



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CAMPUS AGRESTE  
NÚCLEO DE GESTÃO  
CURSO ADMINISTRAÇÃO

ARTHUR TARCIO FERREIRA DA SILVA

**SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR:** Um estudo de caso acerca do serviço de iluminação pública no município de Bezerros-PE.

Caruaru  
2025

ARTHUR TARCIO FERREIRA DA SILVA

**SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR:** Um estudo de caso acerca do serviço de iluminação pública no município de Bezerros-PE.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Administração do Campus Agreste da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, na modalidade de monografia, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Administração.

**Área de concentração:** Marketing

**Orientador (a):** Prof. MSc. Mário Rodrigues dos Anjos Neto.

Caruaru

2025

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Silva, Arthur Tarcio Ferreira da.

Satisfação do Consumidor: Um Estudo de Caso Acerca do Serviço de Iluminação Pública no Município de Bezerros-PE / Arthur Tarcio Ferreira da Silva.  
- Caruaru, 2025.

77 : il., tab.

Orientador(a): Mário Rodrigues dos Anjos Neto

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, Administração, 2025.

10.

Inclui referências, apêndices.

1. Satisfação do Consumidor. 2. Qualidade do Serviço. 3. Gestão Pública. I. Anjos Neto, Mário Rodrigues dos. (Orientação). II. Título.

650 CDD (22.ed.)

ARTHUR TARCIO FERREIRA DA SILVA

**SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR:** Um estudo de caso acerca do serviço de iluminação pública no município de Bezerros-PE.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Administração do Campus Agreste da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, na modalidade de monografia, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Administração.

Aprovado em: 18/12/2025

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. MSc. Mário Rodrigues dos Anjos Neto (Orientador)

Universidade Federal de Pernambuco

---

Prof. MSc. Antônio César Cardim Britto (Examinador Interno)

Universidade Federal de Pernambuco

---

Prof. Dr. Nelsom da Cruz Monteiro Fernandes (Examinador Interno)

Universidade Federal de Pernambuco

Dedico esse trabalho à Deus que sempre nunca me deixou desistir, à minha esposa e à minha família pelo amor e apoio incondicional.

## **AGRADECIMENTOS**

A conclusão deste trabalho representa não apenas o fim de uma etapa acadêmica, mas também a realização de um sonho que foi construído com o apoio, incentivo e presença de muitas pessoas especiais. Por isso, expressar minha gratidão é uma forma singela de reconhecer todos que fizeram parte da minha caminhada.

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me concedido força, saúde, sabedoria e serenidade em todos os momentos, especialmente nos mais difíceis, quando pensei em desistir.

À minha família, base de tudo na minha vida, pelo amor incondicional, pelas palavras de incentivo e por acreditarem em mim mesmo quando eu não acreditava. A vocês minha eterna gratidão.

À minha mãe, exemplo de dedicação, luta e honestidade, que sempre me ensinou a perseverar com humildade e coragem. Obrigado por ser meu porto seguro em todos os momentos.

À minha vó, que nunca deixou de acreditar no meu potencial e sempre me motivou a seguir em frente. Suas orações me deram força e sua confiança em mim foi combustível para não desistir, sou imensamente grato por todo apoio e amor que recebi.

À minha esposa, meu amor e companheira de todas as horas, agradeço por estar sempre ao meu lado, incentivando e me ajudando nos momentos difíceis.

Aos professores, que contribuíram diretamente e indiretamente para minha formação, com seus conhecimentos, incentivos e orientações ao longo do curso.

Aos colegas de turma, com quem compartilhei aprendizados, dúvidas, trabalhos em grupo, risos e desafios ao longo do curso. Levo comigo grandes lembranças e amizades que permanecerão.

Em especial, agradeço ao meu orientador Prof. MSc. Mário Rodrigues dos Anjos Neto, pela paciência, pelos apontamentos precisos e pela dedicação em me guiar na elaboração deste trabalho, sempre disposto a contribuir para o meu crescimento acadêmico.

Por fim, deixo minha sincera gratidão à Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), por ter sido o espaço onde cresci, amadureci e me preparei para os desafios da vida profissional. Obrigado por tudo que me proporcionaram ao longo desta jornada.

## **RESUMO**

A satisfação do consumidor é um elemento de extrema importância para avaliar a qualidade dos serviços públicos, especialmente em áreas que impactam diretamente na vida da população, como a iluminação pública. Nesse contexto, o estudo analisa como os moradores do município de Bezerros-PE avaliam o serviço prestado pelo município. O objetivo da pesquisa foi mensurar o nível de satisfação da população e compreender os pontos positivos e negativos do serviço prestado. Foi realizada uma pesquisa utilizando métodos quantitativos e qualitativos. Este estudo mostrou que a maior parte da população considera a iluminação pública como um fator importante para a segurança, o desenvolvimento econômico e social, além de valorizar espaços públicos e áreas de lazer. Também foi observado que, embora muitos avaliaram o serviço de iluminação pública de maneira positiva, mas ainda existem problemas como dificuldades da empresa terceirizada em fazer um serviço de qualidade e utilizarem materiais de qualidade melhor. No geral, o nível de satisfação se mostrou bom, mas com pontos que precisam ser melhorados para garantir um serviço mais eficiente e melhor avaliado por toda população.

**Palavras-chave:** Satisfação do Consumidor; Qualidade do Serviço; Gestão Pública.

## **ABSTRACT**

Consumer satisfaction is an extremely important element for evaluating the quality of public services, especially in areas that directly impact the lives of the population, such as public lighting. In this context, the study analyzes how the residents of the municipality of Bezerros-PE evaluate the service provided by the municipality. The objective of the research was to measure the level of population satisfaction and understand the positive and negative aspects of the service provided. A survey was carried out using quantitative and qualitative methods. This study showed that most of the population considers public lighting as an important factor for safety, economic and social development, as well as for enhancing public spaces and leisure areas. It was also observed that, although many evaluated the public lighting service positively, there are still problems such as difficulties of the outsourced company in providing a quality service and using better quality materials. Overall, the level of satisfaction proved to be good, but with points that need to be improved to ensure a more efficient service and better evaluated by the entire population.

**Keywords:** Consumer Satisfaction; Service Quality; Public Management.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 –	Fachada da Secretaria de Infraestrutura de Bezerros-PE.....	19
Figura 2 –	Veículo utilizado nas manutenções de Iluminação Pública em Bezerros-PE.....	19
Figura 3 –	Serviço de manutenção de Iluminação Pública em Bezerros- PE.....	20
Figura 4 –	Organograma da Secretaria de Infraestrutura.....	20
Figura 5 –	Organograma da Empresa Terceirizada de Manutenção de Iluminação Pública.....	22
Gráfico 1 –	Qual é sua idade?.....	38
Gráfico 2 –	Qual é o seu sexo?.....	38
Gráfico 3 –	Qual é sua escolaridade?.....	39
Gráfico 4 –	Qual é a renda familiar?.....	39
Gráfico 5 –	Qual o valor de sua fatura de energia elétrica?.....	40
Gráfico 6 –	Bairro de residência.....	41
Gráfico 7 –	Há quanto tempo você reside no bairro?.....	41
Gráfico 8 –	Com que frequênciá há lâmpadas apagadas ou defeituosas na sua rua?.....	42
Gráfico 9 –	Você considera que a Prefeitura de Bezerros-PE realiza manutenção preventiva?.....	43
Gráfico 10 –	A iluminação pública contribui para aumentar a sensação de segurança no bairro.....	44
Gráfico 11 –	As ruas do meu bairro são bem iluminadas.....	45
Gráfico 12 –	Quando há lâmpadas queimadas, a substituição é realizada dentro de um prazo adequado.....	46
Gráfico 13 –	O processo de solicitação de manutenção é simples e rápido.....	47
Gráfico 14 –	A iluminação pública valoriza os espaços urbanos e áreas de lazer da cidade de Bezerros-PE.....	48
Gráfico 15 –	O valor pago pela taxa de iluminação pública é justo.....	48
Gráfico 16 –	Você sabe como solicitar um reparo na iluminação pública?.....	49

Gráfico 17 – Você já precisou solicitar manutenção na iluminação pública?.....	50
Gráfico 18 – Quando há uma lâmpada queimada, o reparo costuma ser realizado em quanto tempo?.....	51
Gráfico 19 – Como você avalia a eficiência das lâmpadas utilizadas?.....	52
Quadro 1 – Perfil dos entrevistados por ordem alfabética.....	53
Quadro 2 – O que você entende por iluminação pública?.....	54
Quadro 3 – Quem é o responsável pelo serviço de iluminação pública no município de Bezerros-PE?.....	55
Quadro 4 – Quais são os pontos fortes da iluminação pública em Bezerros-PE?.....	55
Quadro 5 – Quais são os pontos fracos da iluminação pública em Bezerros-PE?.....	56
Quadro 6 – Quais sugestões você daria para melhorar a iluminação pública em Bezerros-PE?.....	57

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 –	De 1 a 10, como avalia o atendimento recebido?.....	50
Tabela 2 –	De 1 a 10, como avalia a qualidade geral da iluminação pública no seu bairro?.....	50
Tabela 3 –	De 1 a 10, qual seu nível de satisfação geral com a iluminação pública em Bezerros-PE?.....	51

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
1.1	JUSTIFICATIVA.....	14
1.2	PERGUNTA DE PESQUISA.....	16
1.3	OBJETIVOS.....	17
1.3.1	Objetivo geral.....	17
1.3.2	Objetivos específicos.....	17
<b>2</b>	<b>CAMPO DE ESTUDO.....</b>	<b>18</b>
2.1	INTRODUÇÃO AO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA.....	18
2.2	ESTRUTURA ADMINISTRATIVA.....	18
2.3	FLUXO OPERACIONAL.....	23
<b>3</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>25</b>
3.1	DEFINIÇÃO DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR.....	25
3.2	FATORES DETERMINANTES DA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR.....	26
3.3	QUALIDADE EM SERVIÇOS E SATISFAÇÃO.....	29
3.4	SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR NO SETOR PÚBLICO.....	30
3.5	CONSEQUÊNCIAS DA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR.....	32
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>34</b>
4.1	TIPIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	34
4.2	INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	35
4.2.1	<b>Pré-teste.....</b>	<b>35</b>
4.3	AMOSTRAGEM.....	35
<b>5</b>	<b>ANÁLISE DE DADOS.....</b>	<b>37</b>
5.1	ANÁLISE QUANTITATIVA.....	37
5.1.1	<b>Descrição da amostra.....</b>	<b>37</b>
5.2	ANÁLISE QUALITATIVA.....	52
5.2.1	<b>Perfil dos entrevistados.....</b>	<b>53</b>
5.2.2	<b>Análise dos dados.....</b>	<b>53</b>
5.2.2.1	O que você entende por iluminação pública?.....	53
5.2.2.2	Quem é o responsável pelo serviço de manutenção de iluminação pública no município de Bezerros-PE?.....	54

5.2.2.3	Quais são os pontos fortes da iluminação pública em Bezerros-PE?.....	55
5.2.2.4	Quais são os pontos fracos da iluminação pública em Bezerros-PE?.....	56
5.2.2.5	Quais sugestões você daria para melhorar a iluminação pública em Bezerros-PE?.....	57
<b>6</b>	<b>CONCLUSÕES.....</b>	<b>59</b>
6.1	CONCLUSÃO.....	59
6.2	IMPLICAÇÕES ACADÊMICAS E GERENCIAIS.....	59
6.3	LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	60
6.4	SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS.....	61
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>62</b>
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA QUANTITATIVA.....</b>	<b>64</b>
	<b>APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA QUANTITATIVA.....</b>	<b>70</b>
	<b>APÊNDICE C – ENTREVISTAS TRANSCRITAS.....</b>	<b>71</b>
	<b>APÊNDICE D – ENTREVISTAS TRANSCRITAS.....</b>	<b>73</b>
	<b>APÊNDICE E – ENTREVISTAS TRANSCRITAS.....</b>	<b>74</b>
	<b>APÊNDICE F – ENTREVISTAS TRANSCRITAS.....</b>	<b>76</b>
	<b>APÊNDICE G – ENTREVISTAS TRANSCRITAS.....</b>	<b>77</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A iluminação pública é um serviço essencial, cuja presença impacta diretamente a segurança, a mobilidade, o convívio social e a sensação de bem-estar da população. Mais do que uma necessidade funcional, a iluminação adequada em vias públicas também contribui para o desenvolvimento urbano e para a valorização dos espaços coletivos (Oliveira, 2015). Nesse sentido, sua gestão eficaz configura-se como uma obrigação do poder público, que deve garantir o acesso a esse serviço de forma eficiente, contínua e satisfatória, conforme previsto na Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, que atribui aos municípios a responsabilidade pela manutenção e expansão da rede de iluminação pública.

Além disso, a iluminação de qualidade tem papel importante na economia local. ruas bem iluminadas favorecem o funcionamento do comércio no período noturno, estimulam atividades culturais e turísticas e aumentam a sensação de segurança, fatores que atraem mais consumidores e movimentam a economia. A presença de iluminação adequada também contribui para a geração de empregos, seja por meio das empresas responsáveis pela manutenção, seja pelo crescimento de negócios que passam a operar com maior confiança em áreas iluminadas. Dessa forma, a iluminação pública deixa de ser apenas um serviço básico e passa a ser um elemento que impulsiona o desenvolvimento econômico e social do município.

Entretanto, municípios de pequeno e médio porte, como Bezerros-PE, localizado na região Agreste do estado de Pernambuco, enfrentam desafios peculiares na gestão desse serviço, decorrentes principalmente da limitação de recursos financeiros, de restrições técnicas e da complexidade em atender todas as demandas de forma ágil e abrangente. A distribuição territorial, muitas vezes heterogênea, somada à necessidade de manutenção constante da rede, torna a prestação do serviço um processo desafiador, especialmente quando associada à obrigação de priorizar demandas em diferentes áreas do município.

Nesse contexto, a percepção da população em relação ao serviço prestado torna-se central. Para Kotler e Keller (2012, p. 150), “a satisfação do consumidor é o sentimento de prazer ou desapontamento resultante da comparação entre o desempenho percebido de um produto ou serviço e as expectativas do cliente”. Dessa forma, compreender o nível de satisfação dos usuários da iluminação pública é

fundamental para identificar falhas e promover ajustes que resultem em maior qualidade do serviço.

Além disso, estudos clássicos sobre qualidade em serviços, como o de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), destacam que a percepção de qualidade resulta da diferença entre as expectativas dos usuários e o serviço efetivamente recebido, sendo necessário criar mecanismos de avaliação contínua para reduzir essas lacunas. Nesse sentido, a participação do usuário como agente ativo contribui para políticas públicas mais eficazes e serviços mais alinhados às necessidades da população.

Assim, a gestão da iluminação pública deve ser compreendida não apenas como uma atividade técnica, mas como um processo de administração estratégica, que integra recursos, expectativas sociais e mecanismos de avaliação contínua, a fim de assegurar eficiência, legitimidade e qualidade percebida.

A partir dessa perspectiva, este trabalho tem como objetivo **analisar a satisfação dos consumidores do serviço de iluminação pública do município de Bezerros-PE, buscando identificar as principais dificuldades enfrentadas pelo município e os aspectos que podem ser aprimorados para oferecer um serviço cada vez mais alinhado às expectativas da população.**

A próxima seção apresenta os motivos que corroboram a realização deste estudo.

