



Sociedade e qualidade de serviços: direitos fundamentais das pessoas em situação de rua sob o enfoque teórico-metodológico Servqual

Marcelo Calderari Miguel e Rogério Zanon da Silveira *

Departamento de Administração e Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Espírito Santo, Av. Fernando Ferrari, 514, 29075-910, Vitória, Espírito Santo, Brasil. *Autor para correspondência. E-mail: rogerio.silveira@ufes.br

RESUMO. Este trabalho avalia a visão dos usuários do Centro de Referência Especializada para População em Situação de Rua (Centro Pop), de Vitória, em relação a qualidade dos serviços prestados, utilizando o método de Parasuraman, Zeithaml e Berry, o Servqual. Examina a Matriz Importância versus Desempenho como ferramenta para análise dos dados em relação às dimensões da qualidade: Confiabilidade, Empatia, Garantia, Receptividade e Tangibilidade. A metodologia deste estudo possui caráter descritivo-quantitativo com o uso do método de coleta survey. Os resultados obtidos nesta pesquisa evidenciam que os usuários consideram a dimensão Tangibilidade importante, mas, insatisfatória em termos da infraestrutura precária e mobiliário sucateado. As considerações finais trazem uma reflexão acerca da importância e da validade do método Servqual na esfera pública e sobre sua utilização como ferramenta para a tomada de decisão na gestão de serviços, corroborando com as ações de resgate da cidadania e consolidação dos direitos humanos.

Keywords: qualidade em serviços, territorialidades, socialização, direitos humanos.

Company and service quality: fundamental rights of persons in street situation in approach the theoretical-methodological Servqual

ABSTRACT. This study evaluates the views of users of Specialized Reference Center for Population Homeless (Pop Center) Victory over the quality of services, using the method of Parasuraman, Zeithaml and Berry, the Servqual. Examines the Importance Matrix X Performance as a tool for data analysis in relation to the dimensions of quality: Reliability, Empathy, Warranty, Responsiveness and Tangibility. The methodology of this study has descriptive and quantitative approach, using the survey collection method. The results obtained in this study evidence that users consider important Tangibility dimension but unsatisfactory in terms of the poor infrastructure and scrapped furniture. The final considerations bring a reflection on the importance and validity of the method servqual in the public sphere, and its use as a useful tool for decision making in service management; corroborating as the redemption of shares of citizenship and consolidation of human rights.

Palavras-chave: quality services, territorialities, socialization, human rights.

Introdução

O seguinte problema é abordado neste artigo: quais são as expectativas e percepções das pessoas atendidas pelo Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP¹) de Vitória acerca dos serviços ofertados? O objetivo principal da pesquisa é avaliar essas expectativas e percepções, bem como apresentar a abordagem teórico-metodológica *Servqual* como instrumento capaz de aferir a relevância das dimensões da qualidade. Os serviços prestados e as contribuições relevantes dessa ferramenta podem servir para um possível aprimoramento dos programas (ações e

projetos), readequação de políticas públicas e, ainda, acooçoar o respeito pelos direitos humanos.

O enquadramento de População em Situação de Rua (PSR) é apresentado no Decreto nº 7.053/2009² (Brasil, 2009b), que regulamenta a Política Nacional para a População em Situação de Rua (PNPR) e define essa população como:

[...] o grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que

¹ O Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP), previsto no Decreto nº 7.053/2009 e na Tipificação nacional de Serviços Socioassistenciais, constitui-se em unidade de referência da PSE de Média Complexidade, de natureza pública e estatal

² O Decreto nº 7.053/2009 aponta a articulação das políticas públicas e a participação da sociedade civil na elaboração, acompanhamento e monitoramento; visa a avaliação e aproveitamento das potencialidades e recursos (locais e regionais) para o desenvolvimento e aprimoramento das ações, a melhoria da qualidade, a democratização do acesso e fruição dos espaços e serviços de modo a resguardar a observância aos direitos humanos (Brasil, 2009b).

utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória (Brasil, 2009b, p. 16).

Nessa via, são apresentadas reflexões em prol da PSR e das visibilidades e outros sentidos que as imagens urbanas suscitam naqueles cidadãos. No estado do Espírito Santo, alguns estudos pontuais (Faria & Machado, 2004; D'ávila, 2010; Kunz, 2012; Marins, 2013; Santos, Macedo, Mendes, & Neves, 2013; Araújo, 2014; Kunz, Heckert, & Carvalho, 2014; Tiengo, 2016; Cunha, Garcia, Silva, & Pinho, 2017) buscaram conhecer melhor esse público (que já recebeu várias denominações nos últimos anos, tais como: mendigos, mendicantes, moradores de rua, pedintes, população de rua, sofredores de rua, trecheiros, dentre outras).

Mediante a literatura consultada, vemos a PSR como um fenômeno multifacetado e multidimensional. Primeiramente, é necessário destacar que 'a rua' pode ser apenas um momento na vida dessas pessoas. Este estudo adota o termo (e sigla) PSR, admitindo que tal perspectiva remete a uma condição situacional (ponto de partida para uma possível transformação social de credores de direitos) que pode ser transfigurada perante a construção de novos projetos de vida. Conforme relata Resende (2008), não classificar as pessoas como "de rua" e sim como "em situação de rua" é essencial para entender o problema numa ótica sócio-econômico-política e não como um estado definitivo. Ressalte-se, também, que a PNPR, nos incisos IX e X do artigo 6º, admite ações educativas para superar preconceitos, capacitar servidores públicos para melhoria da qualidade e democratizar o acesso e fruição dos espaços e serviços (Brasil, 2009).

A Política Nacional para a População em Situação de Rua, instituída pelo Decreto nº 7053/2009, estabelece princípios e diretrizes que devem nortear o poder público na proteção aos direitos daqueles que vivem nas ruas. A lei determina que seja respeitado o direito à igualdade e equidade, à dignidade da pessoa, à convivência familiar e comunitária, à valorização e respeito à vida e à cidadania, o atendimento humanizado e universalizado e o respeito às condições sociais e diferenças de origem, raça, idade, nacionalidade, gênero, orientação sexual e religiosa.

A partir desses pressupostos, é preciso compreender que uma Política de Estado para a avaliação dos serviços de qualidade evidencia objetivos e ações com vistas a uma estruturação intersetorial do Centro POP em prol da efetividade e da qualidade nos serviços ofertados (Brasil, 2011b).

Tal centro tem uma função social e educativa, expressa em um espaço de referência para o convívio grupal, social e para o desenvolvimento de relações de solidariedade, afetividade e respeito. Na atenção ofertada por esse serviço, deve-se proporcionar vivências para o alcance da autonomia, estimulando a organização, a mobilização e a participação social (Brasil, 2011a).

