



**QUALIDADE PERCEBIDA NO SERVIÇO PÚBLICO:
MENSURAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE UMA SEÇÃO DE VETERANOS E PENSIONISTAS DE UMA ORGANIZAÇÃO MILITAR**

Autores

Jorge Rodrigo Faria

Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da UFSM, <https://orcid.org/0000-0001-6967-0481>

E-mail: faria4482@gmail.com

Evandro Missagia Fernandes

Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da UFSM, <https://orcid.org/0000-0003-3855-9291>

Geronimo Torres Appel

Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da UFSM, <https://orcid.org/0000-0001-8939-8817>

Dra. Luciana Flores Battistella

Docente Programa de Pós-graduação em Administração Pública (Mestrado Acadêmico) e no Programa de Pós-graduação em Gestão de Organizações Públicas (Mestrado Profissional) da Universidade Federal de Santa Maria - UFSM

imagem: jcomp no Freepik

RESUMO

Com a intenção de identificar quais as dimensões impactam na qualidade percebida dos serviços, em uma Seção de Veteranos e Pensionistas do Exército, o presente estudo buscou examinar a influência da qualidade do serviço prestado na satisfação dos usuários. Como base no modelo Servperf proposto por Cronin e Taylor (1992), a pesquisa se deu com 179 usuários do serviço. Os resultados indicam que os entrevistados consideram a dimensão Tangibilidade, situação dos equipamentos e instalações, a que mais carece de melhoria e a dimensão Segurança, que reflete o conhecimento e a atitude projetada pelos colaboradores, a melhor avaliada. O nível de satisfação geral encontrado foi de 50% satisfeito e 36% muito satisfeito, demonstrando que os usuários tem uma percepção positiva da qualidade dos serviços prestados.

Palavras-chave: Qualidade dos serviços; Servperf,, satisfação percebida, dimensões do modelo .

ABSTRACT

With the intention of identifying which dimensions impact the perceived quality of services, in an Army Veterans and Pensioners Section, this study sought to examine the influence of the quality of the service provided on user satisfaction. Based on the Servperf model proposed by Cronin and Taylor (1992), the research took place with 179 service users. The results indicate that the interviewees consider the Tangibility dimension, the situation of equipment and facilities, to be the most in need of improvement and the Security dimension, which reflects the knowledge and attitude projected by employees, to be the best evaluated. The general satisfaction level found was 50% satisfied and 36% very satisfied, demonstrating that users have a positive perception of the quality of the services provided.

Keywords: *Quality of services; Servperf,, perceived satisfaction, model dimensions.*

INTRODUÇÃO

A qualidade é um assunto de extrema importância, seja para o setor público ou privado, sendo objeto de estudo ao longo da história da administração (REEVES e BEDNAR, 1994), tendo em vista sua relação com a satisfação com os serviços prestados pelas organizações. No caso dos serviços públicos, os cidadãos pagam os impostos e esperam como contrapartida serviços de qualidade por parte dos órgãos públicos. (BONIFÁCIO e SCHLEGEL, 2012).

Neste sentido, Carvalho e Tonet (1994) afirmam que a expectativa da sociedade com relação aos serviços recebidos das organizações pública tem se modificado. O sentimento de cidadania tem levado as pessoas a abandonarem a posição passiva em relação às ações do governo e a se organizarem para exigir maior eficiência/eficácia da administração pública. A população pede mais e melhores serviços públicos e cobra melhor gestão dos recursos e do patrimônio públicos. Para tanto, se faz necessária a adoção de programas governamentais voltados para a melhoria das agências prestadoras desses serviços.

A partir do final da década de 90 a Administração Pública vem adotando medidas para oferecer serviços de forma mais eficiente aos cidadãos, estas ações são evidenciadas por meio da publicação de programas e normas pelo governo, como o Programa GesPública em 2005 e a Lei nº 13.460 de 2017, ambas propondo melhorar a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços.

Em sintonia com a prestação de serviços de qualidade, o Exército implantou em 1994 o Programa de Administração pela Qualidade, impactando os diferentes órgãos que compõe a estrutura administrativa do Exército, quanto a melhoria de suas atividades, como se pode observar nas normas gerais gerais para administração de civis, veteranos e pensionistas do Exército, “os órgãos envolvidos na administração de civis, veteranos, pensionistas e anistiados político-militares deverão buscar rapidez, eficiência e bom atendimento em todos os serviços prestados”. (BRASIL, 2022).

As Seções de Veteranos e Pensionistas do Exército são estruturas administrativas do Comando do Exército distribuídas por todo território nacional, que tem como atribuições realizar atividades relacionadas ao pagamento de pessoal veterano e pensionista, realizar prova de vida, iniciar processos de concessão de pensão, entre outras atividades, servindo de elo de ligação do Exército com os militares que deixaram o serviço ativo e seus dependentes. (BRASIL, 2022). A adoção de medidas para o aperfeiçoamento das atividades de atendimento aos militares veteranos e das pensionistas são um objetivo permanente do Exército.

Desse modo, o presente estudo se justifica pela necessidade de identificar os aspectos que impactam na qualidade percebida dos serviços prestados aos veteranos e pensionistas, de forma a implementar medidas para a melhoria dos serviços, segun-

do Novaes, Lasso e Mainardes (2015) a continuidade dos estudos sobre qualidade é fundamental para que a gestão das organizações se torne mais eficiente e eficaz.

Diante deste contexto, surge o seguinte problema de pesquisa: os usuários da Seção de Veteranos e Pensionistas da guarnição de Santa Maria/RS estão satisfeitos com os serviços prestados? Para que seja possível responder a tal questionamento, foi definido como objetivo deste estudo, examinar a influência da qualidade do serviço prestado pelo Seção de Veteranos e Pensionistas na satisfação percebida pelos usuários.

Para atingir seu objetivo o artigo foi dividido nas seguintes seções: referencial teórico sobre qualidade no serviço público e escala Servperf (modelo de avaliação da percepção da qualidade utilizado neste estudo), metodologia, análise e discussão dos resultados e considerações finais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

Diante da falência do modelo burocrático, o Brasil vem desde a década de 80 buscando implantar uma nova forma de gestão, conhecida como Nova Gestão Pública, o novo modelo tem como marco regulatório a inclusão da EC 19/1998 no arcabouço constitucional, a emenda estabeleceu novos princípios e normas para a Administração Pública com o objetivo instituir a reforma administrativa do Estado e a adoção de um modelo gerencial baseado na eficiência (NETO, 1998). Segundo Chomchaiya e Esichaikul (2016) a Nova Gestão Pública visa a reduzir os custos, melhorar o desempenho do setor público e a qualidade e produtividade dos serviços prestados. (CHOMCHAIYA & ESICHAIKUL, 2016).

Com o propósito de melhorar a qualidade dos serviços públicos a Administração Pública Federal vem demonstrando atenção e adotando medidas de estímulo a qualidade, como exemplo disto, no ano de 2017 foi promulgada a Lei nº 13.460, dispondo sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, estabelecendo critérios de atendimento em todas as esferas da Administração Direta e Indireta (BRASIL, 2017).

No mesmo sentido, programas do governo como a GesPública estabelecem que o melhor atendimento ao usuário do serviço público está fundamentado no aprendizado organizacional, com base na internalização na cultura da organização e no aprendizado constante. Relaciona ainda, a inovação com a finalidade de melhoria dos processos e da prestação dos serviços. A base para a qualidade nos serviços públicos são profissionais bem treinados e com conhecimentos específicos. (BRASIL, 2009).

O governo federal reafirma sua preocupação com a qualidade dos serviços ao determinar por meio de decreto a elaboração de carta de serviços pelos órgãos públicos, com o objetivo de tornar mais claro os serviços prestados e estabelecer padrões de qualidade, além disso, a norma visa a simplificação e racionalização na execução das atividades pelos órgãos públicos. (BRASIL, 2017)

No Exército Brasileiro a preocupação com a qualidade nos serviços públicos também vem ganhando relevância, estando cada vez mais presente na instituição. Isto foi confirmado com o elevado número de manuais expedidos, com orientações de atendimento e padrões de qualidade, que dão suporte para o controle e gestão da qualidade (SILVA, 2020).

