

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL
CÂMPUS DO PANTANAL
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

SABRINA SAADHE SAFA

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO II
**A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA
DEFENSORIA PÚBLICA DA COMARCA DE CORUMBÁ-MS**

CORUMBÁ - MS

2020

SABRINA SAADHE SAFA

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO II
A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA
DEFENSORIA PÚBLICA DA COMARCA DE CORUMBÁ-MS**

Relatório Final de Estágio Obrigatório II, apresentado ao curso de Graduação em Administração, Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^ª. Dra. Caroline Gonçalves.

CORUMBÁ – MS

2020

AGRADECIMENTOS

À minha mãe Hiyam Massam Beirat e ao meu Pai Saadeh Abdel Jawad Safa, por todo o amor, carinho, paciência e educação que me deram durante toda a minha vida.

Ao meu irmão, Zaher Saadhe Safa, por ser essencial em minha vida.

Aos meus amigos, aos antigos e aos novos que a universidade me deu, por compartilharem momentos incríveis comigo e por todo o apoio e torcida ao longo da minha graduação.

As amizades construídas na Defensoria Pública, em especial, à Edenise e à Vivianne, por todo o conhecimento compartilhado ao longo de todo o meu estágio e aos Defensores Públicos, Dr. Alex Batista de Souza e Dr. Carlos Felipe Guadanhim Bariani.

À minha orientadora, professora Caroline Gonçalves, pela sua disponibilidade, dedicação e ensinamentos compartilhados para a realização deste trabalho.

Aos professores Fernando Thiago e Wilson Ravelli Elizeu Maciel, por aceitarem participar da banca examinadora deste relatório de estágio.

E, finalmente, minha eterna gratidão a Deus, por ter colocado todos eles em meu caminho.

RESUMO

Este estudo realizado na instituição da Defensoria Pública na cidade de Corumbá-MS adota como tema a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados. Trata-se de uma pesquisa descritiva e de natureza quantitativa que utilizou como ferramenta de coleta de dados o questionário SERVQUAL proposto por Zeithaml, Parasuraman e Berry. Desta forma, o objetivo geral se propõe em avaliar como os usuários percebem a qualidade dos serviços oferecidos pela Defensoria Pública de Corumbá – MS, através das cinco dimensões consideradas mais importantes no fornecimento do serviço, sendo elas: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia. Por meio dos resultados obtidos, identificou-se que os usuários consideram a Defensoria Pública mais eficaz no atributo de Segurança e o menos eficaz no atributo de Tangibilidade. Com isso, conclui-se que o método utilizado foi satisfatório para identificar as melhores e as piores dimensões, mensurando a qualidade percebida dos serviços. Este trabalho validou a importância do modelo SERVQUAL em avaliar a qualidade de serviços em um órgão público e possibilita identificar as oportunidades de melhoria na organização.

Palavras-chave: Instrumentos de avaliação em organizações públicas; Qualidade dos serviços públicos; Modelo SERVQUAL.

LISTA DE TABELAS

TABELA 1: Dados socioeconômicos da amostra.....	19
TABELA 2: Avaliação dos serviços prestados pela Defensoria Pública de Corumbá.....	20
TABELA 3: Qualidade no serviço por amostra.....	22

LISTA DE QUADRO

QUADRO 1: Questionário adaptado do instrumento SERVQUAL.....	13
---	----

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	6
1.1 Tema.....	6
1.2 Objetivo Geral.....	7
1.3 Objetivos Específicos.....	7
1.4 Justificativas.....	7
2. MATÉRIAS E MÉTODOS.....	8
3. REFERÊNCIAL TEÓRICO.....	9
3.1 Fundamentos da qualidade no serviço público.....	9
3.2 A percepção do usuário: O método SERVQUAL.....	11
3.3 A Defensoria Pública da Comarca de Corumbá-MS.....	14
3.3.1 Atendimento digital da Defensoria Pública de Mato Grosso do Sul.....	17
4. ANÁLISE DOS DADOS.....	18
5. CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
REFERÊNCIAS.....	25
ANEXO 1: Questionário aplicado aos usuários.....	27

1. INTRODUÇÃO

1.1 Tema

O presente trabalho aborda a qualidade do serviço público prestado na Defensoria Pública da Comarca de Corumbá - MS. Localizada no estado de Mato Grosso do Sul, Corumbá é uma cidade situada na margem esquerda do Rio Paraguai e na fronteira entre Brasil, Bolívia e Paraguai. Segundo dados do IBGE, no ano de 2020, a população corumbaense estimasse em 112.058 pessoas, considerada a quarta cidade mais populosa de Mato Grosso do Sul (IBGE, 2020).

A instituição da Defensoria Pública tem como princípio assegurar orientação jurídica integral e gratuita aos mais necessitados, garantindo-lhes os seus direitos fundamentais, singulares ou coletivos, para solucionar conflitos judiciais ou extrajudiciais (DEFENSORIA PÚBLICA, 2016).

A Defensoria Pública atende os cidadãos que se declararem hipossuficientes, conforme determinado na Constituição Federal em seu art. 5º, inciso LXXIV, que “O Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos”.

A Constituição Federal reconhece a Defensoria Pública como órgão essencial para a garantia desse direito, conforme dispõe o artigo 134:

Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV, do artigo 5º, CF.

Ao longo do tempo, diversos pesquisadores têm dedicado esforços a respeito da necessidade de se empreender a mensuração da qualidade nos serviços prestados, buscando aprimorar suas definições e desenvolver métodos de medição (SIMAS, et al., 2016, p. 2).

Dentre as inúmeras ferramentas da qualidade que estudam os serviços, tem-se a ferramenta SERVQUAL, que pode ser aplicada nos mais variados tipos de empresas prestadoras de serviços (SILVA et al., 2016, p. 224). Por essa razão, este instrumento ajuda as organizações a conhecer as opiniões dos usuários em relação ao serviço prestado.

Cabe ressaltar a importância da qualidade percebida de serviços em um órgão público, uma vez que, cabe ao Estado atender as necessidades dos usuários finais que buscam por uma prestação de serviços de qualidade, sendo necessária uma gestão eficiente na qual irá favorecer a administração pública, obtendo maior satisfação dos cidadãos em relação ao serviço prestado.