A escolha do Centro Pop de Vitória como escopo da pesquisa se deu pela carência de estudos acerca dessa temática (avaliação da qualidade dos serviços, porta de entrada para adultos em situação de rua) e pela noção de que as políticas públicas ainda estarem aquém das expectativas. Ademais, dados apontam que a crise econômica trouxe como consequência direta o aprofundamento da pobreza, de forma a contribuir para o aumento dessa população. Em Vitória, regiões como o Centro da Capital representam bem essa realidade (CBN Vitória, 2017), além de outras.

Destaca-se, ainda, a pertinência desta pesquisa como canal de difusão de novos conhecimentos sobre o assunto e de ampliação de análises que contemplem essa temática (PSR). Como reporta Guindani et al. (2014), esse campo de estudo configura e congrega experiências pouco difundidas e exploradas. Já no que tange a escolha da cidade de Vitória como *locus* privilegiado de análise justifica-se, por ser o município que os pesquisadores residem e onde desenvolvem ações extensionistas com a Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), definido-se essa escolha pelo critério de acessibilidade.

Em consonância, a metodologia utilizada exigiu um delicado processo de abordagem, que obteve consultoria de especialistas no tema e de Agentes de Serviço Especializado em Abordagem Social na capital. Para a realização da pesquisa foi selecionada amostra não probabilística, intencionalmente constituída pela Secretaria Municipal de Assistência Social (Semas) – já que a PSR apresenta números flutuantes, ou seja, que mudam ao longo do tempo. Acrescente-se que a escolha da amostra se deu pelo critério de conveniência.

O *gap* da literatura que essa pesquisa procura sanar reporta à construção e/ou à reestruturação de um modelo de Análise da Qualidade de Serviços, tendo como premissa o foco no cidadão, na indução do controle/progresso/refinamento social das instituições (que atuam na efetivação dos direitos sociais). Assim, essa análise não somente favorece a construção de um ambiente aderente à gestão de qualidade, mas também promove a ampla participação ao ouvir quem de fato utiliza os serviços. Uma visão mais ampla e multifacetada

permite um diagnóstico transparente, firmando uma sociedade agregadora em consonância com o perene desafio de ampliar as políticas públicas. Nesse sentido, buscou-se não simplificar ou isolar o fenômeno estudado e sim compreendê-lo a partir de suas dinâmicas locais, contextos, processos e cidadãos envolvidos.

A adoção do método *Servqual* neste trabalho constitui desafio. O método se inseriu paulatinamente como instrumento avaliativo³ em instituições educacionais e entidades de saúde, porém, não se tem notícia de sua aplicação em relação aos serviços de Proteção Básica e Proteção Especial do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Logo, é possível imaginar que o monitoramento e a avaliação sobre a qualidade desses serviços provêm de informações fornecidas por gestores no Censo SUAS e, sendo assim, não há informações a respeito da percepção desses usuários quanto aos serviços e benefícios assistenciais.

Destacamos, em consonância com os Direitos Humanos, que o Decreto nº 7053/2009 traz os parâmetros à implementação da Política Nacional para a População em Situação de Rua (PNPR) e institui o Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política Nacional para a População em Situação de Rua (CIAMP Rua) – o qual, dentre outras atribuições, é responsável por acompanhar e monitorar tal política, buscando assegurar sua intersetorialidade (Brasil, 2009).

O escopo deste trabalho se justifica pela relevância das discussões em torno da ‘qualidade de serviços’ e as possibilidades de contribuir, especificamente, para a melhoria e a popularização dessas unidades. No que tange à relevância, procura-se mostrar a importância da avaliação nos espaços da Assistência Social, ao fornecer subsídios para promoção de futuros parâmetros, diálogos e políticas públicas.

Nas considerações finais, apresentamos uma análise de toda a pesquisa realizada e repostas a pontos pertinentes das percepções e expectativas dos usuários sobre o serviço ofertado, assinalando a relevância das dimensões Tangibilidade, Confiabilidade, Receptividade, Garantia e Empatia. O fio condutor dessa análise é a interpretação dada pelos usuários acerca da qualidade dos serviços fornecidos, de forma que essa ótica possa revelar um panorama geral da qualidade dos serviços especializados ofertados à População em Situação de Rua no Centro POP (Vitória/ES).

³ O artigo procura preencher e apresentar de ‘novo’ (em relação ao que já existe e foi publicado na literatura da área) uma avaliação do Centro POP tendo em foco a participação dos usuários do(s) serviço(s) ofertado(s).

Revisão da literatura

Na atualidade, as mudanças são cada vez mais rápidas e a preocupação com a qualidade de bens e serviços é ainda maior. A questão da qualidade sempre esteve presente na vida do homem, evoluindo à medida que suas relações sociais e econômicas se tornam mais complexas (Abell, 1995; Sobral & Peci, 2013; Las Casas, 2017). Mais do que uma simples evolução do conceito de Qualidade em Serviços, a questão da qualidade implica num processo contínuo e recorrente com um aumento progressivo da sua importância na economia mundial, tornando-se um fator preponderante.

Em linhas gerais, os autores Davis, Aquilano e Chase (2001) afirmam que qualidade é a filosofia de gestão que se preocupa em conseguir o pleno atendimento das necessidades e a máxima satisfação das expectativas dos clientes em relação à organização. A qualidade de um produto tangível ou intangível é o que vai proporcionar a satisfação do cliente e, por consequência, o sucesso de uma instituição (Las Casas; 2017). Seguindo nessa linha, Costa Filho (2012, p. 18) afirma que: “[...] conhecer a qualidade de serviços pelo ponto de vista dos clientes é essencial para tomada de decisões sobre as ações da gestão das organizações”.

Conceitualmente, o termo qualidade pode ser definido de distintas formas. Neste estudo, escolheu-se o conceito de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985). Para esses autores, qualidade é a diferença entre as expectativas (o esperado) dos clientes sobre o serviço a receber e suas percepções (o percebido) sobre o serviço efetivamente entregue (Mello, Costa Neto, Turrioni, & Silva 2010). Portanto, é necessário atender a critérios desejáveis por aqueles que o recebem; sendo assim, a qualidade dos serviços prestados pelo Centro Pop depende de conhecimento das expectativas e das necessidades de seus usuários.

Baseadas nessa premissa (...) a ‘qualidade do serviço’ é avaliada calculando-se a diferença (*gaps*) entre o que o cliente espera e o que ele realmente percebe. Posteriormente, seus autores realizaram um refinamento da ferramenta (Parasuraman, Berry e Zeithaml, 1991), estruturando-a em três seções. A primeira e terceira seções propõem 22 questões para a avaliação das expectativas e das percepções, respectivamente. A segunda seção questiona o cliente sobre a importância de cada dimensão da qualidade (tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia e empatia). No final, a avaliação da qualidade do serviço é obtida pela comparação dos valores das expectativas e das percepções (Mello et al., 2010, p. 177, grifo nosso).