Preocupada com a gestão da qualidade, pesquisa acadêmica identificou um conjunto de princípios norteadores. O primeiro deles é o foco no cliente ou usuário do serviço, que parte do pressuposto de que o sucesso a longo prazo de uma empresa, considerando um mercado altamente competitivo, depende da sua competência em satisfazer as necessidades e as expectativas de seus clientes. Desta forma, é necessário que as organizações sejam estruturadas em torno de seus clientes (RUTKOWSKI, 1998).

De forma semelhante Ghobadian et al. (1994), entende qualidade do serviço como o grau de serviços oferecidos para atender às expectativas do cliente. Já para Parasuraman et al. (1988) a qualidade do serviço é definida como a capacidade de uma organização atender e superar as expectativas do cliente. Em outras palavras, a qualidade do serviço é a diferença ou lacuna entre as expectativas do cliente e as percepções do cliente sobre os serviços recebidos.

Segundo Da Silva (2022), a resolução de problemas organizacionais está vinculada ao emprego de ferramentas da qualidade, que permitam elevar a gestão da qualidade nas instituições, contribuindo para o aumentando da eficácia nos processos e redução das possíveis falhas. As ferramentas de qualidade além de mensurarem e analisarem os processos da organização estimulam soluções e ação de forma preventiva, evitando prejuízos futuros.

2.2 O MODELO SERVPERF

Com o propósito de avaliar a qualidade do serviço Parasuraman et al. (1985) desenvolveram um instrumento de medição da qualidade denominado SERVQUAL, o modelo foi desenvolvido com base no modelo de satisfação de Oliver (1980), e possui duas colunas relacionadas aos 22 itens de análise, uma referente às expectativas do cliente e outra referente à percepção do cliente quanto ao serviço prestado. Ambas são avaliadas através de uma escala do tipo Likert com sete pontos, sendo "1" equivalente a discordo fortemente e "7" a concordo fortemente. A diferença (Gap) entre as médias das respostas encontradas para expectativa

e para percepção é que resultarão no índice de satisfação dos clientes para cada aspecto analisado (PARASURAMAN, ZEITHAML & BERRY, 1988).

O modelo SERVQUAL tem sido amplamente utilizado para medir qualidade do serviço, contudo, tem sido criticado em vários aspectos conceituais e operacionais (Jain e Gupta, 2004). O uso de pontuações de lacunas, o poder preditivo dos itens de medição, o tamanho do questionário e a aceitação da estrutura de cinco dimensões são as principais preocupações levantadas em relação ao modelo (Babakus e Boller, 1992).

Respondendo às deficiências do modelo SERVQUAL e à necessidade de um modelo sistematicamente mais preciso, Cronin e Taylor (1992) desenvolveram o modelo SERVPERF, um acrônimo para desempenho de serviço. Como esse modelo é baseado apenas no componente de percepção de desempenho em relação as cinco dimensões da qualidade, os itens de medição são considerados muito mais eficientes, pois foram reduzidos em 50%.

A pesquisa, aplicada por Cronin e Taylor, foi realizada com quatro segmentos de setor de serviços (bancos, controle de pragas, lavagem de roupa a seco e lanchonete) em que se fez uma comparação com a escala SERVQUAL. Após análises estatísticas para verificar a confiabilidade e a validade dos instrumentos, chegou-se à conclusão que a escala SERVPERF é mais sensível em retratar as variações de qualidade em relação às outras escalas testadas. Essa conclusão se baseou “na utilização do teste do qui-quadrado, como prova de aderência das distribuições empíricas de dados, quanto no coeficiente de determinação da regressão linear dos dados (SALOMI; MIGUEL, ABACKERLI, 2005).

Numa tentativa de detalhar as dimensões do modelo Servperf Sotomayor (2014), considera que as dimensões propostas pelos autores Cronin & Taylor que permitirão avaliar a qualidade do serviço na perspectiva dos clientes, são elas: aspectos tangíveis, entendidos como o estado da infraestrutura física do estabelecimento, como os equipamentos e instalações, tudo isso projeta uma imagem que o cliente levará em conta para avaliar se o serviço prestado está dentro do esperado. A próxima dimensão é a confiabilidade, onde o cliente avalia a habilidade dos trabalhadores na realização de uma atividade de acordo com o prometido; ou seja, prestar um bom serviço desde o primeiro momento. Outro aspecto é a presteza, onde se valoriza a rapidez de resposta, o interesse em ajudar os consumidores e a disponibilidade que estes têm para realizar um serviço. A quarta dimensão é a segurança, esta dimensão abrange fundamentalmente o conhecimento e a atitude projetada pelos colaboradores e como última dimensão, está a empatia, que avalia a vontade do colaborador de ajudar os clientes, ou seja, de prestar um atendimento personalizado.

Assim, de acordo com a literatura, o Servperf é um método mais objetivo do

que o método Servqual porque o cliente não avalia as expectativas em relação ao serviço, mas costuma avaliar a forma como o serviço foi de fato prestado (Babakus e Boller, 1992)

Desse modo, considerando a posição dos autores levantada na literatura, quanto a maior eficiência e objetividade do instrumento servperf, optou-se por sua utilização na presente pesquisa.

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa da área de ciências sociais aplicadas é um estudo quantitativo, realizado por meio de levantamento de campo survey, o qual empregou um questionário estruturado. Esse procedimento é sugerido quando a coleta de dados envolve uma grande população e requer uma amostra de indivíduos (Hair et al., 2009).

A população-alvo deste estudo foram os usuários do Serviço de Veteranos de Pensionistas de uma Organização Militar do Exército Brasileiro, do interior do estado do Rio Grande do Sul, que compreende um total de 4.452 pessoas, sendo 2.396 veteranos e 2056 pensionistas.

Por se tratar de uma atividade que acontece diariamente, o presente estudo é caracterizado como aplicada, pois, segundo a definição de Gil (2022, p. 41), a pesquisa aplicada “é voltada à aquisição de conhecimentos com vistas à aplicação numa situação específica”, assim dizendo, contribuindo com melhorias para um órgão específico. Ainda pode ser classificada como descritiva, por ter o objetivo de descrever as características de um determinado fenômeno e estabelecer relações entre as variáveis estudadas.

Para a mensuração da qualidade percebida no serviço foi utilizada a escala Servperf (CRONIN e TAYLOR, 1992), a qual foi adaptada ao ambiente em que havia sido aplicada, como indicado pelos autores do instrumento. As opiniões dos usuários do serviço foram medidas em uma escala do tipo Likert de cinco pontos, com a qual os respondentes poderiam expressar sua opinião em relação às assertivas do questionário da seguinte forma: (1) discordo fortemente, (2) discordo, (3) indiferente, (4) concordo e (5) concordo fortemente.

O questionário aplicado foi estruturado com perguntas fechadas, separado em dois blocos distintos, para facilitar a compreensão do respondente. O primeiro grupo de questões abordava os aspectos da qualidade percebida, com base no desempenho do serviço, composto por 23 perguntas, sendo 22 da escala Servperf, apresentada no referencial teórico, e 1 de caráter geral referente ao nível de satisfação com os serviços prestados. O segundo bloco contava com seis perguntas envolvendo questões sociodemográficas medidas com escalas nominais e

ordinais, essas perguntas versavam sobre o tipo de usuário, gênero, idade, grau de instrução, renda familiar mensal líquida.

Para coleta de dados optou-se pelo emprego do método on-line (via Internet), o questionário foi enviado para o e-mail e para o aplicativo de mensagem instantânea dos usuários, tendo em vista a maior facilidade, rapidez e a limitação de tempo para a realização da pesquisa. Foi utilizada a ferramenta forms (formulários) do Google Docs, da empresa Google Inc., para a realização da pesquisa. O questionário foi elaborado no Google Docs e seu link foi enviado, de forma aleatória, para 2400 usuários que possuem cadastro de whatsapp no banco de dados da SVP. Junto ao link foi remetido um breve texto com uma explicação do propósito da pesquisa. As respostas obtidas foram computadas automaticamente e armazenadas em uma planilha que permitiu a posterior edição no Excel.