Visto isso, é notório que a cidade hoje conta com uma demanda elevada de assistidos em busca de orientações jurídicas e embora tenham sido auferidos muitos avanços, a Defensoria Pública de Mato Grosso do Sul enfrenta dificuldades a superar tendo em conta que existe uma defasagem no preenchimento do quadro de Defensores Públicos.

Desta forma, se tratando de um serviço público é importante ser mensurado a qualidade no setor de serviços ofertados por este órgão e a percepção dos usuários em relação ao atendimento prestado. Por este motivo, a pergunta que orienta este trabalho é: Como os usuários percebem a qualidade dos serviços oferecidos pela Defensoria Pública da Comarca de Corumbá – MS?

1.2 Objetivo Geral

Este trabalho tem como objetivo geral, avaliar como os usuários percebem a qualidade dos serviços oferecidos pela Defensoria Pública de Corumbá – MS.

1.3 Objetivos específicos

Como objetivos específicos, o trabalho pretende apresentar as seguintes abordagens:

- a) identificar as percepções dos clientes quanto à qualidade dos serviços da Defensoria Pública de Corumbá - MS à luz do modelo SERVQUAL;
- b) avaliar qual o nível de qualidade percebida pelos clientes sobre os serviços prestados pela Defensoria Pública de Corumbá – MS;
- c) propor ações de melhoria para reduzir a distância entre o padrão atual e o padrão desejado.

1.4 Justificativas

A justificativa deste trabalho deve-se pela escassez de estudos sobre o assunto nesta área pública, podemos citar, como exemplo, o fato de, 50.642 documentos encontrados na base de dados da SPELL (*Scientific Periodicals Electronic Library*) apenas 1 relata sobre a qualidade no serviço público e com o tema serviço público, somente 69 artigos encontrados (SPELL, 2020).

Também se justifica este trabalho pela importância prática em estabelecer ferramentas de avaliação para conhecer as opiniões dos usuários do serviço público, além de melhorar o atendimento ao público ao serviço que presta, de modo a contribuir para a eficiência e eficácia da instituição.

2. MATERIAIS E MÉTODOS

Esta pesquisa foi realizada quanto aos seus objetivos de forma descritiva. Segundo Vieira (2002) este tipo de pesquisa caracteriza-se deste modo: “Pode-se dizer que ela está interessada em descobrir e observar fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los”. A coleta de dados sobre o objeto ou o fenômeno é feita por meio de técnicas padronizadas, como o questionário ou a observação sistemática (MARTINS, 2017).

Quanto a abordagem, a pesquisa se deu de forma quantitativa. De acordo com Zanella (2013), este tipo de estudo visa medir e quantificar os resultados, elaborando-os em dados estatísticos.

A técnica de pesquisa utilizada seguiu o levantamento (*survey*). Para Fonseca (2002), este método consiste de um questionário como sendo um instrumento de pesquisa, a fim de obter dados ou informações que expressem opiniões ou características de um determinado público-alvo.

A coleta de dados foi fundamentada utilizando-se do questionário proposto pela metodologia SERVQUAL, adaptado para aplicação junto aos usuários dos serviços da Defensoria Pública da Comarca de Corumbá – MS.

Corroborando com o exposto, Fonseca et al. (2016) afirma que o método SERVQUAL mede às expectativas dos clientes em relação ao serviço prestado e foi explicado neste trabalho mais profundamente no item 3.2 - A percepção do usuário: O método SERVQUAL. No caso da presente metodologia, as questões que compõem este instrumento de coleta de dados versam sobre as cinco variáveis centrais: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia.

O questionário foi dividido em duas seções: a primeira objetivou-se em avaliar como os usuários percebem a qualidade dos serviços e com o intuito de aprofundar na análise dos dados coletados, foram questionados sobre as percepções do resultado do atendimento. As respostas conseguidas com o instrumento foram obtidas seguindo um grau de concordância e discordância, estruturada em uma escala *Likert* de 5 pontos, sendo elas: (1) discordo totalmente; (2) discordo; (3) nem discordo nem concordo; (4) concordo; (5) concordo

totalmente. A segunda parte do questionário refere-se ao perfil socioeconômico dos usuários da referida Defensoria em que as respostas foram obtidas seguindo um formulário de múltipla escolha.

Como ferramenta de análise de dados foi utilizada a estatística descritiva, pois a mesma representa um conjunto de técnicas que têm por finalidade descrever, resumir, totalizar e apresentar graficamente dados de pesquisa (APPOLINÁRIO, 2006).

Inicialmente, a coleta de dados seria realizada de maneira presencial, conforme a acessibilidade aos usuários dos serviços da Defensoria no local, mas em função da pandemia da COVID-19 no ano de 2020, a coleta teve que ser efetuada via questionário no *Google Forms* enviado por meio de um link do aplicativo do *WhatsApp* para os assistidos com o números já cadastrados no aparelho celular funcional da Defensoria Pública usado para realizar o atendimento ao público pela triagem.

A pesquisa foi realizada com um total de 54 assistidos que utilizam os serviços da Defensoria Pública da Comarca de Corumbá-MS, entretanto, ressalta-se que foi enviado o questionário pelo aplicativo do *WhatsApp Business* a 100 usuários, porém somente obteve-se retorno destes 54 participantes, tendo em vista a instabilidade e indisponibilidade de acesso à internet por parte dos usuários. Primeiramente, cumpre esclarecer que o questionário foi enviado somente para 100 usuários com o intuito de delimitar a pesquisa realizada, bem como aliado ao fato de que, muito embora o montante referente aos atendimentos sejam um numeral bem mais elevado, não são todos os atendimentos que são direcionados para a triagem, sendo certo que os assistidos que acessam a plataforma digital da Defensoria Pública são direcionados diretamente para o gabinete do Defensor Público atuante naquele caso, não se vinculando ao objeto da pesquisa supracitada.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Fundamentos da qualidade no serviço público

O serviço público é uma atividade de competência do Estado e tem como propósito suprir as necessidades da sociedade, conforme consta no art. 175 da Constituição Federal “Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos”.

A qualidade nos serviços pode ser avaliada pela satisfação dos clientes que o utilizam. Diferente dos produtos, o *feedback* do serviço é imediato, dessa forma o cliente acaba influenciando e se envolvendo no processo produtivo de forma direta (FONSECA et al., 2016).