A qualidade percebida do serviço é resultado entre a comparação das percepções com as expectativas dos clientes e apresenta-se dessa forma como uma sumária confrontação da diferença entre expectativas versus percepções proeminentes. Assim, o que se espera do serviço, ou seja, a expectativa do usuário em relação ao serviço, figura como elemento mais importante para identificar os atributos dos serviços que são mais valorizados pelos usuários (Miguel & Freire; 2016; Miguel & Silveira; 2017). Essa abordagem *Servqual* (*Service Quality Gap Analysis*) considera as expectativas dos clientes em relação a um determinado serviço frente à percepção de qualidade do serviço recebido. Os critérios de avaliação aplicados levam em consideração as brechas, as lacunas, os hiatos (*gaps*) que são as diferenças entre as expectativas dos clientes e o que é realmente oferecido (Parasuraman et al., 1985) – logo, a diferença entre o serviço desejado e o encontrado.

Segundo Freitas, Bolsanello e Viana (2008), os *gaps* representam o resultado da aplicação do método *Servqual*, sendo que, quanto mais negativos estes, mais críticos e maior prioridade demandam.

Este modelo avalia a discrepância entre a expectativa do cliente em relação ao serviço e a percepção do desempenho. Esta diferença é baseada em cinco lacunas (*Gaps*), cujas características são:

- *Gap 1* – Lacuna entre as verdadeiras expectativas do consumidor e a percepção dessas expectativas pelos gerentes.
- *Gap 2* – Lacuna entre a percepção gerencial acerca das expectativas dos clientes e a tradução dessa percepção em normas e especificações (padrões) para atender às expectativas dos clientes.
- *Gap 3* – Lacuna entre as normas e especificações (padrões) e o serviço efetivamente fornecido ao cliente.
- *Gap 4* – Lacuna entre o serviço realmente prestado e a comunicação externa.
- *Gap 5* – Lacuna entre o serviço prestado e o serviço percebido, sendo a resultante final em função dos outros quatro *Gaps* (Guarienti, Poll, Bresolin, & Godoy, 2006, p.3).

Os *gaps* são grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços (Berry & Parasuraman, 1992). E para se chegar a julgamento avaliativo sobre a qualidade do serviço prestado, Parasuraman et al., (1985) constataram que os clientes utilizam os mesmos critérios, independentemente do tipo de serviço considerado e, assim, dentre os dez fatores determinantes da qualidade, estes autores estruturam cinco dimensões: tangibilidade (*tangibles*),

confiabilidade (*reliability*), sensibilidade/receptividade (*responsiveness*), segurança/garantia (*assurance*) e empatia (*empathy*).

- ‘Confiabilidade’: A capacidade de prestar o serviço prometido de modo confiável e com precisão.
- ‘Tangíveis’: A aparência física de instalações, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação.
- ‘Sensibilidade’: a disposição para ajudar o cliente e proporcionar com presteza um serviço.
- ‘Segurança’: O conhecimento e a cortesia de empregados e sua habilidade em transmitir confiança e confiabilidade.
- ‘Empatia’: A atenção e o carinho individualizados proporcionados aos clientes (Berry & Parasuraman, 1992, p. 30, grifos nossos).

Procedimentos metodológicos

O ambiente analisado compreende o Centro de Referência Especializado de Assistência Social para População de Rua (Centro Pop), que foi instituído pela prefeitura municipal de Vitória/ES por meio da Lei nº. 7.101, em 28 de setembro de 2007 (Vitória, 2007), no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e em consonância com as alterações na organização da Assistência Social (Lei Nº 11.258) (Brasil, 2005) e as diretrizes advindas do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS⁴.

De acordo com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a proteção social especial deve atender, por meio de serviços de *abrigamento*, pessoas que, por vários motivos, não contam mais com proteção de suas famílias. Em Vitória, são seis espaços de acolhida, mas o escopo desta pesquisa centra-se no Centro-Pop (que é a porta de entrada para adultos em situação de rua na rede da proteção social especial). A unidade (Centro POP) deve ofertar o Serviço Especializado para PSR e também pode oferecer o Serviço Especializado em Abordagem Social (Brasil, 2011a) conforme ocorre em Vitória. As ações desenvolvidas pelo Centro Pop e pelo Serviço Especializado para PSR devem ser realizadas em conjunto com as demais políticas da assistência social e órgãos de defesa de direitos (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura [UNESCO], 2005). Essas ações devem levar em conta também políticas públicas voltadas à saúde; educação; previdência social; trabalho/renda; moradia; cultura; esporte; lazer; segurança alimentar e nutricional; de modo a compor um conjunto de ações públicas de promoção de direitos que possam conduzir a impactos mais

⁴ Recentemente alterado na Medida Provisória (16) para Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA) – órgão que visa às políticas nacionais de desenvolvimento social; de segurança alimentar e nutricional; de assistência social, cidadania e renda e; orçamentos de instituições do ‘Sistema S’ (SESI, SESC, SEST).

efetivos no fortalecimento da autonomia e das potencialidades dessa população, visando a construção de novas trajetórias de vida (Brasil, 2011b, p. 18).

O Centro Pop é um serviço voltado para pessoas maiores de dezoito anos em situação de rua que se encontram em vulnerabilidade social e com vínculo familiar fragilizado e/ou rompido. Tem como objetivo proporcionar a reintegração pessoal, social e familiar a essas pessoas, ao garantir condições básicas de sobrevivência e cidadania por meio de ações que possibilitem autonomia, participação e fortalecimento dos laços afetivos nas relações pessoais (Brasil, 2011a).

[...] o Centro de Referência Especializado de Assistência Social para População de Rua (Centro-Pop), que funciona como porta de entrada para adultos em situação de rua da rede da proteção social especial, tendo como finalidade principal a acolhida imediata deste público. Com capacidade para atender 100 pessoas por dia [...] está localizado na Avenida Dário Lourenço de Souza, s/n, Mário Cypreste. O horário de funcionamento é: de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h (Prefeitura Municipal de Vitória [PMV], 2016).

Tipo de pesquisa e técnica empregada

No que diz respeito à escolha da metodologia a ser adotada na pesquisa, foi empregada a abordagem teórico-metodológica *Servqual*. Denominamos o *Servqual* como uma abordagem teórico-metodológica porque nos fornece um *corpus* teórico acerca de inúmeros conceitos, tais como: dimensões da qualidade, satisfação, percepção, expectativa, diagnóstico de serviços, entre outros. Além disso, apresenta uma metodologia científica capaz de levar à concretização de análises que tenham como objeto de estudo⁵ a satisfação dos usuários dos serviços prestados por qualquer instituição. Coerente com essa escolha metodológica, a técnica de investigação empregada foi a de pesquisa de levantamento de dados (*survey*), tendo em pauta uma abordagem quantitativa e objetivos exploratórios-descritivos.