A aplicação do questionário ocorreu na primeira quinze do mês de fevereiro de 2023, permanecendo disponível por 13 dias, de 02 a 14 de fevereiro de 2023, devido às restrições de tempo. Neste período foi obtida uma amostra válida de 179 respondentes, sendo considerada uma quantidade satisfatória para uma pesquisa de qualidade percebida, pois segundo Hair et al. (2009), o universo de respondentes deve ser superior a 50 observações, sendo aconselhável no mínimo 100 casos, para garantir resultados mais robustos.

Os dados foram analisados mediante a utilização da estatística descritiva e multivariada. Na estatística descritiva, procurou-se apontar a frequência e a média das variáveis estudadas, evidenciando os pontos mais importantes para a pesquisa e caracterização dos respondentes com a finalidade de se obter o perfil da amostra. Enquanto que na estatística multivariada desenvolveu-se a análise fatorial confirmatória, a fim de reduzir a quantidade de variáveis trabalhadas e verificar o grau de relação e correlação entre as variáveis estudadas, sendo utilizada também a análise de regressão.

Por fim, o tratamento desses dados foi feito mediante a utilização de softwares de análises estatísticas, tais como o Microsoft Office Excel, versão 2007, e o SPSS Statistics, versão 20, para a organização, mensuração e realização dos testes desejados. Os sistemas permitiriam a criação de gráficos e tabelas que proporcionaram um melhor tratamento e análise dos dados, para posteriores conclusões.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção destina-se à apresentação dos resultados obtidos na pesquisa e está dividida em quatro segmentos distintos: análises descritivas, análise fatorial, análise de correlações e análise regressiva.

4.1 ANÁLISE DESCRITIVA

A amostra investigada foi composta por 179 respondentes. Para realizar a análise, foram observados alguns aspectos que pudessem descrever e caracterizar sumariamente os respondentes, com relação aos dados sociodemográficas. Esses aspectos são apresentados na Tabela 1.

Tabela 1- Perfil dos respondentes

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Usuário	Veterano	107	59,8
	Pensionista	72	40,2
Gênero	Masculino	109	60,9
	Feminino	70	39,1
Faixa etária*	De 28 a 54 anos	45	25,1
	De 55 a 60 anos	50	27,9
	De 61 a 67 anos	43	24,0
	De 68 a 100 anos	41	22,9
Grau de instrução	Ensino Fundamental	9	5,0
	Ensino Médio	63	35,2
	Superior Completo	47	26,3
	Pós Graduação, Mestrado ou Doutorado	60	33,5
Renda familiar (R\$)	Até R\$ 2.090,00	7	3,9
	De R\$ 2.090,01 até R\$ 4.180,00	17	9,5
	De R\$ 4.180,01 até R\$ 10.450,00	60	33,5
	De R\$ 10.450,01 até R\$ 20.900,00	83	46,4
	Mais de R\$ 20.900,00	12	6,7

*A idade foi recodificada, e dividida em quatro classes, a partir dos [quartis](#) identificados.

Fonte: Elaborada pelos autores com base nos dados da pesquisa (2023).

Os dados da Tabela 1 demonstram que a amostra é heterogênea e bem distribuída em diferentes aspectos: perfil dos usuários, 59,8% dos respondentes veteranos e 40,2% pensionistas; gênero masculino 60,9% e feminino 39,1%; e Renda familiar (R\$), onde se destacaram 2 grupos de R\$ 4.180,01 até R\$ 10.450,00 com 33,5% e de R\$ 10.450,01 até R\$ 20.900,00 com 46,4%. Em termos de grau de instrução, o universo de respondentes se dividiu em três grupos bem equilibrados, ensino médio com 35,2%; superior completo com 26,3%; e pós-graduação/mestrado/doutorado com 33,5%.

Os próximos resultados referem-se ao nível de concordância que os respondentes atribuíram a cada uma das afirmativas do modelo utilizado. A Tabela 2 apresenta as informações sobre cada uma das variáveis mensuradas, sendo apresentadas as médias com seus desvios-padrão, bem como a forma de frequência em porcentagem para cada nota da escala, onde 1 - Discordo fortemente, 2 – Discordo, 3 – Indiferente, 4 – Concordo e 5 - Concordo fortemente.

Tabela 2 - Estatísticas Descritivas do Modelo Servperf

Variáveis	Média	Desvio Padrão	Concordância (%)				
			1	2	3	4	5
1. Possui equipamentos modernos.	3,324	0,8045	0,6	16,2	36,9	43,0	3,4
2. As instalações físicas são visivelmente agradáveis.	3,291	1,0247	3,9	23,5	19,0	46,9	6,7
3. Os funcionários vestem-se adequadamente e têm boa aparência.	4,190	,5784	0	1,7	3,9	68,2	26,3
4. As diretrizes e manuais existentes no site e nas instalações orientam o usuário corretamente.	3,777	,7609	2,2	3,4	19,0	65,4	10,1
5. Funciona nos horários estabelecidos.	4,201	,6567	1,1	1,7	1,7	67,0	28,5
6. Demonstra sincero interesse em resolver os problemas dos usuários.	4,196	,8216	1,7	2,2	8,9	49,2	38,0
7. Os processos realizados são executados corretamente na primeira vez.	3,950	,7881	1,1	4,5	13,4	60,3	20,7
8. Executa seus processos no prazo prometido.	3,894	,8107	1,7	3,9	16,8	58,7	19,0
9. Mantém sempre corretos e atualizados os dados dos usuários.	4,084	,7410	,6	3,9	8,4	60,9	26,3
10. Os funcionários informam aos usuários o prazo correto em que os processos serão executados	3,966	,8204	1,1	5,0	13,4	57,0	23,5
11. Os usuários são prontamente atendidos pelos funcionários.	4,050	,8432	1,7	4,5	9,5	55,9	28,5
12. Os funcionários estão sempre dispostos a ajudar os usuários.	4,212	,7787	1,1	3,4	5,0	54,2	36,3
13. Existem funcionários sempre disponíveis para atender aos questionamentos dos usuários dos serviços.	3,922	,8510	1,1	7,8	10,1	59,8	21,2
14. O comportamento dos funcionários transmite confiança aos usuários do serviço.	4,140	,7986	1,7	2,8	7,3	56,4	31,8
15. Os funcionários são educados e corteses com os usuários.	4,341	,7352	0,6	2,8	3,9	47,5	45,3
16. Os funcionários recebem as orientações adequadas para atender e informar os usuários.	3,888	,7487	0,6	1,7	25,7	52,5	19,6
17. Os funcionários são competentes e possuem conhecimento para responder as perguntas dos usuários.	4,073	,7033	1,1	1,1	11,2	62,6	24,0
18. Os funcionários dão atenção individual aos usuários.	4,218	,6808	1,1	1,1	4,5	61,5	31,8
19. O horário de funcionamento é adequado para os usuários.	3,547	,9897	2,2	17,9	14,5	53,6	11,7
20. Possui funcionários na quantidade e com o conhecimento necessário para dar atenção aos usuários do serviço.	3,592	,8651	0,6	12,8	24,0	52,0	10,6
21. Os funcionários entendem as necessidades específicas dos usuários.	3,961	,7522	1,7	2,2	13,4	63,7	19,0
22. Os funcionários tratam dos interesses dos usuários como prioridade.	3,855	,8286	2,2	1,7	24,0	52,5	19,6
23. De uma forma geral, qual é o seu nível de satisfação com os serviços prestados.	4,168	,8312	1,1	4,5	7,3	50,8	36,3

Fonte: Elaborada pelos autores com base nos dados da pesquisa (2023).