De acordo com o exposto, o próprio cliente, no caso a sociedade, tem se tornado mais exigente em relação à qualidade dos produtos e serviços ofertados pelas organizações públicas (LA FALCE et al., 2014, p. 44).

Com o propósito de garantir uma sociedade igualitária, que garantem os direitos do cidadão, no art. 3º da Constituição Federal, destaca-se os objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

II - garantir o desenvolvimento nacional;

III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;

IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Cabe ressaltar a importância na elevação da modernização do Estado, além de formar uma gestão pública competente, a fim de atender as solicitações da sociedade e prestar serviços públicos de qualidade ao consumidor.

Por essa razão, a Administração Pública terá de estabelecer atividades e ações com eficiência, eficácia e efetividade, com fundamento nos princípios que asseguram os direitos do indivíduo.

A base que norteia a Administração Pública está sancionada na Constituição Federal (1988) em seu art. 37 que “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência...”

Em sua obra, Matias-Pereira (2018) define o termo:

Administração Pública, num sentido amplo, designa o conjunto de serviços e entidades incumbidos de concretizar as atividades administrativas, ou seja, da execução das decisões políticas e legislativas. Assim, a Administração Pública tem como propósito a gestão de bens e interesses qualificados da comunidade no âmbito dos três níveis de governo: federal, estadual ou municipal, segundo preceitos de Direito e da Moral, visando o bem comum (MATIAS- PEREIRA, 2018, p. 74).

No estudo da administração pública, o objetivo final é melhorar as práticas administrativas do governo, para, assim, melhor servir aos interesses públicos, aos ideais e às necessidades do povo (MUÑOZ AMATO, 1971, p. 87-88).

Com o advento de novas tecnologias, os servidores públicos e gestores deverão estar devidamente capacitados para mudanças na Administração, garantindo aos usuários um atendimento de forma adequada. Desse modo faz-se necessário uma gestão pública eficaz, constituída na transparência e excelência na prestação de serviços a toda comunidade.

3.2 A percepção do usuário: O método SERVQUAL

A escala SERVQUAL é um instrumento de múltipla, baseado na definição conceitual da qualidade de serviço, que ajuda as organizações a entender melhor as expectativas e percepções que os clientes têm a respeito do serviço prestado (MARTINS et al., 2012, p. 284).

Conhecer a qualidade dos serviços prestados é importante pois a mesma visa avaliar a satisfação dos clientes que o utilizam (FOSENCA et al., 2016) e o método SERVQUAL é uma ferramenta que pode auxiliar nesta identificação.

O objetivo do modelo SERVQUAL é comparar a performance da empresa prestadora do serviço frente a um ideal (expectativas) por um questionário como instrumento de aplicação para os respondentes (PARASURAMAN et al., 1988 *apud* FONSECA et al., 2016, p. 5).

Desenvolvido por três pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), o instrumento é dividido em duas etapas de questionários na qual cada uma é composta de 22 afirmações elaboradas em conformidade com o que se deseja avaliar da sua empresa, a fim de comparar as expectativas e percepções dos consumidores na prestação do serviço.

Ainda segundo os autores a primeira etapa caracteriza-se por avaliar a expectativa desejada pelo cliente e a segunda foi elaborada com o propósito de comensurar a percepção do cliente em relação ao serviço ofertado da empresa por meio das cinco dimensões consideradas mais importantes no fornecimento do serviço, sendo elas: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia.

De acordo com Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014, p. 35-36) as características que descrevem cada uma das cinco dimensões, seguem descritas a seguir:

- a) Elementos tangíveis – aparência de instalações físicas, equipamentos, pessoal e material de comunicação;
- b) Confiabilidade – capacidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e correta;
- c) Responsividade – disposição para ajudar os clientes e prestar o serviço sem demora;
- d) Segurança – conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de transmitir confiança e segurança;
- e) Empatia – atenção cuidadosa e individualizada que a empresa proporciona a seus clientes.

A teoria sobre a qualidade do serviço (QS) aponta no sentido da mesma ser obtida quando a experiência (E) for maior do que a percepção (P): $QS = E - P$. Sendo assim, esta é uma condição ou pressuposto para a verificação do nível da qualidade do serviço (COELHO; VIANA, 2018, p. 8).

Desde que a SERVQUAL foi desenvolvida e devidamente testada, ela é utilizada em muitos estudos diferentes, cujos resultados mostraram de maneira consistente que confiabilidade é a dimensão mais importante e elementos tangíveis, a menos importante. (ZEITHAML, PARASURAMAN, BERRY, 2014, p. 38).

Fonsenca (2016, p. 4) *apud* Gianesi e Corrêa (2006) e Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005) “definem qualidade em serviços como o grau em que as expectativas dos clientes são atendidas/excedidas por sua percepção do serviço prestado, e a comparação das expectativas versus percepções do cliente, o resultado pode alcançar três situações”:

Expectativas < Percepções - Qualidade Ideal

Expectativas = Percepções - Qualidade Satisfatória

Expectativas > Percepções - Qualidade Inaceitável

Neste trabalho, tal instrumento foi utilizado como ferramenta para mensuração e levantamento de informações, na prestação de serviços ofertados pela Defensoria Pública da Comarca de Corumbá-MS, com a finalidade de avaliar como os usuários estão percebendo a qualidade do serviço.

A adaptação deste instrumento para esta pesquisa implica nas seguintes indagações para cada uma das cinco variáveis:

Quadro 1- Questionário adaptado do instrumento SERVQUAL

Tangibilidade	1 - A localização da Defensoria Pública é favorável aos cidadãos;
	2 - As instalações físicas (recepção, salas, corredores, banheiro, etc.) têm visuais agradáveis, são organizadas e limpas;
	3 - As instalações físicas para conforto das pessoas são adequadas (ar condicionado, iluminação, odores);
	4 - A Defensoria Pública possui equipamentos modernos;
	5 - Os funcionários estão sempre vestidos de maneira apropriada.
Confiabilidade	6 - Os funcionários da Defensoria Pública são bem qualificados;
	7 - Os funcionários são prestativos quando existe algum problema ou reclamação em relação aos serviços da Defensoria Pública;
	8 - Confio no desempenho dos funcionários quanto ao atendimento correto aos serviços ofertados às pessoas que procuram a Defensoria Pública;
	9 - Os funcionários atualizam os cadastros das pessoas com certa frequência (dados pessoais, celular e endereço).
Responsividade	10 – Os funcionários são pontuais;
	11 – Os funcionários atendem e fornecem os serviços com rapidez;
	12 - Os funcionários estão dispostos a ajudar as pessoas que procuram a Defensoria Pública;
	13 - A comunicação no atendimento é feita de forma compreensível.
Segurança	14 – Os funcionários são educados e gentis;
	15 – Os funcionários têm conhecimento para responder as dúvidas das pessoas;
	16 - Os funcionários transmitem segurança ao explicar sobre o serviço prestado pela Defensoria Pública;
	17 - Me sinto seguro ao utilizar os serviços da Defensoria Pública.
Empatia	18 - A Defensoria Pública funciona em horários que são adequados para os cidadãos;
	19 - A Defensoria Pública tem como prioridade o melhor para as pessoas que procuram o serviço;
	20 - Os funcionários são compreensivos com as necessidades das pessoas que procuram o serviço;
	21 – Os funcionários tratam as pessoas de forma atenciosa;
	22 – Os funcionários demonstram interesse em atender as pessoas.

Fonte: Autor (2020).

Deste modo, o questionário SERVQUAL adaptado neste estudo foi aplicado uma única vez com os entrevistados por meio das dimensões e variáveis compostas de 22 afirmações, as quais foram elaboradas com a finalidade de medir somente a percepção real dos usuários dos serviços da Defensoria Pública de Corumbá-MS.

3.3 A Defensoria Pública da Comarca de Corumbá-MS

No decurso da história do Brasil Republicano, com o fito de garantir o livre acesso à justiça aos hipossuficientes, verificou-se a necessidade de emergir uma instituição permanente de órgão estatal com funções e competências para garantir a prestação de assistência jurídica integral e gratuita à população carente.

Em meados dos séculos XVIII e XIX, o direito ao acesso à justiça era apenas um direito formal do indivíduo, uma vez que o Estado era passivo e somente os que pudessem arcar com os custos, poderiam ingressar em juízo, enquanto aqueles que não detinham recursos eram considerados os únicos responsáveis por sua sorte (MELO, 2007, p. 9).

A história da primeira manifestação de assistência judiciária e gratuita no país, antecede a Constituição de 1824, possui respaldo no livro III, título LXXXIV, §10, das Ordenações Filipinas, aos dizeres da época que remetem no entendimento de concessão de justiça gratuita, conforme aborda o trecho descrito a seguir:

Ordenações Filipinas, Livro III:

10. E sendo o agravante tão pobre, que jure que não tem bens móveis, nem de raiz; nem por onde pague o agravo, e dizendo na audiência uma vez o “Pater noster póla alma delRey” Dom Diniz, ser-lhe-há havido, como que pagasse os novecentos reis, com tanto que tire dentro no tempo, em que havia de pagar o agravo.

Além disso, o acesso à justiça deve ser igualmente acessível a todos os cidadãos, de acordo com o que dispõe a Constituição Federal em seu Art. 5º “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade...”

Desse modo, através do decreto expedido em 05 de Maio de 1897, no Distrito Federal, então cidade do Rio de Janeiro, surge à institucionalização da Defensoria Pública no Brasil, instituindo oficialmente a prestação de Assistência Judiciária.

O benefício da justiça gratuita de acordo com o Código de Processo Civil de 1939, afirma nos artigos 68 e 79, o seguinte:

Art. 68. A parte que não estiver em condições de pagar as custas do processo, sem prejuízo do sustento próprio ou da família, gozará do benefício de gratuidade, que compreenderá as seguintes isenções:

I – das taxas judiciárias e dos selos;

II – dos emolumentos e custas devidos aos juízes, órgãos do Ministério Público e serventuários da justiça;

III – das despesas com as publicações no jornal encarregado da divulgação dos atos oficiais;

IV – das indenizações devidas a testemunhas;

V – dos honorários de advogado e perito.

Parágrafo único. O advogado será escolhido pela parte; si esta não o fizer, será indicado pela assistência judiciária e, na falta desta, nomeado pelo juiz.

Art. 79. Se o beneficiado puder suportar em parte as despesas do processo, o juiz mandará pagar as custas aos oficiais de justiça, porteiros dos auditórios e demais serventuários, na ordem que estabelecer, considerando as necessidades de cada um.

Conforme o artigo 5º inciso LXXIV da Constituição Federal, em que cabe ao Estado a prestação de assistência jurídica integral e gratuita e ao artigo 134 que reconhece a Defensoria Pública como instituição permanente e essencial à função jurisdicional do Estado, o benefício da assistência gratuita será concedido aos assistidos que comprovarem a sua renda mensal individual limitada a 3,5 salários mínimos na comarca de Corumbá-MS, e a renda familiar mensal limitada a 5 salários mínimos, sendo assim, isentos de taxas e custas judiciárias.

No Estado de Mato Grosso do Sul, a história da Instituição iniciou-se com a criação da Assistência Judiciária, por meio da Lei nº 343 de 1º de Julho de 1982, logo em seguida, se deu através da Lei Complementar de 051, de 30 de Agosto de 1990, a criação da Defensoria Pública no Estado de Mato Grosso do Sul.

A Defensoria Pública de Mato Grosso do Sul, atua em todos os casos de competência da Justiça Estadual, entre eles insta destacar: Cível, Tutela Coletiva, Infância e Juventude, Criminal, Execução Criminal, além do atendimento a Defensoria Pública da Mulher, em caso de mulheres vítimas de violência doméstica.

No âmbito cível compreende ações na área de Direito Ambiental, Direito Civil, Direito do Consumidor, Direito de Família e de Sucessões, Direito à Saúde, Garantias Constitucionais, entre outras.

Em relação a Tutela Coletiva, segundo a Defensoria Pública (2016): “Possui a prerrogativa legal de propor ações civis públicas na defesa coletiva de cidadãos carentes”. Além do mais, prevê a possibilidade de acordos extrajudiciais com força legal (conciliação ou mediação), com a finalidade de garantir a celeridade do processo, sem a necessidade de ajuizar uma ação judicial. No que se diz respeito a atuação na vara da Infância e Juventude, a Defensoria Pública atua na defesa de adolescentes acusados da prática de atos infracionais e que cumprem medidas socioeducativas, além de atuar na defesa em processos de destituição de poder familiar (DEFENSORIA PÚBLICA, 2016).

