



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA
DIVISÃO DE ECONOMIA E GESTÃO
CURSO DE LICENCIATURA EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**Qualidade dos Serviços na Administração Pública: Satisfação dos Utentes da Secretaria
Distrital de Boane**

Autora: Irene António Nunes

Tutor: dr. Castro Forquia

Lionde, Agosto de 2023



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA

Monografia de investigação sobre a qualidade dos serviços na Administração Pública: Satisfação dos utentes da Secretaria Distrital de Boane, apresentado ao curso de Administração Pública, na Divisão de Economia e Gestão do Instituto Superior Politécnico de Gaza, como requisito para obtenção da Licenciatura em Administração Pública.

Júris

Presidente

Castro Forquia

dr. Castro Forquia

Avaliador (1)

Abílio Soares

Avaliador (2)

Apostolos Ezequias Mankozue

Lionde, Maio de 2023

Lista de abreviaturas

AP – Administração Pública

CRM – Constituição da República de Moçambique

IP – Instituição Pública

ISPG – Instituto Superior Politécnico de Gaza

SD – Secretaria Distrital

SP – Serviço Público

SPSS – Statistical package of Social Sciences

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico1. Dimensões da qualidade percebida pelos utentes da SD de Boane.....	25
---	----

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Dimensões da qualidade percebida.....	11
Tabela 2. Perfil socio demográfico dos utentes	20
Tabela 3. Profissão dos utentes.....	20
Tabela 4. Serviços requisitados pelos utentes	21
Tabela 5. Frequência com que os utentes consultam os serviços	22
Tabela 6. Satisfação dos utentes com a qualidade do serviço consultado.....	23
Tabela 7. Nível de escolaridade, profissão e Satisfação dos utentes com a qualidade do serviço consultado.....	26
Tabela 8. Sugestões dos utentes em relação ao que deve ser melhorado na SD de Boane	27



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA

DECLARAÇÃO

Declaro por minha honra que esta Monografia de Culminação de Curso é resultado da minha investigação pessoal e das orientações do meu tutor, o seu conteúdo é original e todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto, nas notas e na bibliografia final. Declaro ainda que este trabalho não foi apresentado em nenhuma outra instituição para propósito semelhante ou obtenção de qualquer grau académico

Lionde, Agosto de 2023

Irene António Nunes

(Irene António Nunes)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a Deus. Porque Dele, e por Ele, e para Ele são todas as coisas.

E em especial a minha Mãe Joaneta Wiliamo Tui (em memória), cujo empenho em me educar sempre veio em primeiro lugar.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus todo poderoso pela vida e por ter me guiado na trilha certa durante esta monografia com saúde e forças para chegar até o final. *“tudo tem a sua ocasião própria, e há tempo para todo propósito debaixo do céu”* Eclesiastes 3: 1.

Aos meus pais António José Nunes e Joaneta Wiliamo Tui que sempre estiveram ao meu lado me apoiando ao longo de toda a minha trajectória e por sempre me incentivarem a acreditar que eu seria capaz de superar os obstáculos que a faculdade me apresentou durante todo o percurso da minha formação.

Aos meus irmãos Márcia Mindo e Milagre Massingue pela atenção dedicada quando sempre precisei.

Ao meu tio Bito Engenheiro Tembe, pela força e disponibilidade que teve comigo desde o meu primeiro ano até hoje de todo o meu coração agradeço por tudo.

Ao meu tutor dr. Castro João Sevene Forquia, pelo incentivo e pela dedicação e por sempre estar presente para indicar a direcção correcta que o trabalho deveria tomar, apesar da intensa rotina académica aceitou me orientar nesta monografia, as suas valiosas indicações fizeram toda a diferença.

À Sozinho Jorge Sozinho pelo apoio, companheirismo, amizade e incentivo que tem me dado.

Aos meus colegas Natalia, Abdul, Elton, Tânia, Telfânia, Francisco, Belmiro, Belquisse, Agira, Salomão e Ângela que sempre me ajudaram durante a minha formação com as suas vastas experiências, e aos meus colegas do curso, que compartilhamos vários desafios e obstáculos sempre com o espírito colaborativo e de preocupação um para com o outro, pelas trocas de ideias e ajuda mútua.

À residencial dos estudantes do ISPG em especial a doutora Terezinha por ter me recebido e cuidado, desde o primeiro ano até ao meu terceiro ano.

De forma exaustiva a todos os meus docentes do curso de Administração Pública do ISPG, que sempre proporcionaram um ensino de qualidade.

Agradecimentos são extensivos aos meus vizinhos e amigos, Mauire, Isabel, Virgínia e Trape. E por fim obrigada a todos que fizeram parte desta trajectória.

O meu muito obrigado a todos.

Índice

Lista de abreviaturas.....	iii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	iv
ÍNDICE DE TABELAS	v
DECLARAÇÃO.....	Erro! Marcador não definido.
DEDICATÓRIA.....	viii
AGRADECIMENTOS	ix
ABSTACT	xiii
I. INTRODUÇÃO	1
1.1. Problema.....	2
1.2. Justificativa.....	3
1.3. Objectivos.....	4
1.4. Hipóteses	4
1.5. Estrutura do trabalho	5
2. REVISÃO BIBLIOGRAFICA	6
2.1. Conceitos relevantes	6
2.1.1. Qualidade de serviço	6
2.1.2. Satisfação dos utentes.....	7
2.1.3. Administração Pública.....	7
2.1.4. Serviços Públicos.....	8
2.2. A Relação entre Qualidade e Satisfação de Serviço.....	8
2.3. Factores que influenciam a qualidade dos serviços públicos	9
2.4. Dimensões da qualidade percebida.....	10
2.5. Princípios dos Serviços públicos.....	12
2.6. Principais instrumentos de avaliação da Qualidade de Serviços.....	13
2.6.1. Modelo SERVQUAL	13

2.6.2. Modelo SERVPERF	14
3. METODOLOGIA.....	16
3.1. Tipo de pesquisa	16
3.1.1. Quanto á abordagem.....	16
3.1.2. Quanto aos objectivos.....	16
3.1.3. Quanto aos procedimentos	16
3.2. Técnicas de colecta de dados.....	17
3.3. Universo e amostra	17
3.4. Analise dos dados	18
4. RESULTADOS E ANÁLISES	19
4.1. Caracterização do local de estudo	19
4.2. Perfil dos sociodemográfica e profissional dos utentes	19
4.3. Percepção dos utentes sobre a qualidade dos serviços consultados na SD de Boane	21
4.4. Dimensões da qualidade percebida pelos utentes da SD de Boane.....	23
4.5. Nível de escolaridade, profissão e Satisfação dos utentes com a qualidade do serviço consultado.....	25
4.6. Sugestões dos utentes sobre melhorias na SD de Boane.....	27
4.7. Validação das hipóteses	27
5. CONCLUSÃO.....	29
6. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS.....	30
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS	31
APÊNDICE	36
ANEXOS	39

RESUMO

A qualidade pode ser um diferencial competitivo de instituições públicas e privadas, quando é percebida internamente, pode auxiliar na eficiência da organização, minimizar o desperdício e aumentar a produtividade, quando visto externamente, possibilita manter utentes satisfeitos. Medir o grau de satisfação do usuário quanto ao serviço público (SP) recebido, faz-se necessário, pois, permite ouvi-lo quanto ao que se esperava dos servidores em comparação ao que recebeu, ou seja, comparar as expectativas com os resultados. A satisfação é uma das preocupações da Administração Pública (AP), pois a mesma versa sobre a satisfação das necessidades da colectividade. O presente trabalho de pesquisa teve como objectivo, avaliar o nível de satisfação dos utentes sobre a qualidade dos serviços públicos prestados na Secretaria Distrital (SD) de Boane. Em termos metodológicos, a pesquisa teve como abordagem qualitativa e quantitativa, sendo descritiva do tipo estudo de caso, apoiando-se na técnica de inquérito por questionário adaptado do modelo SERVQUAL. Constituiu amostra nesta pesquisa, 40 utentes da SD de Boane. Os dados foram processados no programa estatístico (Statistical Package for Social Sciences SPSS-20). Os resultados obtidos mostraram que, grande maioria dos utentes demonstram estar “satisfeitos” (57,5%) e “muito satisfeitos” (35%) com a qualidade dos serviços consultado. O maior índice de satisfação foi encontrado na dimensão Empatia (65%). Assim, conclui-se que a SD de Boane oferece serviços de qualidade, uma vez que as expectativas dos utentes condizem com os resultados recebidos nesta instituição.

Palavras-Chave: Administração Pública, Qualidade, Satisfação, Utente.

ABSTRACT

Quality can be a competitive differential for public and private institutions, when perceived internally, it can help the organization's efficiency, minimize waste and increase productivity, when seen externally, it makes it possible to keep users satisfied. Measuring the degree of user satisfaction with the public service (SP) received is necessary, as it allows you to hear what was expected from the servers in comparison to what you received, that is, to compare expectations with results. Satisfaction is one of the concerns of the Public Administration (PA), as it deals with satisfying the needs of the community. This research work aimed to evaluate the level of satisfaction of users on the quality of public services provided in the District Secretariat (SD) of Boane. In methodological terms, the research had a qualitative and quantitative approach, being descriptive of the case study type, relying on the technique of inquiry by questionnaire adapted from the SERVQUAL model. The sample in this research was 40 users of the DS in Boane. Data were processed in the statistical program (Statistical Package for Social Sciences SPSS-20). The results obtained showed that the vast majority of users are "satisfied" (57.5%) and "very satisfied" (35%) with the quality of the services consulted. The highest satisfaction rate was found in the Empathy dimension (65%). Thus, it is concluded that the SD of Boane offers quality services, since the expectations of the users are consistent with the results received in this institution.

Keywords: Public Administration, Quality, Satisfaction, User.

I. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas tem-se presenciado profundas reformas nos sistemas administrativos vigentes na generalidade dos países, o que tem permitido a implementação de métodos e procedimentos administrativos mais democráticos, transparentes e eficientes, visando a prestação de serviço de qualidade aos utentes e conseqüentemente a satisfação das necessidades dos mesmos (Jácob, 2020).

Por essa ordem, o nível de exigências por parte dos utentes em receberem um serviço de qualidade tem vindo a aumentar a cada dia colocando de alguma forma, uma forte pressão nas instituições públicas (IP) no que concerne ao desenvolvimento das suas actividades, por isso, os mesmos deveriam demonstrar a sua empatia, esforço e competência na prestação dos serviços públicos (Silva & Sarmiento, 2006).