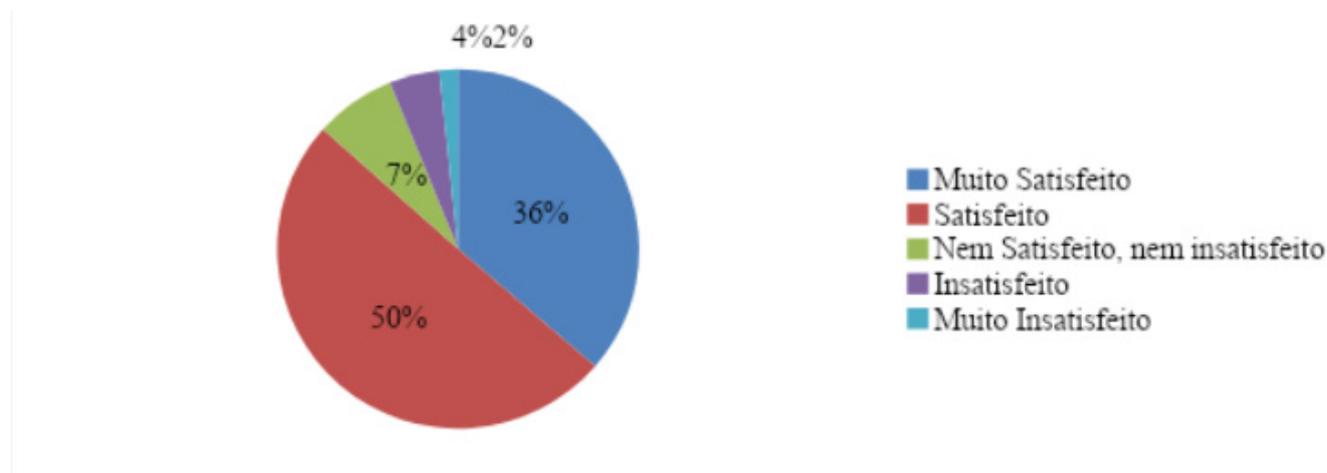
Os resultados apresentados demonstram que todas as variáveis obtiveram valores, referente à média, superiores a 3,00, ou seja, todos estão acima da média. Porém é importante destacar que dentre as variáveis avaliadas, V1 (Possui equipamentos modernos) foi a que apresentou o menor valor, de 3,324; na sequ-

ência V2 (As instalações físicas são visivelmente agradáveis) com 3,291 de média. Complementarmente, com relação a escala adota, V2 obteve o maior índice na opção discordo fortemente, com 3,9%. Portanto, foi possível verificar que das 22 variáveis da escala Servperf analisadas, apresentaram os menores valores aquelas referentes ao fator tangibilidade.

No outro extremo apareceram as variáveis com maiores médias (acima de 4,00), que são respectivamente: V15, com média de 4,341 (Os funcionários são educados e corteses com os usuários), e V18 com média de 4,218 (Os funcionários dão atenção individual aos usuários). A variável 13 foi a que recebeu a maior porcentagem na opção concordo fortemente, com 45,3%. Esta variável faz parte do instrumento que mensura a percepção de segurança que os usuários têm em relação ao serviço prestado.

Sequencialmente a apresentação dos resultados da análise descritiva dos itens relacionados à qualidade percebida dos usuários com relação ao serviço oferecido pela Seção de Veteranos e Pensionistas, segue a apresentação dos dados referentes à satisfação dos entrevistados. Nesta pesquisa o construto satisfação foi mensurado com base em uma única variável, que reflete, no geral, a satisfação dos usuários do serviço, conforme apresentado no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Nível de Satisfação



Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2023).

A análise do Gráfico 1 identificou a existência de um alto grau de satisfação por parte dos usuários do serviço, em que 36% estão muito satisfeitos, 50% dos respondentes estão satisfeitos, ou seja, 86% dos entrevistados trazem uma percepção positiva em relação aos trabalhos da SVP. Este índice demonstra e reflete a avaliação realizada dentre as 22 variáveis em que a média de todos os questionamentos foi superior a 3,00.

4.2 ANÁLISE FATORIAL

Para a identificação de dimensões de variabilidade e síntese das informações em um número muito menor de variáveis ou fatores, foi aplicada a análise fatorial (FAVERO, 2017). O objetivo desta técnica é tentar descrever um conjunto de variáveis originais através de um número menor de dimensões ou fatores, com a menor perda possível de dados (HAIR et al., 2009).

Com a finalidade de se verificar a adequação da utilização da técnica de análise fatorial foi aplicado para cada uma das dimensões do modelo Servperf os teste de e Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e de esfericidade de Bartlett. O primeiro visa identificar se a correlação entre cada par de variáveis pode ser explicada pelas outras variáveis que formam o constructo, essa escala varia de zero a um. Valores próximos de zero indicam que a análise fatorial é inadequada, segundo Hair et al. (2009), o resultado desse teste deve apresentar valores superiores a 0,5 para justificar o uso da técnica. O segundo busca identificar se a correlação entre as variáveis é significativa a ponto de apenas alguns fatores poderem representar grande parte da variabilidade dos dados. Quando os valores do nível de significância forem menor de 0,05, indicam que uma análise de fator pode ser útil com seus dados.

Posteriormente, efetuou-se a identificação das comunalidades apresentadas em cada uma das questões constituintes do instrumento de pesquisa, sendo retiradas dos fatores as variáveis que apresentam valores menores que 0,5. (HAIR et al., 2009).

Por fim, após criação dos 5 fatores propostos no modelo estudo, com o objetivo de avaliar a confiabilidade da escala, foi verificada a consistência interna da escala, por meio da análise do coeficiente alfa de Cronbach.

O primeiro fator analisado foi a Tangibilidade, que compreende questões referentes a aparência das instalações e dos equipamentos, bem como, assuntos referentes a orientações e diretrizes. Para formação do fator foi necessário excluir da análise fatorial a variável 3 - "Os funcionários da seção de veteranos e pensionistas, vestem-se adequadamente e têm boa aparência." (comunalidade = 0,323), pois o teste de esfericidade de Barlett forneceu um valor de 88,952 com significância de 0,000, e o do KMO foi de 0,661, resultado considerado medíocre. A Tabela 3 apresenta os resultados da análise da dimensão Tangibilidade.

Tabela 3 – Fator 1 – Tangibilidade

Itens	Descrição dos fatores	Carga Fatorial I	Comunalidade
Alfa de Cronbach = 0,690			
T2	As instalações físicas são <u>visivelmente</u> agradáveis	0,815	0,665
T1	Possui equipamentos modernos	0,789	0,622
T4	As diretrizes e manuais existentes no site e nas instalações orientam o usuário corretamente	0,752	0,565
Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) - de 0,661 Teste de esfericidade de Bartlett - 88,952 sig - 0,000			

Fonte: dados da pesquisa (2023).

O segundo fator refere-se a Confiabilidade, que é a capacidade de executar o serviço com exatidão e confiança. Na análise deste fator a variável 5 – “A seção de veteranos e pensionistas funciona nos horários estabelecidos” foi excluída, por apresentar comunalidade 0,405. Os outros resultados da análise fatorial foram: teste de esfericidade de Bartlett de 316,773 com significância de 0,000; e KMO de 0,815, considerado ótimo, conforme a Tabela 4.

Tabela 4 – Fator 2 – Confiabilidade

Itens	Descrição dos fatores	Carga Fatorial I	Comunalidade
Alfa de Cronbach = 0,855			
C7	Os processos realizados são executados corretamente na primeira vez	0,877	0,769
C8	Executa seus processos no prazo prometido	0,866	0,750
C6	Demonstra sincero interesse em resolver os problemas dos usuários	0,833	0,694
C9	Mantêm sempre corretos e atualizados os dados dos usuários	0,763	0,582
Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) - de 0,815 Teste de esfericidade de Bartlett - 316,773 sig - 0,000			

Fonte: dados da pesquisa (2023).