No âmbito Criminal corresponde à defesa de pessoas acusadas da prática de crimes de forma ampla e abrangente, além do mais, promove a defesa em primeira instância e na interposição de recursos cabíveis. Na Execução Criminal atua na defesa de cidadãos que estejam cumprindo pena de reclusão, detenção ou penas alternativas após condenação judicial pelo cometimento de um crime. Inclui ao Defensor Público a formulação dos pedidos: progressão de regime, liberdade condicional, indulto, defesa em faltas disciplinares (DEFENSORIA PÚBLICA, 2016).

A Defensoria Pública da Comarca de Corumbá-MS, conta com uma sede localizada na Rua Major Gama, nº 249 - Centro, além da Defensoria Pública instituída no Fórum da referida cidade, atualmente conta com quatro Defensores Públicos, sendo necessários no mínimo sete para suprir a alta demanda que a cidade apresenta, sendo dois atuantes na área cível e dois no âmbito criminal, seguem especificados:

Dados atualizados em Setembro de 2020

Dr. Alex Batista de Souza – titular da 1ª Defensoria Pública Cível, além de coordenador da 2ª Regional da Defensoria Pública de Corumbá-MS e substituto na Defensoria Pública da Mulher;

Dr. Carlos Felipe Guadanhim Bariani – titular da 1ª Defensoria Pública Criminal e substituto da 2ª Defensoria Pública Criminal;

Dr. Marcel Antão de Macedo – atuante na 2ª e 3ª Defensorias Públicas Cíveis;

Dr. Rodrigo Duarte Quaresma – atuante na 3ª Defensoria Pública Criminal.

A Defensoria Pública situada na Rua Major Gama será o local do objeto de estudo do respectivo trabalho, sendo composta ainda por um quadro de funcionários que seguem descritos: sete servidores públicos estaduais, três servidores cedidos, um terceirizado, além de 13 estagiários.

Em relação ao atendimento prestado na Comarca, deu-se início em Fevereiro de 2019, o atendimento por meio de agendamento em relação aos assuntos relacionados a esfera cível, exceto os casos considerados urgentes, no que se refere ao atendimento no âmbito criminal não houve modificação, sendo os assistidos atendidos no mesmo dia, através de senha.

Os assuntos relacionados na área cível são os casos de alta demanda, sendo realizados cerca de 80 atendimentos ao dia, resultando no aumento de proposituras de ações judiciais. A Defensoria Pública de Corumbá-MS no ano de 2015 foi contemplada com o CEJUSC (Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania) com o intuito de propor uma sessão de conciliação/ mediação entre as partes evitando o ajuizamento de um procedimento judicial, além do mais, se já tiver um processo em andamento, tem o propósito de dar celeridade as ações judiciais por meio da autocomposição de litígios.

3.3.1 Atendimento digital da Defensoria Pública de Mato Grosso do Sul

Considerando que em 11 de Março de 2020, a Organização Mundial da Saúde mudou a classificação mundial do contágio do novo coronavírus, que desenvolve a doença COVID-19, para pandemia, houve a necessidade da adoção de medidas temporárias, como a suspensão do atendimento presencial da Defensoria Pública de Mato Grosso do Sul, visando reduzir as possibilidades de transmissão e prezando pela segurança de toda a população que precisa do seu atendimento.

A Defensoria Pública de Mato Grosso do Sul, diante desse novo cenário, estabeleceu o regime de teletrabalho aos defensores públicos, servidores e estagiários. Com o intuito de dar continuidade no atendimento de assistência judiciária à população, o mesmo passou a ser realizado via telefone somente para casos considerados urgentes, tais como: liberdade de presos, tratamento médico, internação ou medicamento, mandado de segurança e referentes à infância e adolescência.

A instituição, preocupada com a população durante o período de isolamento social, provocada pelo COVID-19, buscou meios que facilitassem ao usuário, mesmo à distância, continuar mantendo acesso aos serviços prestados. Em virtude disso, a Defensoria Pública lançou uma importante ferramenta online de atendimento, a plataforma digital. A mesma entrou em funcionamento no dia 4 de Maio, ampliando o atendimento para todos os casos, não limitando mais somente a casos urgentes. O atendimento pelo site foi divulgado

amplamente em todos os meios de comunicação social e os resultados da plataforma digital foi tão satisfatório que a mesma será mantida como um canal de atendimento mesmo após a regularização da situação relacionada ao COVID-19. O serviço está disponível 24 horas por dia e a demanda é atendida em até 4 dias úteis.

Com a finalidade de retornar gradativamente aos atendimentos presenciais, a Defensoria Pública de Mato Grosso do Sul, entrou, no dia 5 de Outubro de 2020, na Fase 2 do Plano de Biossegurança, atendendo 30% do público na modalidade presencial e 70% na modalidade virtual. Salvo casos em que os municípios sejam classificados na bandeira vermelha (grau de risco alto ou elevado) no mapa situacional da Semana Epidemiológica, retornando por esse motivo a Fase 1 do Plano de Biossegurança (atendimento 100% na modalidade virtual).

Com a pandemia, a Defensoria Pública da Comarca de Rio Negro, sob orientação da Defensora Pública Jamile Gonçalves Serra Azul, realizou a primeira conciliação virtual no Estado de Mato Grosso do Sul, através do aplicativo de mensagens conhecido como *WhatsApp*. O ato resultou em um acordo de alimentos, guarda e direito de convivência entre as partes, em menos de 1 hora de duração. Tal procedimento se baseia no artigo 46 da Lei nº 13.140 de 26 de Junho de 2015, que dispõe o seguinte: “A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo”.

O atendimento ao público na Defensoria Pública da Comarca de Corumbá-MS desde o início do regime de teletrabalho no dia 19 de Março de 2020 até o dia 29 de Outubro de 2020, realizou um total de 7048 atendimentos remotos para a sociedade.