O critério de escolha da PSR, que foi objeto da aplicação do questionário, se deu por conveniência e pela orientação de se efetuar um levantamento mais abrangente possível, já que o público-alvo da pesquisa compreende um grupo populacional heterogêneo, multidiversificado, migratório e em vulnerabilidade social, lembrando aos participantes as implicações práticas e os sumários riscos da

pesquisa. Os critérios de inclusão do estudo englobam cidadãos em situação de rua maiores de 18 anos que tenham utilizado os serviços do Centro Pop em Vitória-ES. Em relação aos critérios de exclusão, não foram entrevistadas as pessoas que não recorreram aos serviços do Centro Pop e/ou que apresentassem aparente alteração da lucidez (por drogas ou substâncias psicoativas) que pudessem prejudicar a qualidade da inquirição (e suas implicações ou repercussões éticas) – esse rol abrange os relativamente e absolutamente incapazes ao exercício dos atos da vida civil.

Partiu-se da premissa de que há tendência de maior concentração da PSR em espaços urbanos que apresentam em sua paisagem elementos que podem causar aglutinação e/ou estranhamento sobre essa população. Inicialmente, para facilitar a identificação dos moradores de rua, as entrevistas foram realizadas no final da tarde⁶, quando essas pessoas estavam se recolhendo. Foram estabelecidos para os entrevistadores roteiros de percursos pré-definidos na cidade.

Neste trabalho foi utilizado como instrumento de pesquisa um questionário semiestruturado, aplicado entre os dias 6 e 27 de junho de 2016, entre 17 e 22h. Os respondentes foram pessoas que utilizam ou utilizaram serviços do Centro Pop de Vitória. O roteiro de perguntas possuía vinte questões fechadas, elaboradas e distribuídas entre as cinco dimensões da qualidade do método *Servqual* (tangibilidade, confiabilidade, receptividade, garantia e empatia) e uma questão aberta. Para avaliar o grau de expectativas e percepção, as vinte e duas questões foram desenvolvidas com base na Escala Psicométrica de *Likert*.

Em convergência com Crossno, Berkins e Gotcher (2001), preferiu-se utilizar o termo ‘importância’ no lugar do termo ‘expectativas’ proposto pelo método *Servqual*, uma vez que essa abordagem teórico-metodológica permite ajustes e para que tal mudança pudesse implicar em clareza: é mais fácil para o participante entender: ‘o quanto o atendimento é importante para você’ do que ‘qual a sua expectativa em relação ao atendimento’. Pela mesma razão, o termo ‘percepção’ foi substituído por ‘satisfação’ na esquematização das questões.

A PSR abordada deveria assinalar uma opção entre 1 e 5 da escala *Likert* para o item ‘importância’ (sendo que na escala 1=menos importante e 5=muito importante) e também para o item

⁵ Tal abordagem torna viável avaliar a qualidade num cenário em que os serviços prestados ‘podem variar’.

⁶ Inicialmente, para facilitar a identificação da PSR, as entrevistas foram, a princípio, realizadas no período pré noturno, quando as pessoas estavam se recolhendo. Os roteiros de pesquisa foram feitos a partir de informações de concentração de moradores, fornecidas pelo Serviço Especializado em Abordagem Social, comunidade local, entidades que trabalham com esta população e informações dos próprios moradores.

'satisfação' (sendo que na escala 1=insatisfeito e 5=muito satisfeito). O procedimento de coleta de dados se deu de forma aleatória nas ruas do município, numa distribuição dentro de um raio de 10 km⁷ a partir do centro, de modo a abranger mais dez bairros: Bento Ferreira, Enseada do Suá, Ilha de Santa Maria, Ilha do Príncipe, Jucutuquara, Mario Cypreste, Parque Moscoso, Praia do Canto, Santa Lúcia e Vila Rubim.

Em suma, os entrevistados responderam às perguntas com base em suas expectativas (desejo) e, em uma segunda etapa, com base no serviço que receberam (desempenho). Para tanto, o questionário foi constituído por 22 sentenças: 1, 2, 3 e 4 questões refere-se a dimensão tangibilidade; 5, 6, 7, 8 e 9 referem-se à confiabilidade; 10, 11, 12 e 13 à receptividade; 14, 15, 16 e 17 à garantia e, por fim, as sentenças 18 a 22 referem-se à empatia (Quadro 1).

Quadro 1. Distribuição das dimensões Servqual.

| Itens | Tangibilidade | Confiabilidade | Receptividade | Garantia | Empatia |
|--|------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|
| Aspectos tangíveis | Questões 1-2-3-4 | | | | |
| Confiabilidade | | Questões 5-6-7-8-9 | | | |
| Presteza/Sensibilidade | | | Questões 10-11-12-13 | | |
| Competência, cortesia, credibilidade e segurança | | | | Questões 14-15-16-17 | |
| Acessibilidade, comunicação, compreensão e conhecimento do cliente | | | | | Questões 18-19-20-21-22 |

Fonte: Adaptado de Parasuraman et al. (1985).

Resultados e discussão

Um total de 44 respostas foi coletado, superando em três vezes a amostra estatisticamente estabelecida para o estudo, que deveria ser de, no mínimo, 14 entrevistados. Foram considerados apenas os questionários que tinham a resposta 'Sim' à questão: 'Você já utilizou alguma vez o Centro de Referência Especializado para PSR (Centro POP) de Vitória do Bairro Mário Cypreste?', uma vez que o modelo *Servqual* exige certo conhecimento e/ou experiência prévia com o serviço a ser avaliado.

Quanto ao gênero dos que participaram da pesquisa: 11 (25%) eram femininos; 29 (65,91%)

masculinos e 4 (9,09%) declararam outro. Em termos de faixa etária: 30 participantes (68,18%) têm entre 18 e 39 anos e 14 (31,82%) têm 40 anos ou mais. Quanto a etnia declarada: 22 (50%) se autodeclararam negros ou pardos; 11 (25%) declararam ser brancos e outros 11 (25%) dos entrevistados não souberam ou não quiseram sugerir etnia.