O terceiro fator trata-se do fator Presteza, ou seja, disposição e vontade em atender e ajudar os usuários e fornecer o serviço prontamente. Este fator permaneceu com todas as variáveis previstas no modelo. Os testes indicaram a fatorabilidade dos dados e a aplicação da análise fatorial em nível ótimo. A tabela 5 apresenta os resultados dos testes, carga fatorial e comunalidade.

Tabela 5 – Fator 3 – Presteza

Itens	Descrição dos fatores	Carga Fatorial	Comunalidade
Alfa de Cronbach = 0,865			
P11	Os usuários são prontamente atendidos pelos funcionários	0,883	0,780
P12	Os funcionários estão sempre dispostos a ajudar os usuários	0,866	0,750
P13	Existem funcionários sempre disponíveis para atender aos questionamentos dos usuários dos serviços	0,822	0,675
P10	Os funcionários informam aos usuários o prazo correto em que os processos serão executados	0,803	0,644
Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) - de 0,800			
Teste de esfericidade de Bartlett - 341,141 sig - 0,000			

Fonte: dados da pesquisa (2023).

O quarto fator corresponde a dimensão Segurança, onde a capacidade de transmitir confiança e confidencialidade nos servidores, bem como à seus conhecimentos e à cortesia são avaliados. Os resultados dos testes foram: teste de esfericidade de Barlett de 398,073 com significância de 0,000 e medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de 0,742, considerado bom, não sendo necessária a exclusão de variáveis por comunalidade, conforme dados da Tabela 6.

Tabela 6 – Fator 4 – Segurança

Itens	Descrição dos fatores	Carga Fatorial	Comunalidade
Alfa de Cronbach = 0,865			
S14	O comportamento dos funcionários transmite confiança aos usuários do serviço	0,894	0,799
S17	Os funcionários são competentes e possuem conhecimento para responder as perguntas dos usuários	0,877	0,770
S15	Os funcionários são educados e corteses com os usuários	0,841	0,706
S16	Os funcionários recebem as orientações adequadas para atender e informar os usuários	0,795	0,632
Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) - de 0,742			
Teste de esfericidade de Bartlett - 398,073 sig - 0,000			

Fonte: dados da pesquisa (2023).

O quinto fator analisado foi a dimensão Empatia, o qual significa o interesse, atenção e esforço demonstrados pelos funcionários para atender às necessidades dos clientes. Foram excluídas as seguintes variáveis: 19 - O horário de funcionamento é adequado para os usuários (comunalidade = 0,339), e variável 20 - A seção de veteranos e pensionistas possui funcionários na quantidade e com o conhecimento necessário para dar atenção aos usuários do serviço (comunalidade = 0,487). Os demais testes indicaram a fatorabilidade em nível bom, de acordo

com os índices expressos na Tabela 7.

Tabela 7 – Fator 5 – Empatia

Itens	Descrição dos fatores	Carga Fatorial	Comunalidade
Alfa de Cronbach = 0,856			
E22	Os funcionários tratam dos interesses dos usuários como prioridade	0,897	0,804
E21	Os funcionários entendem as necessidades específicas dos usuários	0,891	0,794
E18	Os funcionários dão atenção individual aos usuários	0,856	0,733
Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) - de 0,726			
Teste de esfericidade de Bartlett - 241,886 sig - 0,000			

Fonte: dados da pesquisa (2023).

No geral, foi possível realizar a redução das variáveis por meio da análise fatorial. As 22 variáveis foram agrupadas em 5 fatores, sendo necessária a exclusão das variáveis 3, 5, 19 e 20, devido aos critérios de comunalidade. A Tabela 8 apresenta os dados referentes às médias com seus desvios-padrão, a variância explicada, bem como, as variáveis que formam cada dimensão. Observa-se que a variância explicada dos 5 fatores está acima de 60% da variância das variáveis originais, valor considerado aceitável por Hair et al. (2009). A confiabilidade de escala foi calculada pelo coeficiente alfa de Cronbach constantes das tabelas 3, 4, 5, 6 e 7. Os fatores confiabilidade, presteza, segurança e empatia apresentaram resultados superiores a 0,700, porém o fator tangibilidade apresentou Alfa de Cronbach = 0,690 inferior ao desejável, contudo, optou-se por não excluir esse fator, pois o valor do alfa de Cronbach está muito próximo ao índice e dentro da margem aceitável das pesquisas exploratórias. Desta forma, conclui-se que o modelo é considerado adequado para a mensuração das percepções em relação qualidade percebida, pois todos os índices calculados estavam dentro dos limites considerados como satisfatórios.

Tabela 8 – Estatísticas Descritivas dos Fatores

Fator	Variáveis	Variância Explicada	Média	Desvio Padrão
Tangibilidade (T)	T1, T2 e T4	61,74%	3,46	0,68
Confiabilidade (C)	C6, C7, C8 e C9	69,86%	4,03	0,66
Presteza (P)	P10, P11, P12 e P13	71,24%	4,04	0,69
Segurança (S)	S14, S15, S16 e S17	72,67%	4,11	0,64
Empatia (E)	E18, E21 e E22	77,71%	4,01	0,67

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Observa-se que o fator Segurança foi o que obteve uma média final mais elevada, de 4,11, seguido por Presteza, Confiabilidade e Empatia, todos acima de 4 pontos, evidenciando o alto grau de satisfação dos usuários dos serviços em relação a esses aspectos. Já a menor média encontrada foi na dimensão Tangibilidade com 3,46, o que indica que os usuários estão indiferentes a este aspecto.

4.3 TESTES t e ANOVA

Visando identificar as possíveis diferenças de percepção dos participantes desta pesquisa, foram relacionadas as variáveis referentes aos dados sociodemográficas dos respondentes com as 22 variáveis do modelo, além dos cinco fatores criados (tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia). As variáveis testadas foram: usuário (veterano ou pensionista), gênero (masculino ou feminino), renda familiar e faixa etária. Para verificar a existência de diferenças significativas de médias entre os respondentes utilizou-se o teste t para amostras independentes e a análise de variância (ANOVA).

Inicialmente, calculou-se o teste t para os grupos usuário, gênero e renda familiar. Primeiramente, avaliou-se a igualdade das variâncias, por meio do teste F, cuja finalidade foi aferir se o teste t seria homocedástico ou heterocedástico. A Tabela 9 sintetiza os resultados referentes ao grupo usuários.

Tabela 9 - Teste de amostras independente Usuários

Variáveis Fator	Usuário	N	Média	Desvio Padrão	F*	Sig	t	Sig Bilateral
1. Possui equipamentos modernos.	Veterano	107	3,159	0,7909	0,119	0,731	-3,449	0,001
	Pensionista	72	3,569	0,7659				
2. As instalações físicas são visivelmente agradáveis.	Veterano	107	3,065	1,0664	9,391	0,003	-3,864	0,000
	Pensionista	72	3,625	0,8630				
20. Possui funcionários na quantidade e com o conhecimento necessário para dar atenção aos usuários do serviço.	Veterano	107	3,486	0,8396	0,327	0,568	-2,019	0,045
	Pensionista	72	3,750	0,8841				
Fator 1 - Tangibilidade	Veterano	107	3,312	0,6560	0,716	0,399	-3,773	0,000
	Pensionista	72	3,670	0,6604				

* Utilizou-se o teste F para definir se o teste t seria homocedástico ou heterocedástico.

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Das 22 variáveis e cinco fatores avaliados, constatou-se que quatro deles apresentaram diferenças estatisticamente significativas na percepção. Ainda, as variáveis 1, 20 e o Fator tangibilidade foram considerados homocedástico. Quanto ao cruzamento da variável independente usuário com as variáveis dependentes, percebe-se que nos 4 construtos da tabela 9, as pensionistas apresentam uma média de concordância superior à dos veteranos, demonstrando uma opinião mais positiva com a qualidade percebida.