A administração pública (AP) é o conjunto de órgãos, serviços e agentes do Estado, que asseguram a satisfação das necessidades da colectividade, sejam elas, segurança, saúde, educação e o bem-estar da população (Chiavenato, 2008). Portanto, A qualidade no setor público é de suma importância, pois, trata-se de um dispositivo que faz com que a organização ultrapasse às perspectivas do cidadão, e deve ser sólida por meio de um bom planeamento estratégico.

Um serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do utente. Ou seja, serviços com qualidade são aqueles que são percebidos pelo utente como capazes de proporcionar-lhe satisfação (Campos, 1992).

Assim, mensurar a satisfação dos utentes é um ponto muito importante para se poder efectuar a avaliação da qualidade dos serviços na AP, permitindo a participação do utente na estruturação de serviços público à sua medida (ACSS, 2009). Deste modo, a satisfação dos utentes é na perspectiva de Moura *et al.* (2008), uma das metas mais importantes sob a óptica das organizações actuais.

Este estudo consiste no Trabalho de Conclusão do Curso de Administração Pública, sobre o tema “Qualidade dos Serviços na Administração Pública”, o qual teve como objectivo avaliar o nível de satisfação dos utentes sobre à qualidade dos serviços públicos prestados na Secretaria Distrital (SD) de Boane, a qual oferece aos seus utentes um conjunto variado de serviços: fiscais, administrativos, escolares ou universitários, entre outros.

A presente pesquisa tem muita importância para a referida organização na medida em que apresenta resultados de itens específicos em profundidade oriundos da aplicação de um questionário que

avaliou a percepção dos usuários em relação ao “mínimo” aceitável de qualidade em qualquer instituição pública. Logo, os resultados deste estudo podem servir de subsídio para implantação de possíveis melhorias na qualidade dos serviços prestados actualmente por esta organização.

1.1.Problema

Há uma constante procura dos serviços públicos que recaem sobre a AP, e o actual cenário onde se apresentam constantes exigências por parte dos cidadãos, onde por sua vez estão cada vez mais atentos aos seus direitos e querem um serviço de qualidade, com celeridade e que vá de encontro as suas expectativas. A SD de Boane, em suma é uma instituição de grande importância para a cidadania já que, através dos seus actos e dos documentos que emite, é possível exercer uma enorme quantidade de direitos, é claro que a presença do Governo distrital de Boane e a sua actuação oferecem benefícios tanto para o Estado como para os cidadãos, com isso é necessário que a mesma preste serviços com qualidade, celeridade e que vá de encontro as expectativas dos utentes.

O desejo de todas as instituições é poder oferecer aos seus utentes um SP de elevada qualidade, o que nem sempre acontece por ser um processo que além de exigir tempo também é complexo. Existem, pois, múltiplos obstáculos que dificultam à implementação de um sistema de qualidade no funcionamento das organizações públicas, como por exemplo, a falta de profissionalismo na execução das tarefas por parte de alguns funcionários, pois estes são considerados como peça fundamental por parte dos utentes na sua análise sobre a existência ou não da qualidade na prestação dos serviços.

Segundo Kotler (2009) a satisfação é função do desempenho percebido e das expectativas. Um completando o outro, se o desempenho não atingir as expectativas, o consumidor estará insatisfeito. Se o desempenho atender às expectativas, o consumidor estará satisfeito e se excedê-las estará altamente satisfeito ou encantado. Entretanto, mesmo com o surgimento do paradigma da Administração voltada para o cidadão no contexto de gerenciamento, os serviços públicos continuam de certa forma inadequados na sua forma de prestação contribuindo para a insatisfação dos usuários.

Com o estudo em causa pretendeu-se saber por meio de um questionário aplicado aos utentes da SD de Boane, se os serviços prestados nesta IP satisfazem as expectativas dos utentes, deste modo formulou-se a seguinte pergunta de partida:

❖ *Qual é o nível de satisfação dos utentes em relação a qualidade dos serviços públicos prestados na SD de de Boane?*

1.2. Justificativa

A qualidade do serviço, constitui-se num factor de relevância estratégica para qualquer organização prestadora de serviços, devendo por isso ser medida, analisada e monitorada (Zeithami & et al, 1993).

A qualidade pode ser um diferencial competitivo de IP e privadas, e ela pode ser vista interna ou externamente à organização (Mainardes e Lourenço, 2010). Quando é percebida internamente, pode auxiliar na eficiência da organização, minimiza o desperdício e aumenta a produtividade; quando visto externamente, possibilita manter utentes satisfeitos.

Segundo o presidente da Republica de Moçambique, Filipe Nyusi, que procedeu à abertura da IV conferência Nacional sobre inovação e Boas práticas na AP na cidade de Maputo, ‘a satisfação do cidadão é o fim ultimo de toda a acção administrativa’ salientando que é neste contexto que se pretende ver melhorado o grau de satisfação dos utentes, a percepção de melhoria de desempenho dos SP pelos funcionários do Estado.

Medir o grau de satisfação do usuário quanto ao SP recebido, faz-se necessário, pois, permite ouvi-lo quanto ao que se esperava dos servidores em comparação ao que recebeu, ou seja, comparar as expectativas com os resultados. Kotler (2003) enfatiza que para fazer com que o utente retorne, deve-se visar à satisfação aliada ao bom atendimento. Isto reforça que alcançar a satisfação do utente tem que ser motivo maior.

Entretanto, Inojosa e Farran (1994), salientam que, é preciso verificar como a qualidade está sendo absorvida pela sociedade e, ao mesmo tempo, se actualizando conforme se faz necessário. todavia o presente trabalho de investigação pretende ser um contributo para a SD de Boane na prestação de serviços com qualidade que coadunem com as expectativas dos usuários.

A pesquisa mostra-se relevante, na medida em que busca subsídios para o aumento da qualidade, eficiência e eficácia administrativa na prestação dos serviços públicos por parte das organizações públicas para o cidadão. A falta de pesquisa sobre o tema em alusão, contribui para a ineficiência dos serviços na AP.

A escolha da SD de Boane, para a realização da pesquisa, deve-se ao facto de ser uma instituição que lida directamente com muitos utentes que procuram diversos serviços de documentação pessoal

e institucionais, com isso há obrigatoriedade de melhorar cada vez mais a qualidade dos serviços prestados. No que diz respeito à área de formação AP, considera-se que os resultados deste estudo poderão ser úteis servindo de suporte para os futuros estudantes, bem como providenciar um conhecimento académico, que servirá de referência e contributo nas Faculdades que administram cursos de AP, e contribuir para solucionar problemas que mais inquietam os utentes no que concerne a qualidade dos serviços públicos. Espera-se que esta pesquisa mostre a importância da qualidade dos serviços na AP, e que os resultados desta pesquisa possam contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados na SGD de Boane.

1.3.Objectivos

Com o intuito de responder à pergunta de partida levantada à volta da qualidade de serviço público, particularmente, na SD de Boane, estabelecemos os seguintes objectivos:

1.3.1. Geral

- Avaliar o nível de satisfação dos utentes sobre a qualidade dos serviços públicos prestados na SD de Boane.

1.3.2. Específicos

- Elencar os princípios que norteiam a qualidade dos serviços públicos;
- Identificar os factores que influenciam na qualidade dos serviços prestados na SD de Boane;
- Descrever o nível de qualidade dos serviços prestados na SD de Boane;
- Analisar a relação existente entre a qualidade e satisfação;
- Comparar o nível de escolaridade e profissão dos utentes em relação a satisfação da qualidade dos serviços consultados;

1.4.Hipóteses

Com vista atingir os objectivos propostos foram elaboradas hipóteses, uma vez que segundo (Quivy & Campenhodt, 2005) *“a organização de uma investigação em torno de hipóteses constitui a melhor forma de a conduzir com ordem e rigor”*. As hipóteses apontam o caminho da procura, fornecendo um fio condutor à investigação e fornecendo o critério para a recolha de dados que confrontará as hipóteses com a realidade.

- ❖ **H1:** A maior satisfação dos utentes sobre a qualidade dos serviços prestados na SD de Boane é reflectida pela tangibilidade da instituição;

- ❖ **H2:** A maior satisfação dos utentes sobre a qualidade dos serviços prestados na SD de Boane é reflectida pela confiabilidade transmitida durante a execução do serviço;
- ❖ **H3:** A maior satisfação dos utentes sobre a qualidade dos serviços prestados na SD de Boane é reflectida na presteza com que os servidores executam os serviços;
- ❖ **H4:** A maior satisfação dos utentes sobre a qualidade dos serviços prestados na SD de Boane é reflectida pela segurança com que o serviço é executado;
- ❖ **H5:** A maior satisfação dos utentes sobre a qualidade dos serviços prestados na SD de Boane é reflectida pela empatia com que os servidores executam o serviço.
- ❖ **H6:** O nível de escolaridade e profissão dos utentes da SD de Boane, influenciam na satisfação da qualidade dos serviços.

1.5. Estrutura do trabalho

O presente trabalho apresenta para além da introdução, problema, justificativa, objectivos e hipóteses oito (7) capítulos. No segundo capítulo, fez-se a revisão da literatura, onde estão evidenciados os principais conceitos e estudos realizados nesta área. No terceiro capítulo, explica-se a metodologia que foi usada para a recolha e análise de dados. No quarto capítulo, a apresentação e análise dos resultados. No quinto capítulo, conclusões. No sexto capítulo as recomendações e, por fim, o sétimo capítulo das referências bibliográficas.

2. REVISÃO BIBLIOGRAFICA

Este capítulo exalta a base que sustenta a pesquisa científica, apresentando conceitos relevantes e a fundamentação teórica sobre a Qualidade dos serviços na AP: satisfação dos utentes.

2.1. Conceitos relevantes

Considerando a importância da clarificação dos conceitos das palavras-chave, utilizados no presente trabalho irei elucidar os seguintes conceitos: Qualidade, Serviços Públicos, Satisfação e AP.

2.1.1. Qualidade de serviço

Definir conceitos é fundamental para realizar análises sobre qualidade. Entretanto, de acordo com Rocha e Gomes (1993), vários conceitos de qualidade são encontrados na literatura, mas todos reflectem a um objectivo comum: satisfação do usuário, a conquista e garantia de mercado. Ademais, por ser tão ampla e subjectiva,

A ‘qualidade é um construo que se define de forma diferente em cada organização’ (Misoczky & Vieira, 2001).

Para Silva e Nuno Araujo (2006), a qualidade é conseguir com que todos façam, o que foi previamente, acordado fazer. Para Demming (2003), qualidade é um termo relativo que varia em função das necessidades e expectativas dos utentes pois são eles quem a define.

