

Com o objetivo de aprimorar o acolhimento, o atendimento e a resolução de demandas relacionadas aos serviços prestados pela equipe multiprofissional do SIASS/UFRR, esta pesquisa foi desenvolvida para identificar os principais fatores que influenciam a satisfação dos usuários. Para tanto, fundamenta-se nos estudos de Campos e Malik (2008), bem como de Camargo, Iwamoto e Monteiro (2017). A partir da análise dos resultados obtidos, pretende-se propor melhorias que contribuam para o aumento dos índices de satisfação, assegurando um serviço mais eficiente, alinhado as necessidades do público atendido e, por consequência, fomentando inovações em outros setores da instituição.

2.7 - Fatores que influenciam a satisfação dos usuários

Conhecer e compreender os usuários é um dos principais objetivos da pesquisa de satisfação, conforme destaca Luz (2018), pois isso permite um conhecimento mais aprofundado do público-alvo, facilitando a identificação de suas reais necessidades, vontades e desejos. Além disso, possibilita entender o que pensam sobre o serviço prestado, o que apreciam e em quais aspectos acreditam que melhorias são necessárias (FERREIRA, 2015).

Outro fator relevante está relacionado a retenção de usuários. Em uma era marcada marketing boca-a-boca, um usuário insatisfeito pode influenciar negativamente diversos outros, contribuindo para a perda de credibilidade e adesão ao serviço (OLIVER, 1980; PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988; GRÖNROOS, 1984; VARGO; LUSCH, 2004). Nesse contexto, torna-se essencial ouvir continuamente os usuários, como forma de antecipar rupturas inesperadas e preservar a reputação institucional (BITNER, BOOMS, & TETREAUULT, 1990; MORGESON, 2013).

A criação de novas oportunidades constitui também um fator importante a ser mensurado. Em um mercado cada vez mais competitivo, ouvir críticas e sugestões dos

usuários não apenas contribui para correção de falhas, como também permite a identificação de oportunidades ainda não percebidas pelos gestores (BAGHERZADEH et al., 2020).

A resolução de problemas que possam surgir, é outro aspecto fundamental associado à realização de pesquisas de satisfação. O feedback fornecido pelos usuários permite identificar os principais pontos de insatisfação, possibilitando ações corretivas rápidas, além de representar oportunidades de surpreender positivamente o público. Assim, quando um problema é solucionado de forma eficaz, a satisfação do usuário pode, inclusive, superar aquela de situações em que não houve ocorrência de falhas, pois o atendimento superou as expectativas (BITNER; BOOM; TETREAULT, 1990; OLIVER, 1997).

Desta forma, mensurar a satisfação do usuário mostra-se essencial para avaliar a eficácia dos serviços públicos e identificar áreas que demandam melhorias. Esse enfoque também abre espaço para futuras investigações, que podem analisar como a resolução eficiente de problemas influencia não apenas a satisfação, mas também a lealdade e a confiança dos usuários. A aplicação de metodologias de feedback contínuo revela-se uma estratégia promissora, permitindo que as instituições não apenas atuem reativamente diante do problema, mas também previnam sua ocorrência. Ademais, tal abordagem pode ser expandida para outros setores administrativos e acadêmicos da instituição (BITNER; BOOMS; TETRAULT, 1990).

2.8 - Aplicação do Modelo SERVQUAL em contextos de Saúde Pública

Nesta etapa da dissertação, são apresentadas recomendações para o aprimoramento dos serviços analisados, com base na aplicação do modelo SERVQUAL no contexto da saúde pública.

O modelo desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) é amplamente utilizado para aferir a qualidade dos serviços prestados em diversos setores, incluindo a saúde pública. Essa abordagem baseia-se na mensuração das discrepâncias entre as expectativas dos usuários e suas percepções sobre os serviços recebidos, abrangendo cinco dimensões principais: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia (FERREIRA et al., 2019). Contudo, a mensuração da qualidade do serviço ainda

representa um desafio, devido à natureza intangível e subjetiva. Ressalta-se, ainda, que a qualidade do serviço tem sido reconhecida como um fator crítico na diferenciação entre organizações e na criação de vantagens competitivas sustentáveis (GRÖNROOS, 1984).

A aplicação do modelo SERVQUAL, adaptado ao contexto do SIASS/UFRR, utilizando a escala de desconfirmação permitiu avaliar a qualidade percebida pelos usuários por meio das cinco dimensões citadas. Paralelamente, a Teoria da Desconfirmação das Expectativas, proposta por Oliver (1980), fornece um referencial para compreender a satisfação dos usuários com base na comparação entre as expectativas prévias e a percepção real do serviço recebido. A aplicação combinada dessas abordagens no contexto do SIASS/UFRR possibilitou a identificação de lacunas na prestação dos serviços, orientando estratégias para a melhoria contínua do atendimento aos servidores públicos, importa destacar que a escala de desconfirmação ainda não havia sido utilizada, até então, para mensurar o nível de satisfação dos usuários dos moldes propostos neste estudo.

A satisfação do cliente é um conceito central no marketing e no comportamento do consumidor, sendo amplamente estudada em função de sua influência nas decisões de recompra e na lealdade (OLIVER, 1980). Este estudo parte do pressuposto de que mensurar a satisfação do usuário é essencial para avaliar o desempenho institucional e a eficácia das estratégias adotadas (FORNELL et al., 1996). Assim a proposição de inovações tecnológicas, o uso do marketing experiencial e a adoção de novas estratégias junto aos setores institucionais complementam os pilares de atendimento e satisfação no serviço público, especialmente no contexto do SIASS/UFRR. Essas práticas estão alinhadas a uma das três categorias centrais do Cidadão em Relação com o Estado (CiRM) no serviço público: a) o desenvolvimento de modelos integrativos; b) relação entre governo e cidadãos e a categoria c) avaliação dos serviços públicos.

A aplicação do modelo SERVQUAL tem demonstrado eficácia na identificação de lacunas nos serviços de saúde pública, permitindo a implementação de ações corretiva. Um exemplo pode ser observado num estudo realizado por Ferreira et al. (2019), que avaliou a qualidade dos serviços em Unidades Básicas de Saúde (UBSs) no município de Salgueiro, Pernambuco, utilizando o modelo SERVQUAL associado à Teoria dos Conjuntos Fuzzy. Os resultados evidenciaram áreas críticas que requeriam atenção, como a modernização de instalações e equipamentos, além da necessidade de um atendimento

mais humanizado e personalizado (FERREIRA et al.,2019). Em consonância, um dos objetivos específicos deste estudo é “mensurar a qualidade percebida dos serviços oferecido pelo SIASS/UFRR utilizando a Escala SERVQUAL adaptada” combinada ao Modelo de Desconfirmação das Expectativas, com vistas a proposição de novas estratégias de atendimento à comunidade composta por servidores, acadêmicos e público do entorno.

Parasuraman e Berry (1990) aprofundaram a aplicação do modelo SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços, enfatizando a relevância da percepção do usuário como elemento central na mensuração da satisfação. Por sua vez, Leal (2013) propôs um modelo aplicado ao setor de saúde suplementar, integrando o SERVQUAL ao Desdobramento da Função Qualidade (QFD). Sua pesquisa evidenciou a importância de alinhar os serviços às expectativas dos usuários, promovendo a satisfação e a fidelização (LEAL, 2013). Esses autores apontam que a lacuna entre expectativas e percepções do serviço recebido impacta diretamente a avaliação da qualidade, sendo necessária a adaptação constante dos serviços às demandas dos usuários (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 1990).

Desta forma, reforça-se que o modelo SERVQUAL desenvolvido por Parasuraman; Zeithaml; Berry (1988), mostra-se pertinente à proposta deste estudo, ao possibilitar a mensuração da satisfação dos usuários por meio da avaliação da qualidade do serviço prestado, com base em cinco dimensões fundamentais. Tais dimensões contemplam aspectos como a capacidade e a prontidão dos colaboradores em solucionar problemas com agilidade, o que repercute diretamente na percepção de qualidade (SILVA; FORMIGLI, 1994; LOPES; FARIAS, 2019; PAIVA JÚNIOR, 2021).

Na construção do instrumento de pesquisa, foram utilizadas perguntas claras e específicas, elaboradas com base na Escala Likert – desenvolvida por Rensis Likert, em 1932 – a qual visa mensurar atitudes e opiniões de forma padronizada e quantitativa. Essa escala é composta por uma série de afirmações, as quais os respondentes atribuem um grau de concordância ou discordância, geralmente em uma escala de 5 ou 7 pontos. Tal abordagem permitiu captar o nível de satisfação quanto à qualidade do atendimento, à adequação do serviço às expectativas e à agilidade do atendimento recebido (LIKERT, 1961).

Reitera-se que a escala SERVQUAL foi aplicada em conjunto com o modelo de desconfirmação de expectativas, uma vez que o primeiro mede a diferença entre as expectativas e percepções dos usuários. Isso permite não apenas avaliar a qualidade percebida dos serviços públicos de saúde, como também identificar os pontos específicos onde as expectativas dos usuários não estão sendo atendidas (desconfirmação). Por exemplo, ao avaliar a dimensão “confiabilidade”, verificou-se que os usuários esperam que os profissionais cumpram rigorosamente os horários agendados (expectativas), mas percebem frequentemente atrasos nas consultas (percepção). Tal discrepância caracteriza uma desconfirmação negativa, sugerindo a necessidade de medidas para melhorar a pontualidade (FARIAS; SANTOS, 2000; SANTOS; FERNANDES, 2020). Assim, a diferença entre essas avaliações permite mensurar a extensão da desconfirmação - positiva ou negativa - fornecendo um diagnóstico preciso das áreas que requerem melhorias.

Outro ponto relevante para mensurar a satisfação dos usuários diz respeito ao desenvolvimento do instrumento de pesquisa, à estratégia de coleta de dados e à análise subsequente. Serão discutidas, nesta etapa, as ferramentas utilizadas para assegurar a clareza e precisão na interpretação dos dados, assim como a elaboração do relatório dos resultados obtidos por meio desta pesquisa de satisfação. A integração entre o modelo de desconfirmação e a escala SERVQUAL possibilitou uma compreensão aprofundada das percepções dos usuários, permitindo identificar com maior precisão as lacunas existentes na prestação dos serviços oferecidos pela instituição.

2.9 – O Modelo SERVQUAL e suas limitações

Diversos modelos de medição são utilizados para mensurar o nível de satisfação dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados. Entre eles, destaca-se o Modelo de Expectativa-Confirmação de Oliver (1980) é fundamental para compreender como as expectativas dos cidadãos em relação aos serviços públicos influenciam na sua percepção de satisfação. Além desse modelo, outros fatores também podem ser considerados como o ambiente físico. Nesse sentido, o estudo de Bitner (1990) enfatiza a importância das respostas dos funcionários durante a interação com os usuários, destacando que um ambiente acolhedor, aliado ao treinamento da equipe, constitui fator crítico para melhoria da satisfação dos usuários. Por sua GRÖNROOS (1984) propõe um

modelo de qualidade de serviço que distingue entre qualidade técnica e qualidade funcional.

Todos esses modelos desempenham um papel significativo na mensuração da satisfação, complementando-se entre si. No presente estudo, a metodologia adotada incluiu a aplicação de questionários com perguntas fechadas e abertas, com o objetivo de captar, de maneira abrangente, as percepções dos usuários. Além disso, entrevistas com grupos focais poderão ser conduzidas, permitindo a obtenção de insights mais aprofundados sobre aspectos específicos relacionados à satisfação com os serviços oferecidos por setores do serviço público.

Embora o modelo SERVQUAL seja amplamente validado na avaliação da qualidade dos serviços de saúde, algumas críticas destacam a necessidade de sua adaptação frente a complexidade do setor. Aspectos como profissionalismo médico e segurança do paciente, por exemplo, podem não estar plenamente contemplados nas cinco dimensões originais do modelo, o que sugere a incorporação de novas dimensões ou a reformulação das existentes. Neste estudo, propomos o alinhamento entre os objetivos propostos e a proposição de melhorias, com base nos resultados obtidos, por meio da aplicação do SERVQUAL, combinado escala de desconfirmação de expectativas. Essa abordagem parte do pressuposto de que a satisfação do usuário resulta da comparação entre expectativas prévias e desempenho percebido do serviço (FARIAS; SANTOS, 2000). Tal combinação possibilitou uma compreensão mais profunda das percepções dos usuários e das lacunas existentes, oferecendo uma base consistente para o desenvolvimento de estratégias voltadas à melhoria da qualidade do serviço.

Reconhece-se, ainda, que o modelo SERVQUAL apresenta desafios específicos quando aplicado aos serviços de saúde. Um exemplo diz respeito a subjetividade das expectativas dos pacientes, influenciadas por fatores individuais, como experiências anteriores, condições de saúde e nível de conhecimento sobre os serviços prestados (BABAKUS; MANGOLD, 1992). A complexidade das dimensões envolvidas, como segurança do paciente, humanização do atendimento e eficácia dos tratamentos, também pode não ser plenamente captada pelo modelo original (BUTTLE, 1996).

No caso desta pesquisa, o foco está na avaliação do atendimento **pericial** e não **clínico**. Ou seja, o servidor/usuário/paciente é atendido por um médico perito com a

finalidade de análise documental, e não para uma consulta clínica convencional. Portanto, trata-se de uma experiência específica, que envolve não apenas a satisfação com o atendimento, mas também a imagem da instituição na qual o SIASS/UFRR está inserido — a Universidade Federal de Roraima (UFRR). Sendo assim, propomos ações que contemplem não apenas a qualidade do atendimento técnico, mas também aspectos como acolhimento e recepção da comunidade acadêmica e administrativa.

Adicionalmente, destaca-se a dificuldade de adaptar o modelo SERVQUAL ao contexto regulatório e organizacional dos serviços públicos de saúde, onde a percepção de qualidade pode estar mais relacionada a fatores estruturais e processuais do que à experiência direta do paciente (TANER; ANKARALIOĞLU, 2013). Diante dessas limitações, torna-se necessário ajustar o modelo para atender melhor às especificidades do setor, como é o caso do SIASS/UFRR. Neste sentido, é fundamental incorporar métricas mais abrangentes, capazes de oferecer uma avaliação integrada.

Segundo Donabedian (1988), a qualidade na saúde pode ser analisada sob três dimensões principais: estrutura, processo e resultado. Tais métricas complementares são fundamentais para enriquecer a aplicação do modelo SERVQUAL.

As métricas estruturais envolvem os recursos disponíveis para a prestação do serviço, incluindo indicadores como disponibilidade espaço adequado (leitos hospitalares), relação profissional/paciente e o tempo médio de espera (AIKEN et al., 2012). As métricas processuais dizem respeito à forma como os serviços são prestados, à adesão a protocolos clínicos e de boas práticas, como o tempo médio de atendimento e o cumprimento de diretrizes de segurança (MCGLYNN et al., 2003). Já as métricas de resultado avaliam o impacto direto dos serviços na saúde da população, considerando indicadores como taxas de satisfação, readmissão e controles de doenças crônicas (KELLEY; HEMPHILL, 2016). Tais métricas fornecem uma visão da efetividade dos serviços prestados e da capacidade do sistema de saúde de atender às necessidades da população.

A incorporação dessas métricas ao modelo SERVQUAL pode, portanto, contribuir para uma avaliação mais integrada da qualidade nos serviços públicos de saúde, permitindo a identificação de pontos críticos e promovendo adaptações contínuas às necessidades dos usuários. Ademais, essa proposta pode ampliar a análise do feedback

institucional, abrangendo também setores administrativos, recepção e interação com a comunidade, oferecendo uma visão mais abrangente sobre o atendimento prestado (OLIVER, 1997).

Reitera-se que, embora o modelo SERVQUAL seja uma ferramenta consolidada, sua aplicação no setor de saúde exige atenção às peculiaridades do serviço analisado. Outras pesquisas poderão aprofundar essas limitações, com base em estudos que discutem os desafios metodológicos e práticos da aplicação do modelo nesse contexto específico.

O próximo capítulo apresenta os procedimentos metodológicos adotados para a condução desta dissertação. Serão abordados os métodos e técnicas utilizados para coleta e análise de dados, bem como a abordagem investigativa escolhida, de modo a assegurar a precisão e a consistência dos resultados. A seleção criteriosa de cada etapa visa fornecer uma compreensão abrangente sobre a percepção de qualidade dos serviços prestados no contexto de uma Instituição de Ensino Superior.

III – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos adotados para o alcance dos objetivos desta dissertação. Inicialmente, é discutida a natureza da pesquisa, seguida pela descrição da amostra, dos instrumentos da coleta de dados e, por fim, das etapas de análise e interpretação dos resultados e comentários.

3.1 - Natureza da Pesquisa

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa de natureza quantitativa, fundamentando-se na coleta e mensuração de dados estatísticos para a análise de fenômenos sociais. O objetivo principal da pesquisa é: **“identificar quais dimensões da qualidade percebida mais influenciam na satisfação dos usuários de serviços públicos de saúde”**. Para tanto, utilizou-se uma abordagem integrada que combina a **escala SERVQUAL** com o **modelo de desconfirmação de expectativas**.