O segundo Teste t realizou o cruzamento da variável independente gênero com as mesmas variáveis testadas anteriormente. O resultado apresentado na tabela 10 corrobora com o da tabela 9, pois se verifica semelhança nos indices, uma vez que o universo de pensionistas se confunde com universo feminino e o universo de veteranos com o masculino. Novamente as variáveis 1 e o Fator tangibilidade foram considerados homocedástico. Ainda, a média de concordância do universo feminino é superior em relação ao masculino, da mesma forma que na análise anterior em três variáveis dependentes, todas referentes a dimensão tangibilidade, porém a variável 6 componente do fator confiabilidade a percepção masculina a mais positiva que a feminina.

Tabela 10 - Teste de amostras independente Gênero

Variáveis Fator	Usuário	N	Mé- di- a	Desvio Padrã- o	F*	Sig	t	Sig Bilaterall
1. Possui equipamentos modernos.	Masculino	109	3,183	0,8070	0,478	0,490	-2,98 0	0,003
	Feminino	70	3,543	0,7554				
2. As instalações físicas são visivelmente agradáveis.	Masculino	109	3,092	1,0762	9,391	0,002	-3,49 5	0,001
	Feminino	70	3,600	0,8580				
6. A seção demonstra sincero interesse em resolver os problemas dos usuários	Masculino	109	4,294	0,7853	1,844	0,176	2,009	0,046
	Feminino	70	4,043	0,8586				
Fator 1 - Tangibilidade	Masculino	109	3,333	0,6728	1,239	0,267	-3,27 8	0,001
	Feminino	70	3,667	0,6495				

* Utilizou-se o teste F para definir se o teste t seria homocedástico ou heterocedástico.

Fonte: dados da pesquisa (2023).

A variável independente renda familiar possui cinco opções de resposta, mas pelo fato da amostra ser menor que 30 respondentes em 3 grupos, optou-se em realizar o teste t com está variável. Na tabela 11 estão expressos os dados referentes a está análise. Como podemos verificar variáveis 2 e o Fator tangibilidade foram considerados homocedástico. Verifica-se que a diferença de média nos indivíduos com rendimentos mensais entre R\$ 4.180,01 à R\$ 10.450,00 com os de rendimento De R\$ 10.450,01 até R\$ 20.900,00. Os resultados mostram que indivíduos com menores níveis de renda possuem maior propensão de concordância do que aqueles de maior renda. Cabe destacar que novamente o fator tangibilidade aparece com uma variável que apresenta indícios de diferença estatisticamente significativa, juntamente com a variável 2.

Tabela 11 - Teste de amostras independente Renda Familiar

Variáveis Fator	Usuário	N	Média	Desvio Padrão	F*	Sig	t	Sig Bilateral
2. As instalações físicas são visivelmente agradáveis.	De R\$ 4.180,01	60	3,500	0,9113	3,652	0,058	2,710	0,008
	R\$ 10.450,00							
	De R\$ 10.450,01	83	3,036	1,0757				
	R\$ 20.900,00							
4. As diretrizes e manuais existentes no site e nas instalações orientam o usuário corretamente	De R\$ 4.180,01	60	3,950	0,5945	11,398	0,001	2,437	0,016
	R\$ 10.450,00							
	De R\$ 10.450,01	83	3,663	0,8157				
	R\$ 20.900,00							
Fator 1 - Tangibilidade	De R\$ 4.180,01	60	3,633	0,5681	3,529	0,062	3,083	0,002
	R\$ 10.450,00							
	De R\$ 10.450,01	83	3,297	0,6926				
	R\$ 20.900,00							

* Utilizou-se o teste F para definir se o teste t seria homocedástico ou heterocedástico.

Fonte: dados da pesquisa (2023).

O teste Anova foi outra análise utilizada para verificar a existência de diferenças de médias entre os cinco fatores criados e a variável independente faixa etária. Segundo Hair Junior et al. (2009) na Anova os pesquisadores usam o teste F para avaliar as diferenças entre médias de grupos para analisar a significância estatística. As Tabelas 12 e 13 apresentam os resultados da análise da variância (ANOVA).

Tabela 12 - Análise da variância (ANOVA) variável Grau de Instrução

Fatores	Média dos grupos Grau de instrução					Teste F	
	Ensino Médio	Ensino Fundamental	Ensino Médio	Superior Completo	Ens. Graduação Mestrado ou Doutorado	Valor	Sig
Tangibilidade	3,4637	3,9630	3,5503	3,3830	3,3611	2,695	0,048*
Confiabilidade	4,0307	4,0278	3,9603	4,1649	4,0000	0,927	0,429
Presteza	4,0377	4,3056	3,9563	4,1915	3,9625	1,760	0,157
Segurança	4,1103	4,3333	4,0437	4,1543	4,1125	0,671	0,571
Empatia	4,0112	4,1852	3,9153	4,0851	4,0278	0,844	0,472
Amostra N	179	9	63	47	60	-	-

* refere-se aos grupos com diferenças significativas nas médias, conforme teste

Fonte: dados da pesquisa (2023).

De acordo com a Tabela 12, é possível afirmar que a amostra populacional

é maior que 30 entrevistados para os grupos Ensino Médio, Superior Completo e Pós Graduação, Mestrado ou Doutorado, assim sendo possível realizar teste ANOVA, porém o grupo ensino fundamental apresentou uma amostra de 9 respondentes o que impossibilita a análise de seus dados.

Ao analisar fator tangibilidade foi constatado que o Sig entre os grupos é de 0,048, ou seja, menor que 0,05, o que indicava diferenças estatisticamente significativas nas médias para esse fator. A principal diferença para o construto está entre os indivíduos com Ensino médio (média 3,55) têm uma percepção mais positiva dos aspectos físicos do que aqueles que possuem Pós Graduação, Mestrado ou Doutorado (média 3,36). Teoricamente, não foi encontrada nenhuma explicação sobre essa diferença de médias, mas foi possível verificar que em relação a esse aspecto percebe-se, conforme os resultados da tabela 12, que a concordância com a qualidade percebida diminui à medida que os níveis de escolaridade aumentam.

4.4 ANÁLISE DE CORRELAÇÃO

Com o propósito de verificar a existência de relação entre a satisfação geral dos usuários da Seção de Inativos e Pensionistas, medida por meio da variável 23, e os fatores tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, calculou-se o Coeficiente de Correlação de Pearson para medir o grau de variação entre os construtos em questão e utilizou-se como parâmetro a convenção estabelecida por Pestana e Gageiro (2008), que classificam o Coeficiente de Correlação de Pearson da seguinte forma: abaixo de 0,2 - muito baixa; entre 0,2 e 0,39, baixa; entre 0,4 e 0,69, moderada; entre 0,7 e 0,89, alta; e acima de 0,9, muito alta. O resultado da correlação pode ser visto na Tabela 13.

Tabela 13 - Matriz de Correlação

Variáveis	Parâmetros	Fator 1 Tangibilidade	Fator 2 Confiabilidade	Fator 3 Presteza	Fator 4 Segurança	Fator 5 Empatia
Variável nível de Satisfação	Correlação de Pearson	,500**	,691**	,680**	,706**	,640**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	179	179	179	179	179
Fator 1 Tangibilidade	Correlação de Pearson	1	,504**	,469**	,469**	,464**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000
	N	179	179	179	179	179
Fator 2 Confiabilidade	Correlação de Pearson		1	,811**	,812**	,806**
	Sig. (bilateral)			,000	,000	,000
	N		179	179	179	179
Fator 3 Presteza	Correlação de Pearson			1	,829**	,830**
	Sig. (bilateral)				,000	,000
	N			179	179	179
Fator 4 Segurança	Correlação de Pearson				1	,847**
	Sig. (bilateral)					,000
	N				179	179
Fator 5 Empatia	Correlação de Pearson					1
	Sig. (bilateral)					,000
	N					179

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (bilateral).

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Como se pode observar na Tabela 13, todas as correlações entre os fatores se mostraram significativas a 1%. Verificou-se também que todas as associações apresentaram são positivo, indicando que quando a percepção de uma variável aumenta a da outra dimensão correlacionada também aumenta.