Segundo Lopez (2006), o conceito de qualidade aplica-se a todas as actividades de uma instituição ou empresa e constitui uma vantagem competitiva, quando baseada no envolvimento de todos. O objectivo consiste em alcançar a plena satisfação do utente e o desenvolvimento interno contínuo da organização. A qualidade é um processo cíclico e evolutivo, que nunca se conclui e que, por isso, implica uma melhoria contínua.

Segundo Lopes (2007), a qualidade é a totalidade das características do produto ou serviço, que são suportadas pela sua capacidade de satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas. De acordo com Lage (2008), afirma que qualidade implica um produto ou um serviço sem defeitos.

Portanto, podemos dizer que dada a complexidade dos conceitos de Qualidade, podemos afirmar que os autores foram unanimes em afirmar que o foco principal da qualidade é satisfação das necessidades dos utentes e que os serviços prestados devem ir de encontro com as expectativas dos utentes.

2.1.2. Satisfação dos utentes

A satisfação é um dos principais elementos capazes de fidelizar um utente, no entanto, torna-se difícil de definir por ser um conceito dinâmico e subjectivo, que assume diferentes significados em diferentes contextos

Para Walle (2018) e Alves (2017) o conceito em análise é complexo, pois resulta da relação existente entre o desempenho dos serviços públicos prestados e as expectativas dos utentes. Uma abordagem muito semelhante à dos autores acima referidos é apresentada por Giese e Cote (2002), que definem a satisfação como um sentimento que os utentes demonstram com base em experiências cumulativas após aceder aos serviços prestados por instituições públicas.

Por sua vez, Li (2017) salienta que a satisfação com os serviços públicos constitui um elemento imprescindível no sistema de avaliação do desempenho das instituições públicas, ou seja, é uma medida fundamental na fiscalização das referidas instituições a fim de melhorar a qualidade e eficiência do serviço público.

Autores como Hatterjee e Suy (2019), bem como Farzianpour et al. (2015) sinalizam o carácter emocional da satisfação com os serviços públicos, definindo-a como uma resposta cognitiva baseada em diversos fatores complexos, como por exemplo, as “expectativas” e as “emoções”.

2.1.3. Administração Pública

De acordo com Meirreles (1993), apud Fuel (2016) a AP, de modo subjectivo significa a totalidade de serviços e entidades ligados ao Estado e, objectivamente, é esse mesmo Estado actuando de forma concreta com o fim de satisfazer o bem comum de indivíduos, em uma colectividade sob seu domínio, contudo representa o conjunto de acções que compõem a função pública. A AP tem como objectivo trabalhar a favor do interesse público, e dos direitos e interesses dos cidadãos.

AP é o conjunto de órgãos, serviços e agentes do Estado, que asseguram a satisfação das necessidades da colectividade, sejam elas, segurança, saúde, educação e o bem-estar da população (Chiavenato, 2008).

Uma AP de elevada qualidade deve ser capaz de não apenas aumentar a satisfação do cidadão com os serviços públicos, mas também construir a confiança nas suas organizações através de processos transparentes.

2.1.4. Serviços Públicos

Segundo Rapp (2000). Entende que o SP não é nada mais, do que a satisfação das necessidades colectivas, sentidas pessoalmente por cada individuo, devendo ser oferecida a um custo baixo, uma vez que, a prestação dos serviços públicos é a base do relacionamento entre a AP e o cidadão.

Em relação ao conceito de Spcretella Junior (2012) elucida que o SP é toda actividade prestada pela AP ou por seus delegados sob normas estatais e controles estatais, directa ou indirectamente, para a satisfação do interesse público, mediante procedimentos de direito público. Ou seja, serviço público é uma actividade desenvolvida com a participação do Estado. A prestação dos SP pelo Estado é garantida pela Constituição da República, e os serviços são criados e fiscalizados pelo Estado, através da AP.

Lage (2008) refere que o fato da AP ser a maior prestadora de serviços aos cidadãos faz com que a prestação de serviços dependa de um nível elevado de burocracia, derivado de múltiplos procedimentos, com consequentes atrasos e falhas, que resulta em ineficiência às exigências dos cidadãos. Dray (1999) afirma que os serviços públicos devem estar ao dispor dos cidadãos e não os cidadãos ao dispor dos serviços públicos, ou seja, a AP deve evitar os índices elevados de burocracias e aproximar os serviços aos cidadãos.

Contudo foi possível verificar que os autores supracitados foram unanimes em afirmar que os serviços públicos são criados pelo Estado com o objectivo de atender as necessidades da colectividade, e os mesmos devem estar ao dispor do cidadão.

Segundo Pietro (2013) citado por Fontoura e Fernandes (2015, p. 160) o conceito serviços públicos remete para “toda actividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça directamente ou por meios dos seus delegados com o objectivo de satisfazer concretamente às necessidades colectivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público”.

2.2. A Relação entre Qualidade e Satisfação de Serviço

Um número significativo de autores tem vindo a investigar a relação entre a qualidade e a satisfação do utente.

A qualidade de serviço é, por vezes, confundida com a satisfação do utente. A este propósito, Hoffman e Bateson (2002) esclarecem que a qualidade de serviço decorre da avaliação geral de longo prazo de um desempenho. Por outro lado, a satisfação dos utentes é identificada como uma medida de curto prazo específica de uma transacção.

Lovelock e Wright (2001) expõem conceitos semelhantes aos supracitados quando afirma que as percepções dos utentes acerca da qualidade são avaliações de longo prazo sobre a entrega do serviço. Ao invés, a satisfação é uma reacção emocional de curto prazo de uma experiência específica de serviço.

A qualidade é reconhecida sob forma de atitude, sujeita a uma avaliação contínua e permanente. Enquanto, a satisfação é referida como uma medida específica de transacção (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988).

Contudo, se por um lado, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e Cronin e Taylor (1992) defendem que níveis elevados de qualidade de serviço percebida se traduzem num aumento da satisfação do utente, por outro lado, Bitner (1990) e Bolton e Drew (1991) assumem que a satisfação é antecedente da qualidade de serviço.

Segundo Zeithaml & Bitner (2003), apesar da satisfação e da qualidade terem aspectos em comum, a satisfação é encarrada como um conceito mais amplo, opondo-se à qualidade em serviço cujo foco se centra especificamente nas dimensões do serviço. De acordo com estes autores Zeithaml e Bitner (2003), a qualidade de serviço é uma avaliação focada que reflecte a percepção do utente sobre as dimensões específicas dos serviços, a tangibilidade, a capacidade de resposta, a fiabilidade, a segurança e a empatia. Por outro lado, a satisfação é mais inclusiva, na medida em que é influenciada pelas percepções da qualidade de serviço, da qualidade do produto e pelo preço e, por fim, pelas percepções relativas a factores situacionais e pessoais. Com base nesta perspectiva, a qualidade de serviço é considerada uma componente da satisfação dos utentes.

2.3. Factores que influenciam a qualidade dos serviços públicos

Com base na ideia de que a qualidade em serviços está vinculada a todo o processo de prestação de serviços, é importante destacar os critérios que Gronroos, (2004), baseado em um sólido conjunto de estudos empíricos e conceituais, apresenta como aspectos relacionados à boa qualidade em serviços:

- ❖ **Profissionalismo e capacidade:** refere-se à percepção de que a instituição dispõe de recursos físicos, conhecimento e capacidade profissional para executar o serviço;
- ❖ **Atitudes e comportamento:** faz alusão à percepção de que as pessoas de contacto na prestação do serviço estejam amigáveis e prontas a ajudar;

- ❖ **Acessibilidade e flexibilidade:** relacionados a factores como local, horários de funcionamento e flexibilidade para se ajustar às demandas do utente;
- ❖ **Confiabilidade e integridade:** refere-se à capacidade da instituição em cumprir o que foi acordado ou prometido;
- ❖ **Recuperação de falhas no serviço:** relaciona-se com a percepção dos utentes a respeito da atitude da instituição em tomar medidas correctivas para solucionar problemas eventuais ou falhas no serviço;
- ❖ **Panorama de serviço:** reporta-se ao fato do utente sentir que o ambiente do encontro do serviço possibilita uma experiência positiva e satisfatória do processo do serviço;
- ❖ **Reputação e credibilidade:** estão relacionados à imagem da instituição prestadora de serviços junto ao mercado.

2.4. Dimensões da qualidade percebida

Segundo Mota (2014) a qualidade deve ser uma preocupação transversal a todos os organismos público, nomeadamente a AP e os funcionários públicos, tendo como foco central a satisfação do cidadão, hoje os cidadãos são mais informados e capacitados e, por isso, tornam-se mais exigentes com uma AP que se quer mais eficiente, eficaz e produtiva prestando serviços públicos de qualidade. A participação dos cidadãos é um dos aspectos mais importantes e os utentes dos serviços prestados pela AP chamados a intervir neste processo apresentado as suas reclamações de forma a melhorar cada vez mais a prestação de serviços de qualidade.

Nas sociedades contemporâneas as IP e privadas estão, cada vez mais, focadas na promoção de serviços de qualidade visando, sobretudo, a satisfação dos utentes. Novaes & et al (2015), referindo-se sobre a percepção de qualidade no SP salientam que, “quando é percebida internamente, pode auxiliar na eficiência da organização, minimiza o desperdício e aumenta a produtividade; quando vista externamente, possibilita manter os utentes satisfeitos”

Considerando que a qualidade de um serviço depende do contexto e da situação em que se encontra o utente, Lewis (1989) citado por Rita (2015), sublinha a necessidade de se perceber “que aspectos os utentes mais associam a um serviço de qualidade, ou seja, importa definir, para cada segmento e para cada tipo de serviço, os requisitos essenciais para manter os utentes satisfeitos”.

A grande maioria dos estudos que avaliam a qualidade do serviço prestado em IP têm adaptado modelos desenvolvidos inicialmente no sector privado. Este facto tem contribuído significativamente para o aperfeiçoamento dos referidos modelos, ajustando-os a realidade do

sector público e, consequentemente a melhoria da gestão da qualidade dos serviços públicos. Outrossim, importa referir que a maioria dos estudos que analisaram a qualidade do SP usaram como instrumento metodológico a escala SERVQUAL (Service Quality Gap Analysis), que merecerá particular atenção na próxima secção.