3.1.1 - Escala SERVQUAL e o Modelo de Desconfirmação de Expectativas

A proposta original de mensuração do nível da qualidade dos serviços, conforme Parasuraman; Zeithaml; Berry (1985) baseia-se na comparação entre as expectativas dos usuários e suas percepções após a experiência com o serviço recebido. Inicialmente, os autores identificaram dez dimensões: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, competências, cortesia, credibilidade, segurança, acesso, comunicação, e entendimento do cliente. Posteriormente, essas dimensões foram condensadas em cinco categorias fundamentais: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia.

A Escala SERVQUAL, portanto, mede a qualidade percebida dos serviços por meio da comparação entre expectativa e percepções. Em sua aplicação neste estudo, utilizou-se uma formulação adaptada, na qual a "pior/melhor do que esperado" permitiu captar simultaneamente tanto as expectativas quanto as percepções dos usuários, facilitando a identificação de discrepâncias que revelam a desconfirmação de expectativas.

A aplicação de um questionário estruturado (survey), teve como objetivo principal, quantificar as percepções dos usuários dos serviços oferecidos pelo Subsistema SIASS/UFRR. Para isso foi utilizada uma escala do tipo Likert a fim de mensurar o nível

de satisfação dos respondentes. A abordagem quantitativa adotada privilegia a objetividade, permitindo a identificação de padrões e relações entre as variáveis. tal metodologia, possibilitou a formulação de conclusões baseadas em evidências empíricas e contribuiu para uma compreensão mais profunda da satisfação dos usuários e das áreas que necessitam de melhorias (CRESWELL, 2014; HAIR et al., 2020).

O modelo de desconformação de expectativas, indica que a satisfação é resultado da comparação entre o que o usuário esperava e o que efetivamente experienciou. Quando o desempenho percebido supera a expectativa, ocorre uma desconformação positiva, que eleva o nível de satisfação. Inversamente, quando o desempenho é inferior ao esperado, ocorre uma desconformação negativa, indicando insatisfação. A aplicação integrada do modelo SERVQUAL com o conceito de desconformação permitiu mensurar de forma precisa as lacunas de qualidade (gaps) no serviço, viabilizando a proposição de melhorias junto aos setores institucionais (LOPES; FARIAS, 2019).

Do ponto de vista ontológico, a pesquisa adota uma perspectiva objetiva, partindo do pressuposto de que a realidade sobre a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários pode ser mensurada e analisada de forma independentemente das percepções individuais. Com a aplicação do questionário - estruturado para mensurar as cinco dimensões da escala SERVQUAL - o pesquisador compreendeu a realidade como algo observável e quantificável. A análise dos dados coletados permitiu, por meio de testes estatísticos multivariados, identificar quais dimensões apresentaram maiores disparidades. Por exemplo, se a dimensão "confiabilidade" apresentar diferença significativa entre o esperado e o percebido, isso indicará a necessidade de decisões específicas para melhorias, especialmente em relação ao cumprimento de compromissos e à pontualidade (FARIAS; SANTOS, 2000).

A coleta de um número representativo de respostas permitiu a criação de um banco de dados robusto, sobre o qual foram realizadas análises estatísticas. O objetivo dessas análises foi identificar as médias de satisfação e as variações entre grupos distintos de respondentes. Fundamentado em dados empíricos, o estudo forneceu subsídios consistentes para recomendações voltadas à melhoria contínua dos serviços oferecidos pelo SIASS/UFRR (BRYMAN, 2016; SAUDERS et al., 2019).

Outro aspecto relevante da aplicação da escala SERVQUAL no contexto SIASS/UFRR, em conjunto com o modelo de desconfirmação, é a possibilidade de subsidiar estratégias de melhoria. Ao identificar áreas desconfirmação negativa a administração poderá alocar recursos e implementar ações estratégicas com foco na qualificação dos processos e dos serviços prestados, promovendo um ambiente organizacional mais satisfatório e eficiente.

As práticas de coleta de dados e análise quantitativa adotadas neste estudo podem ser expandidas para outros setores da instituição. Isso permitirá que diferentes áreas também avaliem a satisfação dos seus usuários e identifiquem oportunidades de aperfeiçoamento. A implementação uma abordagem sistemática de pesquisa poderá fomentar uma cultura organizacional orientada à melhoria contínua (SAUNDERS; LEWIS; THORNHILL, 2019). Conforme Deming (2000), a instituição não apenas fortalecerá sua capacidade de atendimento, mas também garantirá que os serviços oferecidos estejam alinhados às melhores práticas e aos padrões de qualidade, promovendo experiências mais satisfatória para todos os usuários.

3.2 Amostra da Pesquisa

A definição da amostra constituiu-se como um elemento fundamental na condução desta pesquisa, exercendo impacto direto sobre a validação dos resultados obtidos. No contexto de uma investigação voltada à mensuração da qualidade percebida e da satisfação com os serviços oferecidos pelos colaboradores do SIASS/UFRR, foi essencial garantiu que os dados coletados refletissem, com fidedignidade, a realidade dos serviços prestados aos usuários.

A população-alvo desta pesquisa foi composta por servidores da Universidade Federal de Roraima (UFRR), incluindo técnicos administrativos e docentes, bem como servidores de órgãos parceiros do SIASS/UFRR que utilizaram os serviços periciais realizados por seus colaboradores. Optou-se por uma amostragem não probabilística por conveniência, considerando que o público-alvo era limitado e específico. Tal abordagem permitiu alcançar maior fidelidade nos resultados obtidos, conforme orientação metodológica de pesquisas com foco prático e aplicado (HAIR et al., 2020).

Com base nesse critério, o pesquisador concentrou esforços na identificação de respondentes cujas experiências com os serviços do SIASS/UFRR fossem recentes e relevantes. A definição clara desse público-alvo mostrou-se um passo crucial, assegurando que os dados coletados, representassem, de forma precisa, a percepção de satisfação dos usuários.

A amostragem por conveniência foi operacionalizada mediante a verificação de lista de agendamentos periciais com datas confirmadas. Os participantes foram previamente informados sobre o envio do questionário e puderam optar por participar ou não da pesquisa. Embora essa técnica não obedeça ao princípio da aleatoriedade, buscou-se assegurar a representatividade dos dados (MALHOTA; DASH, 2016).

Quanto ao tamanho ideal da amostra, considerou-se ideal a participação de 80 a 100 respondentes, número suficiente para atender aos objetivos propostos. A coleta de dados ocorreu entre julho e agosto de 2024. Um pré-teste foi realizado com 50 participantes utilizando a primeira versão do questionário. Esta etapa permitiu identificar as dificuldades de compreensão, promovendo a revisão e a reformulação de alguns itens, com vistas a aumentar a clareza e a validade dos dados (CRESWELL, 2014; MALHOTA; DASH, 2016). Ressalta-se que os questionários do pré-teste não foram utilizados na análise final.

3.3 Coleta e Análise dos Dados

A versão final do questionário, reestruturado em três blocos, foi aplicada entre os meses de setembro e dezembro de 2024, resultando em 100 questionários válidos. Considerou-se esse número adequado para assegurar a validade estatística dos resultados.

O **Bloco 1** do questionário, com 22 questões, abordou as cinco dimensões do modelo SERVQUAL adaptadas ao contexto do SIASS/UFRR. As respostas foram estruturadas na escala: pior do que o esperado; como o esperado; neutro; melhor do que o esperado; muito melhor do que o esperado.

O **Bloco 2**, composto por 05 questões, avaliou o nível de satisfação com o serviço recebido. Utilizou-se uma escala de 5 pontos, com as opções: discordo totalmente; discordo; neutro; concordo; concordo totalmente.

O **Bloco 3** incluiu os dados demográficos dos participantes, tais como idade; tempo de serviço público; cargo ocupado; escolaridade; tipo de atendimento recebido no SIASS/UFRR e o campus de lotação.

O instrumento de coleta de dados (questionário estruturado) foi adaptado do que o aluno encontrou na revisão teórica com base no objetivo central desta pesquisa: **identificar quais dimensões da qualidade percebida mais influenciam na satisfação dos usuários de serviços públicos de saúde**. Os objetivos específicos foram:

- a) Mensurar a qualidade percebida dos serviços oferecido pelo SIASS/UFRR;
- b) Mensurar a satisfação do cliente com os serviços de saúde do SIASS/UFRR;
- c) Identificar quais dimensões da SERVQUAL mais contribuem para a satisfação com os serviços do SIASS/UFRR.

O questionário foi enviado via aplicativo WhatsApp, diretamente aos participantes que haviam passado pela triagem do SIASS/UFRR e autorizado o recebimento do material. Esta etapa respeitou os princípios éticos da pesquisa científica, conforme DIENER e CRANDALL (1978), garantindo que os participantes fossem informados previamente sobre os objetivos da pesquisa, a metodologia aplicada e seus direitos enquanto respondentes

A análise dos dados coletados foi conduzida com base em técnicas estatísticas quantitativas, permitindo a identificação de padrões, correlações e tendências nas respostas (CRESWELL; CRESWELL, 2018; FLICK, 2020). Após a aplicação do questionário a uma amostra de 100 respondentes, a análise estatística foi segmentada conforme os três blocos do instrumento:

Bloco 1 – Avaliação da qualidade percebida (SERVQUAL);

Bloco 2 – Nível de Satisfação com os serviços do SIASS/UFRR;

Bloco 3 – Perfil sócio demográfico dos respondentes.

A sistematização e segmentação das respostas permitiram uma interpretação clara dos dados e embasaram recomendações práticas para aprimorar os serviços oferecidos. A análise estatística possibilitou, ainda, verificar quais dimensões da SERVQUAL

apresentaram maior impacto na satisfação do usuário, contribuindo para o planejamento estratégico de ações institucionais.

3.3.1 – Análise da Escala SERVQUAL adaptada ao contexto do SIASS/UFRR

O Bloco I do questionário foi dedicado à avaliação da qualidade percebida dos serviços prestados pelos colaboradores do SIASS/UFRR utilizando a escala SERVQUAL adaptada a este contexto específico. Com o intuito de garantir uma análise rigorosa, os dados coletados foram organizados e tabulados, permitindo uma visualização estruturada das respostas dos participantes para cada um dos 22 (vinte e dois) itens da escala. Esses itens abordam as cinco dimensões da qualidade propostas por Parasuraman; Zeuthaml e Berry 1988: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia.

A aplicação da SERVQUAL neste contexto permite o cálculo das médias e desvios-padrão para cada item, o que viabiliza a identificação das lacunas de qualidade percebida (gaps) a partir da diferença entre expectativas e percepções (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). A análise comparativa entre essas médias, sob a ótica da desconfirmação das expectativas, evidencia os pontos onde o desempenho do serviço foi inferior ou superior ao esperado. A desconfirmação positiva ocorre quando o serviço supera as expectativas, já a negativa indica que o desempenho ficou aquém do desejado, apontando áreas que requerem melhorias.

Para verificar a significância estatísticas dessas discrepâncias, aplicou-se o teste *t* para amostras pareadas, conforme sugerido por Moore e McCabe (2006) e Field (2013). Essa análise fornece evidências empíricas sobre a efetividade dos serviços direcionando estratégias de aprimoramento contínuo.

A partir da percepção do usuário foi possível obter uma visão detalhada da qualidade do serviço prestado. A análise ANOVA demonstrou-se útil para investigar diferenças entre grupos, permitindo aos gestores identificar, tanto os pontos de excelência quanto os que requerem intervenção (FIELD, 2013).

O Bloco II do questionário foi direcionado à mensuração da satisfação dos usuários em relação a aspectos específicos dos serviços. Para isso, foi empregada a Escala Likert de cinco pontos, com as seguintes opções: (1) Discordo totalmente, (2) Discordo, (3) Neutro, (4) Concordo e (5) Concordo totalmente.

Após a tabulação dos dados, calcularam-se as médias e os desvios-padrão para cada item, conforme metodologia proposta por Field (2017). Com essa análise, foi possível identificar os aspectos que mais agradaram ou geraram insatisfação entre os usuários, evidenciando os pontos fortes e os que necessitam de aperfeiçoamento (MALHOTRA, 2010).

Também foi realizada uma análise de frequência para verificar a distribuição das respostas, com ênfase nas categorias mais baixas da escala. Essa abordagem evidenciou itens críticos que demandam atenção, conforme orientações de Hair et al. (2010). O uso do modelo SERVPERF em conjunto com as médias reforçou a eficácia do instrumento para avaliação da qualidade percebida (SANTOS, 2015).

Além disso, investigou-se a correlação entre os itens de satisfação e as dimensões do SERVQUAL, com o objetivo de compreender se a percepção da qualidade influencia diretamente a satisfação — ou vice-versa (CAMARGO; TEIXEIRA, 2017). Essa relação possibilita identificar fatores-chave que contribuem para a melhoria contínua dos serviços.

O Bloco III do questionário reuniu informações demográficas relevantes, como idade, gênero, tempo de serviço no setor público, situação funcional (ativo ou aposentado), entre outras variáveis pertinentes ao estudo.

A análise dessas variáveis demonstrou-se essencial para uma compreensão mais aprofundada das percepções de qualidade e dos níveis de satisfação entre diferentes subgrupos de usuários. Por exemplo, o cruzamento de dados por faixa etária ou gênero revelou variações significativas nas percepções, conforme descrito por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e reforçado por Buttle (1996). A aplicação do modelo SERVQUAL, nesse contexto, mostrou-se adequada para mensurar tanto as expectativas quanto as percepções dos usuários, destacando áreas onde há discrepância entre o serviço idealizado e o efetivamente recebido.

Para verificar a significância estatística das diferenças entre os grupos demográficos, utilizou-se a análise de variância (ANOVA), conforme sugerido por Montgomery (2017) e Field (2018). Essa análise permitiu identificar se variáveis como

escolaridade, tempo de serviço e órgão de lotação influenciaram as percepções dos usuários em relação aos serviços recebidos.

A aplicação da ANOVA contribuiu para o delineamento de estratégias específicas, voltadas à personalização e aprimoramento dos serviços oferecidos pelo SIASS/UFRR, reforçando o compromisso com a qualidade e a eficiência do atendimento. Além disso, possibilitou compreender como diferentes características demográficas impactam a percepção do usuário, orientando futuras intervenções em áreas que demandam maior atenção.

A seguir estaremos dando prosseguimento aos procedimentos metodológicos adotados para a análise dos achados da pesquisa de satisfação.

IV - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, são apresentados os procedimentos metodológicos adotados para a análise dos achados da pesquisa de satisfação dos usuários do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS/UFRR). A análise foi orientada pela aplicação da escala SERVQUAL adaptada, com o objetivo de mensurar a percepção de qualidade do serviço, bem como identificar as dimensões que mais influenciam a satisfação dos usuários atendidos.

A investigação considerou diferentes características sociodemográficas dos respondentes, tais como faixa etária, tempo de serviço público, cargo ocupado e nível de escolaridade. Essa segmentação permitiu uma análise mais detalhada dos fatores que podem impactar a percepção sobre a qualidade dos serviços prestados.

Para o tratamento dos dados, utilizou-se o software estatístico R, amplamente reconhecido por sua robustez e versatilidade em análises quantitativas em pesquisas acadêmicas (FIELD; MILES; FIELD, 2012). Inicialmente, foi criada uma variável de satisfação geral, obtida a partir da média das respostas relacionadas às cinco dimensões-chave da escala SERVQUAL: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

Com o objetivo de identificar os fatores que impactam significativamente essa satisfação geral, foram aplicados modelos de regressão linear simples e múltipla, utilizando o pacote lm, que permitiu estimar os coeficientes e interpretar a relação entre as variáveis independentes (as dimensões do SERVQUAL e os dados demográficos) e a variável dependente (satisfação geral) (HAIR et al., 2019).

A apresentação dos resultados foi estruturada por meio do pacote stargazer, que possibilitou a geração de tabelas estatísticas formatadas com clareza e padronização, essenciais para a análise e interpretação dos dados. Complementarmente, realizou-se uma análise de correlação entre as variáveis, utilizando a função cor, cuja visualização foi viabilizada pelo pacote corrplot. Esta etapa foi crucial para identificar padrões de associação entre os diferentes aspectos do serviço, proporcionando uma visão ampla das inter-relações entre as variáveis (BRYMAN, 2016).

Para testar a significância estatística das diferenças observadas entre grupos distintos de respondentes, aplicaram-se os testes Qui-Quadrado (χ^2) para variáveis categóricas, e ANOVA para comparação das médias entre grupos, conforme preconizado por Saunders, Lewis e Thornhill (2019). Essas técnicas são amplamente empregadas em pesquisas sociais e aplicadas à avaliação de serviços.

A visualização dos resultados foi facilitada por meio de gráficos de dispersão, acompanhados por linhas de regressão ajustadas, desenvolvidos com o uso do pacote ggplot2, que possibilitou a identificação de tendências e padrões relevantes nos dados analisados.

Por fim, os achados foram documentados em relatórios no formato .docx, com o suporte do pacote officer, garantindo organização, transparência e replicabilidade na apresentação das análises. Esse material contribui não apenas para a validação da presente pesquisa, mas também serve como instrumento de apoio para a gestão institucional e para futuras aplicações em outros setores da Universidade Federal de Roraima.