Dentre as correlações identificadas, Segurança e Empatia apresentaram a maior associação (0,847), considerada alta conforme classificação de Pestana e Gageiro (2008). Cabe um destaque para o fator Segurança, uma vez que, em relação aos demais construtos, apresentou as melhores correlações. Tal situação evidencia que quanto maior o conhecimento e a atitude projetada pelos colaboradores (Fator Segurança), melhor será o nível de Satisfação do serviço (0,706), bem como, maior será a confiabilidade no órgão (0,812), mais eficiente será a prestação (0,829) e os usuários terão uma maior empatia com a seção (0,448).

O teste evidenciou também que as associações estão equilibradas, com sete (7) correlações entre os fatores no nível alto e oito (8) com classificação modera-

da. Dentre as classificações moderadas a menor associação detectada foi entre os fatores Tangibilidade (infraestrutura física e equipamentos) e Empatia (vontade do colaborador de ajudar os clientes) com índice de 0,464.

Da mesma forma, a dimensão Tangibilidade demonstrou os menores índices de associação com os demais fatores: Fator 4 Segurança (0,469), Fator 3 Presteza (0,469), Fator 2 Confiabilidade (0,504) e nível de Satisfação (0,500). Tal situação demonstra que os aspectos referentes a tangibilidade serão os que terão a menor influência com relação a melhoria da qualidade percebida no serviço da Seção de Veteranos e Pensionista, bem como, na satisfação geral dos usuários.

4.4 ANÁLISE DE REGRESSÃO

Com o intuito de verificar a relação entre as 5 dimensões do modelo de qualidade percebida criadas de acordo com a análise fatorial (tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia), a idade e a dummy usuário, com a satisfação geral dos usuários da Seção de Inativos e Pensionistas, medida por meio da variável 23 “De uma forma geral, qual é o seu nível de satisfação com os serviços prestados pelo Serviço de Veteranos e Pensionistas”, realizou-se uma regressão linear. O modelo estimado é descrito na Tabela 14.

Tabela 14 – Regressão linear múltipla variável dependente nível de satisfação

Variáveis	Coeficientes Padronizados Beta	Test t	Sig	Estatísticas de Colinearidade		ANOVA (teste F)	
				Tolerância	VIF	Valor	Sig
Tangibilidade	0,179	2,825	0,005*	0,629	1,590		
Confiabilidade	0,221	2,134	0,034*	0,234	4,276		
Presteza	0,177	1,656	0,100	0,221	4,520	32,384	0,000
Segurança	0,356	3,218	0,002*	0,206	4,864		
Empatia	-0,069	-0,630	0,529	0,212	4,727		
Idade	-0,012	-0,228	0,820	0,945	1,059	32,384	0,000
Dummy usuário	-0,028	-0,508	0,612	0,808	1,238	4	0
R ² ajustado – 0,552							
Teste de Kolmogorov-Smirnov de uma amostra Sig – 0,000							
Regressão com os resíduos elevados ao quadrado Sig ANOVA - 0,56							

* variáveis independentes que impactam a variável dependente.

Fonte: dados da pesquisa (2023).

O resultado da regressão linear apresenta um R² ajustado de 0,552, o que significa que as variáveis independentes em conjunto explicam 55,2% da variável dependente. A significância do teste F (valor 32,384 e sig. 0,0000) indica que pelo menos uma das 7 variáveis exerce influência sobre a variável dependente, sendo considerado o modelo significativo. Para Hair et al. (2009) quanto maior o valor de R² Ajustado, maior o poder de explicação do modelo de regressão, bem

como melhor previsão da variável dependente.

Continuando a análise dos resultados, verifica-se que o Teste t apresentou 3 variáveis com significância Sig < 0,05, que nos permite interpretar que essas variáveis impactam o nível de satisfação geral com o serviço prestado. As variáveis que apresentaram significância foram: tangibilidade (0,005), confiança (0,034) e segurança (0,002). As demais variáveis (presteza, empatia, idade e dummy usuária) não impactam a variável dependente.

Quanto aos pressupostos do modelo, observou-se que: (i) o modelo não apresenta problemas de multicolinearidade, dado que os VIFs ficaram próximos a 4; (ii) os resíduos do modelo não possuem distribuição normal, uma vez que o teste Kolmogorov-Smirnov não foi significativo (sig. 0,000); e (iii) os resíduos são Homocedásticos, uma vez que ao realizar a regressão com os resíduos elevados ao quadrado o Sig ANOVA 0,56, ou seja maior que 0,05, que o significa modelo não apresenta problemas de heterocidasticidade.

Após identificar as variáveis independentes que impactam, buscou-se construir o modelo de regressão múltipla para o caso estudado. Esse modelo é expresso por meio de uma equação matemática em que a variável dependente (Y) é expressa em função de uma variável aleatória residual (a) e da soma das variáveis independentes (X1, X2, Xn) multiplicadas cada um por seus parâmetros (b1, b2 e bn). A equação da regressão linear múltipla construída para esse caso foi a seguinte: Nível Satisfação = 0,179 Tangibilidade + 0,221 Confiabilidade + 0,356 Segurança - 0,058.

Ainda, analisando-se os coeficientes que expressam a magnitude e a direção da relação de cada uma das variáveis independentes sobre a variável dependente, constatou-se que as variáveis: tangibilidade, confiabilidade e segurança exercem influência positiva no nível de satisfação com a Seção de Veteranos e Pensionistas.

Dentre as variáveis estudadas, a que mais impacta o nível de satisfação geral é o fator segurança que apresentou coeficiente (0,356). Esse resultado indica que o conhecimento sobre os assuntos afetos ao serviço e a atitude projetada pelos colaboradores, são fundamentais para aumentar o nível de satisfação com a relação aos serviços prestados pela Seção de Veteranos e Pensionistas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estudos sobre avaliação da qualidade na prestação de serviços são objeto de pesquisa em todo tipo de organização, tendo em vista que tais pesquisas apontam oportunidades de melhoria nas diferentes dimensões existentes em uma empresa que presta serviços. A qualidade é um assunto de extrema importância, seja no setor público ou privado, sendo objeto de estudo ao longo da história da administração (REEVES e BEDNAR, 1994). Desse modo, o presente estudo procurou examinar a influência da qualidade do serviço prestado pela Seção de Veteranos e Pensionistas na satisfação percebida pelos usuários. A escolha da Seção de Veteranos e Pensionistas como objeto de estudo se deve ao fato desta estrutura administrativa ser o elo entre os militares que deixaram o serviço ativo e o Exército, por meio de seus serviços.

Assim, o problema de pesquisa definido foi: os usuários da Seção de Veteranos e Pensionistas da guarnição de Santa Maria/RS estão satisfeitos com os serviços prestados? A pesquisa permitiu avaliar se a qualidade do serviço teve impacto na percepção de qualidade pelos usuários dos serviços.

Inicialmente verificou-se por meio da Análise Descritiva que das 22 variáveis da escala Servperf analisadas, os menores valores apresentados são referentes ao fator tangibilidade, que está relacionado aos equipamentos e as instalações físicas. Por outro lado, foi possível verificar que as maiores médias encontradas se referiam aos funcionários, exaltando-se a educação e cordialidade com os usuários.

A Análise Fatorial, entretanto, contribuiu para validar o instrumento de pesquisa reduzindo 22 variáveis em 5 fatores. Novamente os aspectos referentes ao Fator Tangibilidade - As instalações físicas são visivelmente agradáveis, apresentou os piores resultados, reforçando a necessidade do órgão em voltar seus esforços para aprimorar as instalações físicas de atendimento, porém a média de 3,46 indica que os usuários estão indiferentes a este aspecto.

A Estatística Descritiva do Fator Segurança foi a que obteve uma média final mais elevada, de 4,11, seguido por Presteza, Confiabilidade e Empatia, todos acima de 4 pontos, evidenciando o alto grau de satisfação dos usuários dos serviços em relação a esses aspectos. Já a menor média encontrada foi na dimensão Tangibilidade com 3,46, o que indica que os usuários estão indiferentes a este aspecto.