Quanto ao período de permanência das PSR nas ruas: 11 (25%) dos participantes reportaram até 02 (dois) anos nas ruas; 24 (54,55%) dos respondentes citaram ter entre 2 (dois) e 5 (cinco) anos de permanência e 9 (20,45%) dos participantes informaram ter mais de 5 (cinco) anos de vivência contínua nas ruas. Quanto à procura do Centro Pop de Vitória: 22 (50%) declararam que buscavam obter passagens rodoviárias, documentos, bolsas, auxílios ou amparo social; 16 (36,36%) reportaram buscar atendimento psicossocial, serviços de saúde ou tratamento da dependência química (álcool ou drogas) e 6 (13,64%) revelaram buscar entretenimento, inserção na vida comunitária e cursos.

Sobre questão dos motivos de permanência nas ruas: 18 (40,91%) dos participantes assinalaram que estão nessa condição devido à problemática da dependência química (álcool ou drogas); 14 (31,82%) apontaram motivos de violência, brigas e agressão na esfera familiar (doméstica); 9 (20,45%) sugerem ter 'vínculo com a rua' e/ou estar na condição de desemprego e 3 (6,82%) dos entrevistados não souberam ou não quiseram sugerir causas.

Importância e satisfação

Uma análise dos resultados permite identificar os itens mais importantes (expectativa) para a maioria dos participantes: "Os funcionários demonstram respeito e cordialidade [...]" obteve 86,36% das respostas e 'Os funcionários têm interesse sincero em ajudar', 81,82%. Ainda em relação à importância, os itens da pesquisa receberam dos participantes uma pontuação que variava entre 4,43 e 4,90 de uma escala de cinco pontos. Isso sugere que os fatores selecionados para a pesquisa são de fato relevantes para usuários do Centro Pop.

Entre os itens indicados como de 'maior satisfação', o primeiro deles, com 88,64 % das respostas, foi 'a equipe oferta atenção individual/personalizada'. Ainda em relação à satisfação (percepção), os participantes atribuíram às questões uma pontuação que variava entre 4,00 e 4,77 de uma escala de cinco pontos, apontando uma pequena diferença entre a importância e a satisfação

⁷ Partiu-se da premissa de que esse perímetro de um círculo de 10 Km (a partir do centro da metrópole) abarca maior concentração da PSR na paisagem urbana e seus *point*, conforme cita um dos entrevistados. A região central em geral reúne uma extensão de recursos, serviços e possibilidades de toda ordem - assim, tal zona tende a ser mais buscada por pessoas em situação de vulnerabilidade que carecem de oportunidades de trabalho e procuram condições mais favoráveis para a sua sobrevivência.

dos serviços. Entretanto, os itens que obtiveram uma pontuação menor podem representar aspectos a serem melhorados nos serviços ofertados pelo Centro Pop. Entre eles estão a 'Instalações físicas adaptadas às necessidades dos usuários' e 'Os horários de operação está conveniente para todos', com respectivamente 13,64 e 18,18% das respostas marcadas entre 'insatisfeito' e 'pouco satisfeito'.

A Tabela 1 apresenta a média da pontuação (em uma escala de 1 a 5) recebida pelos indicadores da qualidade de serviço no que se refere à importância e satisfação, agrupados por dimensão:

Tabela 1. Importância e Satisfação por Dimensão.

| Dimensão | Importância | Satisfação |
|----------------|-------------|------------|
| Empatia | 4,61 | 4,09 |
| Garantia | 4,52 | 4,00 |
| Receptividade | 4,90 | 4,77 |
| Confiabilidade | 4,43 | 4,32 |
| Tangibilidade | 4,89 | 4,18 |

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

As dimensões determinantes da qualidade do serviço apontadas nesse presente estudo assinalaram a dimensão Receptividade como sendo a preferida pelos participantes da pesquisa. Receptividade, para o método *Servqual*, pode ser interpretada como a disposição dos funcionários para ajudar o cliente e prover um serviço com rapidez de resposta e presteza (*responsiveness*).

Análise de *gaps* e quadrante

Segundo Brito e Vergueiro (2011), há uma segunda maneira para apresentar os resultados de pesquisas que usam o método *Servqual*. Análise de *Gaps* compreende o diagnóstico destes apurado pelas questões das dimensões da qualidade. Para o cálculo dos *Gaps*, utiliza-se a seguinte fórmula: $Gap = satisfação - importância$

Para calcular as médias, as pontuações (de 1 a 5) de cada questão foram somadas e depois divididas pelo número total de respondentes (95) tanto para a satisfação quanto para a importância. A seguir foi calculada a diferença entre as duas, obtendo-se, assim, o *gap* por questão. Com essa medida é possível verificar que o grau de exigência do público pesquisado é alto. Já os estudos de Nitecki e Hernon (2000) indicam que as pontuações de *gaps* entre 0 e -1 não superam as expectativas, porém, podem atender ao que os usuários realmente esperam de um serviço de qualidade. Pode-se, então, dizer que PSR de Vitória/ES percebe positivamente a qualidade dos serviços prestados.

Para o cálculo dos *gaps* por dimensão foram somadas as médias das questões de cada dimensão e

divididas pelo total de questões de cada dimensão do questionário da pesquisa. Por exemplo, para o cálculo dos *gaps* da dimensão Receptividade, foram somadas as médias das pontuações das questões relativas a esta dimensão e depois divididas por cinco, que era o número das questões relacionadas a ela. A Figura 1 apresenta os *gaps* por dimensão:

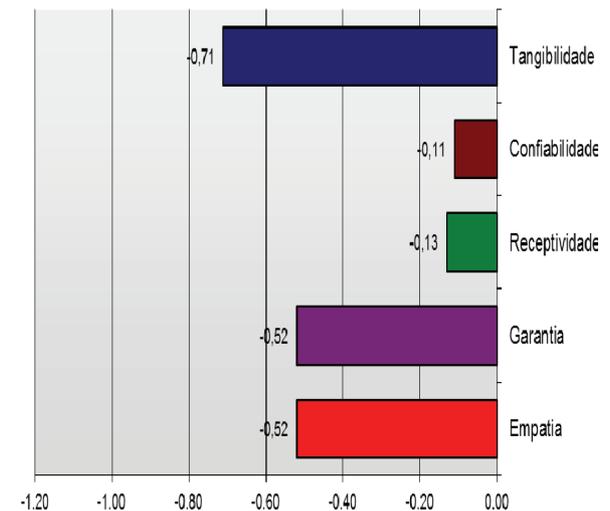


Figura 1. *Gaps* por dimensões.

Fonte: Dados da pesquisa

A partir da Figura 1 pode-se deduzir que no item com o maior *gap*, maior é a lacuna entre o serviço esperado (desejado) e o serviço percebido (resultado direto da efetiva prestação do serviço). Estes *gaps* são grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços (Parasuraman et al., 1985).