Dessa forma, os resultados obtidos a partir dessa investigação não apenas respondem aos objetivos propostos, como também oferecem subsídios relevantes para a formulação de estratégias de melhoria contínua dos serviços prestados pelo SIASS/UFRR.

A seguir, iniciaremos com a análise dos dados demográficos dos respondentes, a fim de contextualizar o perfil dos participantes e suas possíveis influências na percepção da qualidade dos serviços.

4.1 - Dados demográficos dos respondentes

A análise das respostas referentes ao Bloco III do questionário forneceu ao pesquisador novos insights sobre o perfil dos usuários atendidos e suas respectivas percepções em relação à qualidade do serviço prestado. As variáveis demográficas analisadas revelaram-se fundamentais para um entendimento aprofundado dos níveis de satisfação entre diferentes subgrupos de respondentes.

Quanto à idade dos participantes, observou-se a seguinte distribuição: 7% afirmaram ter menos de 30 anos; 34% possuem entre 31 e 40 anos; 27% encontram-se na

faixa entre 51 e 60 anos; e 9% têm acima de 60 anos. Com isso, nota-se que a maior concentração de respondentes (34%) está situada entre 31 e 40 anos, grupo que pode refletir servidores em meia carreira, com experiência acumulada suficiente para avaliar criticamente os serviços prestados. Em contrapartida, o percentual de 7% com menos de 30 anos sugere baixa representatividade de servidores jovens, enquanto os 9% acima de 60 anos podem indicar a presença de servidores prestes a se aposentar ou que já se encontram em regime de carga horária reduzida (DEMSETZ, 1967).

A Tabela 01 apresenta a distribuição dos níveis de satisfação dos respondentes em relação às suas faixas etárias, associando os dados ao teste de significância estatística.

Tabela 01 – Distribuição dos Respondentes por Faixa Etária e Nível de Satisfação

Faixa Etária	Insatisfeito, N = 20 ¹	Satisfeito, 80 ¹	p-value ²
31 a 40 anos	7 (35%)	-	
41 a 50 anos	6 (30%)	21 (26%)	
51 a 60 anos	5 (25%)	18 (23%)	
61 anos ou mais	0 (0%)	9 (11%)	
Menos de 30 anos	2 (10%)	5 (6.3%)	0.616

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

O teste estatístico realizado indicou que não há diferença significativa na satisfação entre as diferentes faixas etárias (valor de $p = 0,616$). Tal resultado sugere que a variável idade não exerce influência estatisticamente relevante sobre o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados. De acordo com Wegner et al. (2020), variáveis demográficas como idade nem sempre são determinantes na avaliação da qualidade dos serviços públicos, o que reforça a ideia de que a satisfação do usuário é multifacetada e influenciada por múltiplos fatores contextuais, organizacionais e individuais.

Em relação à pergunta “Tempo de atuação no serviço público?”, obteve-se a seguinte distribuição:

- Menos de 1 ano: 9%;

- De 1 a 5 anos: 11%;
- De 6 a 10 anos: 25%;
- De 11 a 20 anos: 29%;
- Mais de 20 anos: 26%.

Nota-se que a maior concentração de respondentes está entre aqueles com 11 a 20 anos de tempo de serviço público (29%), seguidos pelos que possuem mais de 20 anos (26%), totalizando 55% da amostra. Essa predominância de servidores com ampla experiência no setor público pode indicar percepções mais consistentes, críticas e fundamentadas sobre o funcionamento e a qualidade dos serviços oferecidos pelo SIASS/UFRR. Por outro lado, o baixo percentual (9%) de respondentes com menos de 1 ano de serviço público pode representar um desafio para captar percepções iniciais de novos servidores, cuja vivência institucional ainda é limitada.

Tabela 02. Distribuição dos Respondentes por Tempo de Serviço e Nível de Satisfação

Tempo de Serviço	Insatisfeito, N = 20¹	Satisfeito, 80¹	p-value²
11 a 20 anos	5 (25%)	24 (30%)	
Mais de 20 anos	5 (25%)	21 (26%)	
6 a 10 anos	6 (30%)	19 (24%)	
1 a 5 anos	4 (20%)	7 (8.8%)	
Menos de 01 ano	0 (0%)	9 (11%)	0.371

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A análise do tempo de serviço dos respondentes não revelou diferença estatisticamente significativa em relação à satisfação, apresentando um valor de $p = 0,371$. Esse resultado indica que o tempo de atuação dos usuários no serviço público não influencia de forma relevante sua percepção sobre a qualidade dos serviços de saúde recebidos. Nesse sentido, Bates et al. (2018) apontam que, em diversos contextos organizacionais, o tempo de serviço não constitui um preditor significativo de satisfação,

uma vez que a qualidade do atendimento recebido tende a exercer maior influência sobre a percepção do usuário do que a experiência acumulada no ambiente de trabalho.

Com relação à terceira pergunta do questionário, referente ao cargo ocupado pelos respondentes, observou-se que 66% declararam ser técnicos administrativos em atividade, 28% identificaram-se como professores efetivos e 6% optaram pela opção “Outro”. A análise desses dados revela que os técnicos administrativos representam a maioria dos participantes, o que ressalta a relevância de considerar as percepções desse grupo em eventuais adequações nos serviços. Os professores efetivos, por sua vez, constituem uma parcela significativa (28%), evidenciando a contribuição da classe docente para a avaliação da qualidade percebida (BRYMAN, 2012). A categoria “Outro” (6%) possivelmente abrange servidores comissionados ou temporários, cujas percepções podem variar em função de vínculos contratuais diferenciados.

Tabela 03. Distribuição dos Respondentes por Cargo que Ocupa e Nível de Satisfação

Cargo	Insatisfeito, N = 20 ¹	Satisfeito, 80 ¹	p-value ²
Técnico Administrativo Efetivo	11 (55%)	55 (69%)	
Professor Efetivo	7 (35%)	21 (26%)	
Outro	2 (10%)	4 (5.0%)	0.363

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A Tabela 03 apresenta a distribuição dos respondentes por cargo e nível de satisfação. Observa-se que não houve diferença estatisticamente significativa entre os grupos, com $p = 0,363$, indicando que o cargo ocupado não influencia de maneira relevante a percepção de satisfação com os serviços de saúde. Corroborando esse achado, Zhao et al. (2021) apontam que, em diversas organizações, as distinções hierárquicas não impactam significativamente a avaliação dos serviços, uma vez que os aspectos relacionados à qualidade percebida tendem a se sobrepor à posição funcional dos respondentes.

No que se refere à quarta pergunta do questionário, relacionada ao grau e nível de escolaridade, observou-se que 84% dos respondentes declararam possuir pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado), enquanto 8% informaram ter ensino médio e outros 8% indicaram possuir ensino superior completo (graduação). A expressiva presença de servidores com formação em nível de pós-graduação evidencia um corpo funcional altamente qualificado, o que impacta positivamente o perfil institucional e revela uma força de trabalho bem preparada para o desempenho de suas funções. Esse cenário pode gerar maior exigência por serviços especializados e eficientes. Por outro lado, os servidores com ensino médio (8%) e graduação (8%), que representam uma minoria, podem apresentar expectativas distintas em relação aos serviços oferecidos. Nesses casos, torna-se fundamental fomentar políticas de qualificação contínua, por meio de programas de capacitação interna ou parcerias com instituições de ensino, a fim de equilibrar o quadro funcional e promover o desenvolvimento profissional (ROBBINS; JUDGE, 2013).

Tabela 04. Distribuição dos Respondentes por Escolaridade e Nível de Satisfação

Escolaridade	Insatisfeito, N = 20¹	Satisfeito, 80¹	p-value²
Pós-Graduação (especialização, Mestrado, Doutorado)	17 (85%)	67 (84%)	
Ensino Médio	1 (5.0%)	7 (8.8%)	
Ensino Superior (Graduado)	2 (10%)	6 (7.5%)	0,886

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A Tabela 4 apresenta a distribuição dos respondentes por nível de escolaridade e grau de satisfação. Os resultados apontam que não há diferença estatisticamente significativa entre os grupos, com valor de $p = 0,886$, sugerindo que o nível educacional não influencia de forma relevante a satisfação dos usuários em relação ao serviço de saúde. Conforme observado por Sánchez et al. (2020), embora o nível de escolaridade possa, em alguns contextos, estar associado à percepção de qualidade, a satisfação tende a estar mais fortemente relacionada à experiência individual de cada usuário.

A quinta pergunta do questionário demográfico buscou identificar o tipo de atendimento recebido pelos respondentes junto ao SIASS/UFRR. Para essa questão, foi permitido assinalar mais de uma alternativa. Os resultados demonstraram que 76% dos participantes relataram ter passado por Perícia Médica Singular, 32% por Perícia Médica Oficial, 19% por Perícia Médica Admissional, 24% por Junta Médica Oficial, 4% por Perícia Médica Domiciliar e 2% indicaram a opção “Outros”.

Tabela 05. Distribuição dos Respondentes por Tipo de atendimento e Nível de Satisfação.

Tipo de Atendimento	%
Perícia Médica Singular (homologação de atestados)	41 (41%)
Perícia Médica Singular (homologação de atestados), Perícia Médica Oficial (Apresentação junto ao Perito)	10 (10%)
Perícia Médica Oficial (Apresentação junto ao Perito)	8 (8.0%)
Perícia Médica Admissional	7 (7.0%)
Perícia Médica Singular (homologação de atestados), Junta Médica Oficial	7 (7.0%)
Perícia Médica Singular (homologação de atestados), Perícia Médica Oficial (Apresentação junto ao Perito), Junta Médica Oficial	7 (7.0%)
Junta Médica Oficial	4 (4.0%)
Perícia Médica Singular (homologação de atestados), Perícia Médica Admissional	4 (4.0%)
Perícia Médica Singular (homologação de atestados), Perícia Médica Admissional, Junta Médica Oficial	2 (2.0%)
Outro	10 (10.0%)

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A Tabela 5 apresenta a distribuição dos tipos de atendimento mencionados, considerando a possibilidade de múltiplas respostas por parte dos usuários. Observa-se que a Perícia Médica Singular (homologação de atestados) constitui o tipo de atendimento mais frequente, o que pode ser atribuído à sua natureza rotineira e individualizada. Já procedimentos como Junta Médica Oficial e Perícia Médica Admissional apresentam

menor incidência, condizente com seu caráter mais específico e circunstancial. Diante desses dados, considera-se prioritária a adoção de estratégias de melhoria na gestão e no atendimento da Perícia Médica Singular, por ser o serviço mais demandado pelos usuários do SIASS/UFRR. No entanto, é igualmente importante garantir a qualidade dos serviços menos frequentes, como a Perícia Médica Domiciliar, que atende casos específicos e requer atenção diferenciada da equipe responsável.

A sexta pergunta do questionário demográfico buscou identificar o campus da instituição no qual os servidores/usuários atuam. Os resultados indicaram que 55% dos respondentes informaram pertencer a “Outras Instituições”, possivelmente vinculadas a órgãos partícipes da UFRR, como instituições federais externas. O Campus Paricarana, localizado em Boa Vista, foi citado por 42% dos participantes, enquanto o Campus Cauamé representou 2% das respostas e o Campus Murupu, 1%.

Tabela 06. Distribuição dos Respondentes por Campus de Atuação e Nível de Satisfação

Local – Campus de atuação	%
Campus do Paricarana (Boa Vista)	42 (42%)
Campus do Cauamé	2 (2.0%)
Campus do Murupu	1 (1.0%)
Outro	55 (55%)
¹ n (%)	

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A Tabela 6 apresenta a distribuição dos respondentes por local de atuação. Observa-se que a maioria está vinculada a outras instituições, o que torna esse grupo prioritário na análise, uma vez que representa a maior parcela dos usuários atendidos. Entre os campi da UFRR, o Paricarana é o mais representativo, enquanto os campi Cauamé e Murupu apresentam participação marginal. Diante disso, recomenda-se atenção específica às necessidades dos servidores vinculados às “Outras Instituições”, bem como a adoção de estratégias direcionadas para ampliar o alcance e a efetividade dos

serviços de saúde nos campi menos representados, de modo a assegurar equidade no atendimento.

Com base nos valores de p obtidos nas análises anteriores, é possível concluir que as variáveis demográficas e profissionais — como faixa etária, tempo de serviço, cargo ocupado, escolaridade e local de atuação — não apresentaram influência estatisticamente significativa na satisfação dos usuários com os serviços de saúde. Esses resultados sugerem que a satisfação está, em grande parte, dissociada dessas características, indicando que fatores como a qualidade do atendimento, a eficácia dos processos assistenciais e a empatia dos profissionais de saúde assumem papel mais relevante na percepção dos usuários (WEGNER et al., 2020; ZHAO et al., 2021).

4.2 Mensuração do nível de qualidade do serviço

Nesta etapa da pesquisa, foi aplicado um questionário investigativo composto por 22 perguntas fechadas, elaboradas com o objetivo de captar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados pelo SIASS/UFRR. As respostas foram estruturadas em uma escala de cinco pontos, com base na Escala Likert, possibilitando aos respondentes selecionar uma opção entre: (1) Pior do que o esperado, (2) Como o esperado, (3) Neutro, (4) Melhor do que o esperado e (5) Muito melhor do que o esperado.

Adicionalmente, foi empregado o modelo de regressão linear como ferramenta estatística complementar, a fim de identificar e mensurar os fatores que mais influenciam a percepção dos usuários. As análises correspondentes a essas abordagens são apresentadas nas subseções a seguir, com os devidos cálculos e interpretações.

4.2.1 – Cálculo das médias e desvios padrão para cada pergunta, sendo atribuído às respostas (%)

Para a análise quantitativa das respostas, foram calculados as médias e os desvios padrão de cada uma das 22 perguntas do questionário. Esse procedimento permitiu uma avaliação objetiva da percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços oferecidos, com base na frequência de respostas atribuídas a cada ponto da escala.

Os valores foram ponderados de acordo com os percentuais de frequência, possibilitando o cálculo de medidas de tendência central e dispersão para cada item

avaliado. Essa abordagem segue as recomendações metodológicas de Churchill e Surprenant (1982), que ressaltam a importância do uso de escalas quantitativas na mensuração da satisfação e da qualidade percebida.

Tabela 07. Estatísticas Descritivas das Perguntas Aplicadas

Pergunta	Média	Desvio Padrão
Q1-A aparência do SIASS/UFRR é atraente e bem conservada.	2,62	1,018
Q2-Os materiais informativos do SIASS/UFRR são claros e bem apresentados.	2,65	1,014
Q3-Os profissionais que atendem no SIASS/UFRR têm uma aparência adequada e profissional.	2,87	1,119
Q4-Os equipamentos e instalações do SIASS/UFRR são modernos e funcionais.	2,42	1,012
Q5-O SIASS/UFRR sempre fornece os serviços de saúde (Perícias) de forma confiável.	2,99	1,187
Q6-O SIASS/UFRR cumpre seus compromissos (dias/horários de atendimento) com os servidores a serem atendidos.	3,01	1,245
Q7-O colaborador do SIASS/UFRR (Perito) realiza os serviços corretamente na primeira vez.	3,00	1,200
Q8-O SIASS/UFRR é um serviço de saúde confiável.	3,00	1,200
Q9-Os colaboradores do SIASS/UFRR estão sempre prontos para ajudar os servidores/pacientes.	3,20	1,225
Q10-Os colaboradores do SIASS/UFRR se preocupam em atender as necessidades dos servidores (pacientes) rapidamente.	3,19	1,197
Q11-O tempo de espera para atendimento pericial no SIASS/UFRR é razoável.	2,69	1,206
Q12-Os colaboradores do SIASS/UFRR respondem rapidamente às minhas solicitações.	2,93	1,125
Q13-Os colaboradores do SIASS/UFRR transmitem confiança durante o atendimento.	3,12	1,125
Q14-Sinto-me seguro ao compartilhar informações pessoais com os colaboradores do SIASS/UFRR.	3,14	1,086
Q15-Os colaboradores do SIASS/UFRR protegem adequadamente minhas informações de saúde.	3,18	0,973

Q16-Os servidores/pacientes atendidos são tratados com respeito e dignidade pelos colaboradores do SIASS/UFRR.	3,09	1,258
Q17-Os colaboradores do SIASS/UFRR oferecem atendimento personalizado aos servidores/pacientes atendidos.	2,94	1,066
Q18-Os colaboradores do SIASS/UFRR demonstram preocupação com as necessidades dos servidores/pacientes atendidos.	2,99	1,153
Q19-Os colaboradores do SIASS/UFRR conhecem bem as necessidades dos servidores/pacientes a serem atendidos.	3,00	1,020
Q20-Os colaboradores do SIASS/UFRR são atenciosos às demandas dos servidores/pacientes a serem atendidos.	3,03	1,118
Q21-Minha experiência geral com os colaboradores do SIASS/UFRR tem sido positiva.	3,02	1,233
Q22-Eu recomendaria o atendimento dos colaboradores do SIASS/UFRR a outros servidores/paciente a serem atendidos.	3,02	1,233

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Vale destacar que a média representa a avaliação geral dos respondentes para cada item do questionário, sendo que valores mais altos indicam percepções mais positivas. Já o desvio padrão mensura a variação das respostas, ou seja, quanto maior o seu valor, mais dispersas foram as opiniões dos participantes. Dessa forma, o objetivo desta análise foi avaliar a qualidade percebida pelos usuários em relação aos diferentes aspectos do serviço oferecido pelos colaboradores do SIASS/UFRR.