Os testes t e Anova revelaram achados importantes, seguindo as variáveis testadas: usuário (veterano ou pensionista), gênero (masculino ou feminino), renda familiar e faixa etária. Neste momento, demonstrou-se por meio dos quatro construtos da tabela 9, que as pensionistas apresentam uma média de concor-

dância superior à dos veteranos, ou seja, uma opinião mais positiva em relação a qualidade percebida. A tabela 10 corroborou com este entendimento, indo mais a fundo ao esclarecer que o universo menos satisfeito com o atendimento é o masculino, em que pese demonstrem maior grau de confiança nos serviços prestados.

Os resultados do teste de amostras independente, Renda Familiar, mostram que indivíduos com menores níveis de renda possuem maior propensão de concordância do que aqueles de maior renda, e a análise da tabela 12, Análise da variância (Anova) variável Grau de Instrução, observa que a qualidade percebida diminui, à medida que os níveis de escolaridade aumentam.

Com relação a Análise de Correlação, Segurança e Empatia apresentaram a maior associação, evidenciando que quanto maior o conhecimento e a atitude projetada pelos colaboradores (Fator Segurança), melhor foi a percepção de satisfação do serviço, bem como a maior a confiabilidade no órgão, projetando uma maior empatia com a Seção de Veteranos e Pensionistas. A dimensão Tangibilidade demonstrou os menores índices de associação com os demais fatores, porém ficou evidenciado que os aspectos referentes a tangibilidade apresentam menor influência com relação a melhoria da qualidade percebida no serviço e na satisfação geral dos usuários.

Finalmente, a Análise de Regressão possibilitou ressaltar a proeminência do Fator Segurança, pois ficou comprovado que esta dimensão é a que mais impacta no nível de satisfação geral, indicando que o conhecimento sobre os assuntos afetos ao serviço e a atitude projetada pelos colaboradores são fundamentais para aumentar o nível de satisfação com a relação aos serviços prestados pela Seção de Veteranos e Pensionistas.

Como limitações, essa pesquisa apresentou a dificuldade em obter uma quantidade maior de questionários respondidos na fase quantitativa, por restrição de tempo e pelo fato das instalações do órgão pesquisado estar em manutenção, o que impossibilitou à aplicação do questionário em um universo não adaptado as mídias sociais, principalmente nos usuários com idades mais avançadas. Ainda, na análise de regressão os resíduos do modelo apresentaram uma distribuição anormal, uma vez que o teste Kolmogorov-Smirnov não foi significativo (sig. 0,000), porém os resultados foram apresentados para melhor avaliação da satisfação geral dos usuários.

Como sugestões para pesquisas futuras, recomenda-se a ampliação do desenvolvimento em estudos futuros, para contemplar outros públicos usuários, principalmente, frequentadores do atendimento presencial, identificando perfis e fatores que possa não se fazer presentes na população pesquisada. Da mesma forma, a realização de experimentos permitirá avaliar o impacto de mudanças a

partir dos resultados colhidos até o momento.

Deste modo, pode-se concluir que a Seção de Veteranos e Pensionistas deve buscar melhorar a dimensão Tangibilidade, por meio de melhorias nas estruturas físicas de atendimento, ciente, contudo, que a percepção do conhecimento de seus colaboradores por parte dos usuários é o fator que irá trazer um maior impacto no aumento do nível de satisfação. Alcançou-se assim, subsídios suficientes para que a gestão do órgão atue de modo a proporcionar melhor experiência por parte dos usuários durante os atendimentos realizados.

REFERÊNCIAS

BABAKUS, Emin; BOLLER, Gregory W. An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business research*, v. 24, n. 3, p. 253-268, 1992.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA. Documento de Referência. Brasília; MP, SEGES, 2009.

BRASIL. Decreto 9094, de 17 de julho de 2017. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019)

BRASIL. Lei nº 13.460 de 26 de Junho de 2017. Lei de Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos da Administração Pública. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm > Acesso em 12 Fevereiro 2023.

BRASIL. Comandante do Exército. Portaria – C Ex nº 1.851, de 13 de outubro de 2022. Aprova as Instruções Gerais para a Administração de Civis, Veteranos e Pensionistas do Exército (EB10-IG-02.002), 2ª edição, 2022. Disponível em: http://www.dcipas.eb.mil.br/pdf/sip/port_1851-cex_instrucoes_gerais_para_civis_veteranos_e_pensionistas_eb.pdf. Acesso em: 05 fev. 2023.

CHOMCHAIYA, Suvil; ESICHAIKUL, Vatcharaporn. Consolidated performance measurement framework for government e-procurement focusing on internal stakeholders. *Information Technology & People*, 2016. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ITP-12-2013-0210/full/pdf?title=consolidated-performance-measurement-framework-for-government-e-procurement-focusingon-internal-stakeholders> Acesso em: 12 Fev 2023

CRONIN JR, J. Joseph; TAYLOR, Steven A. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

CRONIN JR, J. Joseph; TAYLOR, Steven A. SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of marketing*, v. 58, n. 1, p. 125-131, 1994.

DA SILVA, Alisson Barbosa et al. Práticas de Gestão da Qualidade em Organiza-

ções Militares: um Estudo no Complexo Militar do Curado, Recife-PE. *Research, Society and Development*, v. 11, n. 4, p. e17911427251-e17911427251, 2022.

BONIFÁCIO, Robert; SCHLEGEL, Rogério. Panorama e determinantes da satisfação com os serviços públicos no Brasil. 2012.

FAVERO, Luiz P. Manual de Análise de Dados - Estatística e Modelagem Multivariada com Excel®, SPSS® e Stata®. Disponível em: Minha Biblioteca, Grupo GEN, 2017.

GHOBIADIAN, Abby; SPELLER, Simon; JONES, Matthew. Service quality: concepts and models. *International journal of quality & reliability management*, v. 11, n. 9, p. 43-66, 1994.

GIL, A. C. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 7 ed. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

GONÇALVES, Emilia Maria. Serviço de atendimento ao cidadão: modelo organizacional para melhoria na prestação de serviço público. In: Anais do VII Congresso Internacional del CLD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública. 2002.

HAIR JR., Joseph F.; BLACK, William C.; BABIN, Barry J; et al. Análise multivariada de dados. 6 ed., 2009. E-book. ISBN 9788577805341. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788577805341/>. Acesso em: 22 fev. 2023.

JAIN, Sanjay K.; GUPTA, Garima. Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. *Vikalpa*, v. 29, n. 2, p. 25-38, 2004.

LOPES, Evandro Luiz; HERNANDEZ, José Mauro da Costa; NOHARA, Jouliana Jordan. Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a Servqual e a RSQ. *Revista de administração de empresas*, v. 49, p. 401-416, 2009.

NETO, Diogo de Figueiredo Moreira. Administração pública gerencial. *Rev. Direito*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 4, 1998.

NOVAES, Cristina; LASSO, Sarah; MAINARDES, Emerson Wagner. Percepções de qualidade do serviço público. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, v. 9, n. 1, p. 107-123, 2015.

OLIVER, Richard L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, v. 17, n. 4, p. 460-469, 1980.

PARASURAMAN, Anantharanthan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PESTANA, Maria Helena; GAGEIRO, João Nunes. *Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS*. 2008.

REEVES, C. e BEDNAR, D. "Defining quality: alternatives and implications", *The Academy of Management Review*, Vol. 19, n 3, pp. 419-445, 1994

RUTKOWSKI, Jacqueline. Qualidade no serviço público - um estudo de caso. *Gestão & Produção*, v. 5, p. 284-297, 1998.

SILVA, Camila do Nascimento. *Atendimento ao público civil em redes descentralizadas de gestão: dificuldades e propostas de melhoria*. 2020.

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A. J. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. *Revista Gestão e Produção*. V. 12, n. 2. Mai-Ago, p. 279-293, 2005.

SOTOMAYOR, Manuel Hernán Izaguire. *Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros*. Ecoe Ediciones, 2014.

TONET, Helena Correa et al. Qualidade na administração pública. *Revista de Administração Pública*, v. 28, n. 2, p. 137 a 152-137 a 152, 1994.