



X Encontro Brasileiro de Administração Pública.
ISSN: 2594-5688
secretaria@sbap.org.br
Sociedade Brasileira de Administração Pública

QUALIDADE PERCEBIDA NO SERVIÇO PÚBLICO: MENSURAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE UMA SEÇÃO DE VETERANOS E PENSIONISTAS DO EXÉRCITO BRASILEIRO

Jorge Rodrigo Faria, Evandro Missagia Fernandes, Geronimo Torres Appel, Luciana Flores Battistella

[ARTIGO] GT 8 Marketing na Administração Pública: diagnósticos e análises críticas

X Encontro Brasileiro de Administração Pública, Brasília - DF - 05/06/2023
Sociedade Brasileira de Administração Pública Brasil

QUALIDADE PERCEBIDA NO SERVIÇO PÚBLICO: MENSURAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE UMA SEÇÃO DE VETERANOS E PENSIONISTAS DO EXÉRCITO BRASILEIRO

Resumo: A identificação das dimensões que impactam na qualidade percebida dos serviços prestados aos veteranos e pensionistas por uma Organização Militar do Exército Brasileiro na cidade de Santa Maria/RS, motivou o presente estudo, que busca examinar a influência do nível de qualidade na satisfação dos usuários. Usando o modelo Servperf proposto por Cronin e Taylor (1992), foram pesquisados 179 usuários do serviço, que consideraram 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 têm uma percepção positiva da qualidade dos serviços prestados. Ainda, verificou-se que a percepção com relação ao conhecimento demonstrado por seus colaboradores proporciona maior impacto positivo com relação à satisfação geral dos usuários.

Palavras-chave: Qualidade dos serviços. Servperf. Satisfação Percebida. Exército.

1. 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).

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 gerias 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.

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 (NOVAES, LASSO E MAINARDES, 2015). 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 pela Seção de Veteranos e Pensionistas na satisfação percebida pelos usuários.

2. 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 Esichaiikul (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, dispendo 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 agem de forma preventiva, evitando prejuízos futuros.

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 (Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia), 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).

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 é um estudo **quantitativo**, do tipo *survey*, o qual empregou um questionário estruturado (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. 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, 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 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 no mês de fevereiro de 2023, em uma amostra de 179 respondentes que preencheram a pesquisa, considerada uma quantidade satisfatória. 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 com o uso do software de análises estatísticas SPSS.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISE DESCRITIVA

A amostra investigada foi composta por 179 respondentes, 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 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 sequência 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 as variáveis 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.

Referentes à satisfação dos entrevistados, o construto satisfação foi mensurado com base em uma única variável (V23), que reflete, no geral, a satisfação dos usuários do serviço, identificou-se 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

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 testes de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e de esfericidade de Bartlett. 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 Tangibilidade compreende a aparência das instalações e dos equipamentos, bem como, assuntos referentes a orientações e diretrizes. Foi necessário excluir da análise fatorial a variável T3 por baixa comunalidade. A Tabela 3 apresenta os resultados da análise da dimensão Tangibilidade.

Tabela 3 – Resultados por Fator

Itens	Tangibilidade	Carga Fatorial	Comunalidade
Alfa de Cronbach = 0,690			
T2	As instalações físicas são visivelmente 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			
Itens	Confiabilidade	Carga Fatorial	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	Mantém 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			
Itens	Presteza	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			
Itens	Segurança	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			
Itens	Empatia	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).

O segundo fator refere-se a Confiabilidade, que é a capacidade de executar o serviço com exatidão e confiança, sendo a variável C5 foi excluída por apresentar comunalidade 0,405. O fator Presteza, disposição e vontade em atender e ajudar os usuários e fornecer o serviço prontamente, permaneceu com todas as variáveis previstas no modelo. 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. 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. 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 4 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 da tabela 3. 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 4 – 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.

4.4 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 5.

Tabela 5 - 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)					
	N					179

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

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Todas as correlações entre os fatores se mostraram significativas a 1%. Verificou-se também que todas as associações apresentaram são positivas, 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 presteza (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 moderada. 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.

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.

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 6.

Tabela 6 – 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
<i>Dummy</i> usuário	-0,028	-0,508	0,612	0,808	1,238		
R² 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 R^2 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 R^2 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 $\text{Sig} < 0,05$, 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 (X_1, X_2, X_n) multiplicadas cada uma por seus parâmetros (b_1, b_2 e b_n). A equação da regressão linear múltipla construída para esse caso foi a seguinte: $\text{Nível Satisfação} = 0,179 \text{ Tangibilidade} + 0,221 \text{ Confiabilidade} + 0,356 \text{ Segurança} - 0,058$.

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

umentar 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. 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 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.

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 indicies 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. 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 aplicação da pesquisa de acordo com o modelo Servperf utilizando-se questionários impressos, de forma a verificar se há diferença nos resultados da pesquisa, e ainda, a expansão deste modelo de avaliação para organizações como Hospitais Militares, que tem uma forte relação com o público externo aos quartéis, como os dependentes dos militares, entre outros usuários dos serviços.

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/113460.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 Organizações 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.

GHOBIAN, 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. 419-445,1994sche

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.