As respostas foram analisadas com base em uma escala que variava de "Pior do que o esperado" a "Muito melhor do que o esperado". A média de cada questão reflete o grau de satisfação ou percepção dos usuários em relação ao serviço analisado. Por exemplo, uma média mais alta (próxima a 5) indica uma percepção mais positiva, enquanto uma média mais baixa (próxima a 1) aponta uma percepção negativa.

Como exemplo, a questão 9 — “Os colaboradores do SIASS/UFRR estão sempre prontos para ajudar os servidores” — apresentou uma das maiores médias (3,20), o que indica um aspecto positivo na percepção dos usuários (KOTLER; KELLER, 2012). Por sua vez, o desvio padrão associado a cada item expressa o grau de consenso entre os respondentes: valores mais altos sugerem maior variabilidade nas respostas, enquanto valores mais baixos indicam maior homogeneidade. A título ilustrativo, a questão 15 —

“Os colaboradores do SIASS/UFRR protegem adequadamente minhas informações” — apresentou o menor desvio padrão (0,973), revelando um alto grau de concordância entre os participantes (GRÖNROOS, 1984).

Com base na análise estatística das médias e dos desvios padrão, foi possível extrair informações valiosas sobre a percepção dos usuários quanto aos serviços prestados pelo SIASS/UFRR. As médias obtidas indicaram o nível geral de satisfação com cada aspecto avaliado, permitindo identificar tanto os pontos fortes quanto as áreas que demandam atenção.

Por exemplo, os itens com maiores médias — a já mencionada questão 9, bem como a questão 10 (“Os colaboradores do SIASS se preocupam em atender as necessidades dos servidores/pacientes rapidamente”) e a questão 15 — sugerem uma percepção positiva por parte dos usuários, evidenciando um alinhamento satisfatório entre desempenho percebido e expectativas. Por outro lado, as questões 4 (“Os equipamentos e instalações do SIASS/UFRR são modernos e funcionais”), 1 (“A aparência física do SIASS/UFRR é atraente e bem conservada”) e 2 (“Os materiais informativos do SIASS/UFRR são claros e bem conservados”) foram as que apresentaram as menores médias, indicando áreas críticas que requerem intervenções específicas para a melhoria da qualidade (CHURCHILL; SURPRENANT, 1982; KOTLER; KELLER, 2012).

Adicionalmente, a análise dos desvios padrão permitiu observar a consistência nas percepções dos respondentes. Dimensões com menores desvios, como as questões 15, 4 e 2, indicaram um maior consenso entre os participantes, o que sugere que essas percepções são amplamente compartilhadas. Em contrapartida, questões com maiores desvios padrão — como a 16 (“Os servidores/pacientes são tratados com respeito e dignidade pelos colaboradores do SIASS/UFRR”), a 6 (“O SIASS/UFRR cumpre seus compromissos (dias/horários de atendimento) com os servidores a serem atendidos”), a 21 (“Minha experiência geral com os colaboradores do SIASS/UFRR tem sido positiva”) e a 22 (“Eu recomendaria o atendimento dos colaboradores do SIASS/UFRR a outros servidores/pacientes”) — revelaram maior dispersão de opiniões, o que pode refletir experiências ou expectativas heterogêneas por parte dos usuários (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

Tabela 08 – Mapa de Calor das Correlações entre as dimensões da Qualidade do Serviço com a Satisfação Geral

Dimensão da Qualidade	Tang.	Conf.	Resp.	Segu.	Emp.	Satisfação Geral
Tangibilidade	1,00	0,66	0,68	0,67	0,63	0,49
Confiabilidade	0,66	1,00	0,86	0,87	0,85	0,61
Responsividade	0,68	0,86	1,00	0,81	0,87	0,62
Segurança	0,67	0,87	0,81	1,00	0,87	0,54
Empatia	0,63	0,85	0,87	0,87	1,00	0,61
Satisfação Geral	0,49	0,61	0,62	0,54	0,61	1,00

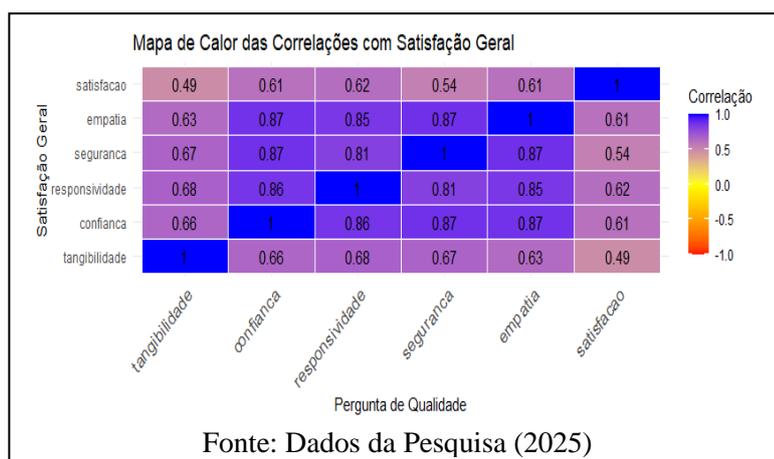
Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

A Tabela 08 apresenta as correlações entre as dimensões da qualidade do serviço e a satisfação geral dos usuários do SIASS/UFRR. A matriz de correlação evidencia a força e a direção das associações entre os diferentes aspectos da qualidade percebida. Os valores variam entre -1 e 1, sendo que valores positivos indicam correlação direta (ou seja, quanto maior um fator, maior a satisfação geral), enquanto valores negativos indicariam correlação inversa.

No presente estudo, todas as dimensões apresentaram correlações positivas com a satisfação geral, indicando que melhorias em qualquer uma das dimensões avaliadas tendem a influenciar positivamente a percepção da qualidade do serviço. Destacam-se, nesse contexto, a confiabilidade ($r = 0,66$) e a responsividade ($r = 0,68$), que apresentaram as maiores correlações com a satisfação geral, sugerindo que a credibilidade percebida e a agilidade no atendimento são fatores críticos para a avaliação positiva do serviço.

Além disso, a empatia ($r = 0,61$) e a segurança ($r = 0,54$) também demonstraram correlações relevantes, reforçando a importância do atendimento humanizado e da sensação de proteção no ambiente de cuidado. Por outro lado, a tangibilidade ($r = 0,49$) apresentou a menor correlação com a satisfação geral, indicando que, embora os aspectos físicos e estruturais do serviço sejam importantes, eles possuem menor impacto em comparação com fatores relacionais e funcionais (CHURCHILL; SURPRENANT, 1982; KOTLER; KELLER, 2012).

Figura 01. Mapa de Calor das Correlações com a Satisfação Geral



Fonte: Dados da pesquisa (2025).

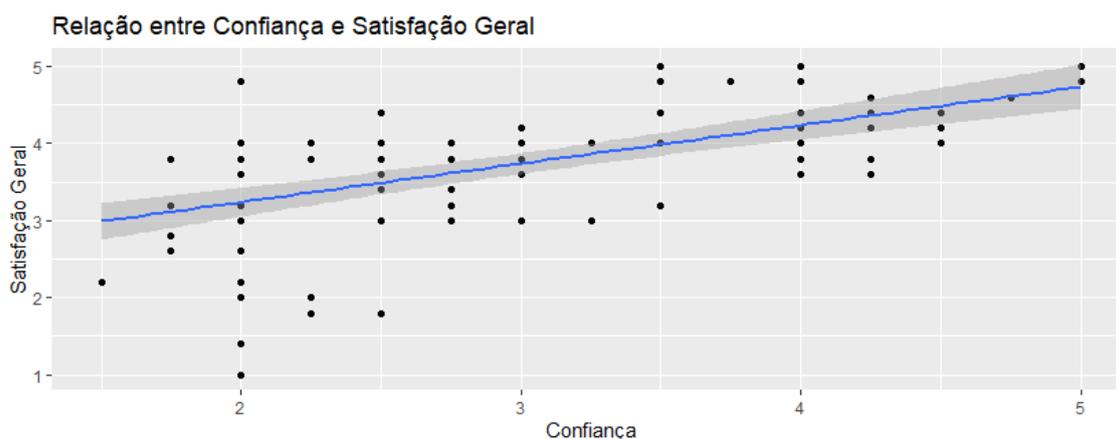
A Figura 01 representa o mapa de calor das correlações entre as dimensões da qualidade do serviço e a satisfação geral. As cores utilizadas indicam a intensidade da correlação entre os fatores analisados: tons mais escuros (como azul intenso) representam correlações mais fortes e positivas (próximas a 1), enquanto tons intermediários (lilás e roxo) indicam correlações moderadas. Já os tons mais claros (como rosa e alaranjado) sugerem correlações mais fracas.

Nota-se que confiabilidade e responsividade apresentam tonalidades mais escuras, o que evidencia sua forte associação com a satisfação geral. Esse padrão visual facilita a identificação dos fatores que mais influenciam a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados.

Adicionalmente, foi utilizada análise de regressão linear para avaliar o impacto de cada dimensão e de perguntas específicas sobre a satisfação geral. Essa análise identificou a responsividade como o fator mais relevante para a satisfação dos usuários. Em particular, a pergunta 11, que avalia a agilidade na prestação do serviço, apresentou coeficiente positivo de 0,25015 com valor de $p = 0,00457$, indicando uma contribuição estatisticamente significativa e positiva para a satisfação dos respondentes.

Esses resultados reforçam a importância da eficiência e rapidez no atendimento como elementos fundamentais para a experiência do usuário em serviços de saúde (OLIVER, 1980; PARASURAMAN et al., 1988).

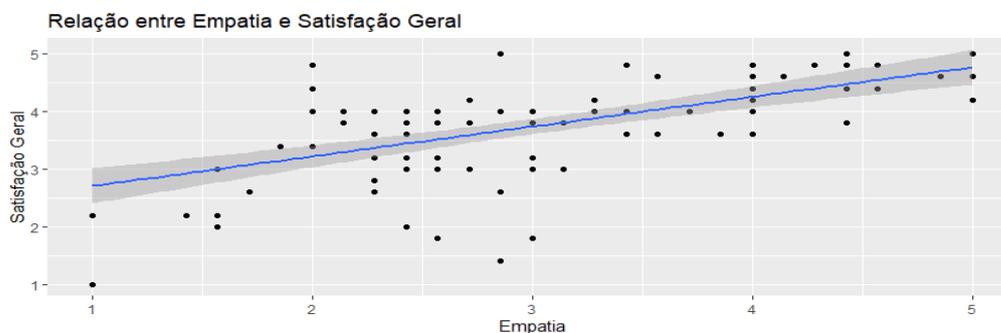
Gráfico 01 - Relação entre Confiabilidade e Satisfação Geral



Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A dimensão *confiabilidade*, representada pela pergunta 5, apresentou um coeficiente de 0,19470, com valor de $p = 0,07959$, indicando um impacto marginalmente significativo. Esse resultado sugere que a confiança no serviço prestado exerce influência positiva na satisfação dos usuários, ainda que com menor intensidade se comparada à dimensão *responsividade*.

Gráfico 02 - Relação entre Empatia e Satisfação Geral

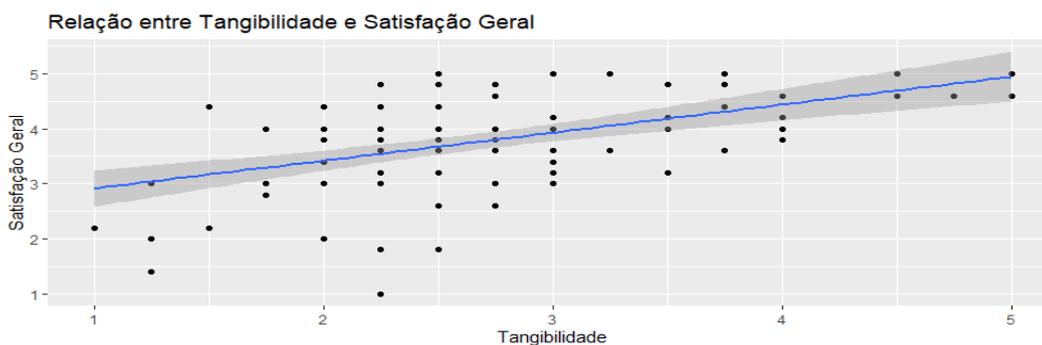


Fonte:

Dados da pesquisa (2025).

A dimensão *empatia*, representada pela pergunta 21, revelou um coeficiente de 0,25824, com valor de $p = 0,08932$, também considerado marginalmente significativo. Isso indica que a capacidade da equipe do SIASS/UFRR em demonstrar compreensão e cuidado com as necessidades dos usuários contribui para a satisfação geral, embora o impacto não seja tão expressivo quanto o observado na responsividade.

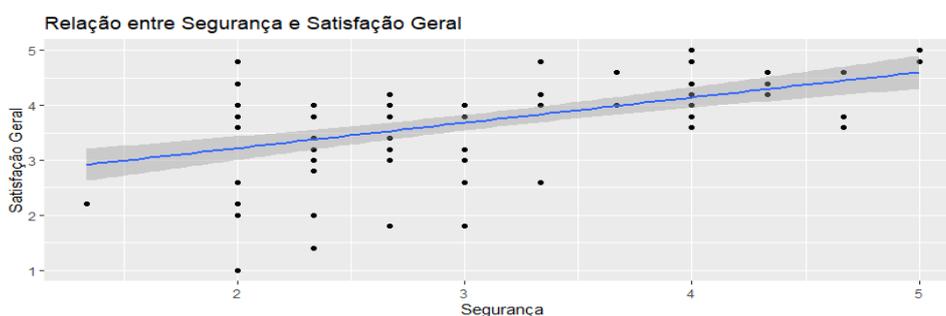
Gráfico 03 - Relação entre Tangibilidade e Satisfação Geral



Fonte: Dados da pesquisa (2025).

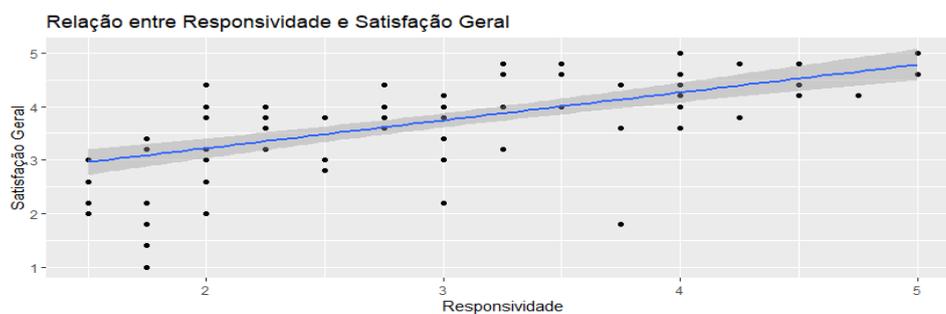
As perguntas associadas à dimensão *tangibilidade* (itens 1 a 4) apresentaram coeficientes próximos de zero, com valores de p superiores a 0,3, sugerindo que aspectos físicos e materiais do serviço, como infraestrutura, aparência das instalações e materiais informativos, não são determinantes para a satisfação dos usuários no contexto analisado.

Gráfico 04 Relação entre Segurança e Satisfação Geral



Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Gráfico 05 - Relação entre Responsividade e Satisfação Geral



Fonte: Dados da pesquisa (2025).

De forma semelhante, as perguntas relacionadas à dimensão *segurança* (itens 13 a 15) não demonstraram impacto estatisticamente significativo sobre a satisfação, com valores de p variando entre 0,404 e 0,852. Esse resultado indica que os usuários não associam diretamente a percepção de segurança ao nível de satisfação com os serviços prestados. A literatura corrobora esse achado, sugerindo que em determinados contextos, dimensões como segurança e tangibilidade tendem a ter menor influência na percepção de satisfação quando comparadas a fatores mais subjetivos, como empatia e responsividade (BATES et al., 2018; SANTOS, 2002).

Essas evidências são fundamentais para embasar estratégias de gestão e melhoria contínua dos serviços oferecidos. As dimensões com maior impacto positivo na satisfação devem ser preservadas e potencializadas, podendo inclusive servir como referência para a reestruturação de outras dimensões com menor desempenho. Por outro lado, os aspectos que apresentaram menor influência ou resultados não significativos merecem uma análise aprofundada, a fim de identificar possíveis causas e propor intervenções corretivas, conforme recomenda Paiva Júnior (2016).

A análise por meio de regressão linear utilizando blocos de variáveis reforçou os achados apresentados. A *responsividade* continuou demonstrando o maior coeficiente (0,2323, p = 0,108), seguida pela *empatia* (0,2428, p = 0,135), ambas com impacto marginalmente significativo. As demais dimensões — *tangibilidade*, *confiabilidade* e *segurança* — não apresentaram efeitos significativos, com valores de p superiores a 0,2.