De acordo com Zeithaml et al. (1993) a percepção de qualidade (externa) resulta da comparação entre as expectativas e a percepção real dos utentes com relação a um determinado serviço. Entretanto, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011) acrescentam ainda dizendo que quando a qualidade do serviço prestado corresponde ou supera as expectativas dos utentes, a qualidade é percebida de forma satisfatória.

Ainda Zeithaml et al. (1993) a partir de um estudo com utentes de uma ampla gama de serviços (públicos e privados), identificam, inicialmente, dez dimensões que representam os critérios utilizados pelos utentes para avaliar a qualidade de um determinado serviço, a saber: tangibilidade, fiabilidade, capacidade de resposta, profissionalismo, cortesia, credibilidade, segurança, acessibilidade, comunicação e compreensão dos utentes/clientes. No entanto, após análise estatística, estas dimensões foram reduzidas a cinco, tal como se pode observar no quadro que segue:

Tabela 1. Dimensões da qualidade percebida

Dimensões finais	Caracterização
Elementos Tangíveis	Compreende a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação.
Fiabilidade	Diz respeito a habilidade e cortesia dos funcionários para executar o serviço prometido de forma confiável e cuidadosa.
Capacidade de Resposta	Está relacionada com a disposição dos funcionários para ajudar os utentes/clientes e prover serviços de forma rápida.
Confiança	Remete para a capacidade dos serviços serem prestados de forma fiável (resulta da junção de três critérios: profissionalismo, segurança, cortesia e credibilidade).
Empatia	Refere-se a atenção personalizada que a instituição presta aos seus utentes (abrange 3 critérios anteriormente referidos: acessibilidade, comunicação e compreensão).

Fonte: Oliver et al. (1999).

2.5. Princípios dos Serviços públicos

Uma das alternativas para que as organizações públicas adquiram melhores resultados e consigam alcançar a satisfação das necessidades de todos os cidadãos seria desenvolver as suas actividades baseadas em alguns princípios. Nesta perspectiva, Silva e Sarmento (2006) identificam cinco (5) princípios de acção dos serviços públicos, sendo o princípio de confiança nos cidadãos, princípio da participação activa dos cidadãos, princípio da transparência e acessibilidade, princípio da adaptabilidade e simplicidade e por fim princípio da fiabilidade e responsabilidade.

- ❖ **Confiança nos cidadãos:** é necessário que os cidadãos depositem a sua confiança nos serviços prestados pelas IP, mas para que isso aconteça é necessário que as instituições se esforcem pelo menos na eliminação da burocracia no que diz respeito ao tratamento dos processos das suas actividades;
- ❖ **Participação activa dos cidadãos:** é desejável que as IP realizem inquéritos e/ou entrevistas aos cidadãos a fim de tomarem o conhecimento sobre as suas necessidades, satisfações, expectativas e preferências. Esses dados podem ser utilizados pelos dirigentes públicos a fim de melhor promover processos de reformas baseados no interesse dos cidadãos.
- ❖ **Transparência e Acessibilidade:** as instituições devem utilizar os meios disponíveis (televisão, rádio, folhetos e etc.) para manter os cidadãos informados. De salientar que, a referida informação deve ser transmitida de forma concisa, utilizando as expressões, mais simples de modo a garantir que qualquer cidadão tenha capacidade de interpretar a informação disponível. Salim et al. (2017) acrescenta ainda que, ao adoptar o princípio da transparência as IP promovem medidas práticas que desestimulam a corrupção e o tráfico de influências. Por outras palavras, a transparência tem um efeito positivo sobre a confiança dos cidadãos e a responsabilização dos funcionários.
- ❖ **Adaptabilidade e Simplicidade:** a administração terá de ser mais flexível no desenvolvimento de toda a sua actividade. A mesma terá de adaptar os seus procedimentos conforme as necessidades específicas apresentadas por cada utente. É importante referir que, a aplicação da simplicidade dos métodos, procedimentos e operações na execução das tarefas desempenhadas pelos funcionários das IP, contribui para um aumento da qualidade na prestação dos serviços;
- ❖ **Fiabilidade e Responsabilidade:** A fiabilidade demonstrada pelos serviços públicos é fundamental, pois constitui uma das principais garantias de resposta face às necessidades

do cidadão. Este princípio pressupõe ainda, a assunção de responsabilidades por parte da instituição prestadora de serviços sempre que a mesma não cumpra com a conformidade prevista legalmente.

Cabe destacar que toda IP deverá desenvolver as suas actividades tendo como o principal foco cidadãos/utentes, pois são eles que contribuem em grande parte para a sobrevivência das instituições.

2.6. Principais instrumentos de avaliação da Qualidade de Serviços

2.6.1. Modelo SERVQUAL

Os autores Zeithalm & Parasuraman (1993) desenvolveram uma das escalas mais utilizadas nas pesquisas dos últimos 25 anos para medir e avaliar a qualidade dos serviços, a escala SERVQUAL. O instrumento SERVQUAL permite ainda “mensurar a satisfação do utente em relação a diferentes aspectos da qualidade do serviço de uma empresa”.

O modelo SERVQUAL é também utilizado como instrumento de diagnóstico para identificar pontos fortes e fracos da organização prestadora de serviços, fornecendo elementos que podem ser utilizados para alterar, adaptar e melhorar a oferta e, conseqüentemente, aumentar o desempenho da organização.

Os autores conseguiram reduzir as dimensões e apresentar a escala SERVQUAL constituída por duas partes. A primeira contém um conjunto de 22 questões para aferir as expectativas dos utentes relativamente a um serviço e a segunda é composta por 22 questões para avaliar as percepções dos utentes relativamente a esse mesmo serviço, estando cada questão ligada a uma das cinco dimensões. Neste sentido, a qualidade percebida dos serviços (Q_i) é calculada através da diferença entre as expectativas acerca do desempenho da empresa prestadora de serviços e a percepção dos utentes sobre o desempenho actual dessa mesma empresa ($Q_i = P_i - E_i$). É, assim, gerada uma pontuação final pela diferença entre as percepções e expectativas registadas, (Qualidade = Percepções - Expectativas).

Um resultado negativo indica que as percepções estão abaixo das expectativas, mostrando quais as falhas do serviço que geram um resultado insatisfatório para o utente. ‘Uma pontuação positiva indica que o prestador de serviços oferece um serviço superior ao esperado, constituindo um ponto de satisfação do utente’ (Johnston & Clark, 2002).

O instrumento é, então, formado por 22 itens agrupados em cinco dimensões, tais como a tangibilidade, a fiabilidade, a capacidade de resposta, a confiança e a empatia. Estas dimensões da

qualidade de serviço representam a forma como os utentes organizam na sua mente a informação sobre a qualidade do serviço.

Cada item é avaliado com base nas respostas a duas afirmações que medem, as expectativas e as percepções gerais dos utentes relativamente ao serviço prestado pela empresa.

Para a avaliação dos 22 itens de expectativas e de percepções, é utilizada uma escala de Likert de sete pontos, onde os extremos são marcados com “Discordo totalmente” e “Concordo totalmente”.

Apesar da escala SERVQUAL ter sido criada de forma a ter uma aplicabilidade generalizada, a mesma pode, sempre que necessário, ser sujeita a adaptações, para servir as características ou necessidades específicas de pesquisa de uma organização em particular.

2.6.2. Modelo SERVPERF

O instrumento SERVPERF é baseado nos mesmos 22 itens da escala SERVQUAL, embora neste caso a qualidade de serviço seja medida apenas com base na mensuração da percepção de desempenho face às cinco dimensões da qualidade do serviço traduzidas no modelo SERVQUAL, excluindo-se, portanto, as expectativas.

Cronin e Taylor (1994, p. 27) apontam que,

‘As expectativas têm um efeito importante nas percepções dos utentes. Contudo, é inapropriado medir a qualidade dos serviços a partir da diferença entre as percepções e as expectativas. Assim, estes autores desenvolveram uma escala baseada apenas nas percepções do serviço prestado, a SERVPERF. Nesta escala, os 22 itens relacionados com as percepções foram retirados directamente da escala SERVQUAL’.

Com este instrumento a qualidade percebida do serviço é dada apenas pela percepção do serviço prestado ($Q_i = P_i$) e constatou-se que o modelo SERVPERF é superior ao SERVQUAL em termos de fiabilidade e validade convergente. Este modelo apresenta também a vantagem de diminuir o número de questões do questionário para metade, sendo aplicadas 22 questões em vez de 44.

A opção por uma escala de desempenho justifica-se por várias razões, sendo uma delas apresentada por Loureiro (2006) ao referir que um indicador da qualidade, baseado na diferença entre pontuações, induz a um maior erro de medição, diminuindo a fiabilidade e a validade das escalas utilizadas.

Loureiro (2006) refere ainda que medir as expectativas e as percepções exige um esforço maior por parte do utente, implicando a dispensa de mais tempo. O facto de o instrumento SERVPERF possuir um menor número de questões faz com que o entrevistado demore menos tempo a responder às questões, o que contribui para a não desmotivação dos respondentes.

No seu estudo empírico, Cronin e Taylor (1994) sugerem que a qualidade do serviço é um antecedente da satisfação do utente e que a qualidade de serviço possui uma menor influência nas intenções de compra do que a própria satisfação do utente.

Salomi et al. citado em Gama (2012) conclui que o uso dos instrumentos SERVQUAL e SERVPERF para medir a qualidade de serviço apresentam estimadores de fiabilidade e validade elevados. Ambas as escalas foram construídas com base em procedimentos de desenvolvimento de escalas muito rigorosos e têm sido muito utilizadas para medir a qualidade de serviço.

3. METODOLOGIA

No presente capítulo, pretende-se demonstrar como foi desenvolvido o estudo. Este capítulo é constituído pelos itens referentes ao tipo de pesquisa, método de abordagem, procedimentos técnicos, população e amostra, método de análise, quanto ao objectivo, finalidade e natureza. A pesquisa quanto aos objectivos se caracteriza como pesquisa descritiva.

De acordo com Martins (2017) ‘O método de pesquisa refere-se à forma como abordamos o objecto de estudo e como escolhemos os procedimentos sistemáticos para obter a descrição e a explicação de fenómenos’. Nesse contexto engloba todos os procedimentos técnicos.

3.1. Tipo de pesquisa

Nesta pesquisa classificou-se o tipo de pesquisa quanto à abordagem, quanto aos objectivos e procedimentos.