## 1.1 JUSTIFICATIVA

A administração pública contemporânea enfrenta o desafio de equilibrar a crescente complexidade das demandas sociais com a limitação de recursos financeiros e operacionais, especialmente nos municípios de pequeno e médio porte. Nesse contexto, torna-se cada vez mais necessário adotar modelos de gestão que não apenas garantam a eficiência técnica dos serviços prestados, mas também valorizem a percepção e o nível da satisfação dos cidadãos em relação a esses serviços. Essa abordagem reflete uma mudança de paradigma impulsionada pelas reformas da Nova Gestão Pública (NGP), que propõem a incorporação de princípios do setor privado, como o foco no cliente, a mensuração de resultados e a melhoria contínua (Aragão; Souza, 2021).

Um dos serviços mais sensíveis à percepção da população é a iluminação pública. A presença ou ausência de iluminação adequada em vias, praças e demais espaços

urbanos influencia diretamente a segurança, a mobilidade e o uso coletivo do território urbano, além de contribuir para a sensação de cuidado e valorização do espaço público. A responsabilidade pela gestão desse serviço foi transferida às prefeituras a partir da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL, o que aumentou significativamente a carga de responsabilidades dos municípios nesse setor, exigindo maior planejamento, organização e capacidade de resposta.

Entretanto, os municípios menores, como Bezerros-PE, enfrentam limitações históricas em infraestrutura, orçamento e mão de obra técnica qualificada, o que dificulta a execução plena de políticas públicas de alcance universal e eficiente. Diante dessas barreiras, torna-se essencial a criação de mecanismos de escuta ativa da população, a fim de identificar os aspectos do serviço que mais afetam o cotidiano da população e compreender como o serviço público é percebido por seus usuários. No contexto da gestão pública, especialmente em serviços essenciais como a iluminação pública, é fundamental compreender a diferença entre qualidade e satisfação do consumidor, pois esses conceitos apresentam enfoques distintos.

A qualidade está ligada à entrega técnica do serviço, ou seja, ao cumprimento de objetivos previamente estabelecidos. Envolve aspectos como a funcionalidade, durabilidade e eficiência do serviço prestado. Na iluminação pública, por exemplo, a qualidade se traduz em pontos de luz bem distribuídos, equipamentos com boa durabilidade e funcionamento adequado dos sistemas. Já a satisfação do consumidor refere-se à percepção subjetiva do cidadão em relação ao serviço recebido.

Segundo Kotler e Keller (2019), a satisfação do consumidor pode ser compreendida como o resultado da comparação entre as expectativas do usuário e o desempenho percebido do serviço após sua utilização. Quando esse conceito é adaptado ao setor público, ele se transforma em uma ferramenta estratégica poderosa, permitindo que a administração pública compreenda como o cidadão avalia os serviços prestados. Essa abordagem orienta a formulação de políticas públicas mais eficazes, que vão além da eficiência técnica e buscam aprimorar a experiência do cidadão. Ao incorporar métricas de satisfação, a gestão pública fortalece a escuta ativa, alinha prioridades e promove uma cultura de melhoria contínua voltada às reais necessidades da população.

Além disso, Lovelock e Wirtz (2011) ressaltam que a qualidade percebida de um serviço não se limita ao resultado técnico da entrega, mas envolve aspectos como empatia no atendimento, tempo de resposta, comunicação com o usuário e

confiabilidade. No caso da iluminação pública, tais elementos se traduzem na velocidade da resolução de demandas, na clareza dos canais de atendimento e na percepção de que a gestão municipal está atenta às necessidades da população. A ausência de uma escuta estruturada pode resultar em desalinhamento entre as prioridades da administração e as expectativas da comunidade.

A realização de uma pesquisa sobre a satisfação do consumidor no serviço de iluminação pública no município de Bezerros-PE, portanto, justifica-se tanto pela sua relevância prática quanto científica. No campo prático, espera-se que os resultados da pesquisa sirvam como diagnóstico para subsidiar a gestão pública local na formulação de estratégias mais eficazes, com base em dados concretos e na percepção real da população. A análise poderá apontar áreas prioritárias de intervenção, bem como práticas que devem ser mantidas ou aprimoradas.

No campo acadêmico, a pesquisa contribui para a ampliação do diálogo entre os campos da administração pública, marketing de serviços e comportamento do consumidor, aplicando conceitos clássicos e contemporâneos a um problema real, de alcance social e urbano. Ao adotar uma abordagem interdisciplinar e aplicada, o trabalho promove a articulação entre teoria e prática, entre ciência e gestão, contribuindo para o fortalecimento da cultura de avaliação de políticas públicas no Brasil.

Portanto, esta pesquisa não apenas preenche uma lacuna no entendimento da percepção cidadã sobre a iluminação pública em municípios do interior, como também propõe um modelo de análise que pode ser replicado em outras realidades semelhantes. Espera-se, assim, colaborar com o aprimoramento da administração pública municipal, a valorização da participação cidadã e a construção de cidades mais seguras, inclusivas e bem iluminadas. A próxima seção apresenta a pergunta que norteou o desenvolvimento dessa pesquisa.

## 1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

O presente trabalho tem como propósito responder à seguinte questão de pesquisa:

Qual é o nível de satisfação dos habitantes com o serviço de iluminação pública na cidade de Bezerros-PE?

## 1.3 OBJETIVOS

### ***1.3.1 Objetivo geral***

O objetivo geral dessa pesquisa é analisar a satisfação dos habitantes com a iluminação pública no município de Bezerros-PE.

### ***1.3.2 Objetivos específicos***

Os objetivos específicos deste trabalho são:

- Identificar os fatores que influenciam a satisfação dos habitantes com o serviço de iluminação pública da cidade de Bezerros-PE;
- Mensurar a satisfação dos habitantes com o serviço de iluminação pública;
- Identificar e analisar os pontos fortes e fracos;
- Propor soluções para melhorar o serviço de iluminação pública no município.

O próximo capítulo apresenta o campo de estudo dessa monografia.

## 2 CAMPO DE ESTUDO

### 2.1 INTRODUÇÃO AO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

A iluminação pública é um dos serviços essenciais oferecidos pelo poder público municipal, tendo como objetivo proporcionar segurança, bem-estar e qualidade de vida à população. Em cidades de pequeno e médio porte, como Bezerros-PE, a gestão desse serviço apresenta particularidades que envolvem recursos financeiros limitados, estrutura técnica reduzida e desafios específicos relacionados à cobertura e à manutenção eficiente do sistema.

Este capítulo descreve o funcionamento do serviço de manutenção da iluminação pública no município de Bezerros-PE, considerando sua estrutura administrativa e operacional, os fluxos de atendimento à população, as regulamentações aplicáveis, bem como os principais desafios enfrentados no cotidiano da gestão pública. Ao abordar esses aspectos, busca-se compreender como a administração municipal organiza e executa esse serviço essencial, garantindo sua eficiência, continuidade e alinhamento às necessidades da população.

### 2.2 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Em Bezerros-PE, o serviço de iluminação pública está vinculado à Secretaria de Infraestrutura municipal. A equipe responsável pode ser composta por colaboradores contratados e na parte de execução por uma empresa terceirizada, contratada através de processo licitatório.

A figura 1 seguinte apresenta a fachada da Secretaria de Infraestrutura de Bezerros-PE.

FIGURA 1: Fachada da Secretaria de Infraestrutura de Bezerros-PE.



Fonte: fotografia do autor (2025)

A figura 2 abaixo apresenta um dos veículos utilizados pela empresa terceirizada de manutenção de Iluminação Pública, para os reparos no município de Bezerros-PE.

FIGURA 2: Veículo utilizado nas manutenções de Iluminação Pública em Bezerros-PE.



Fonte: fotografia do autor (2025)

A figura 3 seguinte apresenta um dos veículos utilizados realizando manutenção de iluminação pública no município de Bezerros-PE.

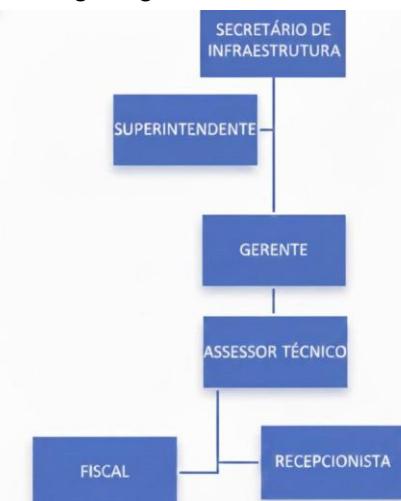
FIGURA 3: Serviço de manutenção de Iluminação Pública em Bezerros-PE



Fonte: fotografia do autor (2025)

A Figura 4 a seguir apresenta o organograma administrativo da Secretaria de Infraestrutura, referente ao Departamento de Iluminação Pública. Em seguida, descrevem-se as principais atribuições de cada função dentro dessa estrutura organizacional, destacando as responsabilidades relacionadas à manutenção, ao planejamento e à supervisão do serviço de iluminação pública no município.

FIGURA 4: Organograma da Secretaria de Infraestrutura



Fonte: Elaborado pelo autor (2025)

**Secretário de Infraestrutura:** Responsável pela gestão geral da secretaria, definindo diretrizes estratégicas, coordenando as ações dos diversos departamentos, incluindo o de iluminação pública, e articulando com outras secretarias e órgãos municipais. Atua como representante político-administrativo, garantindo que as políticas públicas sejam implementadas de forma alinhada aos interesses da gestão municipal e da população.

**Superintendente:** O superintendente exerce um papel estratégico dentro da Secretaria de Infraestrutura, sendo responsável por supervisionar, coordenar e acompanhar todas as atividades operacionais e administrativas. Além de suas atribuições específicas, o superintendente também assume o papel do secretário de infraestrutura em sua ausência, garantindo a continuidade das ações da secretaria e a articulação com os demais setores e órgãos da administração pública.

**Gerente:** O gerente atua diretamente na gestão operacional das atividades do setor de iluminação pública, sendo responsável por controlar a programação das ordens de serviço, organizar as equipes técnicas e assegurar que os serviços sejam executados com qualidade, eficiência e dentro dos prazos estabelecidos. É ele quem faz a ponte entre a administração e a execução prática das demandas da população.

Além dessas funções, o gerente é o profissional encarregado de transmitir as diretrizes operacionais que devem ser seguidas pela equipe, cabendo a ele orientar o assessor técnico e o fiscal para que acompanhem o desenvolvimento dos serviços em campo, garantindo que cada etapa seja executada de forma adequada, segura e conforme os padrões técnicos estabelecidos.

**Assessor Técnico:** O assessor técnico é responsável por oferecer suporte especializado à gestão da iluminação pública, atuando na análise de projetos, na orientação da equipe e na aplicação de normas e legislações do setor. É ele quem mantém o contato direto com a concessionária de energia elétrica, tratando de ligações para prédios públicos e obras em geral. Também acompanha as manutenções em campo, supervisiona o fiscal de serviços, elabora ordens de serviço diárias e emite as solicitações de empenho para pagamento de faturas de energia e da empresa terceirizada, também é responsável por repassar as solicitações dos moradores para o fiscal através de ordem de serviço para serem executadas. Sua atuação é essencial para garantir a eficiência técnica, administrativa e operacional do serviço.

**Fiscal de Serviços:** Tem a função de acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, garantindo que as atividades estejam sendo realizadas conforme o contrato e normas técnicas. Realiza vistorias in loco, elabora relatórios e identifica possíveis irregularidades, sugerindo ações corretivas.

**Repcionista:** Responsável pelo atendimento inicial ao público, registrando solicitações, encaminhando demandas para o departamento de iluminação pública e prestando informações básicas. Atua como primeiro ponto de contato entre a população e o departamento, facilitando a comunicação e o fluxo das demandas.

Abaixo, encontra-se a figura 5, que apresenta o organograma administrativo da empresa terceirizada responsável pelo serviço de iluminação pública. A seguir, apresentam-se as principais atribuições de cada função dentro dessa estrutura organizacional:

FIGURA 5: Organograma da Empresa Terceirizada de Manutenção de Iluminação Pública.



Fonte: Elaborado pelo autor (2025)

**Diretor:** O diretor é a autoridade máxima da empresa, responsável pela gestão estratégica, administrativa e financeira. Atua diretamente no relacionamento com órgãos públicos contratantes, acompanha o desempenho geral da empresa e toma decisões sobre investimentos, contratações, prazos e metas. Também aprova projetos, controla contratos e responde legalmente pela empresa perante os órgãos reguladores e contratantes.

**Gerente:** O gerente coordena os setores administrativos e operacionais, sendo o elo entre a direção e as equipes técnicas. Supervisiona os processos internos, organiza os fluxos de trabalho, acompanha a execução dos contratos e garante o

cumprimento dos prazos e metas estabelecidas. Participa de licitações e também de reuniões com representantes públicos e controla a produtividade e a qualidade dos serviços executados.

**Coordenação Técnica:** A coordenação técnica é responsável por planejar, supervisionar e orientar tecnicamente os serviços de campo, garantindo o cumprimento das normas da ABNT, da concessionária de energia e das exigências contratuais. Atua na elaboração de projetos elétricos, orçamentos e encaminhamento de projetos para aprovação da concessionária de energia elétrica.

**Coordenação de Escritório:** Esse setor é responsável pelo apoio administrativo à operação, incluindo o recebimento e controle das ordens de serviço, registro de atendimentos, elaboração de relatórios, controle de ponto e documentação da equipe, além do acompanhamento dos processos de compra e controle de estoque. Atua também como suporte ao gerente e à coordenação técnica na organização da rotina da empresa.

**Eletricista:** O eletricista é o profissional técnico que executa os serviços em campo, incluindo a substituição de lâmpadas, reatores, relés, cabeamentos, braços e outros componentes do sistema de iluminação pública. Opera com equipamentos de segurança e, muitas vezes, em altura, utilizando caminhões com cesto aéreo. Deve seguir rigorosamente as normas técnicas e os protocolos de segurança elétrica.

**Auxiliar de Eletricista:** O auxiliar presta suporte ao eletricista durante as operações em campo. Auxilia na montagem e desmontagem de equipamentos, separação de materiais, organização de ferramentas, sinalização da área de trabalho e execução de tarefas simples sob orientação. Também contribui com o controle de materiais utilizados em cada serviço.

**Auxiliar de Escritório:** O auxiliar de escritório desempenha funções de apoio administrativo, como organização de documentos, digitalização de ordens de serviço, atendimento telefônico, preenchimento de planilhas, recebimento de materiais e controle de protocolos. É essencial para manter o bom funcionamento dos registros e da comunicação interna da empresa.

### 2.3 FLUXO OPERACIONAL

O serviço funciona por meio de um fluxo de atendimento que se inicia com a solicitação do cidadão, seja por telefone, aplicativo ou presencialmente. A demanda é registrada e encaminhada ao setor técnico, onde o assessor técnico emite uma ordem

de serviço (OS). Essa OS é repassada ao fiscal e a empresa terceirizada, que realiza o atendimento em campo.

A organização da rota a ser seguida é feita através de um cronograma de atendimento estabelecido mensalmente, de forma que a equipe de manutenção consiga atender todos os bairros do município durante o mês. Antes da execução do serviço é realizada uma ronda noturna no dia anterior no bairro que serão feitas as manutenções, afim de encontrar os pontos que estão apagados e que não foram solicitados pela população, desse jeito minimizando a insatisfação da população, oferecendo a sensação de cuidado, pois mesmo sem ter solicitado foram atendidos.

Para atender de forma eficiente as diferentes regiões do município, as equipes de iluminação pública são divididas entre zona urbana e zona rural. Cada equipe é equipada com um veículo próprio adaptado para o serviço, geralmente com cesto aéreo, ferramentas, materiais e equipamentos de proteção individual. Um veículo é destinado exclusivamente à zona urbana, cobrindo bairros, avenidas, praças e áreas comerciais. Outro veículo atende à zona rural, realizando manutenções nos distritos.