O modelo de regressão explicou 42,89% da variabilidade na satisfação geral ($R^2 = 0,4289$), sugerindo que há fatores adicionais que não foram contemplados na análise e que podem influenciar a percepção de satisfação dos usuários, como ressaltado por Sánchez et al. (2020).

Tabela 09 - Regressão Linear por pergunta e por dimensão

Coefficients:				
Perguntas	Estimate	Std. Error	t value	Pr(> t)
(Intercept)	209.968	0.27860	7.536	7.9e-11
Tangi_1	0.04175	0.09127	0.457	0.64866
Tangi_2	0.05131	0.09655	0.531	0.59666
Tangi_3	0.03867	0.10975	0.352	0.72555

Tangi_4	-0.07460	0.08489	-0.879	0.38224
Conf_1	0.19470	0.10959	1.777	0.07959
Conf_2	0.03726	0.08654	0.431	0.66801
Conf_3	-0.04275	0.12053	-0.355	0.72381
Conf_4	-0.13286	0.11988	-1.108	0.27120
Respons_1	0.13862	0.13496	1.027	0.30758
Respons_2	0.01235	0.14303	0.086	0.93141
Respons_3	0.25015	0.08564	2.921	0.00457
Respons_4	-0.06007	0.11618	-0.517	0.60661
Seg_1	-0.13053	0.15584	-0.838	0.40485
Seg_2	0.02265	0.12156	0.186	0.85269
Seg_3	-0.07762	0.11236	-0.691	0.49176
Emp_1	0.04823	0.12444	0.388	0.69943
Emp_2	-0.05037	0.10492	-0.480	0.63254
Emp_3	-0.01922	0.12653	-0.152	0.87963
Emp_4	0.09515	0.11886	0.801	0.42585
Emp_5	-0.09172	0.13186	-0.696	0.48879
Emp_6	0.25824	0.15008	1.721	0.08932
Emp_7	0.05515	0.12303	0.448	0.65519

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A partir da análise das variáveis incluídas no Bloco I, que representa as cinco dimensões do modelo SERVQUAL, tornou-se evidente que a responsividade deve ser priorizada pela gestão do SIASS/UFRR. A pergunta 11 (Respons_3), que apresentou coeficiente de 0,25015 ($p = 0,00457$), evidenciou impacto significativo sobre a satisfação dos usuários, demonstrando que agilidade e atenção às demandas são essenciais.

A confiabilidade, representada pela pergunta 5 (Conf_1), também mostrou influência relevante (coef. 0,19470; $p = 0,07959$), ainda que marginalmente significativa. Igualmente, a empatia, por meio da pergunta 21 (Emp_6), obteve coeficiente de 0,25824 ($p = 0,08932$), sugerindo que a capacidade de demonstrar atenção e cuidado com o usuário também impacta positivamente na satisfação.

Por outro lado, as dimensões tangibilidade e segurança não demonstraram impacto estatisticamente significativo. Seus coeficientes foram próximos de zero, com valores de

p elevados, o que pode indicar que esses aspectos não são percebidos como determinantes da satisfação, ou que as perguntas associadas a essas dimensões precisam ser revistas.

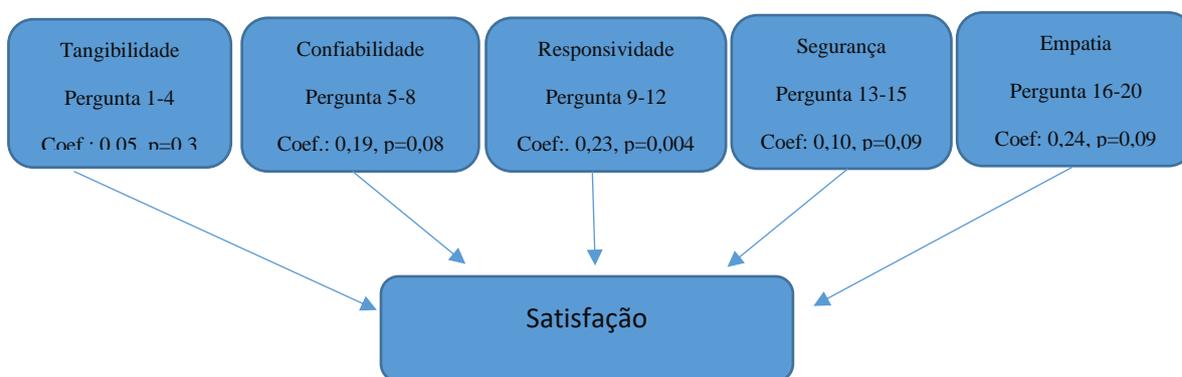
Tabela 10 - Regressão Linear por Dimensão

Categoria	Estimate	Std. Error	t value	Pr(> t)
(Intercept)	20.010	0.2403	8.327	6.54e-13
Tangibilidade	0.1123	0.1142	0.983	0.328
Confiabilidade	0.1868	0.1587	1.177	0.242
Responsividade	0.2323	0.1431	1.623	0.108
Segurança	-0.1736	0.1571	-1.105	0.272
Empatia	0.2428	0.1608	1.509	0.135

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A análise por dimensão reforça os achados anteriores. A responsividade apresentou o maior coeficiente (0,2323), seguida de empatia (0,2428), ambas com significância marginal. As dimensões tangibilidade, confiabilidade e segurança não apresentaram impacto estatisticamente relevante ($p > 0,2$). O modelo explicou 42,89% da variabilidade na satisfação geral ($R^2 = 0,4289$), o que indica a presença de outros fatores não contemplados que podem influenciar a percepção dos usuários (SÁNCHEZ et al., 2020).

Figura 02 - Coeficiente e Valor de **p** por Dimensão



Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Assim, os resultados obtidos não apenas elucidam o panorama atual da qualidade percebida no SIASS/UFRR, como também oferecem um direcionamento estratégico. A

gestão deve reforçar a responsividade, empatia e confiabilidade, priorizando o treinamento contínuo da equipe, uso de tecnologia para otimizar o atendimento e ações que promovam maior atenção às necessidades individuais dos usuários (KOTLER; KELLER, 2012; PAIVA JÚNIOR, 2016).

Adicionalmente, esses achados podem ser replicados em outros setores da Universidade Federal de Roraima, como:

- **Biblioteca Central e Serviços de Apoio ao Estudante:** para mensurar a qualidade do atendimento, empréstimos, orientações e infraestrutura;
- **Departamento de Registro Acadêmico:** para avaliar a eficiência nos serviços administrativos e acadêmicos, como matrícula e emissão de documentos.

A aplicabilidade desse estudo pode orientar melhorias contínuas em toda a instituição, reforçando a cultura de qualidade e foco no usuário (SAUNDERS; LEWIS; THORNHILL, 2019; BRYMAN, 2016).

4.3 - Satisfação com o serviço do SIASS/UFRR

Nesta etapa da pesquisa, foi aplicado um questionário composto por cinco perguntas fechadas, direcionadas a respostas específicas, com o intuito de realizar uma análise de frequência. Essa análise visou identificar a quantidade de respondentes que selecionaram as opções mais baixas na escala de satisfação, ou seja, “Discordo totalmente” e “Discordo”, a fim de verificar possíveis áreas críticas que demandem maior atenção ou até mesmo intervenção imediata.

A seguir, são apresentados os resultados obtidos a partir das respostas dos usuários, com a exposição das perguntas e dos respectivos percentuais de resposta. Essa análise permite compreender, de forma mais clara, a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pelo SIASS/UFRR, identificando tanto pontos fortes quanto aspectos que necessitam de aprimoramento. As interpretações dos resultados são acompanhadas de recomendações estratégicas, com o objetivo de propor melhorias na qualidade dos serviços e, conseqüentemente, elevar a satisfação dos usuários.

Tabela 11 – Perguntas aplicadas para mensurar a Satisfação dos Usuários

Perguntas	Discordo totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo totalmente	TOTAL “Discordo totalmente” +“Discordo” ”%”
01-Estou satisfeito com a qualidade do atendimento recebido...	1%	11%	11%	50%	25%	12%
02-Estou satisfeito com o quanto acessíveis são os serviços prestados	2%	9%	20%	54%	15%	11%
03-Estou satisfeito com os colaboradores	2%	6%	20%	51%	21%	8%
04-Estou satisfeito com o tempo de espera...	5%	11%	21%	48%	15%	16%
05-Estou satisfeito com a minha experiência geral ...	4%	6%	18%	55%	17%	10%

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Ao analisar a pergunta 1: “Estou satisfeito com a qualidade do atendimento recebido no SIASS/UFRR”, observa-se que apenas 12% dos respondentes indicaram insatisfação (soma de “Discordo totalmente” e “Discordo”), enquanto 75% declararam satisfação (soma de “Concordo” e “Concordo totalmente”). Esses dados sugerem que o atendimento geral é bem avaliado pelos usuários, embora uma pequena parcela (12%)

expresse descontentamento. Recomenda-se, portanto, a continuidade dos investimentos na manutenção da qualidade do atendimento, que se mostra como uma área de força percebida pelos usuários. A gestão, por sua vez, deve incentivar a continuidade e a melhoria deste serviço (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2019).

Com relação à pergunta 2: “Estou satisfeito com o quão acessíveis são os serviços prestados pelos colaboradores do SIASS/UFRR quando preciso”, a taxa de insatisfação foi de 11%, considerada relativamente baixa, enquanto 69% relataram satisfação. Apesar do desempenho positivo, a acessibilidade pode ser aprimorada para atender à parcela insatisfeita. Recomenda-se que a gestão do SIASS/UFRR avalie aspectos específicos que possam estar dificultando a acessibilidade, como horários de atendimento ou disponibilidade de canais de comunicação (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

Na pergunta 3, 8% dos respondentes expressaram insatisfação, e 72% indicaram satisfação com a seguinte afirmação: “Estou satisfeito com os colaboradores do SIASS/UFRR. Eles estão disponíveis e mostram atenção às minhas necessidades de saúde.” O resultado sugere que os colaboradores são percebidos como atenciosos e disponíveis. Para garantir essa percepção, recomenda-se o investimento contínuo em capacitação voltada ao atendimento humanizado, reforçando práticas que promovam empatia e sensibilidade às necessidades dos usuários do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS/UFRR).

Quanto à pergunta 4: “Estou satisfeito com o tempo de espera para a realização dos procedimentos (perícia) de atendimento no SIASS/UFRR”, a insatisfação atingiu 16%, sendo a maior taxa entre todas as perguntas deste bloco. Apenas 63% relataram satisfação, evidenciando o tempo de espera como um ponto crítico que merece atenção prioritária. Recomenda-se a realização de uma análise detalhada do fluxo de atendimento para identificar gargalos, como número insuficiente de colaboradores ou processos administrativos passíveis de otimização. Antecipar e corrigir falhas é uma estratégia eficaz para garantir e elevar a satisfação dos usuários, conforme defendem Kotler e Keller (2012).

Em relação à pergunta 5: “Estou satisfeito com minha experiência geral nos serviços prestados pelos colaboradores do SIASS/UFRR”, constatou-se que 10% dos

usuários relataram insatisfação, enquanto 72% declararam satisfação com a experiência geral. Isso reflete uma boa percepção sobre o serviço como um todo. De acordo com Deming (2000), recomenda-se a aplicação contínua de novas práticas aliadas às já existentes, com maior atenção às áreas menos bem avaliadas, como o tempo de espera.

De modo geral, observa-se que a maior fragilidade identificada está relacionada ao tempo de espera para a realização de procedimentos (pergunta 4), que demanda melhorias urgentes. Tais melhorias podem ser implementadas por meio de estratégias como reorganização do fluxo de atendimento, ampliação da equipe nos serviços mais demandados, adoção de ferramentas digitais para agendamento e acompanhamento das solicitações.

As perguntas relacionadas ao atendimento e à atenção dos colaboradores (perguntas 1, 2 e 3) foram as mais bem avaliadas no questionário, demonstrando que os esforços nessa área estão sendo reconhecidos positivamente pelos usuários dos serviços prestados pelo SIASS/UFRR (BRYMAN, 2016; SAUNDERS et al., 2019).

A comparação destes resultados com pesquisas futuras permitirá identificar tendências e avaliar o impacto das mudanças implementadas ao longo do tempo. Essa abordagem possibilita o monitoramento contínuo da satisfação dos usuários, contribuindo para a priorização de ações que promovam uma experiência mais satisfatória. Recomenda-se, para tanto, a utilização de metodologias consistentes e instrumentos de coleta de dados padronizados, assegurando a comparabilidade dos resultados em diferentes ciclos avaliativos. Além disso, envolver os usuários no processo de avaliação pode oferecer percepções práticas e relevantes para ajustes mais direcionados (CHURCHILL; IACOBUCCI, 2006).

V - CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo principal mensurar a qualidade percebida dos serviços prestados no âmbito do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS/UFRR), utilizando como base teórica e metodológica o modelo SERVQUAL aliado à Teoria da Desconfirmação das Expectativas. Buscou-se, ainda, identificar quais dimensões da qualidade mais contribuem para a satisfação dos usuários de um serviço público de saúde, em um setor específico de uma instituição de ensino superior.

A pesquisa revelou achados relevantes, que contribuíram para a compreensão da percepção dos usuários em relação à qualidade do atendimento, à estrutura física e aos processos organizacionais. Um dos objetivos específicos foi mensurar a qualidade percebida dos serviços oferecidos pelo SIASS/UFRR. As análises estatísticas das médias e dos desvios padrão permitiram identificar tanto os pontos fortes quanto os aspectos que demandam maior atenção. As médias mais elevadas indicaram um nível satisfatório de percepção positiva dos usuários, enquanto os desvios padrão forneceram subsídios sobre o grau de consenso entre os respondentes.

Adicionalmente, ao analisar as variáveis demográficas (faixa etária, tempo de serviço, cargo e escolaridade), verificou-se que tais características não exerceram influência estatisticamente significativa sobre o nível de satisfação dos usuários. Isso indica que fatores relacionados à qualidade do atendimento, à eficiência dos processos e à empatia no trato com o servidor possuem maior peso na construção da percepção de satisfação (WEGNER et al., 2020; ZHAO et al., 2021).

Outro objetivo específico alcançado foi mensurar a satisfação dos usuários com os serviços do SIASS/UFRR. As perguntas relacionadas ao atendimento e à atenção dos colaboradores (itens 1, 2 e 3) foram as mais bem avaliadas, evidenciando a valorização da cordialidade, disponibilidade e do acolhimento no serviço.

A análise das cinco dimensões do modelo SERVQUAL revelou que responsividade, empatia e confiabilidade foram os fatores mais relevantes para a satisfação dos usuários. A responsividade se destacou como a dimensão com maior impacto estatístico, evidenciando a importância da agilidade e eficiência no atendimento às demandas. A empatia e a confiabilidade também apresentaram coeficientes positivos, indicando que a demonstração de cuidado, atenção às necessidades e transparência são

fundamentais para elevar a percepção positiva dos serviços (PARASURAMAN et al., 1988).

Por outro lado, as dimensões de tangibilidade e segurança não demonstraram impacto significativo na satisfação geral. Isso pode sugerir que as questões formuladas não capturaram de forma precisa essas dimensões ou, alternativamente, que os usuários não associam diretamente esses aspectos à sua satisfação. Portanto, recomenda-se a revisão das perguntas relacionadas a esses domínios ou a inclusão de novos indicadores que representem melhor a percepção dos usuários.

Dentre os pontos críticos identificados, destacou-se a insatisfação relacionada ao tempo de espera para os procedimentos periciais, o que reforça a necessidade de intervenções na gestão do fluxo de atendimento. Esse achado está alinhado à literatura que ressalta a importância da eficiência e do tempo de resposta como fatores determinantes da qualidade percebida (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

As comparações de médias entre blocos também apontaram fragilidades em relação à infraestrutura e à acessibilidade dos serviços, aspectos essenciais para garantir equidade e universalidade no atendimento, conforme preconizado pela administração pública moderna (BRESSER-PEREIRA, 1997).

Com base nesses resultados, recomenda-se que a gestão do SIASS/UFRR implemente estratégias para:

- Reduzir os tempos de espera;
- Fortalecer a infraestrutura física;
- Capacitar continuamente os colaboradores;
- Incorporar metodologias participativas no processo decisório;
- Manter instrumentos contínuos de avaliação da satisfação, como forma de monitorar e ajustar os serviços ofertados (CAF, 2013).

Adicionalmente, sugere-se a criação de um **ciclo de qualidade**, no qual a avaliação periódica da satisfação dos usuários sirva de base para intervenções e ajustes nos processos organizacionais. Esse ciclo pode funcionar como modelo para outras unidades da UFRR ou até mesmo para outros entes públicos. Para garantir a efetividade

dessas ações, é fundamental que sejam evidenciados mecanismos de retroalimentação entre os resultados da pesquisa e as políticas institucionais de qualidade, por meio de práticas como benchmarking, avaliação contínua, programas de treinamento e revisão de procedimentos.