3.1.1. Quanto à abordagem

O método científico usado nesta pesquisa, é de abordagem quali-quantitativa, que segundo Marques & et al (2014), ‘A abordagem quali-quantitativa é aquela que envolve aspectos qualitativos e quantitativo, dando, todavia, ênfase aos aspectos qualitativos’. Na abordagem qualitativa, a pesquisa buscou analisar a qualidade dos serviços públicos prestados na SD de Boane e percepção dos utentes sobre a satisfação do mesmo. Em seguida, os dados foram mensurados e agrupados, usando ferramentas estatísticas, com objectivo de comparar a similaridade e a frequência das respostas e definir os níveis de satisfação dos utentes.

3.1.2. Quanto aos objectivos

Quanto aos objectivos, trata-se de uma pesquisa exploratória e Descritiva. De acordo com Gil (2002), ‘A pesquisa exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses’. Portanto o método exploratório permitiu o aprimoramento de ideias e maiores informações sobre a qualidade dos serviços públicos prestados na SD de Boane. A pesquisa também é caracterizada como descritiva porque tem como finalidade, conhecer a opinião dos utentes acerca da qualidade dos serviços prestados e descrever o nível de qualidade dos serviços prestados na SD de Boane.

3.1.3. Quanto aos procedimentos

Quanto aos procedimentos técnicos, método adoptado para a pesquisa foi o estudo de caso. ‘Estudo de caso refere-se a um tipo de pesquisa bastante específica, pois consiste em um estudo detalhado

e exaustivo de um único objecto, o que permite obter um conhecimento aprofundado do mesmo, porém seus resultados não podem ser generalizados, tendo-se apenas ao caso em estudo' (Martins, 2017). Usou-se o estudo de caso para aprofundar as investigações sobre a problemática a nível local e a partir desta, indicar possíveis associações com outras ocorrências.

3.2. Técnicas de colecta de dados

A técnica de colecta usada na presente pesquisa, é o inquérito por questionário. De acordo com Marconi e Lakatos (2017) 'Questionário é um instrumento de colecta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador'. Neste contexto, foi aplicado o questionário, apêndice (I), para colher informações sobre o nível de satisfação dos utentes da SD de Boane sobre a qualidade dos serviços públicos que lhes foram prestados.

O questionário para colher informações sobre o nível de satisfação dos utentes sobre a qualidade dos serviços públicos prestados na SD de Boane foi adaptado do questionário elaborado por Jacob, (2020), tendo se recorrido a escala SERVQUAL (Service Quality Gap Analysis), para estudar variáveis de qualidade: tangibilidade, confiabilidade, presteza, garantia e empatia.

3.3. Universo e amostra

3.3.1. Universo

Na perspectiva de Gil (2002) 'Universo ou população é um conjunto definido de elementos que apresentam características determinadas'. Neste estudo é considerado universo todos os utentes da SD de Boane.

3.3.2. Amostra

Segundo Marconi e Lakatos (2010) 'Amostra é o subconjunto do universo ou população do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população. Diz respeito a qualquer subconjunto do conjunto universal ou da população'. Desta forma, a amostra seleccionada é classificada como não probabilística, sendo que a selecção foi feita por acessibilidade, onde 'os elementos pesquisados são considerados representativos da população-alvo' (Vergara, 1997). A forma de acesso aos elementos da amostra para a realização da pesquisa, foi baseada consoante a disponibilidade e disposição para o preenchimento do questionário durante o período em que decorreu a pesquisa. Constituiu amostra neste trabalho 40 utentes da SD de Boane, que se fizeram presentes nos dias em que decorreu a pesquisa. A escolha de 40 usuários para a aplicação do

questionário justifica-se exclusivamente em função de não ser uma amostra relativamente grande e de auxiliar na tabulação, análise e interpretação dos resultados.

3.4. Análise dos dados

De acordo com Marconi e Lakatos (2017) ‘análise dos dados é uma das fases mais importantes da pesquisa, pois, a partir dela, é que serão apresentados os resultados e a conclusão da pesquisa’. Após a colecta, os dados foram tabulados em palmilha electrónica no programa estatístico *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS-20). Posteriormente foram realizadas análises descritivas as variáveis sócias demográficas dos utentes da SD de Boane. Para medir o nível de Satisfação dos utentes em relação aos serviços consultados, foi feita a distribuição de frequências onde é indicado o número de vezes em que a variável se repete. Os resultados foram apresentados sob forma de tabelas e gráficos. Em seguida, recorreu-se a uma análise estatística uni variada para perceber as opiniões dos utentes, fez-se a correlação do nível de escolaridade e profissão em relação a satisfação dos serviços consultados, com o objectivo de perceber, até que ponto o nível de escolaridade pode influenciar na satisfação dos utentes na AP.

4. RESULTADOS E ANÁLISES

No presente capítulo apresentam-se os resultados obtidos a partir do questionário, e faz-se a análise e discussão dos mesmos. Para melhor apreensão dos conteúdos abordados, este capítulo comporta a seguinte estrutura: (i) caracterização do local de estudo, (ii) Perfil sociodemográfica e profissional dos utentes, (iii) Percepção dos utentes sobre a qualidade dos serviços consultados na SD de Boane; (iv) Dimensões da qualidade percebida pelos utentes da SD de Boane; (v) Nível de escolaridade, profissão e Satisfação dos utentes com a qualidade dos serviços consultados; (vi) Sugestões dos utentes sobre melhorias na SD de Boane e (vii) Validação das hipóteses.

4.1. Caracterização do local de estudo

A SD é o órgão do Estado responsável pela prestação de assistência técnico administrativa ao Governo Distrital, bem como de gestão dos recursos humanos, materiais e financeiros da área de administração local e função pública. Ela localiza-se na vila municipal de Boane-Sede, na estrada nacional nº 02, caixa postal nº 06 e apresenta os seguintes limites: a Norte, Residência oficial da Excelentíssima Administradora do distrito, a Sul, Serviços Distritais de Educação Juventude e Tecnológica de Boane, a Leste, Residências da vizinhança, a Oeste, a Conservatória dos Registos e Notariado de Boane.

4.2. Perfil dos sociodemográfica e profissional dos utentes

A caracterização sociodemográfica foi realizada aplicando no questionário geral, questões relacionadas com idade, género e nível de escolaridade. Os dados demográficos, estão apresentados na tabela 2.

Quanto a situação do enquadramento do perfil de género, os dados demostram que o sexo masculino ocupou a maior taxa percentual (65%) comparativamente aos do sexo feminino (35%). Por outras palavras, a percentagem de homens inquiridos que procuram os serviços da instituição em estudo é 30 pontos percentuais.

No que diz respeito à distribuição por faixa etária, o maior número dos inquiridos, encontra-se na faixa dos 36 a 50 anos (40%), seguida da faixa dos menos de 25 e 26 a 35 anos (25%) respectivamente, seguida dos 51 a 65 anos (10%). Estes resultados revelam que os utentes que procuram os serviços públicos na SD de Boane são na sua maioria jovens.

Em relação à repartição dos inquiridos por nível de escolaridade, constata-se que a maior parte dos inquiridos têm o ensino superior (45%), seguida do ensino médio (40%) e de ensino básico (6%).

Estes dados mostram-nos que os utentes participantes da pesquisa, possuem algum nível de graduação desde os níveis básico, médio e superior. Entretanto, o nível de escolaridade, é valioso recurso que pode influenciar na avaliação que os utentes fazem dos serviços prestados pelas mais variadas instituições prestadoras de serviços, com particular destaque para a SD de Boane.

Tabela 2. Perfil socio demográfico dos utentes

Variáveis		Frequência absoluta	Frequência reactiva (%)
Sexo do sujeito	Masculino	26	65
	Feminino	14	35
	Total	40	100
Idade	Menos de 25 anos	10	25
	26 - 35	10	25
	36 - 50	16	40
	51 - 65	4	10
	Total	40	100
Qual é o seu nível de escolaridade?	Básico	6	15
	Médio	16	40
	Superior	18	45
	Total	40	100

Fonte: Autora (2023)

No que se refere à profissão dos inqueridos, observa-se (tabela 3) que 50% exercem profissões enquadradas no grupo dos “especialistas das profissões intelectuais e científicas”, com particular destaque para os Professores (25%), Técnicos de construção civil (12.5%) e Economistas (7.5%). Por outro lado, é observado os restantes 50% de inquiridos que exercem profissões vinculadas ao sector do comércio, com realce para os Motoristas (12.5%) e Comerciantes (7.5%). Estes resultados indicam que estamos perante profissionais que no âmbito das suas atribuições estabelecem um contacto directo com os utentes, o que pressupõe que os mesmos possuem algum conhecimento adicional que lhes permite e avaliar com algum rigor a qualidade dos serviços prestados pela SD de Boane, nas mais variadas dimensões.

Tabela 3. Profissão dos utentes.

Profissão	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Estudante	2	5,0
Domestica	1	2,5

Auxiliar de limpeza	2	5
Segurança	1	2,5
Comerciante	3	7,5
Motorista	5	12,5
Professor	10	25
Agente da PRM	1	2,5
Técnico de construção civil	5	12,5
Engenheiro	1	2,5
Economista	3	7,5
Militar	2	5
Técnico profissional da Saúde	1	2,5
Bancário	1	2,5
Pedreiro	2	5
Total	40	100

Fonte: Autora, 2023)

4.3. Percepção dos utentes sobre a qualidade dos serviços consultados na SD de Boane

A SD de Boane em estudo oferece aos seus utentes um conjunto variado de serviços. Assim, inicialmente procederemos a identificação dos serviços requisitados pelos inquiridos e posteriormente, analisaremos a percepção que o mesmo tem sobre a qualidade dos serviços da instituição em referencia.

Os dados apresentados na tabela 4, revelam uma forte procura pelos serviços de atendimento geral, com particular destaque, para pedidos de atestado de residência (40%). Verifica-se igualmente uma forte procura pelos serviços de Guia de marcha (20%), Pedido de concretização de projecto (10%) bem como Entrega de relatório (7.5%). A maior procura por atestados de residência pode resultar da necessidade de comprovar a morada junto dos mais variados serviços: fiscais, administrativos, escolares ou universitários, entre outros.

Tabela 4. Serviços requisitados pelos utentes

Serviços consultados	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Pedido de Atestado de Residência	16	40
Guia de Marcha	8	20
Petições- pedido de concessão de terreno	1	2,5
Entrega de relatório	3	7,5
Pedido de Mobilidade	2	5
Pedido de concretização de projecto	4	10
Pedido de resposta da Administradora	2	5

Pedido de Cancelamento de alvará	1	2,5
Pedido de Apoio	1	2,5
Credencial	2	5
Total	40	100

Fonte: (Autora, 2023)

Cabe destacar (tabela 5) que a maior parte dos inquiridos (87,5%) recorrem aos serviços acima referidos uma ou varias vezes por ano. Este dado é bastante interessante porquanto, a maior frequência na procura dos serviços pode contribuir para uma análise mais coerente sobre a evolução da qualidade dos mesmos, evitando assim possíveis enviesamentos de avaliação.