Cada equipe realiza, em média, 25 manutenções diárias, que incluem trocas de lâmpadas, substituição de relés e reatores, correção de ligações, ajustes em braços e cabeamentos, entre outros serviços. Essa divisão territorial e a rotina intensiva de atendimento permitem maior agilidade no tempo de resposta às solicitações da população.

O próximo capítulo apresenta a fundamentação teórica deste trabalho.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta os conceitos centrais relacionados à satisfação do consumidor, abordando suas definições, fatores determinantes e importância para a qualidade dos serviços e para o desempenho das organizações.

#### 3.1.1 Definição de satisfação do consumidor

A satisfação do consumidor é um tema amplamente discutido nas áreas de Administração e Marketing, pois está diretamente ligada à forma como as organizações se destacam no mercado e conseguem manter seus clientes. Para Kotler e Keller (2016), a satisfação surge quando o cliente compara aquilo que esperava com o que realmente recebeu ao utilizar um produto ou serviço. Em outras palavras, ela depende do quanto o desempenho percebido corresponde às expectativas do consumidor: quando o serviço entrega mais do que se imaginava, há satisfação; quando entrega menos, surge a sensação de frustração.

Oliver (2010) amplia esse entendimento ao explicar que a satisfação ocorre quando o consumidor sente que o produto ou serviço realmente atende ao propósito esperado. Para ele, a satisfação não depende apenas da comparação entre expectativa e desempenho, mas também das emoções que surgem durante a experiência de uso, como confiança, reconhecimento e sensação de bem-estar. Dessa forma, a avaliação do consumidor envolve tanto análises racionais quanto respostas emocionais, refletindo a maneira como cada pessoa percebe e vivencia o serviço.

Segundo Zeithaml, Bitner e Gremler (2014), diversos fatores influenciam o nível de satisfação do usuário, como a qualidade percebida do serviço, o custo, as emoções geradas durante o atendimento e as expectativas criadas antes da experiência. No caso dos serviços públicos, o cidadão avalia não só o resultado final, mas também todo o processo, desde a solicitação, o tempo de espera e a forma como recebeu atendimento, até a conclusão do serviço. Essa perspectiva é ainda mais importante em áreas onde não existe opção de escolha por parte do usuário, tornando a satisfação um indicador fundamental para medir a eficiência do serviço e a confiança na gestão pública.

Grönroos (2009) destaca que a satisfação é fundamental para manter um relacionamento duradouro entre o cliente e a organização. Quando as pessoas se

sentem bem atendidas, é comum que continuem utilizando o serviço, indiquem a outros e sejam mais compreensivas diante de possíveis falhas. Já quando a experiência é negativa, o consumidor tende a se afastar e pode até transmitir essa insatisfação para outras pessoas, o que acaba prejudicando a imagem da instituição. A satisfação do consumidor também desempenha papel estratégico no desempenho organizacional.

Pesquisas realizadas por Heskett, Sasser e Schlesinger (2008), responsáveis pelo modelo conhecido como cadeia serviço-lucro, mostram que quando os clientes estão mais satisfeitos, as organizações tendem a alcançar maior fidelização, melhor desempenho e resultados financeiros mais favoráveis. Essa mesma lógica também pode ser aplicada ao setor público, já que a satisfação dos cidadãos fortalece a confiança na administração e contribui para a qualidade e eficácia das ações governamentais.

Em síntese, a satisfação do consumidor deve ser estendida como um processo dinâmico e multidimensional, que integra fatores racionais, emocionais e relacionais. No contexto da administração pública, especialmente em serviços como a iluminação pública, compreender e mensurar a satisfação dos cidadãos é fundamental para aprimorar a qualidade do serviço, orientar decisões gerenciais e fortalecer o vínculo entre o governo e a população. Assim, a satisfação deixa de ser apenas um indicador de desempenho e passa a representar um instrumento estratégico da gestão e de legitimidade organizacional.

### 3.2 FATORES DETERMINANTES DA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

A satisfação do consumidor é formada pela combinação de vários elementos que influenciam a forma como a pessoa percebe um serviço ou produto. Trata-se de um processo contínuo, envolvendo aspectos racionais, emocionais e também a relação construída com a organização. Kotler e Keller (2016) destacam que manter clientes satisfeitos traz mais retorno do que tentar conquistar novos, e que essa satisfação acontece quando o valor entregue supera aquilo que o cliente imaginava receber. Isso mostra que a satisfação depende diretamente da capacidade da empresa em oferecer qualidade, bom atendimento e um serviço que realmente atenda ou ultrapasse as expectativas do consumidor.

Oliver (2010) explica que a satisfação é formada depois que o consumidor utiliza o serviço e compara o que recebeu com aquilo que imaginava antes da experiência. Segundo o autor, essa avaliação acontece quando o cliente confronta o desempenho real com o que ele considerava ideal. Se o serviço corresponde ou supera o que ele esperava, ocorre uma avaliação positiva; quando o resultado fica abaixo do esperado, surge a insatisfação. Por isso, é importante que as organizações trabalhem para entender e alinhar as expectativas dos usuários, garantindo uma entrega coerente e de boa qualidade.

Entre os principais fatores determinantes da satisfação, a qualidade percebida ocupa papel central. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), ao proporem o modelo SERVQUAL, identificaram cinco dimensões que influenciam a percepção da qualidade. Essas dimensões são:

- Tangibilidade: refere-se a aspectos físicos e visuais do serviço, como instalações, equipamentos, aparência dos funcionários e materiais de comunicação.
- Confiabilidade: está relacionada à capacidade da empresa de realizar o serviço prometido de forma precisa, consistente e dentro dos prazos estabelecidos.
- Presteza ou Responsividade: diz respeito à disposição e agilidade dos colaboradores em atender as necessidades do cliente e resolver de maneira eficaz.
- Segurança: envolve o conhecimento, a cortesia e a competência dos funcionários, além da capacidade de transmitir confiança e credibilidade.
- Empatia: refere-se à atenção individualizada e ao cuidado que a organização demonstra pelos clientes.

Grönroos (2009) explica que a qualidade de um serviço envolve dois aspectos: o que é entregue ao usuário e a maneira como esse serviço é prestado. Isso significa que não basta o resultado final ser bom; a experiência do atendimento, a comunicação e o relacionamento também influenciam diretamente como o cliente percebe a

qualidade. Mesmo quando o serviço funciona bem, problemas no contato com o usuário podem diminuir a satisfação e prejudicar a avaliação geral.

Zeithaml (1988) explica que o valor percebido está ligado ao quanto o consumidor sente que valeu a pena o que recebeu em relação ao que precisou gastar ou empenhar. Em outras palavras, o valor surge da comparação entre os benefícios obtidos e os custos envolvidos, como dinheiro, tempo e esforço. Quando o cliente percebe que os benefícios superam esses custos, a tendência é que se sinta mais satisfeito. Kotler e Keller (2016) também destacam que essa relação entre ganhos e perdas é central para o julgamento do valor. No caso dos serviços públicos, essa percepção é ainda mais importante, pois o cidadão espera que os recursos públicos sejam utilizados de forma eficiente e que o serviço entregue corresponda ao que ele considera justo e adequado.

Além dos aspectos racionais envolvidos na avaliação do serviço, as emoções também têm um papel importante na formação da satisfação. Oliver (2010) explica que o consumidor não reage apenas com base no desempenho do serviço, mas também nas sensações que essa experiência desperta, como alegria, tranquilidade ou até frustração. Grönroos (2009) complementa afirmando que o contato direto entre o usuário e quem presta o serviço pode gerar impressões positivas ou negativas, influenciando a forma como o cliente percebe o valor recebido.

Outro ponto que influencia diretamente a satisfação é o atendimento prestado ao usuário, que funciona como uma ponte entre a parte técnica do serviço e a experiência emocional do cliente. Zeithaml, Bitner e Gremler (2014) destacam que a forma como o consumidor é tratado pelos funcionários tem grande peso na construção de uma boa impressão. Aspectos como acolhimento, educação, explicações claras e a habilidade para resolver problemas afetam de maneira direta a avaliação do serviço. Em resumo, a satisfação do consumidor nasce da combinação de vários elementos, envolvendo tanto julgamentos racionais quanto sentimentos e a forma de relacionamento. Questões como expectativa, qualidade percebida, valor, atendimento e emoções vividas durante o processo compõem essa avaliação.

### 3.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS E SATISFAÇÃO

A qualidade nos serviços é um elemento essencial para que o cliente fique satisfeito, influenciando sua permanência e a posição da organização no mercado. Diferente dos produtos, que podem ser tocados e avaliados antes da compra, os serviços possuem características como intangibilidade, variação no atendimento, consumo imediato e impossibilidade de serem estocados, o que torna sua avaliação mais subjetiva (Grönroos, 2007). Por isso, as empresas precisam adotar práticas específicas e bem estruturadas para garantir que o serviço entregue realmente atenda às expectativas dos usuários.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) explicam que a satisfação do cliente está relacionada à diferença entre o que ele esperava do serviço e aquilo que realmente recebeu. Quando essa percepção é positiva, o cliente tende a ficar satisfeito; quando o serviço não corresponde às expectativas, surge a insatisfação. Por isso, compreender o que o cliente espera e ajustar o serviço para atender essas expectativas é essencial para garantir uma experiência satisfatória.

No cenário brasileiro, Alves (2015) aponta que compreender o grau de satisfação dos consumidores é importante porque ajuda a avaliar se as ações da organização estão sendo realmente eficazes. Além disso, esse conhecimento orienta melhorias e auxilia na criação de estratégias mais alinhadas às necessidades do público. Dessa forma, a pesquisa de satisfação se torna uma ferramenta fundamental na gestão da qualidade, oferecendo informações valiosas sobre como os clientes enxergam o serviço.

Além disso, Spina (2013) destaca que alguns aspectos da qualidade do serviço têm maior impacto na satisfação do cliente, como o nível de conhecimento do prestador, a clareza das informações, a forma de atendimento, a aparência profissional e os elementos físicos envolvidos no serviço. Esses fatores foram identificados a partir de análises estatísticas, mostrando que tanto a parte funcional quanto a estrutura do serviço influenciam na percepção do usuário. Assim, ajustar esses elementos às características de cada área de atuação é essencial para que as melhorias realmente tragam resultados positivos.

A relação entre qualidade em serviços e satisfação do cliente é também abordada por Lima Filho (2020), que também destaca que o atendimento ao cliente desempenha um papel essencial para a qualidade dos serviços e pode se tornar um importante

diferencial competitivo. Segundo o autor, quando o atendimento é bem feito, isso melhora a percepção do usuário sobre o serviço e aumenta sua satisfação. Por isso, ele reforça a importância de investir na capacitação das equipes e na criação de procedimentos que garantam um atendimento consistente e de boa qualidade.

De forma geral, a gestão da qualidade em serviços precisa estar voltada para as necessidades do cliente, levando em conta tanto os elementos visíveis do atendimento quanto aqueles mais subjetivos da experiência. Trabalhar com melhorias constantes, usando opiniões dos usuários, dados de desempenho e comparações com outras organizações, é fundamental para que o serviço atenda às expectativas e gere satisfação, fidelidade e melhor desempenho competitivo.

### 3.4 SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR NO SETOR PÚBLICO

A satisfação do consumidor nos serviços públicos é um indicador importante da qualidade e da eficiência do que é entregue à população. Diferente do setor privado, onde a satisfação está ligada ao lucro e à retenção de clientes, no setor público ela está associada à confiança nas instituições, ao reconhecimento do trabalho da gestão e ao sucesso das políticas aplicadas (Fernandes; Silva, 2018). Por isso, a forma como o cidadão percebe os serviços oferecidos funciona como um sinal importante para a administração, ajudando a direcionar decisões e definir onde investir recursos.

Segundo Lima e Araújo (2019), a satisfação do cidadão é influenciada por vários elementos, como a eficiência do serviço, a postura e a competência dos servidores, a clareza das informações e o atendimento igualitário. Muitas vezes, fatores subjetivos como a atenção dada ao usuário, a forma como as orientações são explicadas e a sensação de ser tratado com respeito pesam tanto quanto a rapidez ou a disponibilidade do serviço. Isso mostra que, para o cidadão, a qualidade percebida não se resume apenas aos resultados operacionais, mas também à experiência vivida durante o atendimento.

O setor público lida com desafios próprios quando busca atender bem a população. A burocracia, a falta de recursos, a variedade das demandas e o atendimento a cidadãos com perfis diferentes tornam a oferta de serviços mais complexa do que no setor privado. Mesmo assim, o uso de ferramentas de avaliação, como pesquisas de opinião, indicadores de desempenho e análises internas, ajuda a identificar problemas, reconhecer o que já funciona bem e direcionar melhorias (Souza; Costa,

2020). Com esses instrumentos, os gestores conseguem ajustar suas ações às necessidades reais da população, tornando os serviços mais eficientes e melhor avaliados.

Um ponto importante para garantir a satisfação no serviço público é oferecer um atendimento mais humano e acolhedor. Gomes (2017) ressalta que servidores preparados, motivados e apoiados por processos bem organizados fazem grande diferença na experiência do cidadão. Além disso, o uso de ferramentas digitais como agendamento pela internet, aplicativos para acompanhar solicitações e canais de comunicação rápida tem ajudado a diminuir a espera, aumentar a transparência e melhorar a forma como a população percebe a qualidade do serviço.

Além disso, o nível de satisfação da população tem impacto direto na forma como as pessoas participam da vida pública e percebem as instituições. Albuquerque (2021) aponta que, quando os cidadãos se sentem bem atendidos, eles tendem a se envolver mais nas ações do governo, dar sugestões e contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços. Isso ajuda a criar um ciclo positivo, no qual a boa percepção do serviço fortalece a confiança, aumenta o engajamento e gera resultados mais efetivos para a comunidade.

Entre os diferentes serviços oferecidos pelo poder público, a iluminação das vias urbanas ocupa um papel de grande relevância, pois influencia diretamente o deslocamento das pessoas e a sensação de segurança no dia a dia (Fernandes; Silva, 2018).

No caso da iluminação pública, a satisfação dos moradores depende muito da qualidade e da regularidade do serviço. A rapidez para resolver problemas, como lâmpadas queimadas, e a manutenção constante dos postes e das vias iluminadas são fatores que influenciam diretamente a opinião do cidadão (Lima; Araújo, 2019). Quando uma rua permanece escura por muito tempo ou apresenta falhas frequentes, a população tende a perceber o local como inseguro ou mal cuidado, mesmo que outros serviços públicos estejam funcionando normalmente.

Estudos sobre a satisfação com os serviços de iluminação pública mostram que a população considera essencial a agilidade na solução dos problemas, a transparência das informações repassadas pelos responsáveis e a iniciativa em realizar manutenções preventivas antes que as falhas ocorram (Souza; Costa, 2020).

Em resumo, avaliar a satisfação do cidadão no setor público vai muito além de coletar opiniões pontuais sobre um serviço específico. Trata-se de entender como a

população percebe a eficiência, a justiça no atendimento, a transparência e a forma como é tratada durante todo o processo. Quando a gestão pública coloca o cidadão no centro das decisões, organiza bem seus processos, oferece um atendimento mais humano e utiliza tecnologias que facilitem o acesso aos serviços, tende a aumentar a satisfação, fortalecer a confiança da população e gerar resultados mais consistentes e relevantes para a sociedade.

### 3.5 CONSEQUÊNCIAS NA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

A satisfação do consumidor representa um elemento essencial para o funcionamento de qualquer instituição, independentemente de atuar na iniciativa privada ou no setor público, pois seus efeitos vão muito além da impressão imediata sobre um produto ou serviço. Quando o que o cidadão espera é alcançado ou até superado, isso gera reflexos positivos que fortalecem a lealdade, melhoram a reputação da instituição, estimulam o envolvimento das pessoas e contribuem para a continuidade e o bom desempenho da organização (Kotler; Keller, 2012).