Assim, este trabalho reforça a relevância da avaliação da satisfação como ferramenta estratégica de gestão, permitindo não apenas o aperfeiçoamento contínuo dos serviços, mas também promovendo uma administração pública mais orientada às necessidades e expectativas do cidadão. Os achados aqui apresentados podem ser replicados em outros setores da Universidade Federal de Roraima — como a Biblioteca Central, os Serviços de Apoio ao Estudante e o Departamento de Registro Acadêmico — contribuindo para a expansão de uma cultura de qualidade e excelência no serviço público prestado à comunidade universitária.

Como proposta para pesquisas futuras, sugere-se ampliar a aplicação do modelo SERVQUAL a outros setores da instituição de ensino, incluindo áreas administrativas e acadêmicas, bem como incorporar métodos qualitativos, como entrevistas e grupos focais, que podem enriquecer a compreensão das percepções e expectativas dos usuários. Além disso, futuras investigações podem explorar a influência de fatores organizacionais internos, como clima institucional e gestão de pessoas, na qualidade percebida dos serviços públicos.

Por fim, acredita-se que esta dissertação não apenas atendeu aos objetivos propostos, mas também ofereceu subsídios concretos para a melhoria da gestão em saúde pública no ambiente universitário. A continuidade deste tipo de avaliação fortalece a transparência, a participação cidadã e a busca permanente por excelência na prestação de serviços públicos, pilares fundamentais de uma administração verdadeiramente comprometida com o bem-estar coletivo.

5.1 –Limitações do Estudo

Nesta etapa da dissertação, são apresentadas as limitações do estudo. É importante reconhecer que, apesar dos resultados relevantes e das contribuições teóricas e práticas desta pesquisa, algumas restrições devem ser consideradas para uma interpretação adequada dos achados e para orientar futuras investigações.

A aplicação do modelo SERVQUAL, adaptado neste estudo para contemplar a realidade do SIASS/UFRR, permitiu identificar lacunas entre expectativas e percepções dos usuários, auxiliando na compreensão dos pontos fortes e das deficiências percebidas. No entanto, conforme argumentam Bouckaert e Halligan (2008), a avaliação da qualidade nos serviços públicos deve considerar, além da mensuração estatística, o contexto institucional e as particularidades dos usuários.

Uma das limitações metodológicas encontradas refere-se à subjetividade das percepções individuais, que pode ter influenciado os resultados, especialmente considerando que as expectativas variam conforme as experiências anteriores dos usuários. Além disso, o estudo restringiu-se a uma única instituição e a um único setor, o que limita a generalização dos achados. Embora os dados coletados tenham sido robustos e reveladores para o contexto avaliado, futuros estudos devem ampliar o escopo, incluindo diferentes organizações públicas e regiões, possibilitando comparações mais abrangentes e aprofundadas sobre a qualidade dos serviços públicos no Brasil.

Acrescenta-se, ainda, que o foco exclusivo no Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS) da UFRR configura uma restrição ao estudo de caso único. Os resultados e conclusões obtidos estão fortemente condicionados às características específicas desse contexto institucional, o que pode limitar a generalização das descobertas para outros serviços públicos que apresentem estruturas, públicos-alvo ou processos distintos. Além disso, a amostra foi composta apenas por usuários do SIASS/UFRR, o que pode não refletir a diversidade de perfis e demandas de servidores públicos de outros órgãos ou regiões.

Outro aspecto relevante diz respeito à instrumentalização do modelo SERVQUAL. Embora tenha sido adaptado ao contexto da presente pesquisa, o modelo foi originalmente desenvolvido para o setor privado. Sua aplicação em ambientes públicos demanda ajustes conceituais e operacionais que podem afetar a comparabilidade dos resultados, tanto em relação a outros estudos quanto entre diferentes unidades do setor público. Tais adaptações, ainda que metodologicamente justificadas, requerem cautela na interpretação e utilização dos dados como base para decisões gerenciais mais amplas.

Ainda que tais limitações existam, é importante ressaltar que os objetivos da pesquisa foram plenamente atingidos, demonstrando que as dimensões da responsividade,

empatia e confiabilidade exercem influência significativa sobre a satisfação dos usuários. Como destacam Grönroos (1984) e Oliveira e Maciel (2021), compreender a percepção do usuário permite não apenas identificar falhas na prestação de serviços, mas também direcionar ações estratégicas de melhoria e fortalecer a relação de confiança com a administração pública.

5.2 – Recomendações para futuras pesquisas

A escolha do modelo SERVQUAL e do modelo de desconfirmação das expectativas para mensurar a satisfação dos usuários do SIASS/UFRR representa uma decisão metodológica bem fundamentada. Conforme observado na dissertação, o SERVQUAL é amplamente reconhecido na literatura sobre qualidade de serviços e, quando combinado com o modelo de desconfirmação das expectativas, cria um framework mais robusto para avaliar a satisfação do usuário no contexto específico do serviço público.

O modelo SERVQUAL, desenvolvido originalmente para o setor privado, foi adaptado para o contexto do serviço público de saúde do servidor, considerando as particularidades deste ambiente. Como mencionado na seção 3.1.1 da dissertação, a escala SERVQUAL e o modelo de desconfirmação das expectativas foram utilizados de forma complementar, permitindo não apenas medir a qualidade percebida através das cinco dimensões do SERVQUAL (tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia), mas também avaliar a diferença entre as expectativas e percepções dos usuários.

Processo de Adaptação para o SIASS/UFRR

A adaptação dos instrumentos para o contexto do SIASS/UFRR envolveu:

1. **Análise do contexto específico:** Foi realizado um estudo do ambiente e das características particulares do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor, considerando seu objetivo principal conforme detalhado na seção 2.1.1 da dissertação.
2. **Ajuste da linguagem e terminologia:** Os itens do questionário SERVQUAL foram reformulados utilizando terminologia adequada ao serviço público de

saúde, tornando-os compreensíveis para os servidores públicos que utilizam os serviços do SIASS.

3. **Validação dos construtos:** Conforme indicado na metodologia (seção III), houve uma validação dos construtos para garantir que as dimensões medidas fossem relevantes para o contexto específico do SIASS/UFRR.
4. **Integração com o modelo de desconfirmação:** O questionário foi estruturado para captar tanto as percepções quanto as expectativas dos usuários, permitindo analisar as lacunas (gaps) entre o esperado e o recebido.
5. **Potencial de Replicação para Outros Serviços Públicos**

Esta abordagem metodológica apresenta alto potencial de replicação para outros contextos de serviços públicos, como educação, previdência e transporte, desde que sejam realizadas adaptações específicas:

1. **Identificação das particularidades do serviço:** Cada serviço público possui características próprias que devem ser consideradas na adaptação dos itens do questionário.
2. **Ajuste das dimensões de qualidade:** Embora as cinco dimensões do SERVQUAL sejam universais, a importância relativa de cada uma pode variar conforme o contexto. Por exemplo, em serviços educacionais, a dimensão "empatia" pode ter maior relevância, enquanto em serviços de transporte, "confiabilidade" e "tangibilidade" podem ser mais críticas.
3. **Validação contextual:** É essencial validar o instrumento adaptado com especialistas do serviço específico e realizar testes-piloto antes da aplicação ampla.
4. **Ajuste das escalas de mensuração:** As escalas utilizadas para medir expectativas e percepções podem necessitar de calibração para diferentes contextos.

Ao detalhar cuidadosamente como essa adaptação foi realizada no contexto do SIASS/UFRR, a dissertação oferece um roteiro metodológico que pode ser seguido por pesquisadores e gestores interessados em aplicar este framework em outros serviços públicos, aumentando significativamente o potencial de replicação e contribuindo para o avanço do conhecimento sobre satisfação do usuário no setor público brasileiro.

Apresentaremos nesta etapa recomendações para o aprimoramento dos serviços analisados. Com base nos resultados obtidos e na análise das dimensões de qualidade do modelo SERVQUAL, é possível propor ações estratégicas que visam aumentar a satisfação dos usuários e otimizar o desempenho dos serviços públicos prestados pelo SIASS/UFRR.

A aplicação da análise de correlação entre qualidade dos serviços (SERVQUAL) e satisfação geral (SERVPERF) pode — e deve — ser expandida para outros setores da Universidade Federal de Roraima (UFRR), permitindo uma gestão mais eficiente e centrada na experiência dos usuários, com o objetivo de alcançar índices mais elevados de satisfação.

Nesse contexto, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da UFRR pode adotar instrumentos de mensuração da satisfação dos servidores em relação aos serviços administrativos e de capacitação, o que pode contribuir significativamente para o planejamento e a implementação de melhorias estratégicas (ZEITHAML; BERRY; PARASURAMAN, 1996).

Outros setores com impacto direto sobre o público acadêmico, como a Recepção de Calouros e o Atendimento Acadêmico, também podem se beneficiar da aplicação da metodologia adotada neste estudo. Por meio dessa abordagem, é possível avaliar a percepção dos estudantes sobre o acolhimento e o suporte inicial recebidos, identificando possíveis lacunas e oportunidades de aperfeiçoamento (GRÖNROOS, 1984).

Com o intuito de garantir maior eficiência institucional e proporcionar uma experiência mais satisfatória a servidores e estudantes, recomenda-se, conforme sugerido por Taner e Ankaralıoğlu (2013), que a abordagem desenvolvida neste estudo seja utilizada no aperfeiçoamento da organização acadêmica e dos serviços de suporte técnico.

Adicionalmente, recomenda-se a realização de pesquisas futuras que incluam novas métricas de avaliação, com o objetivo de fornecer uma visão mais abrangente e precisa sobre os serviços prestados e a capacidade do SIASS/UFRR de atender às necessidades do seu público-alvo (servidores/usuários). Entre essas métricas, destacam-se as de natureza estrutural, processual e de resultados. Essas poderiam incluir, por exemplo, indicadores como a disponibilidade de recursos físicos e humanos (como a

quantidade de leitos hospitalares ou a razão entre profissionais de saúde e pacientes), bem como o tempo médio de espera para consultas e procedimentos (AIKEN et al., 2012).

Diante das recomendações apresentadas, espera-se que as estratégias propostas contribuam para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pelo SIASS/UFRR, promovendo maior eficiência, agilidade e satisfação dos usuários. A implementação dessas ações, associada a um sistema contínuo de monitoramento e avaliação, poderá fortalecer a relação de confiança entre os usuários e a instituição, além de servir como modelo para futuras iniciativas de gestão na área da saúde pública.

Por fim, recomenda-se a criação de programas específicos voltados ao corpo acadêmico, levando em consideração suas demandas particulares e a necessidade de um suporte mais ágil e especializado. Tal medida visa garantir que docentes, técnicos e estudantes tenham acesso a um atendimento eficiente, humanizado e ajustado às suas realidades institucionais.

VI – REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, M. de F. P. M.; et al. Satisfação dos usuários com os serviços do Sistema Único de Saúde - SUS em um município do sertão de Pernambuco. *Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil*, 2017.

ALI, TASKINA; ISLAM, NAZRUL; CHANCELLOR, Pro-Vice. Integrando a Teoria de Motivação de Porter-Lawsler e as Dimensões da Cultura Nacional de Hofstede com a Modelagem de Preferências de Carreira de Estudantes Graduados de Bangladesh: Uma Pesquisa de Literatura. *International Journal of Innovate Science and Research Technology*, v7, n.1, 2022.

AIKEN, L. H. et al. Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: Cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *BMJ*, v. 344, p. e1717, 2012.

BANNISTER, F., & CONNOLY, R. "The Trouble with Transparency: a Critical Review of in e-Government". *Policy & Internet*, 2011.

BABAKUS, E.; MANGOLD, W. G. Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Health Services Research*, v. 26, n. 6, p. 767-786, 1992.

BAUMEISTER, R. F., & LEARY, M. R. Writing narrative literature reviews. *Review of General Psychology*, 1(3), 311-320. (1997).

BATALHA, Sandra Lopes, Desenvolvimento de um Projeto de ação em Marketing Interno, Évora, 2017.

BITNER, M. J. Servicescapes: The impacto f physical surroundngs on customers and employees responses. *Journal of Marketing*. (1992).

BITNER, M. J. Evaluating servisse encounters: The effects of physical surroundngs on customers and employees. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82. (1992).

BOUCKAERT, G., & HALLIGAN, J. *Managing Performance: International Comparisons*. Routledge. (2008).

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Programa nacional de Humanização da Assistência Hospitalar. (Série C. Projetos, Programas e Relatórios, n. 20).

BRASILIA: Ministério da Saúde, 2001, 60p.: il. Disponível em: <https://bvsm.saude.gov.br/bvs/publicações/pnhah01.pdf>. Acesso em 21.03.2023.

BRESSER-PEREIRA, L. C. *Reforma do Estado para a Cidadania*. Brasília: ENAP, 1997.

BRESSER-PEREIRA, L. C. *Reforma do Estado no Brasil: Administração pública gerencial*. São Paulo: Editora FGV. (2008).

BUTTLE, F. SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, v. 30, n. 1, p. 8-32, 1996.

BRYMAN, A. *Social-Research-Methods* (5th ed.). Oxford University Press. (2016).

- CAF. Common Assessment Framework: Improving public sector organisations through self-assessment. European Institute of Public Administration, 2013.
- CAMARGO, A. F.; TEIXEIRA, R. A. Srvqual x Servperf: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. *Revista de Gestão e Negócios*, v. 10, n. 3, p. 45-60, 2017.
- CAMARGO, F. C., IWAMOTO, H. H., & MONTEIRO, M. I. *Satisfação dos usuários com os serviços de saúde pública: Instrumentos e métodos de avaliação*. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25(e2926), 1-12. 2017.
- CAMPOS, C. M. S., & MALIK, A. M. *A satisfação dos usuários dos serviços de saúde: Modelos e determinantes*. *Revista de Administração em Saúde*, 10(37), 59-72. 2008.
- CARVALHO, M. S. O impacto do Decreto-Lei nº 200 na modernização do Estado brasileiro. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2011.
- CHEUNG, Millissa Fy; TO Way Ming – Effect os customer involvement on co-creation of services: A moderated mediation model. *Journal of Retailing and Consumer Services*, v.63, p. 102660, 2021.
- COSTA, J. A. A reforma administrativa brasileira da centralização à descentralização. São Paulo: Editora do Brasil, 2008.
- CRESWELL, J.W., & CRESWELL, J. D. *Research Desing: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods. Approaches* (5th ed.) Sage Publications. (2018).
- CRESWELL, J.W., & CRESWELL, J. D. *Research Desing: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods. Approaches* (5th ed.) Sage Publications. (2020).
- DA SILVA WEGNER, Roger et al. Incivilidade no trabalho: um ensaio teórico sobre seus efeitos no ambiente organizacional. *Boletim de Conjuntura (BOCA)*, v.15, n.44, p.474-491, 2023.
- DE FARIAS, Salomão Alencar et al. Internal Marketing (MI): a literature review and research propositions for services excellence. *Brasilian Business Review*, v.7, n.2, p. 99-115, 2010.
- DEMSETZ, H. Toward a theory of property rights. *The American Economic Review*, 57(2), 347-359. (1967).
- DEMING, W. E. *Out of the Crisis*. Massachusetts Institute of Technology. 2000.
- DEMO, G.; PESSÔA, R. CRM na administração pública: desenvolvimento e validação de um Escala de Relacionamento com o Cidadão (ERCi). *Revista de Administração Pública*, 49 (3), 677-697. (2015).
- DIENER, E., & CRANDALL, R. *Ethics in Social and Behavioral Research*. University of Chicago Press. (1978).
- DONABEDIAN, A. The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, v. 260, n. 12, p. 1743-1748, 1988.

- FARIAS, S. A., & SANTOS, R. C. Satisfação e Qualidade em Serviços: Uma Análise do Modelo de Desconfirmação de Expectativas. *Revista de Administração Contemporânea*, 4(2), 7-20. (2000).
- FERREIRA, G. S. G., XAVIER, L. A., MELO, C. C., MELO, F. J. C., & MEDEIROS, D. D. (2019). Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas UBS. *Exacta*, 17(3), 456-473. (2019).
- FIELD, A. *Discovering Statistic Using IBM SPSS* (4th ed.) Thousand Oaks, CA: Sage Publications, (2013).
- FLICK, U. *Introducing Research Methodology: Thinking Your Way Trought Your Research Project*, (3rd. Ed.) Sage Publications. (2020).
- FLORIANO, Mikaela Daiane Prestes. Examinando os antecedentes da recuperação do serviço cocriada e sua relação com a satisfação do consumidor. *Revista Alcance* 30.1 (jan/abril), (2023): 33-52.
- FORNELL, C., JOHNSON, M. D., ANDERSON, E., CHA, J., & BRYANT, B.E. The Americam Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketin*, 60 (4), 7-18. (1996).
- FREITAS, Carmen M. F. Estudo da motivação e da liderança na indústria hoteleira da RAM. Dissertação (mestrado em gestão estratégia e desenvolvimento do turismo) Universidade de Madeira, Funchal, 2006.
- GIL, Antônio C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- GILL, L, WHITE L. A critical review of patient. *Lerdership Health Serv*; 22 (1): 8-9. 2009.
- GOMEZ, C. M.; MINAYO, M. C. de S. Avaliação pelos usuários dos hospitais participantes do programa de qualidade hospitalar no Estado de São Paulo, Brasil. *Revista de Saúde Pública*, 1997.
- GOMES, F. G. P. J., et al. *Inovação e Redes Interorganizacionais no Serviço Público*. *Revista de Administração Pública*. (2020).
- GRIMMELIKHUIJSEN, S. G., PORUMBESCU, G. A., HONG, B., & IM, T. “The Effect of transparency on Trust in Government: A Cross-National Comparative Experiment”. *Publi Administration. Review*.
- GRÖNROOS, C. A servisse quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44. (1984). (2013).
- GRÖNROOS, Cristian. From marketing mix to: relationship marketing. *Management Decision*, v. 32, n.2, p. 4-20, 1994.
- GROULUND, A., & HORAN, T. A. Citizen relationship management: A strategy for e-government. *Communication of the ACM*, 64 (2), 28-31. (2021).
- HIGGINS, J. P., & GREEN, S. (Ed). *Cochrane Handbook for Sistematic Reviews of Interventions*. John Wiley & Sons. (2011).