4. ANÁLISE DOS DADOS

Conforme o levantamento de dados efetuado, essa amostra obteve como perfil predominante 43 pessoas do sexo feminino, correspondendo a 80% da amostra e, 20% do sexo masculino, destaca-se ainda entre as variáveis, 24 indivíduos (44%) com idade aproximada entre 19 a 29 anos; 32 (59%) auferindo renda familiar de até 1.000,00 reais; 27 (50%) com a escolaridade no Ensino Médio (Completo ou Incompleto); em relação à quantidade de pessoas que residem juntas, destaca-se a alternativa de quatro a sete com 25 assistidos (46%). Os dados socioeconômicos da amostra podem ser verificados pela Tabela 1:

Tabela 1. Dados socioeconômicos da amostra

Variáveis	Descrição	Quantidade	Percentual
Sexo	Masculino	11	20%
	Feminino	43	80%
Idade	Até 18 anos	2	4%
	De 19 a 29 anos	24	44%
	De 30 a 39 anos	11	20%
	40 anos ou mais	17	31%
Estado Civil	Casado (a)	8	15%
	Convivente	8	15%
	Divorciado (a)	2	4%
	Solteiro (a)	36	67%
Renda Familiar	Até R\$1000	32	59%
	De R\$1000 a R\$2000	16	30%
	De R\$2000 a R\$3000	2	4%
	De R\$3000 a R\$5000	1	2%
	Acima de R\$5000	3	6%
Escolaridade	Ensino Fundamental (Concluído ou Incompleto)	13	24%
	Ensino Médio (Concluído ou Incompleto)	27	50%
	Ensino Superior (Concluído ou Incompleto)	12	22%
	Pós Graduação (Concluído ou Incompleto)	2	4%
Quantidade de pessoas que residem juntas	Moro sozinho	3	6%
	Uma a três	22	41%
	Quatro a sete	25	46%
	Acima de oito	4	7%
TOTAL		54	100%

Fonte: Coleta de Campo (2020).

Com o intuito de identificar como os usuários percebem a qualidade dos serviços oferecidos pela Defensoria Pública de Corumbá-MS, objetivo deste artigo, usou-se a metodologia SERVQUAL adaptada com base no objeto de estudo específico, para verificar as percepções quanto às 5 dimensões propostas por Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014).

Ainda com base no estudo realizado com os usuários da Defensoria Pública, foi elaborada a Tabela 2 que mostra as pontuações SERVQUAL médias por dimensão para a amostra total dos participantes. Foi realizada uma abordagem quantitativa para estabelecer tal média ponderada.

Como revela a Tabela 2, a média de avaliação dos serviços prestados pela Defensoria Pública, considerando uma escala de 1 a 5, sendo o 5 de maior valor, as cinco dimensões ficaram acima de 4 pontos, não havendo diferença nas percepções. A percepção média situou a organização em si como “concordo”, classificando a Defensoria Pública como uma

instituição em que as expectativas são atendidas/ excedidas por sua percepção do serviço prestado, resultando em uma qualidade ideal.

Tabela 2. Avaliação dos serviços prestados pela Defensoria Pública de Corumbá

Fatores	Média	Desvio padrão
Tangibilidade	4,47	0,50
Confiabilidade	4,66	0,43
Responsividade	4,65	0,45
Segurança	4,74	0,34
Empatia	4,68	0,36
Total	4,64	0,41
Resultado do atendimento	4,19	0,81

Fonte: Coleta de Campo (2020).

Na primeira dimensão, a tangibilidade que possui uma relação direta nas instalações físicas, equipamentos, funcionários e material de comunicação, obteve a menor média em relação às demais. Esta percepção mais pessimista pode ocorrer em função da Defensoria Pública possuir um prédio em que não atende à alta demanda de serviços junto aos cidadãos, entretanto, a Defensoria Pública, pensando no melhor para a população, terá uma sede própria, em um espaço amplo e moderno, que será localizada na Rua Luiz Feitosa Rodrigues, no Bairro Nossa Senhora de Fátima, sendo que a construção já se encontra em andamento e está prevista para ser entregue em Agosto de 2021.

É válido destacar a variável Segurança que é entendida por conhecimento e cortesia dos funcionários, somados às habilidades destes em transmitir segurança e confiança na prestação do serviço. De acordo com a tabela 2, esta dimensão foi a mais bem avaliada na média total dos participantes, com 4,74 e o desvio padrão de 0,34.

O atributo Empatia alcançou a segunda maior média com 4,68 e desvio padrão de 0,36. Demonstrando que a Defensoria Pública preza por um atendimento com presteza aos seus assistidos.

Em relação às dimensões de Confiabilidade e Responsividade, ambas obtiveram-se os seguintes valores, respectivamente: 4,66 e 4,65. Os resultados dessas dimensões diminuíram, porém, todos os resultados, ainda, permaneceram com resultado positivo.

Além da análise por dimensão, foi questionado sobre as percepções dos usuários em relação aos resultados do atendimento, sendo ainda considerada pela escala *Likert* de 5 pontos. O valor, que está apresentado na tabela 2, mostrou que a percepção de resultados do atendimento recebeu uma média de 4,19 e com desvio padrão de 0,81. A média dessa

avaliação foi mais baixa que a média de cada uma das cinco dimensões. Isso pode ser explicado devido ao trâmite do processo ser longo, levando cerca de anos até sair a sentença que é determinada pelo Juiz. É possível, inclusive, que alguns dos entrevistados ainda estejam com seus processos em andamento e por este motivo ainda não obtiveram sucesso nas suas solicitações.

Ao comparar as variáveis socioeconômicas com a média obtida nas 5 dimensões, pode-se perceber que ao cruzar os dados coletados sobre o sexo feminino e masculino com o atributo Segurança, verifica-se que obtiveram como resultado, respectivamente uma média de 4,77 e 4,61 sendo consideradas as maiores médias em relação as demais dimensões. Em relação à percepção do resultado de atendimento, o sexo feminino obteve mais êxito, efetivando uma média de 4,25 e o sexo masculino em 3,97.