Uma das principais repercussões da satisfação do consumidor é a fidelização. Quando os usuários se sentem bem atendidos, eles tendem a continuar utilizando o serviço ou mantendo vínculo com a organização por mais tempo, o que diminui gastos com a busca de novos clientes e aumenta o valor gerado ao longo da relação. Reichheld e Sasser (1990) destacam que manter clientes satisfeitos traz ganhos significativos, pois a lealdade contribui para reduzir oscilações na demanda e fortalece a estabilidade da instituição.

Além de contribuir para a fidelização, a satisfação também exerce forte influência sobre a imagem e a reputação das instituições. Quando uma organização consegue atender de maneira consistente às expectativas do público, ela passa a transmitir segurança e credibilidade, elementos fundamentais para fortalecer sua presença e reconhecimento social. No caso do setor público, quando os cidadãos percebem que serviços essenciais são oferecidos com qualidade, tendem a demonstrar maior confiança na gestão, engajar-se mais nas decisões coletivas e apoiar ações governamentais, o que reforça a legitimidade das instituições (Albuquerque, 2021).

Outro impacto importante da satisfação é a divulgação espontânea feita pelos próprios usuários. Quando alguém tem uma boa experiência, tende a comentar com

pessoas próximas e indicar o serviço, o que funciona como uma espécie de propaganda natural.

A satisfação do usuário também traz efeitos diretos no funcionamento das organizações. Quando as pessoas se sentem bem atendidas e percebem qualidade no serviço, tendem a reclamar menos e a evitar conflitos desnecessários. No setor público, isso se traduz em menor volume de demandas nos canais de atendimento, uso mais eficiente dos recursos disponíveis e mais tempo para que a gestão concentre esforços em melhorias estruturais e ações de planejamento (Souza; Costa, 2020).

Além disso, quando os usuários estão satisfeitos, eles costumam compartilhar opiniões e sugestões que ajudam a identificar falhas e orientar melhorias no serviço. Esse tipo de retorno constante fortalece um processo contínuo de aperfeiçoamento, em que a satisfação deixa de ser apenas um resultado final e passa a funcionar como uma ferramenta de gestão, ajudando a direcionar decisões, investimentos e inovações que tornem o serviço mais eficiente (Grönroos, 2007).

Em resumo, os efeitos da satisfação do consumidor são amplos e têm impacto direto no desempenho das organizações. Ela contribui para manter os usuários fiéis, fortalece a reputação institucional, estimula recomendações espontâneas e melhora a relação entre o público e o serviço prestado. No setor público, esses resultados ganham ainda mais relevância, pois influenciam a confiança da população, incentivam a participação social e ajudam a tornar a gestão mais eficiente. Assim, a satisfação passa a ser um componente essencial para garantir qualidade e gerar benefícios reais para a comunidade.

O próximo capítulo apresenta os procedimentos metodológicos utilizados na operacionalização da pesquisa.

## 4 METODOLOGIA

Neste capítulo, são apresentados os procedimentos utilizados para a realização deste estudo. Descrevem-se, portanto, as etapas metodológicas adotadas, o contexto no qual a coleta de dados foi realizada, os participantes que forneceram informações para a pesquisa, bem como os métodos de análise escolhidos para examinar os dados obtidos.

### 4.1 TIPIFICAÇÃO DA PESQUISA

De acordo com Zanella (2011), a metodologia consiste na análise dos métodos, configurando-se como uma disciplina integrante da metodologia científica e da pesquisa. Seu foco principal é examinar de maneira detalhada e crítica os métodos de investigação utilizados, buscando garantir que os procedimentos adotados sejam coerentes com os objetivos do estudo.

Nesse trabalho, optou-se pelo método de pesquisa exploratória, Segundo Gil (2019, p. 21), a **pesquisa exploratória** tem como finalidade proporcionar maior conhecimento sobre o problema, tornando-o mais explícito ou construindo hipóteses. Também foi adotada a **pesquisa descritiva**, que o pesquisador observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los e procura descobrir a frequência que um fato ocorre, sua natureza, características, causas e relações com outros fatos. (Prodanov e Freitas, 2013, p. 52).

As abordagens foram **quantitativa** e **qualitativa**. Na pesquisa quantitativa a coleta de dados ocorreu através de questionários. Segundo Prodanov e Freitas, a pesquisa quantitativa caracteriza-se pelo levantamento de dados que podem ser mensurados e analisados estatisticamente, geralmente por meio de questionários ou instrumentos estruturados que permitem a padronização das respostas.

A pesquisa qualitativa foi realizada através de uma entrevista que, segundo Minayo (2014, p. 21), “A pesquisa qualitativa, busca compreender os fenômenos em profundidade, considerando o contexto social e cultural, sendo a entrevista um dos principais instrumentos para captar significados, percepções e experiências dos sujeitos pesquisados.”

## 4.2 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

### 4.2.1 Pré-teste

Foi aplicado um pré-teste com a finalidade de aprimoramento do questionário e da entrevista antes de serem apresentados aos respondentes. Segundo Prodanov e Freitas 2013, p. 101), “O pré-teste consiste na aplicação preliminar do questionário ou roteiro de entrevista a um pequeno grupo de pessoas semelhantes aos participantes da pesquisa principal, com o objetivo de identificar problemas de compreensão, inconsistências ou ambiguidades, permitindo ajustes antes da coleta de dados definitiva.”

O pré-teste foi aplicado entre os dias 31/10/2025 e 03/11/2025, tanto para o quantitativo e qualitativo, através do aplicativo Whatsapp, onde foi criado dois grupos para o pré teste, um grupo foram apresentadas as perguntas do questionário e no outro grupo foram apresentadas as perguntas do roteiro de entrevista. Os voluntários analisaram e responderam às perguntas do questionário afim de identificar erros e possíveis perguntas inconsistentes. Foram pontuadas algumas correções em relação à ordem das perguntas, inclusão de novas perguntas para o questionário e substituição de perguntas. Foram pontuadas em relação ao roteiro de entrevista a inclusão de perguntas e também manter o anonimado opcional na entrevista. Algumas mudanças foram realizadas para um melhor entendimento dos respondentes, afim de alcançar os objetivos da pesquisa.

## 4.3 AMOSTRAGEM

Adotou-se a **amostra não probabilística por conveniência**, também conhecida como amostra accidental ou por acessibilidade. Segundo Gil (2007), é um tipo de amostragem em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende da conveniência e do julgamento do pesquisador ou entrevistador.

Desse modo, o pesquisador seleciona os elementos que lhe são mais acessíveis no momento da pesquisa, admitindo que estes possam representar o universo estudado. Gil (2007) ainda ressalta a adoção dessa amostragem em pesquisas exploratórias, em pré-testes para aperfeiçoar o instrumento de coleta de dados e ainda em estudos em que a rapidez e o baixo custo da coleta de dados são prioritários.

Entre as limitações desse tipo de amostragem, destacam-se:

- **Não Aleatoriedade:** O processo de seleção não é aleatório, o que significa que nem todos os elementos da população têm uma probabilidade conhecida e igual de serem incluídos na amostra.
- **Ausência de Rigor Estatístico:** Essa técnica é considerada a menos rigorosa dos tipos de amostragem, pois a seleção é feita sem grande critério científico.
- **Impossibilidade de Generalização:** A principal limitação é que não é possível generalizar os resultados obtidos para toda a população com segurança estatística, já que a amostra pode não ser representativa. As técnicas clássicas de inferência estatística (cálculo de erros amostrais, etc.) não são aplicáveis.

O próximo capítulo apresenta a análise dos dados.

## 5 ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo, realizamos a interpretação dos dados obtidos durante a pesquisa. O objetivo é estabelecer uma organização clara das informações, de forma a sintetizá-las e possibilitar a apresentação das respostas necessárias para esclarecer o problema central deste estudo.

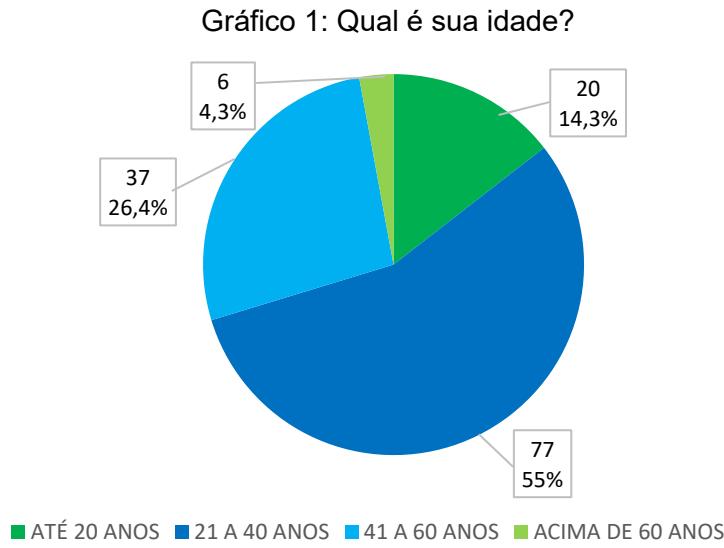
### 5.1 ANÁLISE QUANTITATIVA

O questionário utilizado nesta pesquisa foi composto por 22 perguntas, organizadas em duas seções. A primeira delas buscou a caracterização da amostra, descrevendo características e dados sociodemográficos. O segundo bloco, por sua vez, teve como objetivo avaliar a percepção e o nível de satisfação dos usuários em relação ao serviço de iluminação pública prestado no município de Bezerros-PE.

A coleta ocorreu entre os dias 06 e 13 de novembro de 2025 por meio de formulário na plataforma Google Forms. Para alcançar um número maior de participantes, o link foi compartilhado em grupos de WhatsApp da cidade, divulgado nos stories do Instagram e enviado também por lista de transmissão no próprio WhatsApp. Ao final do período de aplicação, foram **registradas 140 respostas**, que servirão de base para a análise e apresentação dos resultados desta pesquisa.

#### 5.1.1 Descrição da Amostra

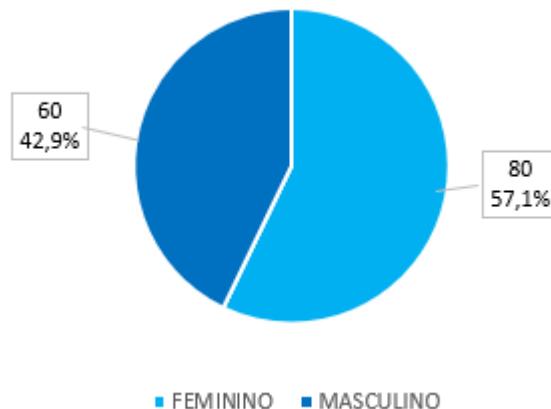
A presente pesquisa foi realizada com moradores de Bezerros-PE, totalizando uma amostra de 140 (cento e quarenta) respondentes, todos usuários do serviço de iluminação pública municipal. O gráfico 1 apresenta a distribuição das idades dos participantes. Observa-se que a maior parte dos participantes está na faixa de 21 a 40 anos, somando 77 pessoas, o que corresponde a (55%) da amostra. Em seguida, aparece o grupo de 41 a 60 anos, com 37 participantes (26,4%). Já a faixa de até 20 anos reúne 20 pessoas, representando (14,3%). Por último, o grupo com mais de 60 anos conta com 6 participantes, equivalente a (4,3%). Esses dados podem ser visualizados de forma detalhada no gráfico apresentado a seguir.



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

O gráfico 2 apresenta a distribuição de gênero entre os participantes da pesquisa. No total, foram registradas respostas de 80 mulheres, correspondendo a (57,1%) da amostra, e 60 homens, que representam (42,9%) dos participantes. Esses dados demonstram uma predominância do público feminino na participação da pesquisa, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

Gráfico 2: Qual é o seu Sexo?

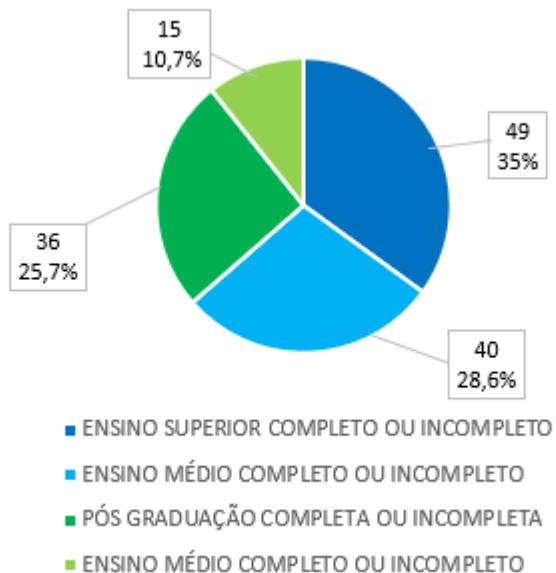


Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

O gráfico 3 apresenta os níveis de escolaridade da amostra pesquisada. Observa-se que a maior parte dos participantes possui Ensino Superior completo ou incompleto, somando 49 pessoas, o que corresponde a (35%) do total da amostra. Em seguida, aparece o grupo com Ensino Médio completo ou incompleto, formado por 40 participantes (28,6%). Já a Pós-graduação, também considerando formações

completas ou em curso, reúne 36 participantes (25,7%). Por fim, o nível Fundamental, completo ou incompleto, abrange 15 participantes, representando 10,7% da amostra.

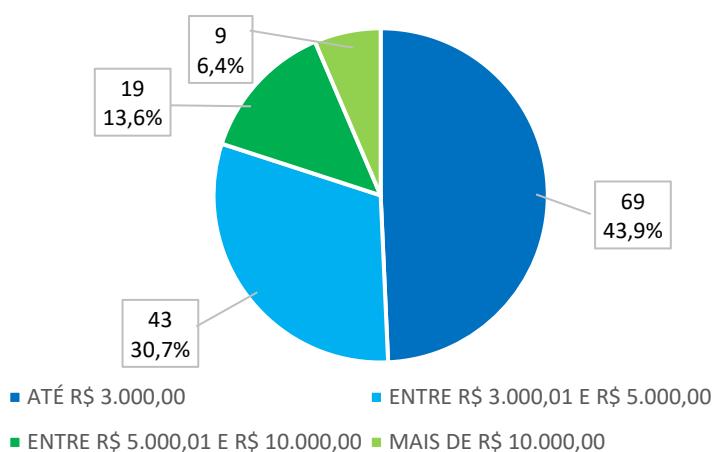
Gráfico 3: Qual é sua escolaridade?



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

O gráfico 4 apresenta a distribuição da renda familiar mensal dos participantes da pesquisa. Os dados revelam que a maior parcela da amostra se concentra na faixa de renda de até R\$ 3.000,00, reunindo 69 participantes, o que corresponde a (43,9%) do total da amostra. Em seguida, aparece a faixa de R\$ 3.000,01 a R\$ 5.000,00, com 43 participantes (30,7%). Logo depois, a faixa de R\$ 5.000,01 a R\$ 10.000,00 contabiliza 19 participantes (13,6%). Por fim, o grupo com renda acima de R\$ 10.000,00 reúne 9 participantes, representando (6,4%) da amostra.