Já a Matriz de Análise de Importância X Desempenho (quadrante) constitui-se uma ferramenta teórico-metodológica para que a instituição tenha uma visão estratégica sobre quais os atributos que deveriam melhorar para tornar-se mais competitiva no mercado; sendo assim, podemos dizer que a análise de quadrantes é uma boa forma de se apresentar os resultados do método *Servqual*. Nitecki e Hernon (2000) e recomendam-na porque propicia uma correlação gráfica que facilita a visualização dos dados.

Ao aplicar a análise de quadrante, verifica-se informações bastante interessantes sobre o serviço prestado pelo Centro POP de Vitória/ES e, nessa pesquisa ocorreu uma concentração no quadrante 1 (manter) de todos os vinte atributos da qualidade. Isso sugere que os clientes veem todos os atributos da pesquisa como importantes e bem desempenhados pela instituição, como pode ser vislumbrado na Figura 2.

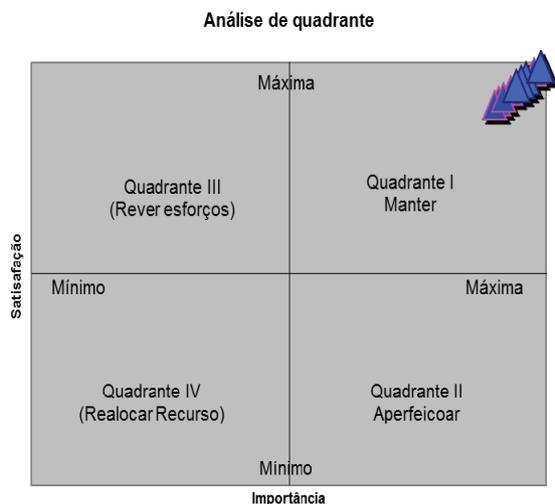


Figura 2. Análise de quadrantes.

Fonte: elaborado pelos autores

Considerações e recomendações

Avaliar a qualidade dos serviços prestados sob a ótica da clientela expressa a possibilidade escutar pessoas que se encontram na situação PSR nas ruas da capital capixaba, e ao mesmo tempo conceder visibilidade às instituições que promovem os direitos humanos. Como ressalta Paiva et al. (2016), é importante que a população em situação de rua adquira visibilidade. É nesse sentido que o governo do Espírito Santo mantém a Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos (Seadh) e a capital do Estado, a Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS) da Prefeitura Municipal de Vitória.

Adotamos neste trabalho a concepção de PSR, compreendendo aqueles segmentos sociais que em comum possuem a característica de estabelecer no espaço público da rua seu palco de relações privadas (Brasil, 2009). Como nos lembra Guindani et al. (2014), a questão das populações em situação de rua é um fenômeno complexo e multidimensional e, nos grandes centros urbanos, apresenta processos heterogêneos em suas configurações, formas de expressões e de percepções por parte da sociedade.

O Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro Pop) é uma unidade da Assistência Social que tem por finalidade garantir atendimento à população adulta em situação de rua e a oferta de atividades voltadas para o fortalecimento comunitário e a sociabilidade, de modo a possibilitar a esses indivíduos novos projetos de vida (Brasil, 2009). O Centro Pop, a Hospedagem Noturna, o Albergue do Migrante, o Creas, a Casa Lar, a Casa República, a Escola da Vida, o Consultório na Rua, o Conselho Tutelar, o programa ‘Onde Anda Você?’, o programa ‘Crack, é

possível vencer’ e o disque ‘Fala Vitória 156’ são questões pertinentes a esse cenário.

Este estudo foi realizado tendo como objetivo principal avaliar a qualidade dos serviços prestados no Centro POP de Vitória/ES sob a ótica de seus frequentadores. Por meio dessa pesquisa foi possível constatar que os entrevistados da PSR percebem positivamente a qualidade dos serviços prestados na unidade de Mário Cypreste. A diferença entre importância e satisfação foi mínima, indicando que o Centro Pop está muito perto de atingir as expectativas de seus usuários. Sendo assim, o gestor dessa unidade pode colaborar no processo de autoavaliação institucional, identificando e testando metodologias para avaliar seus serviços e melhor compreender as expectativas dos usuários em relação aos serviços ofertados. A partir desse conhecimento, a visão dos usuários passa a fazer parte da tomada de decisões, garantindo, dessa maneira, vantagem e qualidade para a instituição como um todo.

Esta pesquisa, realizada para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Assistência Social (Semas) no Centro POP de Vitória/ES, a exemplo de outros estudos realizados em Municípios Saudáveis (política desenvolvida pela Organização das Nações Unidas com objetivo de promover a qualidade de vida nos municípios), mostrou que o método *Servqual* é apropriado para avaliar a qualidade a partir das percepções e expectativas dos usuários. Além disso, essa abordagem teórico-metodológica pode se tornar uma ferramenta útil para a gestão e a tomada de decisões, pois permite evidenciar os pontos fracos e fortes das organizações, uma vez que gera informações sob a ótica dos seus clientes.

[...] *servqual* é uma escala concisa de múltiplos itens com boa confiabilidade e validade que as organizações podem usar para compreender melhor as expectativas e percepções dos seus clientes para com o serviço. O instrumento foi desenvolvido para ser aplicável em um ‘vasto espectro de serviços’. Assim, ele fornece um roteiro básico, através das suas declarações de expectativas/percepções, para cada uma das cinco dimensões da qualidade do serviço (tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia e empatia). O roteiro, quando necessário, pode ‘ser adaptado ou completado’ para se ajustar às características ou necessidades específicas da pesquisa para a organização (Mello et al., 2010, p. 116, grifo nosso).

Pode-se também indicar como ponto positivo o fato de que esse método, utilizado neste caso para avaliar o grau de satisfação da PSR, ‘aproxima’ essas organizações de seus clientes. Por isso, a avaliação deve ser constante e ter como meta a captação de

nuanças das necessidades dos usuários e da instituição, visando a implementação das melhorias percebidas pelo estudo realizado. Portanto, é necessário que as instituições estruturem processos contínuos para monitorar as percepções dos clientes sobre a qualidade dos serviços oferecidos.

O tema não foi esgotado e outras reflexões podem ser propostas. Sugerimos explorar mais a parte qualitativa da abordagem teórico-metodológica *Servqual* a fim de promover um diagnóstico minucioso da ambiência, bem como a utilização de outros métodos como o modelo *Servperf* (baseado somente na percepção de desempenho dos serviços). Nesse sentido, possíveis desdobramentos podem fundamentar uma continuidade nessa linha de pesquisa. Ainda assim, os interessados em replicar este tipo de pesquisa devem compreender que a avaliação é um fim em si e, portanto, somente deve ser realizada com objetivos bem definidos com intuito de responder questões específicas e reunir dados que permitam aperfeiçoar a gestão do processo de desenvolvimento de serviços e dos direitos humanos.

