

ESTUDO DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS ELETRÔNICOS, PRESTADOS POR UMA PREFEITURA LOCALIZADA NO EXTREMO SUL DE SANTA CATARINA, ATRAVÉS DO SEU SITE.

Fagner Luiz do Canto Antônio¹

¹Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC

¹fagnerdc@gmail.com

Palavras-Chave: *Qualidade, Serviços, Website.*

INTRODUÇÃO

O presente trabalho foi desenvolvido com o objetivo de conhecer a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços eletrônicos, prestados por uma prefeitura localizada no extremo sul de Santa Catarina, através do seu *site*. Desse modo, o mesmo torna-se importante, pois será possível propor ações que ajudarão a organizar efetivamente alguns aspectos da estrutura da prefeitura, e focar a adoção de práticas modernas, que retornem informações precisas e de fácil acesso, para auxiliar na tomada de decisões e controle da qualidade dos seus serviços. Nesse sentido, para que fossem alcançados os resultados, foi utilizada uma pesquisa bibliográfica, de onde se identificou o modelo *webqual*, uma ferramenta criada, inicialmente, para a avaliação da qualidade de serviços derivados do comércio eletrônico (e-commerce), a partir de teorias que conceituam as variáveis em torno do uso das tecnologias da informação (LOIACONO; WATSON; GOODHUE, 2002). Mediante alguns estudos, detectou-se que ela é capaz de avaliar a satisfação dos clientes de qualquer *site* de serviços, quanto a alguns aspectos perceptíveis por eles, denominados dimensões que derivam de construtos considerados essenciais, para que haja a intenção de reuso da página (LOIACONO; WATSON; GOODHUE, 2007). Seguindo a mesma direção, Curi (2006) salienta que o instrumento, quando aplicado em âmbito gerencial, auxilia as empresas na verificação e comprovação da qualidade de um *site*, a partir das percepções dos usuários e, conforme os resultados, viabilizar ajustes e melhorias.

METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos se iniciaram com a aplicação de um questionário extraído do próprio modelo *webqual*. Porém, em certo momento, se fez necessário realizar algumas adaptações quanto ao número de questões o qual foi reduzido de 35 para 17, pois foi observada elevada rejeição em virtude da extensão da pesquisa. Apesar dessa redução ainda foi possível manter a abrangência de todas as dimensões que a ferramenta propõe. A mesma foi disponibilizada diretamente na página da prefeitura, disposta em um banner, onde os interessados podiam a qualquer momento acessar e participar da pesquisa. Esta alcançou uma população de 102 respondentes, sendo todos utilizadores do *website* em questão, no período correspondente a Abril e Maio do ano de 2011.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Primeiramente, a pesquisa visou traçar um perfil dos entrevistados, coletando as informações de gênero que continha as variáveis feminino (49%) e masculino (51%). Escolaridade, com os níveis que vão desde ensino fundamental incompleto até pós-graduação, onde se obteve como maioria os respondentes com nível superior incompleto (33%). Finalidade de utilização do *site*, que

trouxe como maioria, aqueles que o utilizam para uso próprio (67%). E também, frequência da utilização da página, onde predominaram os visitantes diários (36%). Em uma segunda parte do instrumento de coleta de dados estavam afirmativas referentes à percepção dos pesquisados. Nessa etapa se obteve um resultado com níveis de satisfação elevados na maioria das dimensões, apresentando alguns casos isolados de insatisfação acima do normal que merecem um pouco mais de atenção. Inclui-se nesse quadro, o aspecto que tange a interação com o *website*, o que demonstra que o mesmo não detém de uma ferramenta que possibilite a solicitação *online* de informações que os clientes não encontram na página. Enquadra-se também, a integração social e comunicação entre os usuários, o que explicita a escassez de recursos de comunicação que integrem os mesmos socialmente, tais como: fóruns, murais e *microblogs*. Além disso, há a necessidade da disponibilização de transações *online*, sendo que hoje as mesmas não existem nesta realidade. E por fim, chega-se à quantidade de serviços ofertada que ainda é pouca de acordo com a pesquisa.

CONCLUSÃO

Diante dos resultados alcançados são sugeridas algumas ações que visam minimizar os índices de insatisfação ocorridos. É necessário o envolvimento de todas as áreas e setores da prefeitura para que haja um esforço coletivo, com o intuito de disponibilizar eletronicamente o máximo de informações possíveis que venham a ser interessantes para os cidadãos, para que sejam atendidas as suas maiores necessidades de informação. Também nesse sentido, é importante que se disponibilize uma ferramenta no próprio *website* que funcione como um canal de comunicação entre população e governo. Para a integração social e comunicação entre os usuários, seria interessante criar um fórum de visitantes do *site*, nos moldes das redes sociais encontradas atualmente na internet, onde os contribuintes possam interagir uns com os outros e trocarem informações. Quanto às transações *online*, seria importante o incremento de alguns recursos para que a efetivação das mesmas ocorra totalmente *online*. Por fim, ao observar os resultados da pesquisa, constata-se que a ação a ser tomada que de fato alcança maior importância, é o aumento dos serviços eletrônicos da prefeitura, pois a mesma presta uma infinidade de serviços que exigem o deslocamento dos cidadãos até o estabelecimento, e quanto mais desses forem adaptados para a rede mundial de computadores, mais pessoas ficarão satisfeitas por receberem um serviço de maneira cômoda e com qualidade.

REFERÊNCIAS

CURI, Walter Romano. A Percepção dos Clientes Quanto à Qualidade dos Sites na Internet: aplicação e validação do modelo *webqual*. Dissertação de mestrado da UFMG. Belo Horizonte, 2006.

LOIACONO, Eleanor T.; WATSON, Richard T.; GOODHUE, Dale L. WebQual: An Instrument for Consumer Evaluation of Web Sites. **International Journal Of Electronic Commerce**. Nova Iorque. p.51-87. 2007.

LOIACONO. E. T.; WATSON, R. T.; GOODHUE, D. L. WebQual: a measure of site quality. **American Marketing Association**. p. 432-438. 2002.