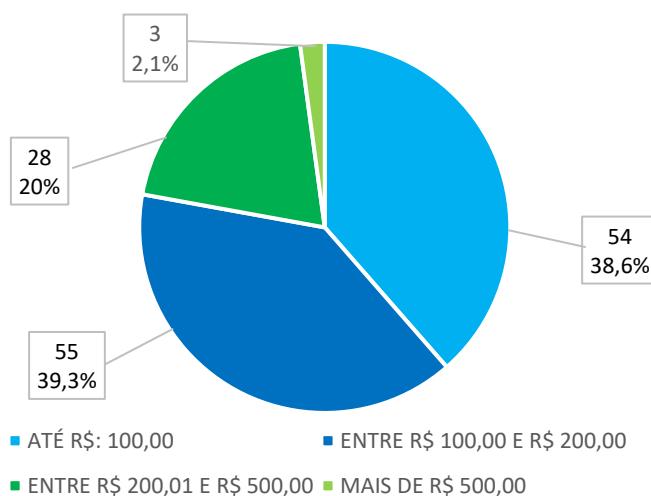
Gráfico 4: Qual é a renda familiar?



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

O gráfico 5 apresenta os dados referentes ao valor da conta de energia elétrica dos participantes. Observa-se que a maior parte da amostra se concentra na faixa de R\$ 100,00 a R\$ 200,00, totalizando 55 participantes, o que corresponde a (39,3%) do total da amostra. Em seguida, aparece o grupo cuja conta mensal é de até R\$ 100,00, reunindo 54 participantes (38,6%). A faixa de R\$ 200,01 a R\$ 500,00 contabiliza 28 participantes (20%). Por fim, o grupo com fatura acima de R\$ 500,00 engloba 3 participantes, representando (2,1%) da amostra.

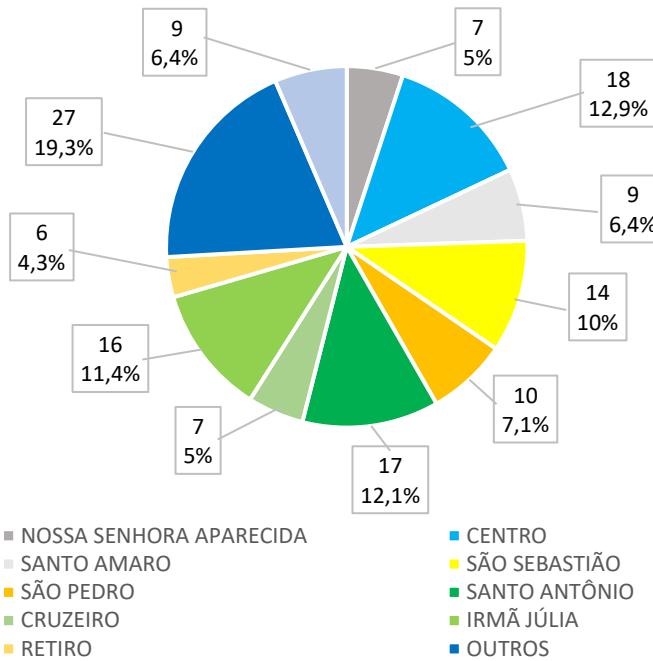
Gráfico 5: Qual o valor de sua fatura de energia elétrica?



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

O gráfico 6 apresenta a distribuição dos participantes conforme o bairro onde residem. Os dados mostram que a maior parte da amostra está concentrada em outros bairros não listados no questionário, totalizando 27 participantes, o que corresponde a (19,3%) do total da amostra. Em seguida, aparece o Centro, com 18 participantes (12,9%), seguido pelo bairro Santo Antônio, que reúne 17 participantes (12,1%). Logo depois, surge o bairro Irmã Júlia, com 16 participantes (11,4%), e São Sebastião, que conta com 14 participantes (10%).

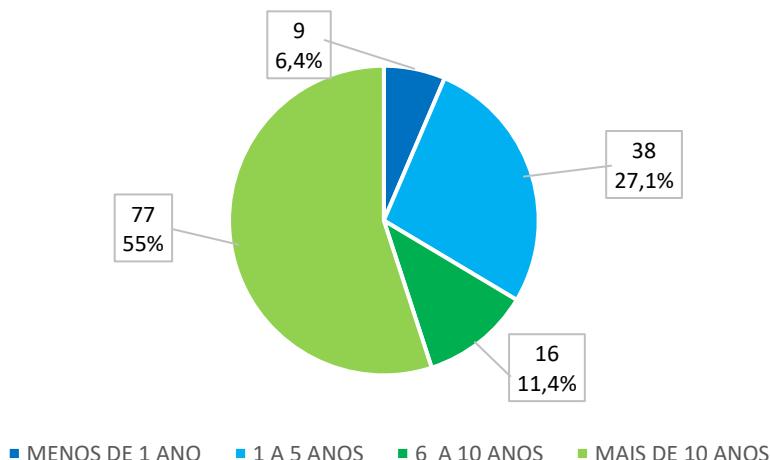
Gráfico 6: Bairro de residência.



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

O gráfico 7 apresenta informações sobre o tempo de residência dos participantes em seus respectivos bairros. Os dados mostram que a maior parte dos moradores vive no local há mais de 10 anos, somando 77 participantes, o que equivale a (55%) do total da amostra. Em seguida, aparece a faixa de 1 a 5 anos, com 38 participantes (27,1%). Já o grupo que reside no bairro entre 6 e 10 anos reúne 16 participantes (11,4%). Por fim, aqueles que moram há menos de 1 ano totalizam 9 participantes, representando (6,4%) da amostra.

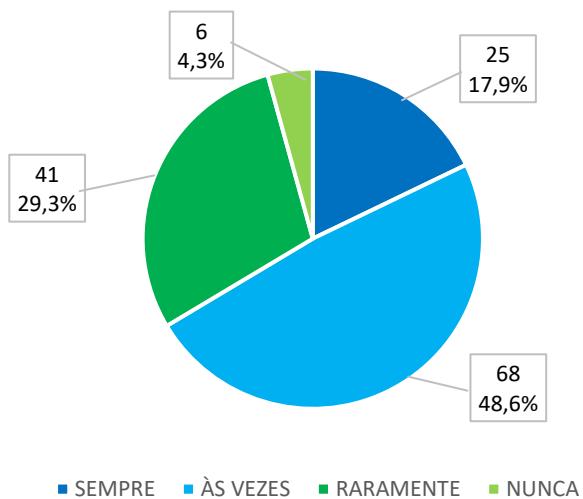
Gráfico 7: Há quanto tempo você reside no bairro?



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

O gráfico 8 apresenta a frequência com que os participantes afirmam encontrar lâmpadas apagadas ou com defeito em suas ruas. Os dados revelam que a maior parte dos participantes respondeu “às vezes”, somando 68 pessoas, o que corresponde a (48,6%) do total da amostra. Em seguida, aparece a opção “raramente”, com 41 participantes (29,3%). Já 25 participantes (17,9%) afirmaram que isso ocorre “sempre”. Por fim, 6 participantes (4,3%) declararam nunca ter observado lâmpadas apagadas ou defeituosas na rua onde moram.

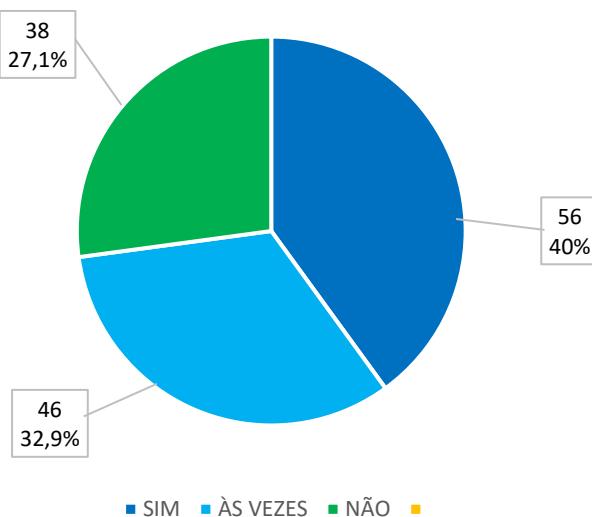
Gráfico 8: Com que frequência há lâmpadas apagadas ou defeituosas na sua rua?



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

O gráfico 9 apresenta as respostas dos participantes sobre a percepção em relação à realização de manutenção preventiva no sistema de iluminação pública pela Prefeitura de Bezerros-PE. Os dados indicam que a maior parte dos participantes acredita que sim, somando 56 respostas, o que corresponde a (40%) do total da amostra. Em seguida, 46 participantes (32,9%) informaram que isso ocorre às vezes. Por fim, 38 participantes (27,1%) afirmaram que a prefeitura não realiza manutenção preventiva.

Gráfico 9: Você considera que a Prefeitura de Bezerros-PE realiza manutenção preventiva?

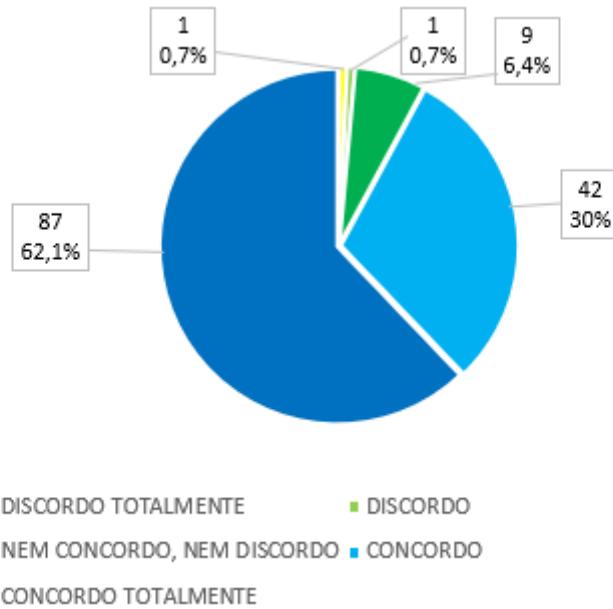


Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

O gráfico 10 apresenta a percepção dos participantes sobre o quanto a iluminação pública contribui para aumentar a sensação de segurança em seus bairros. Os dados mostram que a maior parte dos respondentes concorda totalmente, totalizando 87 participantes, o que representa (62,1%) do total da amostra. Em seguida, 42 participantes (30%) afirmaram concordar com essa afirmação. Já 9 participantes (6,4%) disseram nem concordar nem discordar. Apenas 1 participante (0,7%) declarou discordar, e outro 1 participante (0,7%) afirmou discordar totalmente.

Esse resultado evidencia que a iluminação pública desempenha um papel significativo na percepção de segurança da população, sendo vista como um elemento essencial para a qualidade de vida nos bairros. A predominância das respostas positivas demonstra que os participantes associam ruas bem iluminadas à redução de situações de risco, como furtos e violência. Além disso, a baixa incidência de respostas negativas indica que poucos participantes percebem a iluminação como insuficiente nesse aspecto.

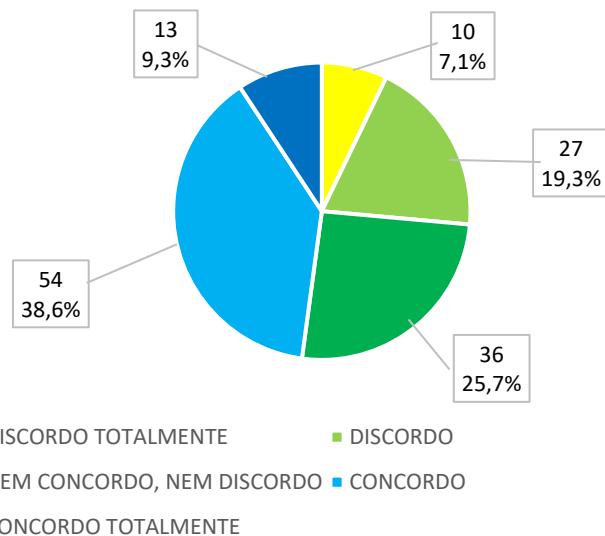
Gráfico 10: A iluminação pública contribui para aumentar a sensação de segurança no bairro.



O gráfico 11 apresenta a percepção dos participantes sobre se as ruas de seus bairros são bem iluminadas. Os resultados indicam que a maior parte dos participantes afirmaram que concordam, totalizando 54 participantes, o que representa (38,6%) do total da amostra. Em seguida, 36 participantes (25,7%) declararam que nem concordam, nem discordam, demonstrando neutralidade quanto à qualidade da iluminação pública em suas ruas. Já 27 participantes (19,3%) afirmaram que discordam, indicando insatisfação com a luminosidade disponível. Além disso, 13 participantes (9,3%) registraram que concordam totalmente, reforçando uma avaliação mais positiva. Por fim, 10 participantes (7,1%) assinalaram que discordam totalmente, representando o grupo mais insatisfeito em relação à iluminação das vias de seus bairros.

A análise do Gráfico 11 revela que, embora a maior parte dos participantes tenha uma percepção positiva sobre a iluminação de suas ruas, essa avaliação não é homogênea entre os moradores. O grupo neutro, que representa uma parcela significativa, sugere que a qualidade da iluminação pode variar consideravelmente entre diferentes bairros ou vias. Além disso, somando os que discordam e discordam totalmente, observa-se um índice relevante de insatisfação, indicando que muitos locais ainda enfrentam problemas de luminosidade insuficiente.

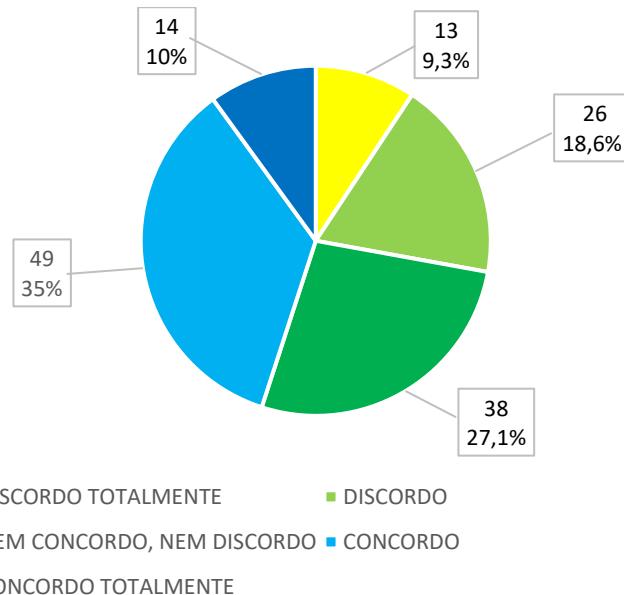
Gráfico 11: As ruas do meu bairro são bem iluminadas.



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

No gráfico 12 estão representados os dados referentes à percepção dos participantes sobre a adequação do prazo para substituição de lâmpadas queimadas. Os resultados mostram que a maior parte dos participantes afirmou que concorda, totalizando 49 participantes, o que corresponde a (35%) do total da amostra. Em seguida, 38 participantes (27,1%) declararam nem concordar nem discordar, demonstrando uma percepção neutra sobre o tempo de atendimento. Já 26 participantes (18,6%) informaram que discordam, indicando insatisfação com o prazo de substituição. Além disso, 14 participantes (10%) relataram concordar totalmente, reforçando uma avaliação positiva. Por fim, 13 participantes (9,3%) afirmaram discordar totalmente, representando o grupo mais insatisfeito quanto à agilidade no serviço de reposição das lâmpadas.

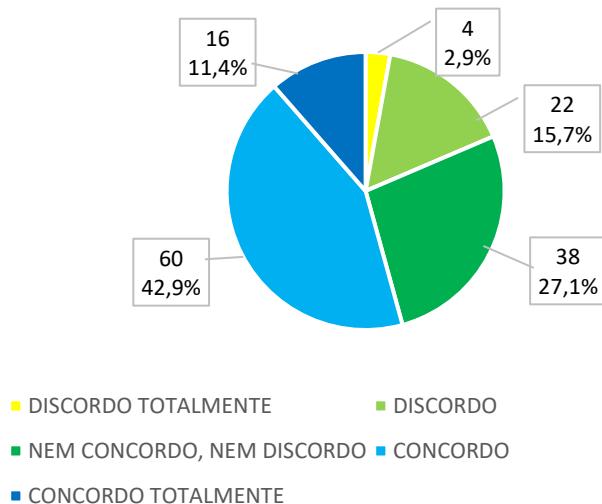
Gráfico 12: Quando há lâmpadas queimadas, a substituição é realizada dentro de um prazo adequado.