Observou-se que, nos bairros de Santa Lúcia, Bento Ferreira e Ilha do Príncipe, há uma concentração de PSR usuária de crack e, dessa forma, um aprofundamento das ações paliativas se faz necessário a fim de aquilatar os acometimentos de problemas de dependência química e melhorar os Determinantes Sociais da Saúde (DSS) e seus fatores de risco à comunidade.

Nas entrevistas com a PSR, durante os vinte e um dias de pesquisa, o público-alvo apontou diversas formas de exclusão social, seja em relação à família, à comunidade, à dependência química e à crise econômica, 'como fatores' que podem dificultar a integração à sociedade. Diariamente, a preocupação maior é com a sobrevivência; esta, porém, numa lógica de não ter 'perspectiva da reconstrução' de um vindouro melhor.

A cidade se faz educativa pela necessidade de educar, de aprender, de ensinar, de conhecer, de criar, de sonhar, de imaginar que todos nós, mulheres e homens, impregnamos suas ruas, suas praças, suas fontes, suas casas, seus edifícios, deixando em tudo o selo de certo tempo, estilo, o gosto de certa época. A cidade é cultura, criação, não só pelo que fazemos nela e dela, pelo que criamos nela e com ela, mas também é cultura pela própria mirada estética ou de espanto, gratuita que lhe damos. A cidade somos nós e nós somos a cidade (Freire, 2007, p. 25).

Na propriedade dos pensadores como Alfred Weber, Foucault, Lefebvre, Maquiavel, Marx, Nietzsche, Paulo Freire, Robert E. Park, Santo Agostinho, Saskia Sassen, Tocqueville e tantos

outros que depuseram seu olhar sobre a cidade, afirmamos que o gestor deve contemplar a cidade, pensar o cidadão, extrair em cada ambiência social as práticas que possam dar mais qualidade de vida às pessoas - transformar a metrópole em uma cidade educadora.

Na esfera do Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3)⁸ gerou-se uma nova dinâmica que viabilizou a possibilidade de se construir uma sociedade menos desigual, e a PSR reconhece o papel dessas transformações como derradeira salvaguarda de garantias mínimas de bem-estar. É prudente acrescentar que, recentemente, emergiram, face a questões da 'Cultura de paz e não violência', expressivas melhorias quanto a abordagem da Guarda Municipal e da Polícia Militar: houve a capacitação de policiais em direitos das crianças e em maneiras de lidar com grupos em situação de vulnerabilidade (PMV, 2017).

Diante das diversas formas de avaliar a qualidade dos serviços, o registro e a divulgação dessas experiências foram atualizados pelo Governo Federal o 'Portal censo SUAS' ofertando melhores ferramentas informacionais e instrumentos adequados de avaliação e gestão da informação para os municípios. Para melhora da qualidade de vida, as políticas locais devem ser executadas e avaliadas de forma integrada: o direcionamento aos diversos serviços da rede pública (CAPS, saúde, cursos de qualificação profissional, e outros), a procura de familiares/o retorno ao convívio familiar, a inserção na vida comunitária, a atividades em grupos, o atendimento psicossocial, a emissão de documentos, a autonomia e a inclusão social expressam mais que serviços. O Centro POP trabalha na 'reversão' desse quadro da PSR 'heterogênea' que possui em comum a 'pobreza extrema', os vínculos familiares fragilizados e a inexistência de moradia convencional (PMV, 2017).

Diante de tantos questionamentos, cabe salientar que o período de inverno na capital em junho/2016 propiciou importante premissa norteadora de ações solidárias: diante de noites com temperaturas mais baixas (variação considerável da amplitude térmica), instituições e pessoas se mostraram solidárias e a PSR percebeu (com espanto) um 'melhor tratamento, respeito, caridade, solidariedade, humanidade, visibilidade, percepção (sic)'. Mas a

⁸ A terceira versão do Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3), aprovado pelo Decreto n. 7.037, de 21 de dezembro de 2009 (Brasil, 2009a), em consonância com os objetivos estratégicos e ações programáticas estrutura-se em seis eixos orientadores: I: Interação democrática entre Estado e sociedade civil; II: Desenvolvimento e Direitos Humanos; III: Universalizar direitos em um contexto de desigualdades; IV: Segurança Pública, Acesso à Justiça e Combate à Violência; V: Educação e Cultura em Direitos Humanos e; VI: Direito à Memória e à Verdade. O auge de todas estas mudanças incide na Política Nacional para as PSR reportando soluções protetivas, e processos que visam "qualidade" e efetividade das ações.

pesquisa revela também que existe um distanciamento entre o proposto nas leis e o que é efetivado na prática do Centro Pop.

Finalmente, cabe ressaltar que todo esse elenco de preocupações deve ser levado em consideração sem, entretanto, perder de vista que os modelos de avaliação da qualidade de serviço são instrumentos essenciais de aferição de diagnósticos dos pontos fortes e fracos que podem resultar em oportunidades de aplicabilidade de Boas Práticas (*best practices*) com vistas à implantação de práticas que zelem pela fruição dos direitos sociais por meio de políticas públicas consistentes e do desenvolvimento e efetivação da Cultura de Paz.