Tabela 5. Frequência com que os utentes consultam os serviços

Frequência	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Uma vez por mês	3	7,5%
Três em três meses	2	5,0%
Uma vez por ano	21	52,5%
várias vezes por ano	14	35,0%
Total	40	100,0%

Fonte: Autora (2023)

No que se refere ao grau de satisfação dos utentes em relação a qualidade de cada um dos serviços acima referidos (tabela 4), os dados apresentados na tabela 6 indicam que a grande maioria dos utentes demonstram estar “satisfeitos” (57,5%) e “muito satisfeitos” (35%) com a qualidade dos serviços consultado. Porém, é possível constatar algumas diferenças: é entre os utentes que consultaram os serviços de Mobilidade, Pedido de resposta da Administradora, Pedido de Cancelamento de alvará e Credencial (100%) respectivamente e de Entrega de relatório (66.7%) que o nível de satisfação atinge as percentagens mais elevadas. Em relação aos utentes que se encontram “muito satisfeitos” com a qualidade do serviço consultado, verifica-se que a percentagem mais elevada é observada entre os inquiridos que acederam os serviços de Pedido de Apoio (100%), seguida de Pedido de concretização de projecto (75%) e Guia de Marcha (50%). Através de esses dados, entende-se que a SD de Boane oferece serviços de qualidade, pois como referenciado por Erdmann (2011) um serviço de qualidade é aquele que atende as necessidades dos utentes de forma confiável, segura e acessível em um tempo certo. Mas chama a atenção os principais motivos indicados pela minoria que se consideraram insatisfeitos. Dentre os cinco motivos, somente o segundo diz respeito à competência individual do funcionário, os demais se referem à estrutura da instituição, centralização dos serviços, ou seja, o modelo de gestão da

instituição contribuiu directamente para com os aspectos negativos da qualidade percebida pelos utentes. Não obstante, estes resultados demonstram que a qualidade do serviço é um importante constructo para se atingir a satisfação do utente. Assim, o presente estudo confirma os resultados descritos por Anderson e Sullivan (1993); Bolton e Drew (1991); Cronin e Taylor (1992, 1994).

Tabela 6. Satisfação dos utentes com a qualidade do serviço consultado

Serviços consultados	Satisfação com a qualidade do serviço referido									
	Muito satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Muito insatisfeito		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Pedido de Atestado de Residência	5	31	9	56	1	6.5	1	6.5	16	100
Guia de Marcha	4	50	4	50	0	0	0	0	8	100
Petições- pedido de concessão de terreno	0	0	0	0	1	100	0	0	1	100
Entrega de relatório	1	33.3	2	66.7	0	0	0	0	3	100
Pedido de Mobilidade	0	0	2	100	0	0	0	0	2	100
Pedido de concretização de projecto	3	75	1	25	0	0	0	0	4	100
Pedido de resposta da Administradora	0	0	2	100	0	0	0	0	2	100
Pedido de Cancelamento de alvará	0	0	1	100	0	0	0	0	1	100
Pedido de Apoio	1	100	0	0	0	0	0	0	1	100
Credencial	0	0	2	100	0	0	0	0	2	100
Total	14	35	23	57.5	2	5	1	2.5	40	100

Fonte: Autora (2023).

4.4. Dimensões da qualidade percebida pelos utentes da SD de Boane

Os utentes avaliam a qualidade dos serviços das instituições tendo em conta um conjunto variado de dimensões, como por exemplo, o custo do serviço, o tempo de espera para concretização do mesmo, a interação com o funcionário (simpatia/atenção e disponibilidade), bem como o horário disponível para aceder ao serviço (Gronroos, 1984; Zeithaml et al. 1993). Neste sentido, de forma a aprofundar a nossa análise o questionário usado nesta pesquisa para avaliar as dimensões percebidas pelos utentes da SD de Boane, é constituído por 5 itens. Fez –se a distribuição de estes itens em 5 dimensões: Tangibilidade (item 4), Fiabilidade (item 11 e 13), Presteza (item 9), Garantia (item 8) e Empatia (item 14). As respostas dos inquiridos em relação as dimensões de satisfação de serviços consultados são apresentadas na Figura 1.

Relativamente à avaliação dos utentes sobre à dimensão tangibilidade, observa-se que na sua maioria encontram-se satisfeitos (53%), seguida de muito satisfeitos (45%) e insatisfeitos (2%). Atendendo a estes resultados, pode-se dizer que a imagem que a instituição transmite para o exterior é boa. Entretanto, a instalação física de uma instituição, é uma dimensão incontornável na

análise das percepções que os utentes têm sobre a qualidade dos serviços públicos. A sua importância é patente tanto no modelo de Lehtinen (1991) e Groorons (2000).

No que se refere à avaliação dos utentes em relação a dimensão fiabilidade, constata-se que na sua maioria encontram-se satisfeitos (65%), seguida de muito satisfeitos (20%) e insatisfeitos (15%). Esses dados, mostram que os inquiridos estão muito satisfeitos em relação ao tempo de espera dos serviços da SD de Boane. Estes resultados corroboram com o estudo da Erdmann (2011) que refere que os utentes apresentam avaliações positivas, nos horários de funcionamento das consultas, e no tempo de espera no atendimento. Porém, não corroboram com os resultados de Vilaverde et al. (2002), em que 30% dos inquiridos classificou como, “Mau” e “Muito Mau” o tempo de espera da consulta e o tempo de espera para ser atendido, nem com os resultados do estudo obtidos por Aleman et al. (2017) que ao analisarem a avaliação que os utentes fazem sobre a qualidade dos serviços públicos em Espanha, constataram que grande parte destes avaliam negativamente o tempo de espera até serem atendidos, tal como referido anteriormente. Ademais os dados mostram que os utentes estão satisfeitos com o horário de funcionamento da SD de Boane. Entretanto, Lovelock (2016) discorre que as instituições devem oferecer serviços em horários apropriados visando a satisfação das necessidades dos utentes.

Em relação à dimensão presteza, constata-se que a maioria dos inquiridos não tiveram alguma dificuldade no serviço consultado (88%) e a minoria tiveram alguma dificuldade (12%). Esses dados, mostram que os inquiridos avaliam positivamente a disposição dos funcionários para ajudar os utentes/usuários e prover serviços de forma rápida. Porém, para Kotler (2003) presteza é a disposição para ajudar o utente e prover pronto atendimento.

No que se refere à avaliação dos utentes em relação a dimensão garantia, constata-se que na sua maioria encontram-se satisfeitos (58%), seguida de muito satisfeitos (35%) e insatisfeitos (7%). Esses dados apontam para a existência de uma relação entre a segurança e a satisfação dos utentes da SD de Boane, vindo ao encontro do estudo de Moura et al. (2008), que menciona que os utentes apresentam níveis de exigência elevados nos itens correspondentes a esta dimensão, sendo estes importantes na satisfação dos utentes.

Em relação à dimensão Empatia, constata-se que a maioria dos inquiridos se encontram muito satisfeitos (65%), seguida de satisfeitos (33%) e insatisfeitos (2%). Esses dados, mostram que os inquiridos estão muito satisfeitos em relação ao profissionalismo, cortesia, acessibilidade, atenção e comunicação dos funcionários da SD de Boane, ratificando Lotta (2012) quando defende que a

parte mais importante no processo de atendimento ao público é o servidor, e que este deve ser bem treinado e motivado, para que haja a prestação de um serviço de qualidade. Entretanto, percebe-se que todos os envolvidos no processo de atendimento, contribuem de forma decisiva para com a qualidade dos serviços, e, conforme relatado por Carvalho e Tonet (1994), colaboram para com a legitimidade da AP à medida que atende às necessidades da sociedade.

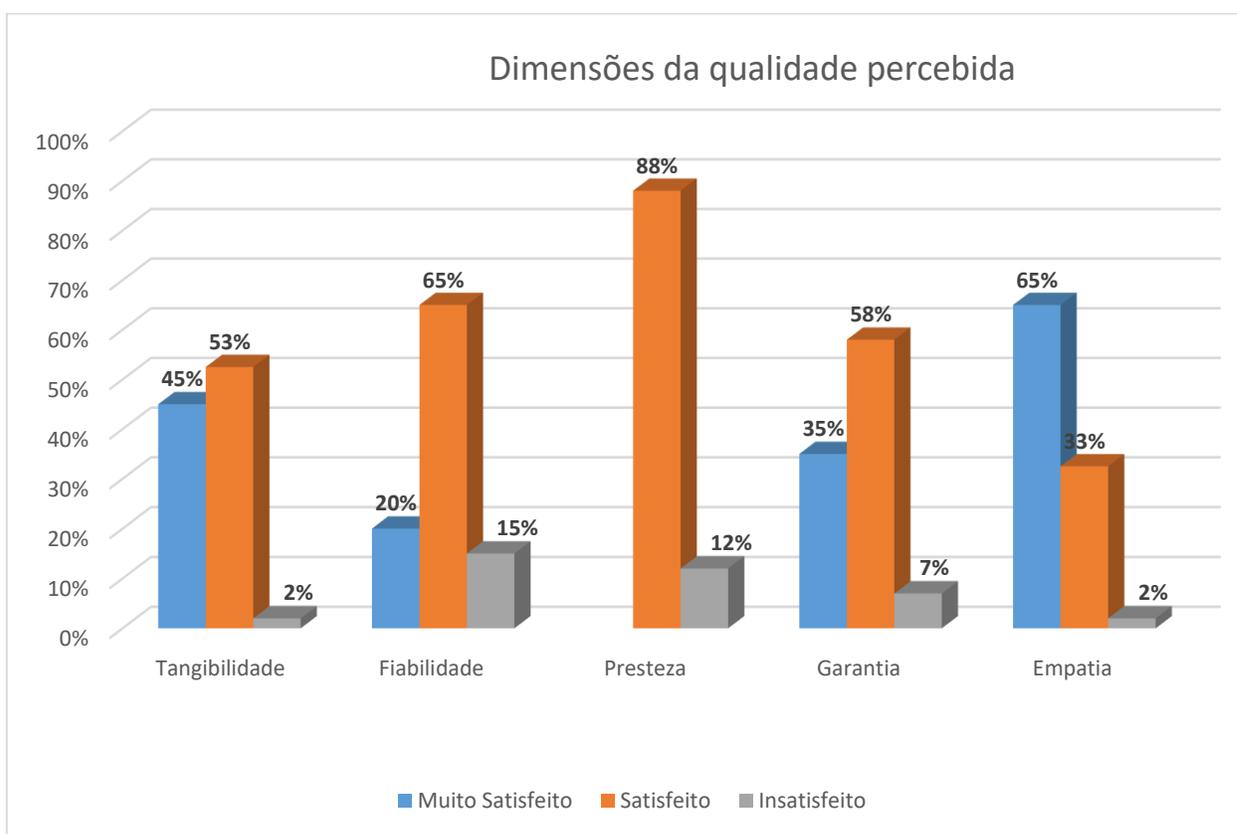


Gráfico1. Dimensões da qualidade percebida pelos utentes da SD de Boane

Fonte: Autora (2023).