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

No gráfico 13 estão representados os dados referentes à percepção dos participantes sobre a simplicidade e rapidez do processo de solicitação de manutenção. Os resultados indicam que a maior parte dos participantes afirmou que concorda, totalizando 60 participantes, o que corresponde a (42,9%) do total da amostra. Em seguida, 38 participantes (27,1%) declararam nem concordar nem discordar, demonstrando uma avaliação neutra sobre o processo. Já 22 participantes (15,7%) afirmaram discordar, indicando dificuldades percebidas na solicitação do serviço. Além disso, 16 participantes (11,4%) relataram concordar totalmente, reforçando uma visão mais positiva quanto à facilidade do procedimento. Por fim, 4 participantes (2,9%) assinalaram discordar totalmente, representando o grupo que considera o processo menos acessível e eficiente.

Gráfico 13: O processo de solicitação de manutenção é simples e rápido.

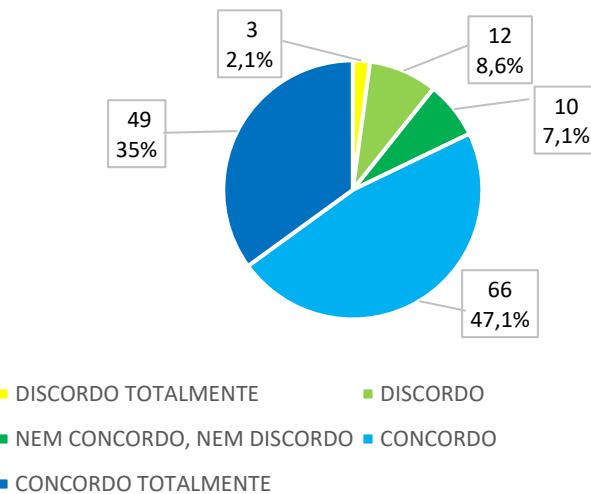


Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

No gráfico 14 estão representados os dados referentes à percepção dos participantes sobre a influência da iluminação pública na valorização dos espaços urbanos e áreas de lazer da cidade de Bezerros-PE. Os resultados indicam que a maior parte dos participantes afirmou concordar, totalizando 66 participantes, o que corresponde a (47,1%) do total da amostra.

Em seguida, 49 participantes (35%) declararam concordar totalmente, reforçando uma avaliação bastante positiva sobre o papel da iluminação na valorização dos ambientes públicos. Já 12 participantes (8,6%) afirmaram discordar, enquanto 10 participantes (7,1%) registraram nem concordar nem discordar, demonstrando neutralidade em relação ao tema. Por fim, 3 participantes (2,1%) assinalaram discordo totalmente, representando a parcela mais crítica quanto a essa contribuição da iluminação pública.

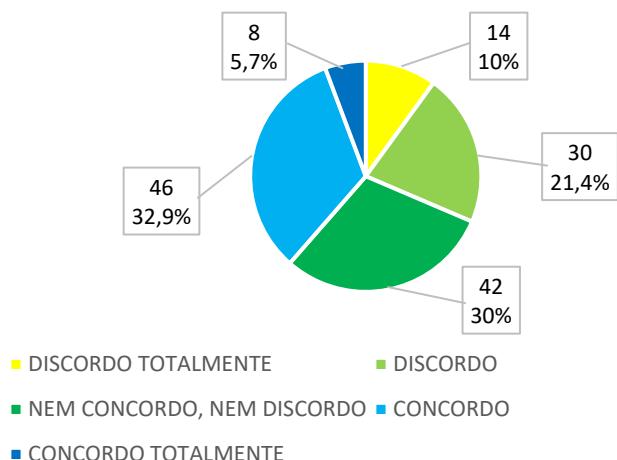
Gráfico 14: A iluminação pública valoriza os espaços urbanos e áreas de lazer da cidade de Bezerros-PE.



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

No gráfico 15 estão representados os dados referentes à percepção dos participantes sobre se o valor pago pela taxa de iluminação pública é justo. Os resultados mostram que a maior parte dos respondentes afirmou concordar, totalizando 46 participantes, o que corresponde a (32,9%) do total da amostra. Em seguida, 42 participantes (30%) declararam nem concordar nem discordar, demonstrando uma posição neutra sobre o tema. Já 30 participantes (21,4%) afirmaram discordar, indicando percepção de injustiça no valor cobrado. Além disso, 14 participantes (10%) registraram discordo totalmente, reforçando uma avaliação mais crítica. Por fim, 8 participantes (5,7%) assinalaram concordo totalmente, representando o grupo que avalia a taxa como plenamente justa.

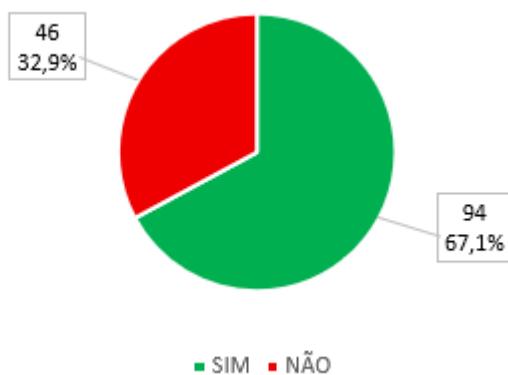
Gráfico 15: O valor pago pela taxa de iluminação pública é justo.



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

No gráfico 16 estão apresentados os dados referentes ao conhecimento dos participantes sobre como solicitar um reparo na iluminação pública. Os resultados indicam que a maioria dos participantes afirmou saber como realizar a solicitação, totalizando 94 participantes, o que corresponde a (67,1%) do total da amostra. Em contrapartida, 46 participantes (32,9%) declararam não saber como proceder para solicitar o reparo, evidenciando que ainda existe uma parcela significativa da população que carece de informações claras sobre o processo.

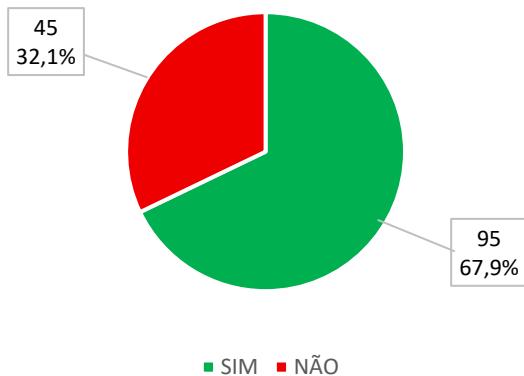
Gráfico 16: Você sabe como solicitar um reparo na iluminação pública?



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

No gráfico 17 estão apresentados os dados referentes à necessidade de solicitação de manutenção na iluminação pública por parte dos participantes. Os resultados mostram que a maioria afirmou já ter precisado solicitar manutenção, totalizando 95 participantes, o que corresponde a (67,9%) do total da amostra. Por outro lado, 45 participantes (32,1%) declararam nunca ter realizado uma solicitação, indicando que, embora a demanda por reparos seja comum, ainda há uma parcela considerável que não precisou recorrer ao serviço.

Gráfico 17: Você já precisou solicitar manutenção na iluminação pública?



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

A pergunta 18 abordou a percepção dos respondentes sobre a avaliação do atendimento recebido, assinalando de 01 (muito ruim) a 10 (excelente). A média foi 7,59 indicando um nível de satisfação bom com o atendimento recebido.

Tabela 01. Avaliação do atendimento recebido.

Média

Numa escala de 01 (muito ruim) a 10 (excelente) como você avalia o atendimento recebido?	7,59
--	------

Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

A pergunta 19 abordou a percepção dos respondentes sobre a qualidade geral da iluminação pública em seus respectivos bairros, assinalando de 01 (muito ruim) a 10 (excelente). A média foi 7,00 indicando que os moradores percebem a iluminação como boa nos seus bairros.

Tabela 02. Avaliação da qualidade geral da iluminação em seus bairros.

Média

Numa escala de 01 (muito ruim) a 10 (excelente) como você avalia a qualidade geral da iluminação pública no seu bairro?	7,00
---	------

Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

A pergunta 20 abordou a percepção dos respondentes sobre o nível de satisfação geral com a iluminação pública em Bezerros-PE, assinalando de 01 (muito ruim) a 10 (excelente). A média foi 7,07 indicando que os moradores percebem a iluminação pública como boa em Bezerros-PE.

Tabela 03. Avaliação do nível de satisfação geral da iluminação no município de Bezerros-PE.

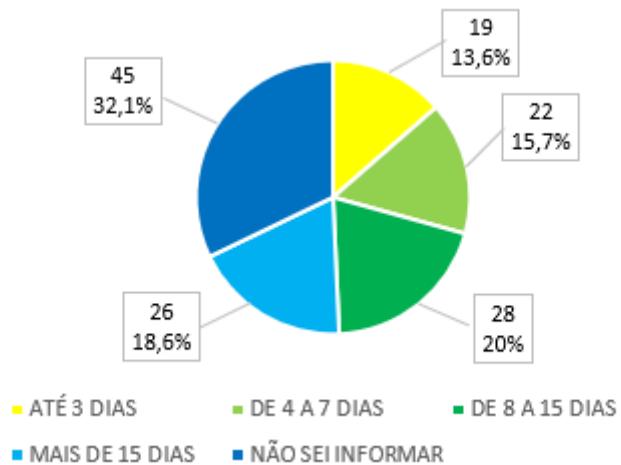
Numa escala de 01 (muito ruim) a 10 (excelente) qual seu nível de satisfação geral com a iluminação pública em Bezerros-PE?	7,07
---	------

Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

No gráfico 18 são apresentados os dados referentes ao tempo que, segundo os participantes, costuma levar para que uma lâmpada queimada seja reparada. Os resultados mostram que a maior parte dos entrevistados declarou não saber informar o prazo, totalizando 45 participantes (32,1%), o que evidencia falta de clareza ou de acompanhamento do processo por parte da população. Em seguida, 28 participantes (20%) afirmaram que o reparo ocorre entre 8 e 15 dias, enquanto 26 participantes (18,6%) relataram que o conserto costuma levar mais de 15 dias, indicando percepções de prazos mais longos.

Já 22 participantes (15,7%) informaram que o reparo acontece entre 4 e 7 dias, e 19 participantes (13,6%) afirmaram que a substituição ocorre em até 3 dias, representando o grupo que percebe um atendimento mais ágil.

Gráfico 18: Quando há uma lâmpada queimada, o reparo costuma ser realizado em quanto tempo?



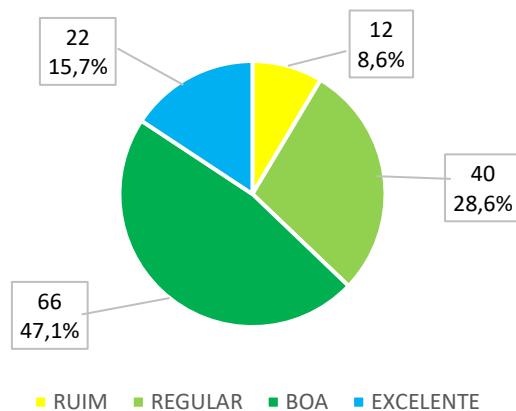
Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

No gráfico 19 são apresentados os dados referentes à percepção dos participantes sobre a eficiência das lâmpadas utilizadas na iluminação pública. Os resultados mostram que a maior parte dos entrevistados avaliou a eficiência como boa,

totalizando 66 participantes (47,1%), indicando uma percepção predominantemente positiva. Em seguida, 40 participantes (28,6%) classificaram a eficiência como regular, demonstrando uma parcela que considera o desempenho apenas satisfatório.

Além disso, 22 participantes (15,7%) avaliaram as lâmpadas como excelentes, reforçando avaliações de alta qualidade. Por fim, 12 participantes (8,6%) classificaram a eficiência como ruim, representando o grupo menos satisfeito. Esses dados revelam que, embora existam opiniões variadas, a maioria percebe um nível de eficiência favorável na iluminação pública.

Gráfico 19: Como você avalia a eficiência das lâmpadas utilizadas?



Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

A análise qualitativa é apresentada na sequência.

## 5.2 ANÁLISE QUALITATIVA

Esta seção do estudo foca na análise qualitativa, utilizando como método a entrevista presencial com moradores do município de Bezerros-PE, realizada entre os dias 9 e 11 de novembro de 2025. O propósito principal é avaliar o nível de satisfação dos cidadãos com o serviço de iluminação pública prestado pelo município de Bezerros-PE.

As entrevistas servem como uma ferramenta para capturar a percepção subjetiva e a natureza do relacionamento entre a população e a Prefeitura Municipal de Bezerros-PE. Isso permite identificar os pontos fortes e fracos e mensurar as expectativas da população em relação a qualidade do serviço prestado.

### 5.2.1 Perfil dos entrevistados

Foram entrevistadas 5 pessoas, sendo 2 mulheres e 3 homens, com idades entre 25 e 46 anos.

Quadro 1: Perfil dos Entrevistados por Ordem Alfabética

NOME E IDENTIFICAÇÃO	IDADE	PROFISSÃO	HÁ QUANTO TEMPO MORA EM BEZERROS-PE.	DATA DA ENTREVISTA
Ana Paula (E1)	25	Professora	Aproximadamente 25 anos	9 de novembro
Gilmar (E2)	46	Professor	Aproximadamente 46 anos	10 de novembro
Iara (E3)	29	Digital Influencer	Aproximadamente 29 anos	11 de novembro
Klaumir (E4)	41	Arquiteto	Aproximadamente 41 anos	10 de novembro
Lucas (E5)	28	Engenheiro Civil	Aproximadamente 12 anos	10 de novembro

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

A fase de coleta de dados qualitativos envolveu 5 entrevistados, sendo 2 mulheres e 3 homens, com idades variando entre 25 a 46 anos. As conversas ocorreram de forma presencial no período de 9 a 11 de novembro de 2025.

Após a realização das entrevistas, todo material de áudio coletado foi transscrito na íntegra, garantindo a total fidelidade das falas dos entrevistados. Essas transcrições formaram a base documental que foi posteriormente utilizada e analisada, onde serão apresentadas no capítulo seguinte.

### 5.2.2 Análise de Dados

#### 5.2.2.a) O que você entende por iluminação pública?

Depois de identificadas as características de cada entrevistado, foi solicitado que eles explicassem o que compreendem por iluminação pública, com o objetivo de

relacionar suas percepções individuais ao tema estudado. A seguir, apresenta-se um quadro contendo as respostas obtidas e suas respectivas frequências.

Quadro 2: O que você entende por iluminação pública?

O que entende por iluminação pública?	Frequência
Illuminação dos postes na zona urbana e zona rural;	2
Algo obrigatório e necessário para população;	1
Iluminar a cidade;	1
Modernização na estrutura dos postes para melhor atendimento à população;	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

As respostas fornecidas pelos entrevistados acerca do que entendem por iluminação pública revelam percepções concentradas em aspectos fundamentais do serviço. A resposta mais citada, mencionada por 2 participantes, relaciona diretamente a iluminação pública à presença de luz nos postes das áreas urbana e rural, evidenciando um entendimento operacional do sistema. Outras respostas, embora menos frequentes, reforçam a ideia de que a iluminação é vista como um serviço essencial e obrigatório para a população, além de ser compreendida como um recurso voltado para iluminar a cidade e garantir melhores condições de uso dos espaços públicos. Houve também menção à modernização da infraestrutura, indicando que parte dos entrevistados associa a iluminação pública à necessidade de melhorias tecnológicas e estruturais.