Referências

- Abell, D. F. (1995). *Administrando com dupla estratégia*. São Paulo, SP: Pioneira.
- Araújo, C. L. (2014). *Gestão social da população em situação de rua na cidade de Vitória-ES, 2005 a 2012* (Dissertação de Mestrado em Política Social). Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, ES.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1992). *Serviços de marketing: competindo através da qualidade*. São Paulo, SP: Maltese.
- Brasil. Presidência da República. Casa Civil. (2005). *Lei n. 11.258*. Altera a Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social, para acrescentar o serviço de atendimento a pessoas que vivem em situação de rua. Recuperado de: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/L11258.htm
- Brasil. Presidência da República. Casa Civil. (2009a). *Decreto n. 7.037*. Aprova o Programa Nacional de Direitos Humanos - PNDH-3 e dá outras providências. Recuperado de: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7037.htm
- Brasil. Presidência da República. Casa Civil. (2009b). *Decreto n. 7.053*. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências. Recuperado de: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7053.htm
- Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2011a). *Centro de referência especializado para pessoas em situação de rua - centro POP*. Brasília, DF. Recuperado de: <http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/centro-pop>
- Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2011b). *Orientações técnicas: centro de referência especializado para população em situação de rua - centro pop*. Brasília, DF. Recuperado de: <http://bibspi.planejamento.gov.br/handle/iditem/573>.
- Brito, G F., & Vergueiro, W. S. (2011). Avaliação da qualidade orientada ao usuário estudo de caso em biblioteca acadêmica utilizando o método SERVQUAL. *Ciencias de la Información*, 42(2), 55 - 59. Recuperado de: <http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/view/308/302>
- CBN Vitória. (2017). *Crise econômica influencia no aumento de moradores de rua na Grande Vitória, dizem prefeituras*. Vitória. Recuperado de: www.gazetaonline.com.br/cbn_vitoria/reportagens/2017/04/crise-economica-influencia-no-aumento-de-moradores-de-rua-na-grande-vitoria-dizem-prefeituras-1014041545.html
- Costa Filho, C. (2012). *Estudo comparativo da qualidade de serviços de instituições de ensino superior de Paranavá* (Dissertação de Mestrado Profissional em Administração). Fundação Cultural Dr. Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, MG.
- Crossno, J. E., Berkins, B., & Gotcher, N. (2001). Assessment of customer service in academic health care libraries (ACSAHL): An instrument for measuring customer service - ACSAHL vs SERVQUAL at University of Texas Southwestern. *Bulletin of the Medical Library Association*, 89(2), 170-176.
- Cunha, J. G., Garcia, A., Silva, T. H., & Pinho, R. C. (2017). Novos arranjos: lançando um olhar sobre os relacionamentos interpessoais de pessoas em situação de rua. *Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia*, 10(1), 95-108.
- D'ávila, R. (2010). *Vidas insurgentes na cidade-casa* (Dissertação de Mestrado em Psicologia Institucional). Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, ES.
- Davis, M. M., Aquilano, N. J., & Chase, R. B. (2001). *Fundamentos da administração da produção*. Porto Alegre, RS: Bookman.
- Faria, C. A. P., & Machado, M. F. (2004). 'Hipersocialização' e eclipse do sujeito na provisão pública de bens e serviços para a população de rua. *Serviço Social & Sociedade*, 25(80), 33-47.
- Freire, P. (2007). *Política e educação*. Indaiatuba, SP: Villa das Letras.
- Freitas, A. L. P., Bolsanello, F. M. C., & Viana, N. R. N. G. (2008). Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. *Ciência da Informação*, 37(3), 88-102.
- Guarienti, A., Poll, M. T., Bresolin, R. R., & Godoy, L. P. (2006). Avaliação da qualidade percebida em serviços através da escala Servqual. *Anais 27º Encontro Nacional de Engenharia de Produção*, Fortaleza, CE. Recuperado de: www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_tr47032_6_7203.pdf
- Guindani, M. K. A., Ansari, M. R., Silva, E. S., Martins, G. R., Rizzini, I., Rangoni, L., ... Resende, N. (2014). Segurança pública e populações em situação de rua: desafios às ações intersetoriais e político pedagógicas. In C. S. L. Lima, G. C. Baptista, & I. S. Figueiredo (Coord.). *Segurança pública e direitos humanos: temas transversais*. [Coleção Pensando a Segurança Pública, v. 5]. Recuperado de: http://www.justica.gov.br/central-de-conteudo/senasp/anexos/pensando-a-seguranca-publica_vol-5.pdf

- Kunz, G. S. (2012). *Os modos de vida da população em situação de rua: narrativas de andanças nas ruas de Vitória/ES* (Dissertação de Mestrado em Psicologia Institucional). Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, ES.
- Kunz, G. S., Heckert, A. L., & Carvalho, S. V. (2014). Modos de vida da população em situação de rua: inventando táticas nas ruas de Vitória/ES. *Fractal, Revista de Psicologia*, 26(3), 919-942.
- Las Casas, A. L. (2017). *Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos*. São Paulo, SP: Atlas.
- Marins, L. F. C. (2013). *Os serviços de atenção (na rua) à população em situação de rua em Vitória: uma história contada em três tempos* (Dissertação de Mestrado em Psicologia). Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, ES.
- Mello, C. H. P., Costa Neto, P. L. O., Turrioni, J. B., & Silva, C. E. S. (2010). *Gestão do processo de desenvolvimento de serviços*. São Paulo, SP: Atlas.
- Miguel, M. C., & Freire, V. F. (2016). Avaliação da qualidade orientada ao usuário do museu capixaba do negro: aplicação da abordagem teórico-metodológica. *Guará*, 5(1), 103-116.
- Miguel, M. C., & Silveira, R. Z. (2017). A Lei ordinária nº 10.369/2015 e a visão dos consumidores de bares e restaurantes de vitória a sobre a gestão de serviços. *Anais do 37º Congresso Internacional Sodebras* (p. 31-36). Fortaleza, CE.
- Nitecki, D. A., & Hernon, P. (2000). Measuring service quality at Yale's University's libraries. *The Journal of Academic Librarianship, Ann Arbor*, 26(4), 259-273.
- Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura [UNESCO]. (2005). *Educação para todos: o imperativo da qualidade*. São Paulo, SP: Moderna.
- Paiva, I. K. S., Lira, C. D. G., Justino, J. M. R., Miranda, M. G. O., & Saraiva, A. K. M. (2016). Direito à saúde da população em situação de rua: reflexões sobre a problemática. *Ciência & Saúde Coletiva*, 21(8), 2595-2606.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Prefeitura Municipal de Vitória [PMV]. (2016). *Centro de referência acolhe adultos em situação de rua*. Recuperado de: <http://www.vitoria.es.gov.br/cidadao/centro-de-referencia-acolhe-adultos-em-situacao-de-rua>
- Resende, V. M. (2008). A naturalização da miséria contemporânea: análise discursiva crítica de uma circular de condomínio. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 8(1), 71-91.
- Santos, M. B., Macedo, M. D. C., Mendes, C., & Neves, A. T. L. (2013). Relacionamentos interpessoais, população em situação de rua e família: realocações de papéis. In A. Garcia, F. N. Pereira, & M. S. P. Oliveira (Orgs.), *Relações interpessoais e sociedade* (p. 15-28). Vitória: GM Gráfica e Editora.
- Sobral, F., & Peci, A. (2013). *Administração: teoria e prática no contexto brasileiro*. São Paulo, SP: Pearson.
- Tiengo, V. M. (2016). *População em situação de rua: o fruto necessário à reprodução capitalista e a funcionalidade do trabalho informal* (Dissertação de Mestrado em Política Social). Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, ES.
- Vitória. Prefeitura Municipal. (2007). *Lei n. 7.101*. Dispõe sobre a política de atendimento à população em situação de rua na cidade de vitória, e dá outras providências. Recuperado de: <https://leismunicipais.com.br/a/es/v/vitoria/lei-ordinaria/2007/710/7101/lei-ordinaria-n-7101-2007-dispoe-sobre-a-politica-de-atendimento-a-populacao-em-situacao-de-rua-na-cidade-de-vitoria-e-da-outras-providencias>

Received on September 19, 2016.

Accepted on September 25, 2017.

License information: This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.