4.5. Nível de escolaridade, profissão e Satisfação dos utentes com a qualidade do serviço consultado

Em relação ao perfil escolar e profissional dos inquiridos na avaliação da satisfação dos serviços consultados, observa-se (tabela 7) que, independentemente do nível de escolaridade a grande maioria dos utentes manifestam um sentimento “satisfeitos” (57.5%) e de “muito satisfeitos” (35%). Por sua vez, são os utentes com o nível básico que declaram em maior percentagem estarem “muito satisfeitos” (50%), seguida do nível médio (37,5%) e nível superior (27.8%). Esses dados, mostram-nos que os titulares de um diploma universitário apresentam níveis de satisfação mais

baixos comparados com os de nível básico e Médio. Este facto, possivelmente resulta do maior conhecimento que os detentores de um diploma universitário têm sobre as questões de prestação de serviços na AP. Ademais, estes resultados estão de acordo com o estudo de Vilaverde et al (2002), que refere que pessoas com maior grau de escolaridade e mais jovens apresentam níveis de satisfação mais baixos.

Outrossim, a satisfação também é referida pelos utentes independentemente da profissão desempenhada. São os utentes que exercem a profissão de Pedreiro que demonstraram em maior percentagem estarem “muito satisfeitos” (100%), seguida de Técnicos de construção civil (60%) e Motoristas (40%). Esses dados, mostram-nos que os utentes que desempenham profissões menos qualificadas apresentam níveis de satisfação mais altas dos serviços prestados na AP comparativamente aos utentes que desempenham as profissões mais qualificadas.

Tabela 7. Nível de escolaridade, profissão e Satisfação dos utentes com a qualidade do serviço consultado

Nível de escolaridade e profissão		Satisfação com a qualidade do serviço referido									
		Muito satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Muito insatisfeito		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nível de Escolaridade	Básico	3	50	3	50	0	0	0	0	6	100
	Médio	6	37.5	9	56.2	0	0	1	6.3	16	100
	Superior	5	27.8	11	61.1	2	11.1	0	0	18	100
	Total	14	35	23	57.5	2	5	1	2.5	40	100
Profissão	Estudante	0	0	2	100	0	0	0	0	2	100
	Domestica	0	0	1	100	0	0	0	0	1	100
	Auxiliar de limpeza	1	50	1	50	0	0	0	0	2	100
	Segurança	1	100	0	0	0	0	0	0	1	100
	Comerciante	0	0	3	100	0	0	0	0	3	100
	Motorista	2	40	3	60	0	0	0	0	5	100
	Professor	5	50	5	50	0	0	0	0	10	100
	Agente da PRM	0	0	1	100	0	0	0	0	1	100
	Técnico de construção civil	3	60	2	40	0	0	0	0	5	100
	Engenheiro	0	0	1	100	0	0	0	0	1	100
	Economista	0	0	2	66.7	1	33.3	0	0	3	100
	Militar	1	50	0	0	1	50	0	0	2	100
	Técnico profissional da Saúde	1	100	0	0	0	0	0	0	1	100
	Bancário	0	0	0	0	1	100	0	0	1	100
	Pedreiro	2	100	0	0	0	0	0	0	2	100
Total	16	40	21	52.5	3	7.5	0	0	40	100	

Fonte: Autora (2023).

4.6. Sugestões dos utentes sobre melhorias na SD de Boane

A tabela 8, apresenta as principais sugestões dos utentes para a melhoria dos serviços prestado na SD de Boane e o número de vezes que a mesma foi citada. Porém, destaca-se que a maioria (n = 7 ou 17%), sugerem para a maximização do uso de equipamentos informáticos para prestação de serviços online ao nível da instituição. Não obstante, Souza (2011) citado por Vargas (2012, p. 65), discorre: “*vivemos numa era de evolução tecnológica e de fluxo intenso de informações, devido à globalização. Portanto, a prestação de serviços deve evoluir de acordo com a demanda*”.

Tabela 8. Sugestões dos utentes em relação ao que deve ser melhorado na SD de Boane

Sugestões	N
Deve-se criar plataformas digitais para prestação de serviços online ao nível da instituição.	4
Elevar sempre que possível a qualidade dos serviços para satisfazer as necessidades dos cidadãos.	3
Flexibilidade no atendimento principalmente no que concerne a prestação de serviço.	3
Haver mais dinamismo na emissão dos documentos, assim como meios circulantes para flexibilização de envio de documentos.	5
Maximização do uso de equipamentos informáticos.	7
Melhorar no tempo de espera dos serviços consultados nesta instituição.	4
Sem opinião.	14
Total	40

Fonte: Autora (2023).

4.7. Validação das hipóteses

As hipóteses: 1, 2, 3, 4 e 5 foram validadas positivamente. Pois, os resultados obtidos (gráfico 1), permitem concluir que a grande maioria dos utentes manifesta um sentimento de satisfação com a qualidade dos serviços prestados na SD de Boane em todas as dimensões. porém com maior destaque na dimensão Empatia (65%).

Hipótese 6: “*O nível de escolaridade e profissão dos utentes da SD de Boane, influenciam na satisfação da qualidade dos serviços*”. Esta hipótese foi validada positivamente. Pois, observou-se através dos dados desta pesquisa, que os utentes do nível superior apresentam níveis de satisfação mais baixos comparados com os de nível básico e Médio. Igualmente, verificou-se que

os utentes que desempenham profissões menos qualificadas apresentam maior níveis de satisfação comparativamente aos utentes que desempenham as profissões mais qualificadas.

5. CONCLUSÃO

Por forma a estruturar as conclusões, fruto da análise efectuada ao longo da presente investigação, importa antes de mais lembrar o objectivo focal da investigação, que foi: avaliar o nível de satisfação dos utentes sobre a qualidade dos serviços públicos prestados na SD de Boane. Pode-se afirmar que os objectivos, geral e específicos, foram atingidos, pois foi possível avaliar a qualidade dos serviços público prestados na SD de Boane na óptica dos utentes, e relacionar o nível de escolaridade e profissão dos utentes em relação a satisfação da qualidade dos serviços consultados.

Os resultados desta pesquisa indicam que a grande maioria dos utentes inquiridos procura pelos serviços de Atestado de residência, Guia de marcha, Pedido de concretização de projecto e Entrega de relatórios. A satisfação com a qualidade dos serviços, é no geral assumida por grande parte dos utentes.

Reiteramos que a avaliação da percepção de qualidade dos utentes foi avaliada tendo em conta as cinco dimensões da qualidade dos serviços: tangibilidade, fiabilidade, presteza, garantia e empatia. Constatou-se níveis altos de satisfação dos utentes em todas as dimensões apresentadas, porém, com maior destaque na dimensão Empatia.

Os dados analisados permitem ainda concluir que os utentes que possuem alto nível de escolaridade apresentam níveis de satisfação mais baixos comparativamente aos de nível básico. Igualmente, verificou-se que os utentes que desempenham profissões menos prestigiadas apresentam maior níveis de satisfação comparativamente aos utentes que desempenham as profissões mais prestigiadas.

Outrossim, os resultados da presente pesquisa revelam a necessidade de “aumentar a capacidade de resposta” e o “aprimoramento do uso de ferramentas tecnológicas”. A primeira remete, particularmente, para a melhoria da celeridade na entrega de documentos. Já a segunda, consubstancia-se na prestação de serviços online e no tratamento de documentos de forma digital.

A realização deste estudo foi uma experiência enriquecedora e recompensadora, na medida em que os objectivos inicialmente propostos foram cumpridos, permitindo ao mesmo tempo adquirir e consolidar conhecimentos sobre a temática, e obter informação útil para a implementação de melhorias nos serviços prestados na SD de Boane.

6. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Neste capítulo apresentam-se as principais sugestões para melhoria dos serviços prestados na instituição bem como para futuros estudos.

Em face dos dados apresentados e discutidos, o presente trabalho permite-nos deixar algumas recomendações a SD de Boane:

- I. Aumento da capacidade de resposta: melhorar a celeridade de entrega dos documentos (no período estabelecido);
- II. Aprimorar o uso das ferramentas tecnológicas: possibilitar tratamento de documentos online e de forma digital;
- III. Criação de um canal de comunicação directo entre os utentes e os funcionários, onde os utentes poderiam se manifestar, positiva e negativamente. Através dele, também se buscaria o estreitamento da relação entre prestador-utente. Se já existem pontos e formas para o usuário sugerir melhorias, é preciso que as mesmas fossem divulgadas para que todos tenham a oportunidade de fazê-las;
- IV. Em termos de recomendação para estudos futuros, sugere-se realizar estudos na área da qualidade e satisfação dos utentes tendo em conta outras variáveis sociodemográficas como, por exemplo, idade e composição sexual.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) (2009). *Sistema de Avaliação da Qualidade Apercebida e da Satisfação dos Utentes nos Hospitais do SNS*. Available from: http://www.observaport.org/sites/observaport.org/files/Inquerito_Satisfacao_Utentes_Hospitais_SNS_2009_Resumo.pdf . Acesso: 15.01.2023.

Alemán, R.; Ramón, G. S.; Francisco, L. C. (2017). *Determining factors of satisfaction with public services in Spain*. Australian Journal of Public Administration, 77 (1) p. 102-113.

Anderson, E. W.; Fornell, C.; Lehmann, D. R. (1994). *Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden*. Journal of Marketing, 58(3), 53- 66. doi: 10.2307/1252310.

Bank, J. (1998). *Qualidade Total - Manual de Gestão. A Essência da Gestão da Qualidade Total*. 2ª Edição, Edições Cetop.

Bolton, R. N.; Drew, J. H. (1991). *A multistage model of customers assessments of service quality and value*. Journal of Consumer Research, 17(4), 375-384. doi: 10.1086/208564.