#### 5.2.2.b) Quem é o responsável pelo serviço de manutenção de iluminação pública no município de Bezerros-PE?

A segunda pergunta buscou verificar se os entrevistados tinham conhecimento sobre quem é o responsável pelo serviço de iluminação pública no município de Bezerros-PE. O quadro a seguir apresenta as respostas fornecidas e suas respectivas frequências.

Quadro 3: Quem é o responsável pelo serviço de iluminação pública no município de Bezerros-PE?

<b>Quem é o responsável pelo serviço de iluminação pública no município de Bezerros-PE?</b>	<b>Frequência</b>
Secretaria de Infraestrutura	4
Prefeitura de Bezerros	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

As respostas referentes ao responsável pelo serviço de iluminação pública em Bezerros-PE mostram que a maioria dos entrevistados sabe que quem cuida da iluminação pública em Bezerros-PE é a **Secretaria de Infraestrutura**, com 4 respostas. Apenas 1 pessoa respondeu apenas prefeitura, sem indicar qual setor. Isso mostra que a maior parte entende quem é o responsável pelo serviço, mas ainda há quem não saiba exatamente qual órgão faz esse trabalho.

5.2.2.c) Quais são os pontos fortes da iluminação pública em Bezerros-PE? Comente-os.

A terceira pergunta teve como objetivo identificar, na visão dos entrevistados, quais são os principais pontos positivos da iluminação pública no município de Bezerros-PE. O quadro a seguir apresenta as respostas registradas e suas respectivas frequências.

Quadro 4: Quais são os pontos fortes da iluminação pública em Bezerros-PE? Comente-os.

<b>Quais são os pontos fortes da iluminação pública em Bezerros-PE? Comente-os.</b>	<b>Frequência</b>
Atendimento da Secretaria	3
Melhorias em LED	1
Praticidade	1
Eficácia do Departamento de Iluminação Pública da Secretaria	1
Nenhum ponto forte	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

5.2.2.d) Quais são os pontos fracos da iluminação pública em Bezerros-PE. Comente-os.

A quarta questão buscou identificar, na opinião dos entrevistados, quais seriam as principais fragilidades do serviço de iluminação pública em Bezerros-PE. O quadro a seguir reúne as respostas obtidas, bem como a frequência com que cada ponto foi mencionado pelos entrevistados.

Quadro 5: Quais são os pontos fracos da iluminação pública em Bezerros-PE? Comente-os.

<b>Quais são os pontos fracos da iluminação pública em Bezerros-PE? Comente-os.</b>	<b>Frequência</b>
Desempenho insatisfatório da empresa terceirizada	3
Baixa qualidade dos materiais utilizados	2
Insuficiência de iluminação em alguns trechos urbanos	1
Iluminação deficiente em áreas de lazer	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

A análise dos pontos fracos identificados pelos entrevistados revela aspectos relevantes sobre as principais fragilidades percebidas na iluminação pública de Bezerros-PE. O item mais mencionado foi o desempenho insatisfatório da empresa terceirizada, citado por 3 participantes, indicando que a atuação operacional, incluindo manutenção e qualidade dos serviços prestados é a principal fonte de insatisfação, pois em muitos casos a empresa realiza a manutenção e dias depois o poste para de funcionar. Esse resultado sugere a necessidade de maior fiscalização, capacitação e acompanhamento das atividades terceirizadas.

A baixa qualidade dos materiais utilizados, apontada por 2 entrevistados, reforça a percepção de que parte dos problemas pode estar associada à durabilidade e à eficiência dos componentes instalados, o que gera falhas recorrentes e aumentar o custo de manutenção.

Outros pontos mencionados foram a iluminação deficiente em áreas de lazer e a insuficiência de iluminação em alguns trechos urbanos, cada um citado por 1 entrevistado. Esses apontamentos mostram que, embora menos frequentes, ainda existem localidades específicas onde a iluminação é percebida como inadequada,

impactando principalmente a segurança e a utilização dos espaços públicos no período noturno.

**5.2.2.e) Quais sugestões você daria para melhorar a iluminação pública em Bezerros-PE.**

A quinta pergunta buscou identificar quais sugestões os entrevistados apresentariam para melhorar a iluminação pública em Bezerros-PE. O quadro a seguir reúne as contribuições mencionadas pelos entrevistados, juntamente com suas respectivas frequências.

Quadro 6: Quais sugestões você daria para melhorar a iluminação pública em Bezerros-PE.

<b>Quais sugestões você daria para melhorar a iluminação pública em Bezerros-PE.</b>	<b>Frequência</b>
Substituição da empresa terceirizada de manutenção	2
Melhoria na execução dos serviços	1
Aumento da potência de lâmpadas em áreas críticas	1
Iluminação toda em LED na cidade	1
Uso de materiais de melhor qualidade	1
Maior escuta e participação da população	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor (2025)

A análise das sugestões apresentadas pelos entrevistados para melhorar a iluminação pública em Bezerros-PE evidencia uma percepção coletiva de que o serviço necessita de aprimoramentos tanto estruturais quanto operacionais. A sugestão mais recorrente foi a substituição da empresa terceirizada de manutenção, com 2 indicações, o que sugere insatisfação com a qualidade dos serviços atualmente prestados.

As demais sugestões, cada uma citada por um participante, reforçam diferentes dimensões de melhoria. O uso de materiais de melhor qualidade e a melhoria na execução dos serviços apontam para a necessidade de maior eficiência técnica, reduzindo falhas e aumentando a durabilidade dos equipamentos instalados. O

aumento da potência das lâmpadas em áreas críticas demonstra preocupação com segurança pública e visibilidade, especialmente em locais considerados de maior risco. Já a proposta de ampliar a iluminação em LED indica modernização do parque de iluminação pública da cidade, buscando maior eficiência energética e melhor desempenho luminoso. Por fim, a recomendação de ouvir mais a população revela a importância da comunicação entre gestão pública e comunidade.

O próximo capítulo apresenta as conclusões desse estudo.

## 6 CONCLUSÕES

Este capítulo apresenta as conclusões, implicações acadêmicas e gerenciais, limitações da pesquisa e sugestões para pesquisas futuras.

### 6.1 CONCLUSÃO

Este estudo demonstrou que a Iluminação Pública exerce um papel muito importante para a qualidade de vida da população, contribuindo para o aumento da segurança pública, o desenvolvimento econômico, a mobilidade urbana, valorização de espaços públicos e áreas de lazer, trazendo um sentimento de bem estar para a população do município de Bezerros-PE. Em municípios de pequeno porte, a gestão do serviço de Iluminação Pública envolve grandes desafios, como limitações orçamentárias e operacionais.

Ao longo da análise, ficou claro que a satisfação do consumidor do serviço de Iluminação Pública, está relacionada à capacidade do serviço em atender às expectativas que a população espera, como na parte técnica em relação a qualidade dos materiais, rapidez no atendimento, eficiência do serviço realizado pela empresa terceirizada de manutenção e também na parte funcional em questão do atendimento realizado pela Secretaria de Infraestrutura e transparência da gestão pública.

O estudo mostrou que melhorar a estrutura da iluminação, usar tecnologia em LED, melhorar a qualidade das manutenções realizadas, a qualidade dos materiais utilizados e ouvir mais a população são medidas importantes para deixar o serviço mais eficiente e próximo das necessidades das pessoas. Quando a gestão da cidade trabalha com planejamento e busca sempre melhorar, os resultados aparecem e a satisfação da população sobre o serviço prestado aumenta.

### 6.2 IMPLICAÇÕES ACADÊMICAS E GERENCIAIS

Do ponto de vista acadêmico, este estudo contribuiu para mostrar sobre como os serviços públicos podem ser avaliados a partir da percepção da população. A análise realizada, mostra que temas como satisfação do consumidor, qualidade do serviço e

gestão pública, podem ser discutidos dentro das áreas da administração e marketing de serviços.

O estudo também mostra a importância de relacionar teoria e prática, como podemos utilizar o serviço de iluminação pública como exemplo, onde vários conceitos vistos durante a graduação do curso de administração têm aplicação direta no funcionamento do serviço, como eficiência, gestão de pessoas, gestão estratégica, liderança e qualidade percebida. Dessa forma, o trabalho serve como referência para futuras pesquisas sobre serviços essenciais em cidades de pequeno porte.

Do ponto de vista gerencial, o estudo aponta que de acordo com as respostas das entrevistas, a população deseja um serviço prestado com mais qualidade, pois falaram que a empresa terceirizada que realiza as manutenções fazem o serviço e com poucos dias o poste volta a ficar apagado, ressaltando a necessidade de fiscalização maior em relação aos serviços prestados por parte da empresa e também deixando a população insatisfeita, o que pode gerar impacto negativo para a gestão municipal.

O estudo destaca a importância de manter sempre um canal de diálogo entre a população, isso ajuda a gestão a entender as necessidades dos moradores e fazer melhorias para as áreas que mais precisarem de atenção. Outro fator importante é procurar investir mais em luminárias LED no parque de Iluminação Pública, pois possuem consumo menor de energia elétrica, irá reduzir custos à longo prazo e reduzir cada vez mais as manutenções.

Em conclusão, este estudo revela que a Iluminação Pública é um setor importante na gestão municipal, que necessita de total atenção, planejamento, organização, fiscalização, pois só assim o município consegue entregar um serviço de qualidade e atender as necessidades da população.

### 6.3 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Durante o desenvolvimento da pesquisa, foram encontradas algumas limitações, entre elas:

- a) Quanto ao questionário, algumas pessoas não se interessavam em responder, pois demandava um pouco de tempo;
- b) Quanto ao questionário, algumas pessoas com idade mais avançada não tinham como responder pois não possuíam e-mail para acessar a plataforma do Google Forms.

#### 6.4 SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

Para melhorar o conhecimento sobre Iluminação Pública e ampliar os resultados desse estudo, algumas sugestões para temas de pesquisas futuras podem ser consideradas:

- a) Avaliar o impacto da modernização com luminárias LED em cidades semelhantes ao porte do município de Bezerros-PE, analisando a economia à longo prazo, redução de custos de manutenção e mensurar a satisfação da população antes e depois das instalações;
- b) Realizar estudos em diferentes cidades que possuam equipe de manutenção própria, equipe terceirizada e parceria público-privada, analisando os níveis de satisfação da população em cada uma delas e mostrar os pontos fortes e fracos de cada modelo;
- c) Investigar a influência da Iluminação Pública na segurança pública do município, especialmente em áreas mais vulneráveis, fazendo testes do nível de criminalidade antes e depois da instalação de uma iluminação mais abrangente e eficiente.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, V. **Participação cidadã e satisfação no serviço público.** *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, v. 11, n. 1, p. 85-104, 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA (ANEEL). **Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010.** Disponível em: <https://www.aneel.gov.br>. Acesso em: 4 jun. 2025.

ALVES, A. C. **A qualidade do serviço e a satisfação do cliente.** *Pensamento & Realidade*, v. 24, n. 2, p. 45-58, 2015.

ARAGÃO, M. C. C.; SOUZA, A. A. C. **Satisfação do cidadão com o governo municipal quando participa da governança pública.** *Revista Gestão & Tecnologia*, v. 21, n. 3, p. 74-96, 2021.

DENHARDT, R. B.; DENHARDT, J. V. **O Novo Serviço Público: servir, não dirigir.** 3. ed. Nova York: Routledge, 2015.

FERNANDES, M.; SILVA, R. **Gestão da qualidade no serviço público: desafios e perspectivas.** São Paulo: Atlas, 2018.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Gestão de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação.** 7. ed. New York: McGraw-Hill, 2005.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOMES, F. **Humanização do atendimento público: uma abordagem estratégica.** Rio de Janeiro: FGV, 2017.

GRÖNROOS, C. **Gestão e marketing de serviços: gerenciamento de clientes na concorrência em serviços.** 3. ed. Chichester: Wiley, 2009.

GRÖNROOS, C. **Gestão e marketing de serviços: uma abordagem de gestão de relacionamento com o cliente.** 3. ed. Chichester: Wiley, 2007.

HESKETT, J. L.; SASSER, W. E.; SCHLESINGER, L. A. **A cadeia de lucros em serviços: como as empresas de sucesso conectam lucro e crescimento à lealdade, satisfação e valor.** Nova York: Free Press, 2008.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing.** 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing.** 15. ed. São Paulo: Pearson, 2016.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing.** 15. ed. São Paulo: Pearson, 2019.

LIMA, P.; ARAÚJO, T. **Satisfação do cidadão e avaliação de serviços públicos.** *Revista de Administração Pública*, v. 53, n. 2, p. 245-262, 2019.

LIMA-FILHO, D. O. **A influência da qualidade do serviço na satisfação do cliente.** *FACEF Pesquisa*, v. 20, p. 1-15, 2020.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia.** 7. ed. São Paulo: Pearson, 2011

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

OLIVEIRA, F. R. **Serviços públicos urbanos e qualidade de vida: a iluminação pública como fator de segurança.** *Revista de Gestão Pública*, v. 21, n. 2, 2015.

OLIVER, R. L. **Satisfação: uma perspectiva comportamental sobre o consumidor.** 2. ed. Nova York: Routledge, 2010.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **Um modelo conceitual de qualidade em serviços e suas implicações para pesquisas futuras.** *Journal of Marketing*, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **SERVQUAL: uma escala de múltiplos itens para medir as percepções do consumidor sobre a qualidade do serviço.** *Revista de Varejo*, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

REICHHELD, F. F.; SASSER, W. E. **Zero defecções: a qualidade chega aos serviços.** *Harvard Business Review*, v. 68, n. 5, p. 105–111, 1990.

SOUZA, A.; COSTA, L. **Indicadores de desempenho e satisfação no setor público.** Brasília: ENAP, 2020.

SPINA, D. T. **A influência das dimensões da qualidade de serviços na satisfação do cliente: um estudo em uma empresa do setor de controle de pragas.** *Revista de Gestão*, v. 20, n. 1, p. 93-112, 2013.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração.** 1. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ZEITHAML, V. A. **Percepções do consumidor sobre preço, qualidade e valor: um modelo meio-fim e síntese de evidências.** *Journal of Marketing*, v. 52, n. 3, p. 2-22, 1988.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente.** 6. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO PESQUISA QUANTITATIVA

### PESQUISA SOBRE A SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AO SERVIÇO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA PRESTADO NO MUNICÍPIO DE BEZERROS-PE.

Este questionário faz parte de uma pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da Universidade Federal de Pernambuco, do campus do Agreste (UFPE/CAA).

A coleta de dados visa compreender a Satisfação do conumidor em relação ao serviço de Iluminação Pública prestado no município de Bezerros-PE.