- HOOD, C. "a Public Management for All Seasons? Public Administration. 1991.
- HULTÉN, B. Sensory marketing: Theoretical and empirical grounds. Routledge. (2011).
- HULTÉN, B. Store atmospherics and experiential marketing: A conceptual framework and research propositions for an extraordinary customer experience. *Journal of Retailing and Consumer Services*, (2011).
- JANSSEN, M., & ESTEVEZ, E. Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 36 (3), 482-490. (2019).
- KANNABIRAN, G., XAVIER, M. J.; ANATHARAJ, A. Habilitando a governança eletrônica através cidadão relação conceito de gestão, modelo e formulários. *Diário de Marketing*. 69, pp. 223-240. (2004).
- KELLEY, E.; HEMPHILL, M. Health care quality: Indicators and measures. *Oxford Handbook of Health Economics*, Oxford University Press, 2016.
- LARA, R. D., GOSLIN, E. M. Um modelo de gestão fazer relacionamento entre os cidadãos e a Administração Pública. *Revista Eletrônica de Administração*. 22 (2), pp. 333-362. (2016).
- LAWLER II, Edward. E. Rewarding excellence: paying strategies for the new economy. San Francisco: Jossey-Brass, 2000.
- LEAL, A. *A Proposta de um modelo para avaliação da qualidade no setor de saúde suplementar com a integração do QFD e do SERVQUAL* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Pernambuco. (2013).
- LEI, P. W., & MACCANN, C. Measuring student satisfaction in educational settings *Educational Measurement: Issues and Practice*, 41 (2), 26-35. (2022) <https://doi.org/10.1111/emip.12431>
- LIKERT, R. A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22 (140), 1-55. 1932.
- LIKERT, R. *New Patterns of Management*. McGraw Hill, 1961.
- LOPES, H. E., & FARIAS, F. S. *A mensuração da qualidade do serviço público: Aplicação do modelo SERVQUAL no atendimento ao cidadão*. *Revista Gestão & Sociedade*, 13(37), 134-152. 2019.
- LUZ, Ricardo. *Gestão do clima organizacional*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2018.
- MALHOTRA, N. K., & DASH, S. *Marketing Research: An Applied Orientation* (7th ed.) Person, (2016).
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos da metodologia científica*. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- MARQUEZE, Elaine Cristina; GODOI, Eliane; VIEIRA, Kátia Maria; GALLEN, Ana Paula. Satisfação no trabalho: uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 30, n. 112, p. 69-79, 2005

- MCGLYNN, E. A. et al. The quality of health care delivered to adults in the United States. *New England Journal of Medicine*, v. 348, n. 26, p. 2635-2645, 2003.
- MEIJER, A. Oublic administration in the age of artificial intelligence. *Public Administration Review*, 80 (3), 452-464. (2020).
- MEHLHORN, Katja et al. Desvendando a compreensão exploração – exploração: Uma síntese das literaturas humanas e animais. *Decisão*, v. 2, n. 3, pág. 191, 2015.
- MENDES, K. D. S., SILVEIRA, R. C. C. P. & GALVÃO, C. M. Revista integrativa: Método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto & Contexto – Enfermagem*, 17 (4), 758-764, 2008.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio do conhecimento: pesquisa em saúde. 14 ed. São Paulo: Hucitec, 2014.
- MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. Manual de perícia oficial em saúde do servidor federal. 3 ed. Ministério d Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, Secretaria de Pessoas e Relação de Trabalho no Serviço Público. Brasília: 2017. Disponível em: <https://www2.siapenet.gov.br/saude/portal/public/index.xhtml;jsessionid=19DF019A9AC37245F1BD69E0643F3B.saude1>. Acesso em 20.03.2023.
- MOORE, D. S., & MACCABE, G. P. Introduction to the Practice of Atatistics (5th, ed.) New York: W. H. Freeman and Company. (2006).
- OLIVER, R. L. Acognitive modelo f the antecedentes and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17 (4), 460-469. (1980).
- PAIVA JÚNIOR, F. G. *Educação corporativa e inovação no setor público: um estudo sobre práticas e resultados*. *Revista de Administração Pública*, 51(2), 215-233. (2017).
- PAIVA JÚNIOR, F. G. *Satisfação do usuário em serviços públicos de saúde: desafios e inovações*. *Revista Brasileira de Gestão em Saúde*, 15(1), 45-62. 2021
- PAYNE, A. Handbook. OS CRM: achieving in customer relationship. Oxford. UK: Elsevier, (2006).
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., & BERRY, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of servisse quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40. (1988).
- PERRY, J. L., & VANDENABEELE, W. Behavioral Dynamics: Instituions, Identities, and Self-regulation. In: Perry, J.L.; Hondeghem, A. (Ed.) *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*. New York: Oxford University Press. 56-77. (2008)

- PETTICREW, M., & ROBERTS, H. *Systematic Reviews in the Social Sciences: A Practical Guide*. Blackwell Publishing. 2006.
- PIOTROWSKI, S. J., & VAN RYZIN, G. G. "Citizen Attitudes Toward Transparency in Local Government". *American Review of Public Administration*. 2007.
- PORTER, L. W., & LAWLER, E. E. *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL. Richard D. Irwin, (1968).
- PROQUALIS. (s.d.). Qualidade dos serviços de saúde e satisfação do paciente: um referencial conceitual. https://proqualis.fiocruz.br/artigo/qualidade-dos-servi%C3%A7os-de-sa%C3%BAde-e-satisfa%C3%A7%C3%A3o-do-paciente-um-referencial-conceitual?utm_source=chatgpt.com acesso em 10/02/2025.
- PUNCH, K. F. *Introduction to Social Research: Quantitative and Qualitative*. Approaches (4th ed.) SAGE Publications. 2019.
- RICHARDSON, Roberto Jarry. *Pesquisa Social: métodos e técnicas*. 3. Ed. 14 reimpr. José Augusto de Souza Peres, et al. (colaboradores). São Paulo: Atlas, 2012.
- ROBBINS, S. P., & JUDGE, T. A. *Comportamento organizacional*. São Paulo: Pearson. (2013).
- ROTHER, E. T. Revisão narrativa x revisão sistemática. *Revista Brasileira de Reumatologia*, 47 (3), 188-191. (2017).
- SANTANA, F. M.; MARZIALE, M. H. P. A. Estratégias de avaliação e melhoria contínua da qualidade no contexto da Atenção Primária à Saúde. *Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil*, 2011.
- SANTOS, J. E. Qualidade e Satisfação no Serviço Público: Estudos Comparativo entre Modelos de Avaliação. *Revista Brasileira de Administração*, v. 42, n.2, p. 120-135, 2018.
- SANTOS, M. C., & FERNANDES, D. O modelo da desconfirmação das expectativas e a avaliação da qualidade do serviço público de saúde no Brasil. *Revista Brasileira de Administração Pública*, 54(1), 89-110. 2020.
- SAUNDERS, M., LEWIS, P., & THORNHILL, A. *Research Methods for Business Students*. Pearson. 2019.
- SILVA, J. A.; SOUZA, M. R. Aplicação da SERVperf NUMA AGÊNCIA DO Sistema Nacional de Emprego (SINE) em uma cidade do Rio Grande do Sul. *Revista de Administração Pública*. V. 35, n. 4, p. 75-90, 2015.
- SILVA, L. C., & ALMEIDA, R. L. Burocracia e gestão pública nas universidades federais brasileiras. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 30(89), 1-16. 2015.
- SILVA, L. M. V., & FORMIGLI, V. L. Satisfação dos usuários como um modo de avaliar a qualidade dos serviços de saúde. *Revista de Saúde Pública*, 28(6), 401-416. 1994.
- SILVERMAN, D. *Qualitative Research*, (5th ed.) Sage Publications, 2021.
- SNYDER, H. Literature review as a research methodology: Na overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339. (2019).

- SPECTOR, P. E. *Psicologia nas Organizações*. 3ª edição. São Paulo. Saraiva. (2010).
- SCHERMERHORN JR., John R.; HUNT, James G.; OSBORN, Richard N. *Fundamentos de comportamento organizacional*, 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 1999.
- SHAIKH, R.; KHAN, M. R. Citizen Relationship Management a decisive parameter of G2C e-governance web portals of Maharashtra India. *International Journal on Recent and Inovation Trends in Computing and Comunication*, 2 (8), 2234-2239. (2014).
- SEVERINO, Antônio Joaquim. *Metodologia do trabalho científico*. 24 ed. São Paulo: Cortez, 2018.
- SHETH, Jagdish N.; N.; PARVATIYAR, Atul. Evolving relationship marketing into a discipline. *Journal of Relationship Marketing*, v. 1, n. 1, p. 3-16, 2002.
- TANER, T.; ANKARALIOĞLU, T. A comparison of service quality in the healthcare industry. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, v. 26, n. 7, p. 556-567, 2013.
- TORRES, R. F. *Planejamento estratégico e as reformas do Estado no Brasil*. Brasília: Senado Federal, 2012.
- TRIVELATTO, B; MARTINI, M., & CAVENAGO. *DInovation in public administration through infrmation technology*. (2021).
- TWIZEYMANA J. D.; ANDERSON, A. O valor público do governo eletrônico: uma revisão da literatura. *Informações trimestrais do governo*, 36 (2), 167-178. (2019).
- VARGAS, L. C. M.; MACADAR, M. A.; WANKE, P. F., & ANTUNES, J. J. M. *Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão*. *Cadernos EBAPE.BR*, 19 (Especial), 792-810. (2021). <https://doi.org/10.1590/1679-395120200206>
- VELOUTSOU, C.; GILBERT, GR., MOUTINHO, L. A. E GOODE, MMH. “Medindo a satisfação específica da transação em serviços: as medidas são transferíveis entre culturas?”, *European Journal of Marketing*, Vol. 39, Nº 5/6. (2005) pp. <http://doi.org/10.1108/03090560510590737>
- WILTTEMORE, R., & KNAFL, k. The integrative review: Update methodology. *Journal of Advance Nursing*. 52 (5), 545-553. (2005).
- XIAO, Y., & WATSON, M. Guidance on conducting a systematic literature review: *Journal of Planning Education and Research*, 39 (1), 93-112. (2019).

ANEXO 1

QUESTIONÁRIO – QUALIDADE, SATISFAÇÃO DO SERVIÇO, E

DADOS DEMOGRÁFICOS DOS RESPONDENTES

Instruções:

Por favor, avalie as seguintes afirmações sobre o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS/UFRR). Para cada afirmação, indique seu nível de concordância, considerando tanto suas expectativas quanto sua percepção do serviço recebido.

Avaliação:

Para cada pergunta, avalie usando a escala a seguir:

1 - Discordo Totalmente	4 - Concordo
2 - Discordo	5 - Concordo Totalmente
3 - Neutro	

QUESTIONÁRIO – BLOCO 1 – QUALIDADE DO SERVIÇO

1. A aparência física do SIASS/UFRR é atraente e bem conservada?
2. Os materiais informativos do SIASS/UFRR são claros e bem apresentados?
3. Os profissionais que atendem no SIASS/UFRR têm uma aparência adequada e profissional?
4. Os equipamentos e instalações do SIASS/UFRR são modernos e funcionais?
5. O SIASS/UFRR sempre fornece os serviços de saúde (Perícias) de forma confiável?
6. O SIASS/UFRR cumpre seus compromissos (dias/horários de atendimento) com os servidores a serem atendidos?
7. O colaborador do SIASS/UFRR (Perito) realiza o serviço corretamente na primeira vez?
8. O SIASS/UFRR é um serviço de saúde confiável.
9. Os colaboradores do SIASS/UFRR estão sempre prontos para ajudar os servidores (pacientes)?
10. Os colaboradores do SIASS/UFRR se preocupam em atender as necessidades dos servidores/pacientes rapidamente?
11. O tempo de espera para atendimento no SIASS/UFRR é razoável?
12. Os colaboradores do SIASS/UFRR respondem rapidamente às minhas solicitações?
13. Os colaboradores do SIASS/UFRR transmitem confiança durante o atendimento?
14. Sinto-me seguro ao compartilhar informações pessoais com os colaboradores do SIASS/UFRR?
15. Os colaboradores do SIASS/UFRR protegem adequadamente minhas informações de saúde?
16. Os servidores/pacientes são tratados com respeito e dignidade pelos colaboradores do SIASS/UFRR?

17.Os colaboradores do SIASS/UFRR oferecem atendimento personalizado aos servidores?

18.Os colaboradores do SIASS/UFRR demonstram preocupação com as necessidades dos servidores/pacientes?

19.Os colaboradores do SIASS/UFRR conhecem bem as necessidades dos servidores/pacientes a serem atendidos?

20.Os colaboradores do SIASS/UFRR são atenciosos às demandas dos servidores/pacientes?

Avaliação Geral

21.Minha experiência geral com os colaboradores do SIASS/UFRR tem sido positiva?

22.Eu recomendaria o atendimento dos colaboradores do SIASS/UFRR a outros servidores/pacientes?

BLOCO 2 – SATISFACAO COM O SERVICO SIASS/UFRR

Instruções para Resposta:

Para cada questão, marque o número correspondente ao seu nível de concordância, usando a escala de 1 a 5 a seguir.

1 - Discordo Totalmente	4 - Concordo
2 - Discordo	5 - Concordo Totalmente
3 - Neutro	

1 - "Estou satisfeito com a qualidade do atendimento recebido no SIASS/UFRR."

2 "Estou satisfeito com o quão acessíveis são os serviços prestado pelos colaboradores do SIASS/UFRR quando preciso?"

3 "Estou satisfeito com os colaboradores do SIASS/UFRR. Eles estão disponíveis e mostram atenção às minhas necessidades de saúde?"

4 "Estou satisfeito com o tempo de espera para a realização dos procedimentos (Perícias) dos atendimentos no SIASS/UFRR?"

5 "Estou satisfeito com minha experiência geral nos serviços prestados pelos colaboradores do SIASS/UFRR?"

BLOCOO 3 – DEMOGRAFICOS DOS RESPONDENTES

1. Idade

Qual a sua faixa etária?

() Menos de 30 anos

() 31 a 40 anos

() 41 a 50 anos

() 51 anos ou mais

2. Gênero

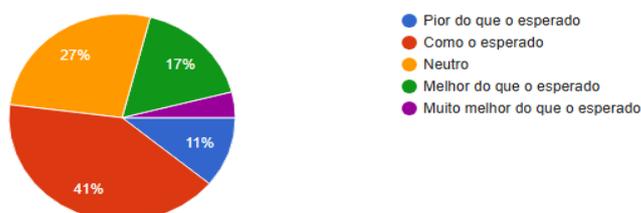
- Qual é o seu gênero?
- Masculino
 - Feminino
 - Outros
 - Prefiro não dizer
3. Tempo de Serviço
- Há quantos anos você é servidor público?
- Menos de 1 ano
 - 1 a 5 anos
 - 6 a 10 anos
 - 11 a 20 anos
 - Mais de 20 anos
4. Cargo/Função
- Qual é o seu cargo ou função atual na UFRR?
- Técnico administrativo Efetivo
 - Técnico administrativo Aposentado
 - Professor Efetivo
 - Professor Aposentado
 - Outro (por favor, especifique): _____
5. Nível de Escolaridade
- Qual é o seu nível de escolaridade?
- Ensino Fundamental
 - Ensino Médio
 - Ensino Superior (Graduado)
 - Pós-Graduação (Especialização, Mestrado, Doutorado)
6. Tipo de Atendimento Recebido
- Que tipo de atendimento (procedimento pericial) foi realizado pelos colaboradores do SIASS/UFRR? (pode marcar mais de uma opção).
- Perícia Médica Singular
 - Perícia Médica Oficial
 - Junta Médica
 - Perícia Médica Admissional
 - Outros (por favor, especifique): _____
7. Localização
- Em qual Campus você trabalha na UFRR? Se não for da UFRR, especifique:
- Campus Paricarana (Boa Vista)
 - Campus Murupu
 - Campus Cauamé
- Outra Instituição (por favor, especifique):

ANEXO 2

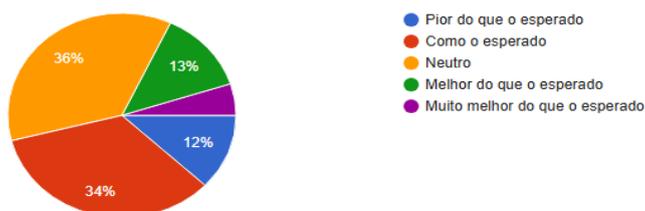
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

BLOCO 1 – MENSURAÇÃO DO NÍVEL DE QUALIDADE DO SERVIÇO

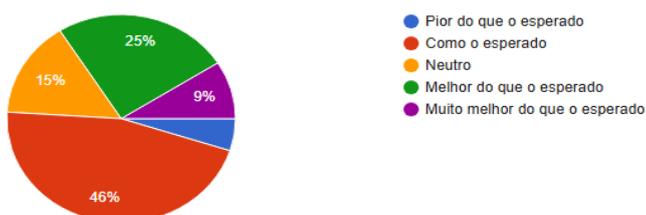
01. A aparência do SIASS/UFRR é atraente e bem conservada.