Tabela 3. Qualidade no serviço por amostra

Variáveis	Descrição	Tagibilidade	Confiabilidade	Responsividade	Segurança	Empatia	Satisfação geral	Resultado do atendimento
Sexo	Masculino	4,32	4,30	4,54	4,61	4,47	4,45	3,97
	Feminino	4,50	4,75	4,68	4,77	4,73	4,69	4,25
Idade	Até 18 anos	4,90	5,00	5,00	5,00	5,00	4,98	5,00
	De 19 a 29 anos	4,50	4,59	4,60	4,67	4,62	4,60	4,29
	De 30 a 39 anos	4,23	4,77	4,68	4,82	4,69	4,64	4,27
	40 anos ou mais	4,51	4,64	4,66	4,75	4,70	4,65	3,92
Estado Civil	Casado (a)	4,47	4,75	4,62	4,93	4,75	4,70	4,33
	Convivente	4,45	4,66	4,72	4,81	4,72	4,67	4,41
	Divorciado (a)	3,80	4,75	5,00	5,00	5,00	4,71	3,33
	Solteiro (a)	4,51	4,63	4,62	4,67	4,63	4,61	4,17
Renda Familiar	Até R\$1000	4,44	4,53	4,50	4,59	4,54	4,52	4,08
	De R\$1000 a R\$2000	4,40	4,80	4,81	4,95	4,82	4,76	4,12
	De R\$2000 a R\$3000	4,40	5,00	5,00	5,00	5,00	4,88	5,00
	De R\$3000 a R\$5000	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Acima de R\$5000	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Escolaridade	Ensino Fundamental (Concluído ou Incompleto)	4,88	4,81	4,67	4,65	4,75	4,75	4,53
	Ensino Médio (Concluído ou Incompleto)	4,59	4,61	4,67	4,72	4,63	4,64	4,11
	Ensino Superior (Concluído ou Incompleto)	4,08	4,64	4,58	4,85	4,70	4,57	4,11
	Pós Graduação (Concluído ou Incompleto)	4,40	4,50	4,62	4,87	4,60	4,60	3,67
Quantidade de pessoas que residem juntas	Moro sozinho	4,13	3,83	3,92	4,00	3,93	3,96	3,77
	Uma a três	4,42	4,77	4,80	4,85	4,78	4,72	4,09
	Quatro a sete	4,54	4,62	4,57	4,71	4,65	4,62	4,32
	Acima de oito	4,75	4,93	4,87	4,87	4,80	4,84	4,33

Fonte: Coleta de Campo (2020).

Vale destacar ainda, as variáveis que obtiveram o maior número de respondentes com a satisfação geral (média dos 5 fatores), conforme apresentado na Tabela 3, foram:

Idade: 19 a 29 anos – Média: 4,60

Estado Civil: Solteiro – Média – 4,61

Renda Familiar: Até R\$ 1000 – Média – 4,52

Escolaridade: Ensino Médio (Completo ou Incompleto) – Média – 4,64

Quantidade de pessoas que residem juntas: Quatro a sete – Média: 4,62

Cabe, por fim, ressaltar que das 115 médias relacionadas com as cinco dimensões, 111 obtiveram um resultado acima de 4 pontos e apenas quatro com um média acima de 3 pontos. Em relação à satisfação geral, das 23 médias analisadas, 22 obtiveram um resultado acima de 4 pontos e um com média acima de 3 pontos, no resultado de atendimento, das 23 médias, 19 obtiveram um resultado acima de 4 pontos e quatro com uma média acima de 3 pontos.

5. CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo proposto deste trabalho, em avaliar a percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela Defensoria Pública, consolidou sua importância por dois aspectos, primeiro pela quantidade de assistidos atendidos neste órgão público, os quais foram verificados, confirmando a importância da Defensoria Pública para a sociedade. O segundo aspecto, também baseado neste número de atendimentos, enfatiza a rápida mudança para a plataforma digital, fazendo o possível para atender toda a demanda, não perdendo a qualidade de atendimento.

Os resultados encontrados revelaram que os usuários que avaliaram os 22 atributos agrupados nas cinco dimensões, consideram a Defensoria Pública mais eficaz no atributo de Segurança e o menos eficaz no atributo de Tangibilidade. É visível observar a confiança que os colaboradores transmitem, uma vez que muitas vezes as pessoas não buscam uma instituição abstrata, mas sim, seres humanos que possam ouvi-las, entendê-las e ajudá-las.

Se tratando de ações voltadas a melhoria da instituição e em ampliar e qualificar o atendimento prestado aos cidadãos destaca-se novamente a necessidade no preenchimento do

quadro de Defensores Públicos e de uma estrutura mais adequada no espaço físico desta instituição.

Ao longo do período trabalhado na Defensoria Pública da Comarca de Corumbá-MS, incluo aqui minhas observações. As percepções sobre o serviço prestado revelam a disposição de todos os defensores públicos, servidores e estagiários em atender aqueles que necessitam dos serviços jurídicos prestados neste órgão público. Justifica-se essa contribuição ao fato das inúmeras horas trabalhadas fora do horário de expediente com o intuito de atender a demanda de todos os usuários.

Pode ser destacada a importância deste trabalho em mensurar a qualidade de serviços em um órgão público e a importância deste estágio nesta instituição enquanto futura gestora em um cargo administrativo, uma vez que tive a oportunidade de auxiliar direto na Coordenação, buscando sempre o melhor para o funcionamento do local onde me propus a aprender no decorrer de todo o meu estágio e ao meu crescimento no atendimento em si que dispense ao público em geral, com informações mais precisas, direto na compreensão daquilo que o assistido busca.

É válido ressaltar a influência da pandemia da COVID-19 na aplicação virtual dos questionários aos entrevistados. O número de entrevistados poderia ser maior se o questionário fosse aplicado presencialmente e isso poderá ser feito em um trabalho futuro.

Sugere-se, ainda, como novo estudo, a replicação desta pesquisa utilizando-se da mesma ferramenta SERQUAL para validação em outros órgãos públicos ou em Defensorias Públicas de outras cidades.

REFERÊNCIAS

ÂMBITO JURÍDICO. **Acesso à Justiça e assistência jurídica gratuita no Brasil.**

Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/acesso-a-justica-e-assistencia-juridica-gratuita-no-brasil/>. Acesso em: 14 jun. 2020.

APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da Ciência: filosofia e prática da pesquisa.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

BRASIL. **Código de Processo Civil.** Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1937-1946/del1608.htm. Acesso em: 14 jun. 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 25 mar. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de Junho de 2015.** Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm. Acesso em: 21 out. 2020.

COELHO, Júlio Alberto Silva; VIANA, Ana Sofia Costa. A Aplicação do modelo SERVQUAL nos Hotéis de 3 Estrelas em Portugal: estudo de caso. **Marketing & Tourism Review**, v. 3, n. 3, p. 1-34, 2018. Disponível em:

<http://www.spell.org.br/documentos/ver/52083/a-aplicacao-do-modelo-servqual-nos-hoteis-de-3-estrelas-em-portugal--estudo-de-caso-/i/pt-br>. Acesso em: 14 maio 2020. DOI: <https://doi.org/10.29149/mtr.v3i3.4934>.