1. QUAL É A SUA IDADE?

- a) ATÉ 20 ANOS
- b) ENTRE 21 e 40 ANOS
- c) ENTRE 41 e 60 ANOS
- d) MAIS de 60 ANOS

2. QUAL É O SEU SEXO?

- a) MASCULINO
- b) FEMININO
- c) PREFIRO NÃO INFORMAR

3. QUAL É SUA ESCOLARIDADE?

- a) ATÉ ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO/INCOMPLETO
- b) ATÉ ENSINO MÉDIO COMPLETO/INCOMPLETO
- c) ATÉ ENSINO SUPERIOR COMPLETO/INCOMPLETO
- d) PÓS GRADUAÇÃO COMPLETA/INCOMPLETA

4. QUAL É A RENDA FAMILIAR? (TODAS AS PESSOAS QUE TRABALHAM EM SUA CASA)

- a) ATÉ R\$ 3.000,00
- b) ENTRE R\$ 3.000,01 E R\$ 5.000,00

- c) ENTRE R\$ 5.000,01 E R\$ 10.000,00
- d) MAIS DE R\$ 10.000,00

5. QUAL O VALOR DE SUA FATURA DE ENERGIA ELÉTRICA?

- a) ATÉ R\$ 100,00
- b) ENTRE R\$ 100,00 E R\$ 200,00
- c) ENTRE R\$ 200,01 E R\$ 500,00
- d) MAIS DE R\$ 500,00

6. BAIRRO DE RESIDÊNCIA

- a) NOSSA SENHORA APARECIDA
- b) CENTRO
- c) SANTO AMARO
- d) SÃO SEBASTIÃO
- e) SÃO PEDRO
- f) SANTO ANTÔNIO
- g) CRUZEIRO
- h) IRMÃ JÚLIA
- i) RETIRO
- j) OUTROS
- k) ZONA RURAL

7. HÁ QUANTO TEMPO VOCÊ RESIDE NO BAIRRO?

- a) MENOS DE 1 ANO
- b) 1 A 5 ANOS
- c) 6 A 10 ANOS
- d) MAIS DE 10 ANOS

8. COM QUE FREQUÊNCIA HÁ LÂMPADAS APAGADAS OU DEFEITUOSAS NA SUA RUA?

- a) SEMPRE
- b) ÀS VEZES

- c) RARAMENTE
- d) NUNCA

9. VOCÊ CONSIDERA QUE A PREFEITURA DE BEZERROS-PE REALIZA MANUTENÇÃO PREVENTIVA (VERIFICAÇÃO E TROCA ANTES DA LÂMPADA QUEIMAR) NO SISTEMA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA?

- a) SIM
- b) ÀS VEZES
- c) NÃO

Leia com atenção cada afirmação abaixo e assinale de 1 (discordar totalmente) a 5 (concordar totalmente).

10. A ILUMINAÇÃO PÚBLICA CONTRIBUI PARA AUMENTAR A SENSAÇÃO DE SEGURANÇA NO SEU BAIRRO.

- a) 1 - DISCORDO TOTALMENTE
- b) 2 - DISCORDO
- c) 3 - NEM CONCORDO, NEM DISCORDO
- d) 4 - CONCORDO
- e) 5 - CONCORDO TOTALMENTE

11. AS RUAS DO MEU BAIRRO SÃO BEM ILUMINADAS.

- a) 1 - DISCORDO TOTALMENTE
- b) 2 - DISCORDO
- c) 3 - NEM CONCORDO, NEM DISCORDO
- d) 4 - CONCORDO
- e) 5 - CONCORDO TOTALMENTE

12. QUANDO HÁ LÂMPADAS QUEIMADAS, A SUBSTITUIÇÃO É REALIZADA DENTRO DE UM PRAZO ADEQUADO.

- a) 1 - DISCORDO TOTALMENTE
- b) 2 - DISCORDO
- c) 3 - NEM CONCORDO, NEM DISCORDO
- d) 4 - CONCORDO
- e) 5 - CONCORDO TOTALMENTE

13. O PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO É SIMPLES E RÁPIDO.

- a) 1 - DISCORDO TOTALMENTE
- b) 2 - DISCORDO
- c) 3 - NEM CONCORDO, NEM DISCORDO
- d) 4 - CONCORDO
- e) 5 - CONCORDO TOTALMENTE

14. A ILUMINAÇÃO PÚBLICA VALORIZA OS ESPAÇOS URBANOS E ÁREAS DE LAZER DA CIDADE DE BEZERROS-PE.

- a) 1 - DISCORDO TOTALMENTE
- b) 2 - DISCORDO
- c) 3 - NEM CONCORDO, NEM DISCORDO
- d) 4 - CONCORDO
- e) 5 - CONCORDO TOTALMENTE

15. O VALOR PAGO PELA TAXA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA É JUSTO.

- a) 1 - DISCORDO TOTALMENTE
- b) 2 - DISCORDO
- c) 3 - NEM CONCORDO, NEM DISCORDO
- d) 4 - CONCORDO
- e) 5 - CONCORDO TOTALMENTE

16. VOCÊ SABE COMO SOLICITAR UM REPARO NA ILUMINAÇÃO PÚBLICA?

- a) SIM
- b) NÃO

17. VOCÊ JÁ PRECISOU SOLICITAR MANUTENÇÃO NA ILUMINAÇÃO PÚBLICA?

- a) SIM
- b) NÃO

18. SE SIM, DE 1 (MUITO RUIM) A 10 (EXCELENTE), COMO AVALIA O ATENDIMENTO RECEBIDO?

19. DE 1 (MUITO INSTATISFEITO) A 10 (MUITO SATISFEITO), COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE GERAL DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA NO SEU BAIRRO?

20. DE 1 (MUITO INSATISFEITO) A 10 (MUITO SATISFEITO), QUAL SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL COM A ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE?

21. QUANDO HÁ UMA LÂMPADA QUEIMADA, O REPARO COSTUMA SER REALIZADO EM QUANTO TEMPO?

- a) ATÉ 3 DIAS
- b) DE 4 a 7 DIAS
- c) DE 8 a 15 DIAS
- d) MAIS DE 15 DIAS
- e) NÃO SEI INFORMAR

22. COMO VOCÊ AVALIA A EFICIÊNCIA DAS LÂMPADAS UTILIZADAS?  
(ALCANCE DA LUZ EMITIDA).

- a) RUIM
- b) REGULAR
- c) BOA
- d) EXCELENTE

23. DEIXE AQUI A SUA SUGESTÃO DE MELHORIA PARA O SERVIÇO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA NO MUNICÍPIO DE BEZERROS-PE.

## APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA QUALITATIVA

1. QUAL É SEU NOME?
2. QUAL É A SUA IDADE?
3. HÁ QUANTO TEMPO VOCÊ MORA EM BEZERROS-PE?
4. VOCÊ RESIDE NA ZONA URBANA OU RURAL?
5. QUAL A SUA PROFISSÃO?
6. O QUE VOCÊ ENTENDE POR ILUMINAÇÃO PÚBLICA?
7. QUEM É O RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA NO MUNICÍPIO DE BEZERROS-PE?
8. QUAIS SÃO OS PONTOS FORTES DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE? COMENTE-OS.
9. QUAIS SÃO OS PONTOS FRACOS DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE? COMENTE-OS.
10. QUAIS SUGESTÕES VOCÊ DARIA PARA MELHORAR A ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE.

**APÊNDICE C – ENTREVISTAS TRANSCRITAS**  
**ENTREVISTADO 1**

NOME	IDADE	PROFISSÃO	HÁ QUANTO TEMPO MORA EM BEZERROS-PE.
ANA PAULA	25 ANOS	PROFESSORA	APROXIMADAMENTE 25 ANOS

Entrevista realizada no dia 09 de novembro de 2025.

Entrevista realizada de forma presencial.

4. VOCÊ RESIDE NA ZONA URBANA OU RURAL?

Resido na zona urbana... No bairro Santo Antônio... Na Rua Rufina Borba.

5. QUAL A SUA PROFISSÃO?

Sou Professora.

6. O QUE VOCÊ ENTENDE POR ILUMINAÇÃO PÚBLICA?

A iluminação pública ela é responsável por iluminar os postes... as ruas, praças... na área rural e também na área urbana... e também com ajudada de refletores nos eventos da cidade.

7. QUEM É O RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA NO MUNICÍPIO DE BEZERROS-PE?

Antes era a Neoenergia... nos momentos atuais, agora é a prefeitura de Bezerros, com a Secretaria de Infraestrutura... onde tem uma empresa terceirizada que faz esse serviço.

8. QUAIS SÃO OS PONTOS FORTES DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE? COMENTE-OS.

O atendimento é muito bom... as pessoas da Secretaria de Infraestrutura sempre são muito gentis e atenciosas quando vamos solicitar algo... e a facilidade... de quando precisa de algum serviço é muito prático, tem via Whatsapp e também na Secretaria tem um atendimento que nos ajuda a fazer as reclamações e solicitar os pedidos.

9. QUAIS SÃO OS PONTOS FRACOS DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE? COMENTE-OS.

Infelizmente a empresa não é muito capacitada... pois ajeita um poste e durante dois dias o poste queima novamente... então precisa melhorar a empresa e também os materiais utilizados nessa manutenção.

10. QUAIS SUGESTÕES VOCÊ DARIA PARA MELHORAR A ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE.

Melhorar os materiais, né... ser um material de qualidade... com isso facilitaria o trabalho da empresa... e a empresa ter mais compromisso e responsabilidade e fazer um serviço melhor no nosso município.

**APÊNDICE D – ENTREVISTAS TRANSCRITAS**  
**ENTREVISTADO 2**

NOME	IDADE	PROFISSÃO	HÁ QUANTO TEMPO MORA EM BEZERROS-PE.
KLAUMIR	41 ANOS	ARQUITETO	APROXIMADAMENTE 41 ANOS

Entrevista realizada no dia 10 de novembro de 2025.

Entrevista realizada de forma presencial.

4. VOCÊ RESIDE NA ZONA URBANA OU RURAL?

Resido na zona urbana... No centro da cidade.

5. QUAL A SUA PROFISSÃO?

Sou Arquiteto.

6. O QUE VOCÊ ENTENDE POR ILUMINAÇÃO PÚBLICA?

O que entendo é que é algo obrigatório e necessário para toda população.

7. QUEM É O RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA NO MUNICÍPIO DE BEZERROS-PE?

No meu ponto de vista... é o município.

8. QUAIS SÃO OS PONTOS FORTES DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE? COMENTE-OS.

No momento não sei nem te dizer... porque são tantos pontos fracos... que os fortes nem se destacam.

9. QUAIS SÃO OS PONTOS FRACOS DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE? COMENTE-OS.

Pouca iluminação... trechos que não tem iluminação suficiente... muitos postes sem iluminação ou então danificados... é, locais que deveriam ter mais iluminação e não tem, praças com pouca iluminação também.

10. QUAIS SUGESTÕES VOCÊ DARIA PARA MELHORAR A ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE.

Basicamente a pergunta anterior respondeu essa... mais seria colocar mais potência na iluminação para os trechos principalmente de pouca iluminação e áreas de risco serem mais iluminadas.

**APÊNDICE E – ENTREVISTAS TRANSCRITAS**  
**ENTREVISTADO 3**

NOME	IDADE	PROFISSÃO	HÁ QUANTO TEMPO MORA EM BEZERROS-PE.
LUCAS	28 ANOS	ENGENHEIRO CIVIL	APROXIMADAMENTE 12 ANOS

Entrevista realizada no dia 10 de novembro de 2025.

Entrevista realizada de forma presencial.

4. VOCÊ RESIDE NA ZONA URBANA OU RURAL?

Resido na zona urbana.

5. QUAL A SUA PROFISSÃO?

Sou engenheiro civil.

6. O QUE VOCÊ ENTENDE POR ILUMINAÇÃO PÚBLICA?

Iluminação pública é o setor responsável por iluminar toda a cidade... e não só iluminar... como também realizar serviço de manutenção, instalação... e é isso.

7. QUEM É O RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA NO MUNICÍPIO DE BEZERROS-PE?

É a Secretaria de Infraestrutura do município.

8. QUAIS SÃO OS PONTOS FORTES DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE? COMENTE-OS.

Na minha opinião, o principal ponto forte da iluminação pública da cidade... é justamente a equipe da Secretaria de Infraestrutura... que faz um trabalho com eficácia excepcional... e assim, com uma qualidade extrema, apesar das dificuldades enfrentadas pela equipe terceirizada... que é de fato quem faz o serviço... eu como munícipe, já vi algumas vezes, os caminhões passando... e na minha opinião é isso, a eficácia da equipe da Secretaria de Infraestrutura.

9. QUAIS SÃO OS PONTOS FRACOS DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE? COMENTE-OS.

É... os pontos fracos eu não tenho muitos a citar... um ou dois pontos que eu posso citar que seja fraco, é com relação a questão de tipo... a lâmpada não durar um tempo esperado... pra poder voltar a ser refeito o mesmo serviço naquele poste, por exemplo.

10. QUAIS SUGESTÕES VOCÊ DARIA PARA MELHORAR A ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE.

É... com certeza eu gostaria que a iluminação pública da minha cidade fosse cem por cento LED, igual é Caruaru.

**APÊNDICE F – ENTREVISTAS TRANSCRITAS**  
**ENTREVISTADO 4**

NOME	IDADE	PROFISSÃO	HÁ QUANTO TEMPO MORA EM BEZERROS-PE.
GILMAR	46 ANOS	PROFESSOR	APROXIMADAMENTE 46 ANOS

Entrevista realizada no dia 10 de novembro de 2025.

Entrevista realizada de forma presencial.

4. VOCÊ RESIDE NA ZONA URBANA OU RURAL?

Resido na zona urbana.

5. QUAL A SUA PROFISSÃO?

Sou professor.

6. O QUE VOCÊ ENTENDE POR ILUMINAÇÃO PÚBLICA?

Seja a modernização da estrutura nos postes... e a questão do melhor atendimento da população.

7. QUEM É O RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA NO MUNICÍPIO DE BEZERROS-PE?

É a Secretaria de Infraestrutura... mais especificamente o departamento de iluminação.

8. QUAIS SÃO OS PONTOS FORTES DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE? COMENTE-OS.

A questão das melhorias nas lâmpadas... trazendo as lâmpadas de LED para o município... e a questão do atendimento da secretaria para a população bezerrense.

9. QUAIS SÃO OS PONTOS FRACOS DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE? COMENTE-OS.

A terceirização da empresa que hoje presta serviço ao município... deixa a desejar... no atendimento, na agilidade e no compromisso da iluminação pública.

10. QUAIS SUGESTÕES VOCÊ DARIA PARA MELHORAR A ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE.

Substituir a empresa que presta o serviço ao município... uma vez que ela está deixando a desejar.

**APÊNDICE G – ENTREVISTAS TRANSCRITAS**  
**ENTREVISTADO 5**

NOME	IDADE	PROFISSÃO	HÁ QUANTO TEMPO MORA EM BEZERROS-PE.
IARA	29 ANOS	DIGITAL INFLUENCER	APROXIMADAMENTE 29 ANOS

Entrevista realizada no dia 11 de novembro de 2025.

Entrevista realizada de forma presencial.

4. VOCÊ RESIDE NA ZONA URBANA OU RURAL?

Resido na zona urbana.

5. QUAL A SUA PROFISSÃO?

Sou digital influencer.

6. O QUE VOCÊ ENTENDE POR ILUMINAÇÃO PÚBLICA?

Acredito que seja... todos os pontos cuidados de iluminação dentro da cidade... e também na zona rural, claro.

7. QUEM É O RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA NO MUNICÍPIO DE BEZERROS-PE?

Acredito eu que seja a prefeitura, né... a responsável seja a Secretaria de Infraestrutura.

8. QUAIS SÃO OS PONTOS FORTES DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE? COMENTE-OS.

A questão do atendimento... todas as vezes que solicitei, que abri protocolo... foi rápido meu atendimento... então acredito que o ponto forte seja a questão da solicitação ser atendida.

9. QUAIS SÃO OS PONTOS FRACOS DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE? COMENTE-OS.

Acredito que deveria melhorar um pouco a questão da empresa, né... da terceirizada. Acredito que ela deixe muito a desejar em matéria de serviço... tendo em vista que quando o protocolo é atendido, logo precisa ser refeito novamente.

10. QUAIS SUGESTÕES VOCÊ DARIA PARA MELHORAR A ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM BEZERROS-PE.

Acredito que ouvir, de fato, realmente a população... a troca dessas manutenções, desses protocolos... e eu acredito para a satisfação geral... trocar a empresa.