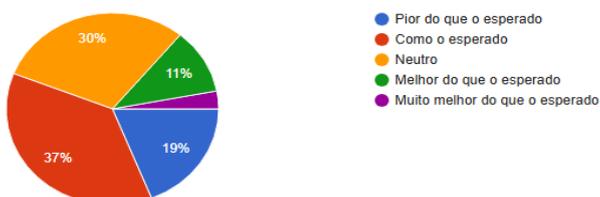
02. Os materiais informativos do SIASS/UFRR são claros e bem conservados.



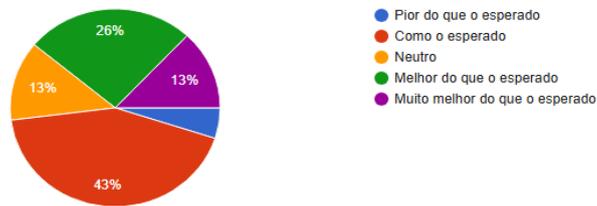
03. Os profissionais que atendem no SIASS/UFRR têm uma aparência adequada e profissional.



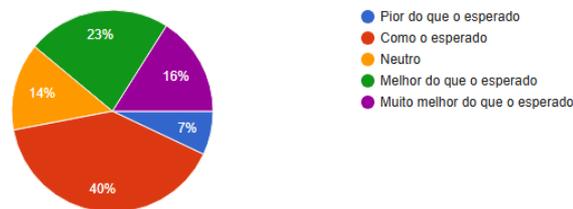
04. Os equipamentos e instalações do SIASS/UFRR são modernos e funcionais.



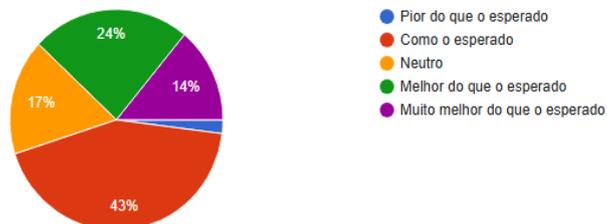
05. O SIASS/UFRR sempre fornece os serviços de saúde (Perícias) de forma confiável.



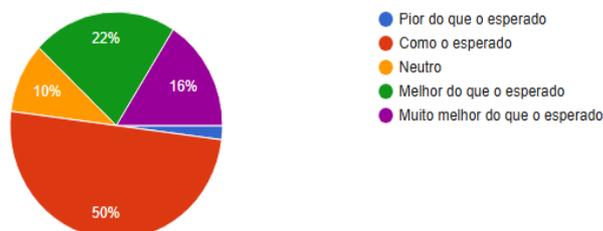
06. O SIASS/UFRR cumpre seus compromissos (dias/horários de atendimento) com os servidores a serem atendidos.



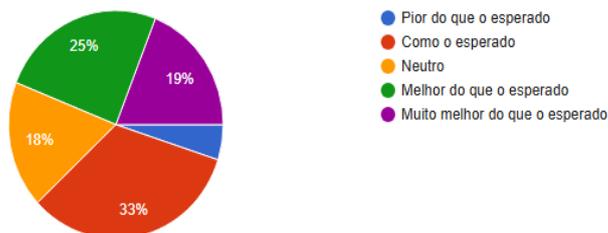
07. O colaborador do SAI/UFRR (Perito) realiza o serviço corretamente na primeira vez.



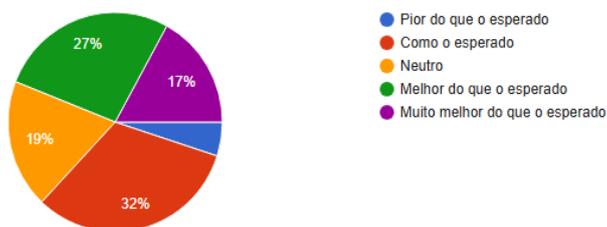
08. O SIASS/UFRR é um serviço de saúde confiável.



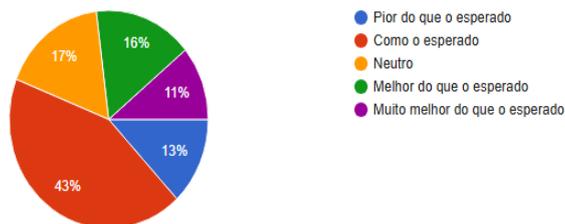
09. Os colaboradores do SIASS/UFRR estão sempre prontos para ajudar os servidores (pacientes).



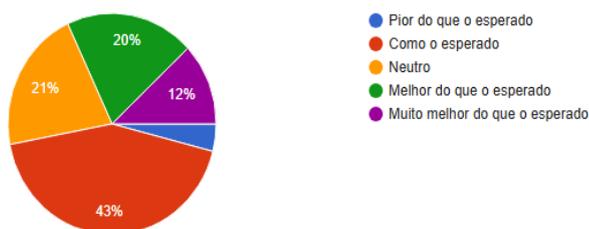
10. Os colaboradores do SIASS/UFRR se preocupam em atender as necessidades dos servidores/pacientes rapidamente.



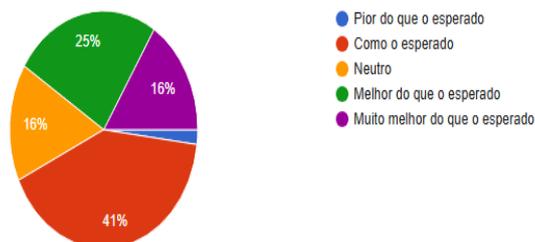
11. O tempo de espera para atendimento no SIASS/UFRR é razoável.



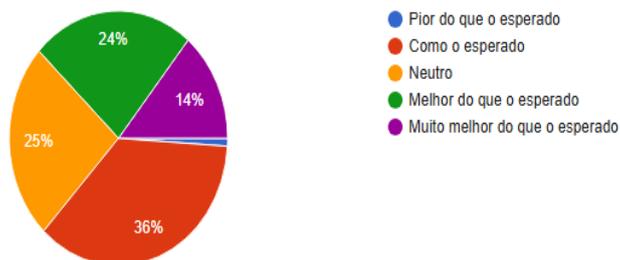
12. Os colaboradores do SIASS/UFRR respondem rapidamente às minhas solicitações.



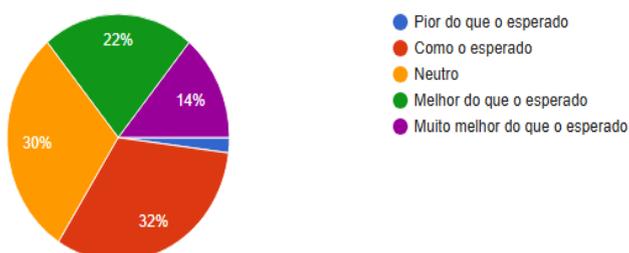
13. Os colaboradores do SIASS/UFRR transmite confiança durante o atendimento.



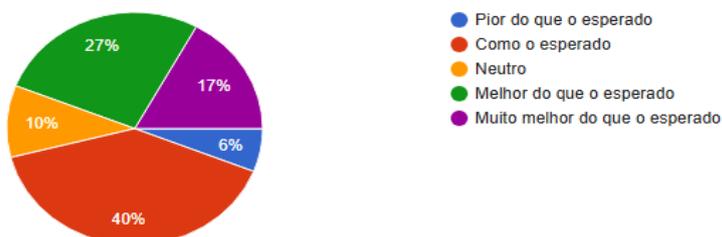
14. Sinto-me seguro ao compartilhar informações pessoais com os colaboradores do SIASS/UFRR.



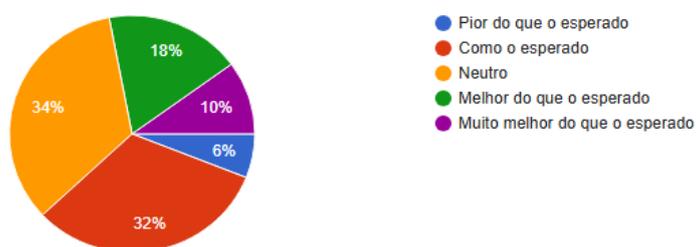
15. Os colaboradores do SIASS/UFRR protegem adequadamente minhas informações de saúde.



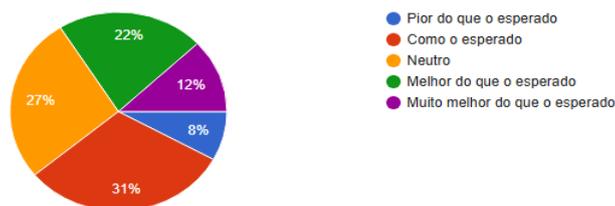
16. Os servidores/pacientes são tratados com respeito e dignidade pelos colaboradores do SIASS/UFRR.



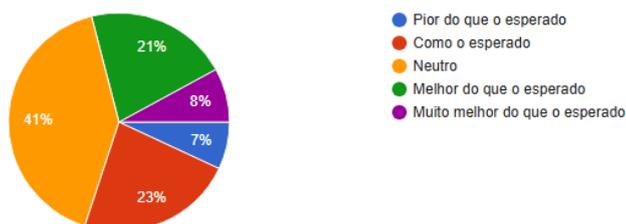
17. Os colaboradores do SIASS/UFRR oferecem atendimento personalizado aos servidores.



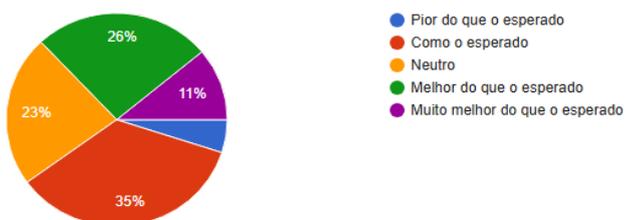
18. Os colaboradores do SIASS/UFRR demonstram preocupação com as necessidades dos servidores/pacientes.



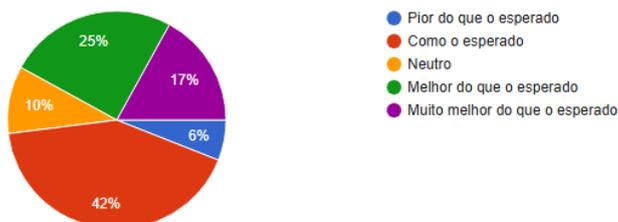
19. Os colaboradores do SIASS/UFRR conhecem bem as necessidades dos servidores/pacientes a serem atendidos.



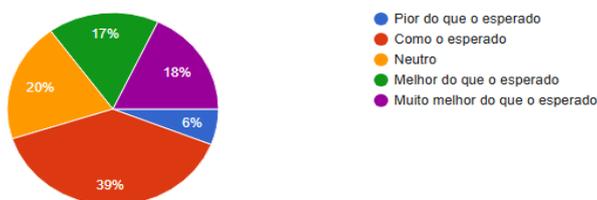
20. Os colaboradores do SIASS/UFRR são atenciosos às demandas dos servidores/pacientes.



21. Minha experiência geral com os colaboradores do SIASS/UFRR tem sido positiva.

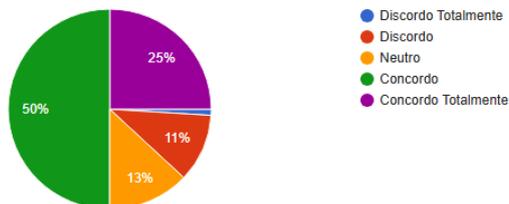


22. Eu recomendaria o atendimento dos colaboradores do SIASS/UFRR a outros servidores/pacientes.

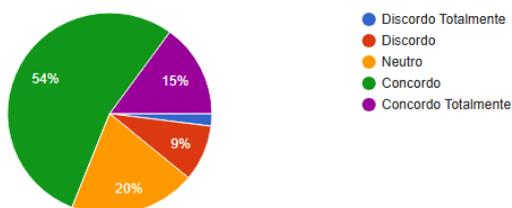


BLOCO 2 – SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DO SIASS/UFRR

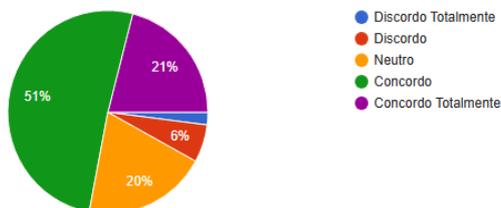
01. Estou satisfeito com a qualidade do atendimento recebido no SIASS/UFRR.



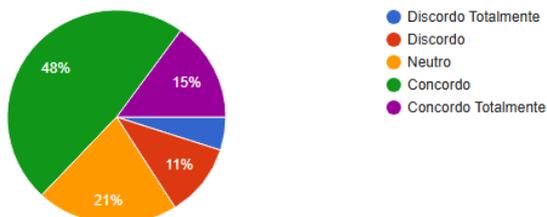
02. Estou satisfeito com o quão acessíveis são os serviços prestados pelos colaboradores do SIASS/UFRR quando necessito.



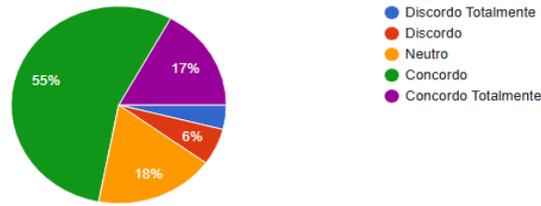
03. Estou satisfeito com os colaboradores do SIASS/UFRR. Eles estão disponíveis e mostram atenção às minhas necessidades de saúde.



04. Estou satisfeito com o tempo de espera para a realização dos procedimentos (Perícias) dos atendimentos no SIASS/UFRR.

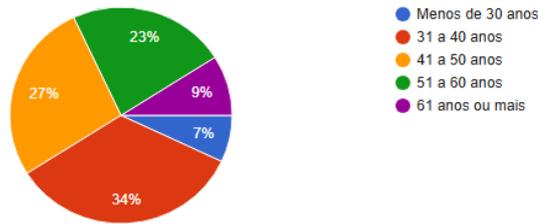


05. Estou satisfeito com minha experiência geral nos serviços prestados pelos colaboradores do SIASS/UFRR.

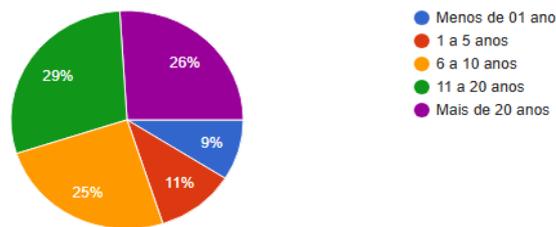


BLOCO 3 – DADOS DEMOGRÁFICOS DOS RESPONDENTES

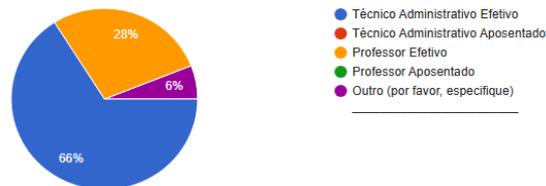
01. IDADE – Qual sua idade?



02. TEMPO DE SERVIÇO – Há quantos anos você é servidor público?



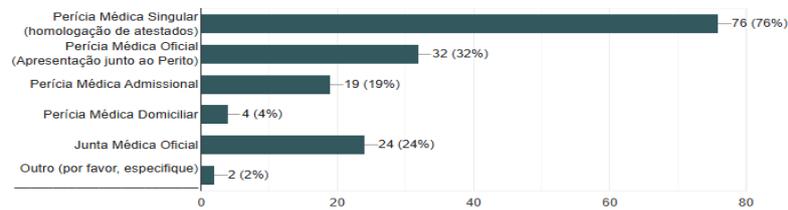
03. CARGO/FUNÇÃO – Qual seu cargo/função na Instituição?



04. NÍVEL DE ESCOLARIDADE – Qual é o seu nível de escolaridade atual?



05. TIPO DE ATENDIMENTO RECEBIDO NO SIASS – Que tipo de atendimento (procedimento pericial) foi realizado pelos colaboradores do SIASS/UFRR? Pode marcar mais de uma opção.



06. LOCALIZAÇÃO – Em qual Campus você trabalha na UFRR? Se não for da UFRR, por favor especifique.