Campos, V. F. (1992): *Controle da Qualidade Total*. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni.

Carvalho, M. S. M. V.; Tonet, H. C. (1994). Qualidade na administração pública. Revista Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 28, n. 2, p.137-152, abr/jun.. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/download/8481/7224> . Acesso em: 10 de Mar. 2023.

Cronin, J.J.; Taylor, S.A. (1992). “*Measuring service quality: a reexamination and extension*”. Journal of Marketing, Vol. 56, p.55-68.

Cronin, J. J.; Taylor, S. A. (1994). *SERVPERF versus SERVQUAL -Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality*. Journal of Marketing, 58(1), 125-131. doi: 10.2307/1252256.

Dray, A. (1999). *O Desafio da Qualidade na Administração Pública*. Lisboa: Caminho.

Dalfovo, M. S.; Lana, R. A.; Silveira, A. (2008). Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.2, n.4.

Erdmann, R. H. (2011). *Gestão da Qualidade no Setor Público*. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB.

- Farzianpour, Fereshteh, Raziye Byravan, Sara Amirian (2015). *Evaluation of Patient Satisfaction and Factors Affecting It: A Review of the Literature*. Health, 7, p. 1460-1461.
- Fontoura, M. F. V.; Paula, O. F. (2015). *Descentralização de Serviços Públicos em Portugal Continental: A eficácia dos PAC, Bragança*.
- Gama, A. (2012). “*Modelos de Avaliação da Qualidade do Serviço e Satisfação do Cliente*”. Revista Científica do ISCTE, nº 3 e 4, 2ª série.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projecto de pesquisa*. Editora Atlas. 4ª edição. São Paulos.
- Gama, A. (2012). “*Modelos de Avaliação da Qualidade do Serviço e Satisfação do Cliente*”. Revista Científica do ISCTE, nº 3 e 4, 2ª série.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projecto de pesquisa*. Editora Atlas. 4ª edição. São Paulos.
- Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. European Journal of Marketing, 18 (4), p. 36-44.
- Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester, John Wiley.
- Hatterjee, Rashmi and Rathny Suy (2019). *An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation*. Open Journal of Social Sciences, 7, p. 243-258.
- Hoffman, K., e Bateson, J.E. (2002). *Princípios de Marketing de Serviços – Conceitos, Estratégias e Casos*. São Paulo: Thomson Learning.
- Humphreys, Peter C. (1998), *Improving Public Service Delivery*, Dublin, Institute of Public Administration. ISO (2015a) – Reaping the benefits of ISO 9001, disponível em: <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100369.pdf> 2023/02/05.
- Kotler, P. (2000). *Administração de Marketing*. 10ª edição, São Paulo, Editora Prentice Hall.
- Kotler, P., e Armstrong, G. (2006). *Principes of Marketing*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2009). *Marketing essencial: conceitos, estratégias e casos*. 2 ed. São Paulo: Prentice Hall.

- Jacob, C. F. C. A. (2020). *A Qualidade dos Serviços Prestados na Administração Pública em Portugal: um inquérito aos utentes da Junta de Freguesia do Lumiar (Lisboa)*. Instituto universitário de Lisboa.
- Johnston, R., e Clark R. (2002). *Administração das operações de serviço*. Atlas: São Paulo.
- Las Casas, A. (2017). *Excelência em Atendimento ao Cliente: Atendimento e serviço ao cliente como factor estratégico e diferencial competitivo*. São Paulo: Mackronbooks.
- Li, Zhouqiang (2017). *Political Trust and Public Satisfaction: A Logistic Regression Analysis Based on 1113 Samples*. Open Journal of Business and Management, 5, p. 208-214.
- Lima, Rita Dias (2015), *A Qualidade do Serviço nos Hostels de Lisboa: Impacto na Satisfação e Lealdade dos Hóspedes*, Dissertação de Mestrado, Lisboa, ISCTE-IUL.
- Lehtinen, U.; Lehtinen, J.R (1991). *Two Approaches to Service Quality Dimensions*. The Service Industries Journal, 11 (3), p. 287-303.
- Lovelock, C.; Wright, L. (2001). *Serviços: marketing e gestão*. São Paulo: Saraiva.
- Lovelock, C. H.; Sandra V. B. L. S. F. (2016). *Services Marketing, Edinburgh*. Edinburgh Business School.
- Loureiro, S. M. (2006). *Gestión de la Calidad en el Turismo Rural*. Tese de Doutoramento em Marketing e Comercio Internacional.
- Marconi, M. A.; Lakatos, E. M. (2010). *Fundamentos da metodologia científica*. 7. ed. São Paulo - SP: Atlas.
- Marconi, M. A.; Lakatos, E.M. (2017). *Fundamentos de Metodologia Científica*. 8ª edição. Atlas S.A.
- Marques, H. R. et al. (2014). *Metodologia da pesquisa e do trabalho científico*. 4. ed. Campo Grande - MS: UCDB.
- Martins, J. (2017). *Metodologia da pesquisa científica*. Editora dowbis, São Paulo. PP. 14-28.
- Misoczky, M. C., Vieira, M.M. F. (2001). *Desempenho e qualidade no campo das organizações públicas: uma reflexão sobre significados*. RAP. RJ 35(5): 163-77, SET./OUT.

Moura, G.; Hilleshein, E.; Schardosin, J.; Delgado, K. (2008). *Satisfação do Paciente na Unidade de Coleta de Exames Laboratoriais*. Revista Gaúcha de Enfermagem, Porto Alegre. Acesso: <http://seer.ufrgs.br/index.php/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/5591> . 2023/02/14.

Novaes, Cristina, Sarah Lasso, Emerson Wagner Mainardes (2015), “Percepções de qualidade do serviço público”, Revista Pensamento Contemporâneo em Administração, 9 (1), p. 107-123.

Oliver, R. L. (1999). “*Whence customer loyalty?*” Journal of Marketing, vol.63, p.33-44.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., e Berry, L.L. (1988). “*SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*”. Journal of Retailing, Vol. 64.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., e Berry, L.L. (1996). “*The behavioral consequences of service quality*”. Journal of Marketing, Vol.60, p.31-46.

Rodrigues, C. (2011). *Governança de Organizações Públicas em Portugal: A Emergência de Modelos Diferenciados*, Mangualde, Portugal.

Salim, Mona; Peng Xiaobao; Shoqi Almakary, Saleem Karmoshi (2017) “*The Impact of Citizen Satisfaction with Government Performance on Public Trust in the Government: Empirical Evidence from Urban Yemen*”, Open Journal of Business and Management, 5, p.48-365.

Salomon, M.R. (2002). *O comportamento do consumidor: comprando, possuindo e sendo*. 5ª edição, Porto Alegre: Bookman.

Silva, Nuno Araújo da e Manuela Sarmiento. (2006). “*A Qualidade na Administração Pública - Uma necessidade urgente nos serviços públicos*”, revista militar, 2451, p.1-12.

Sharma, J. (2010). *An Expedition to Quality: A Review*. The Quality Assurance Journal, v. 13, n. 1-2, p. 1-13.

Silva, N. A; Sarmiento, M. (2006), “*A Qualidade na Administração Pública -Uma necessidade urgente nos serviços públicos*”, revista militar, 2451, p.1-12

Trigueiro, F. G. R. (2001). *Qualidade em serviços e atenção ao cliente*. Olinda: Focus Edições.

Vargas, M. R. (2012). *Qualidade na prestação dos serviços – Um estudo sobre a percepção de usuários dos Serviços da associação hospitalar Tucunduva e novo machado*. Documento Sistematizador do TCC Curso de Administração. UNIJUI Santa Rosa.

Vilaverde, C. M.; Alcântara, P.; Mendes, H. (2002). *Saúde e Doença em Portugal*. Imprensa de Ciências Sociais. 3ª Edição. Lisboa.

Walle, Steven Van de (2018). *Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services*". in Edoardo Ongaro and Sandra van Thiel (Ed) *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*, Palgrave Macmillan, p. 227-242.

Zeithaml, V.A. (1988). "*Consumer perceptions of price, quality and value: a mean-end model and synthesis evidence*". *Journal of Marketing*, Vol.52, p.2-22.

Zeithaml, V; Parasuraman. A. e Leonard B. (1993), *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Marketing*, v. 64 (spring).

Zeithaml, V., e Bitner, M.J (2003). *Marketing de Serviços: A empresa com foco no cliente*. 2ª Edição. Porto Alegre, Bookman.

APÊNDICE

Questionário aplicado aos utentes da SD de Boane.

O presente inquérito destina-se a colecta de dados para fins académicos. Onde por sua vez o mesmo é realizado no âmbito da obtenção do grau de licenciatura no curso de administração pública, ministrado no Instituto Superior Politecnico de Gaza. Tendo como o objectivo a análise do grau de satisfação dos utentes em relação aos serviços prestados nesta instituição.

1. Idade

Menos de 25 anos () 26 a 35 () 36 a 50 () 51 a 65 () mais de 65 anos ()

2. Sexo: Feminino ()

Masculino ()

3. Qual é o seu nível de escolaridade

Ensino básico ()

Ensino médio ()

Ensino superior ()

4. Qual é a sua profissão?

R: _____

5. Qual o seu grau de satisfação em relação as instalações físicas desta instituição?

Muito satisfeito ()

Satisfeito ()

Insatisfeito ()

Muito insatisfeito ()

6. Qual é o serviço que veio consultar?

R: _____

7. Com que frequência utiliza este serviço?

Uma vez por mês ()

de três em três meses ()

Uma vez por ano ()

várias vezes por ano ()

8. Qual é o seu grau de satisfação em relação a qualidade do serviço consultado?

Muito satisfeito ()

Satisfeito ()

Insatisfeito ()

Muito insatisfeito ()

9. Teve alguma dificuldade no serviço que veio consultar?

Sim (). Qual? _____

Não ()

10. Encontra-se satisfeito (a) com a relação preço/qualidade dos serviços desta instituição?

Muito satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito () Muito insatisfeito ()

11. Como avalia o tempo de espera do serviço nesta instituição?

Muito rápido () Rápido () Demorado () Muito demorado ()

12. Como avalia a simpatia/atenção e disponibilidades dos funcionários desta instituição?

Muito satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito () Muito insatisfeito ()

13. Como avalia o horário de funcionamento desta instituição?

Muito rápido () Rápido () Demorado () Muito demorado ()

14. Que sugestões pode dar para melhorar o serviço desta instituição?

R: _____

Muito obrigada pela vossa colaboração.

ANEXOS