DEFENSORIA PÚBLICA. **Áreas de atuação.** Disponível em:

<http://www.defensoria.ms.gov.br/institucional/area-de-atuacao>. Acesso em: 23 maio 2020.

DEFENSORIA PÚBLICA. **Missão.** Disponível em:

<http://www.defensoria.ms.gov.br/institucional/2016-09-15-17-50-36/missao>. Acesso em: 27 mar. 2020.

FONSECA, Anna Carolina *et al.* **Avaliação da Qualidade através da escala SERVQUAL: um estudo de caso no restaurante universitário da UFCG.** João Pessoa, ENEGEP. 2016.

Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STP_227_329_29789.pdf. Acesso em: 05 maio 2020.

FONSECA, João José Saraiva. **Metodologia da Pesquisa Científica.** Fortaleza, 2002.

IBGE. **População Estimada.** Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/ms/corumba.html>. Acesso em: 25 nov. 2020.

LA FALCE, Jefferson Lopes *et al.* Qualidade no serviço público: Um estudo de caso em uma fundação pública em Minas Gerais. **Amazônia, Organizações e Sustentabilidade**, v. 3, n. 2, p. 43-62, 2014. Disponível em:

<http://revistas.unama.br/index.php/aos/article/viewFile/165/78>. Acesso em: 25 maio 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.17800/2238-8893/aos.v3n2p43-62>.

MARTINS, Júlio. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Alfamérica, 2017.

MARTINS, Vitor William Batista *et al.* Utilização do modelo SERVQUAL em uma rede de supermercados como instrumento de avaliação da qualidade. **Revista Iberoamericana de Engenharia Industrial**, Florianópolis, v. 4, n. 7, p. 279-296, 2012.

MATIAS-PEREIRA, José. **Administração pública: foco nas instituições e ações governamentais**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

MELO, Larissa Weyne Torres de. **A Defensoria Pública como meio de acesso do cidadão à justiça**. Faculdade de Direito, Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2007.

MUÑOZ AMATO, Pedro. **Introdução à teoria geral de Administração Pública**. Trad. e adap. de Benedicto Silva. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1971.

SILVA, Luana Moraes *et al.* Aplicação da ferramenta SERVQUAL: a influência do perfil do cliente na percepção da qualidade. **Revista Gestão Industrial**, Curitiba, v. 12, n. 2, p. 221-236, 2016.

SIMAS, Laianne Gomes *et al.* **Avaliação da Qualidade dos Serviços: aplicação da ferramenta SERVQUAL em um supermercado em São Luís – MA**. João Pessoa, ENEGEP. 2016. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STP_227_329_29933.pdf. Acesso em: 26 nov. 2020.

SPELL. **Scientific Periodicals Electronic Library**. Disponível em: <http://www.spell.org.br/>. Acesso em 28 mar. 2020.

VIEIRA, Valter Afonso. As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. **Revista da FAE**, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 61-70, 2002.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de Pesquisa**. 2. ed. reimp. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2013.

ZEITHAMLL, Valarie A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L. **A excelência em serviços: Como superar as expectativas e garantir a satisfação completa de seus clientes**. São Paulo: Saraiva, 2014.

ANEXO 1: Questionário aplicado aos usuários

Tangibilidade	1 - A localização da Defensoria Pública é favorável aos cidadãos;
	2 - As instalações físicas (recepção, salas, corredores, banheiro, etc.) têm visuais agradáveis, são organizadas e limpas;
	3 - As instalações físicas para conforto das pessoas são adequadas (ar condicionado, iluminação, odores);
	4 - A Defensoria Pública possui equipamentos modernos;
	5 - Os funcionários estão sempre vestidos de maneira apropriada.
Confiabilidade	6 - Os funcionários da Defensoria Pública são bem qualificados;
	7 - Os funcionários são prestativos quando existe algum problema ou reclamação em relação aos serviços da Defensoria Pública;
	8 - Confio no desempenho dos funcionários quanto ao atendimento correto aos serviços ofertados às pessoas que procuram a Defensoria Pública;
	9 - Os funcionários atualizam os cadastros das pessoas com certa frequência (dados pessoais, celular e endereço).
Responsividade	10 – Os funcionários são pontuais;
	11 – Os funcionários atendem e fornecem os serviços com rapidez;
	12 - Os funcionários estão dispostos a ajudar as pessoas que procuram a Defensoria Pública;
	13 - A comunicação no atendimento é feita de forma compreensível.
Segurança	14 – Os funcionários são educados e gentis;
	15 – Os funcionários têm conhecimento para responder as dúvidas das pessoas;
	16 - Os funcionários transmitem segurança ao explicar sobre o serviço prestado pela Defensoria Pública;
	17 - Me sinto seguro ao utilizar os serviços da Defensoria Pública.
Empatia	18 - A Defensoria Pública funciona em horários que são adequados para os cidadãos;
	19 - A Defensoria Pública tem como prioridade o melhor para as pessoas que procuram o serviço;
	20 - Os funcionários são compreensivos com as necessidades das pessoas que procuram o serviço;
	21 – Os funcionários tratam as pessoas de forma atenciosa;
	22 – Os funcionários demonstram interesse em atender as pessoas.

Resultado de atendimento	23 - Consegui que o meu pedido fosse levado à justiça;
	24 - Obtive êxito no meu processo;
	25 - Meu processo foi decidido de forma rápida.
Qual é o seu gênero?	Feminino
	Masculino
Qual é a sua idade?	Até 18 anos
	De 19 a 29 anos
	De 30 a 39 anos
	40 anos ou mais
Estado Civil	Solteiro (a)
	Casado (a)
	Divorciado (a)
	Convivente
Qual a sua renda familiar mensal?	Até R\$1000
	De R\$1000 a R\$2000
	De R\$2000 a R\$3000
	De R\$3000 a R\$5000
	Acima de R\$5000
Qual é o seu nível de escolaridade?	Ensino Fundamental (Concluído ou Incompleto)
	Ensino Médio (Concluído ou Incompleto)
	Ensino Superior (Concluído ou Incompleto)
	Pós Graduação (Concluído ou Incompleto)
Quantas pessoas moram com você?	Moro sozinho
	Uma a três
	Quatro a sete
	Acima de oito

Fonte: Autor (2020).