

Análise da percepção da qualidade dos serviços públicos: um estudo de caso do siac Luanda
Analysis of the perception of the quality of the public services: a case study of the luanda's siac

Autores: Pedro António Munzemba

E-mail: pedromunzemba@gmail.com

RESUMO

O presente estudo, tem como objectivo analisar a percepção dos utentes sobre a qualidade do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão de Luanda (SIAC), com base nas dimensões presentes no modelo SERVQUAL. Para o efeito, foi empregada uma metodologia de análise descritiva dos dados. Os resultados demonstram que no domínio das dimensões que compõem a percepção da qualidade nos serviços, a garantia é a dimensão mais considerada pelos utentes do SIAC, o que deveras denota que os SIAC têm inspirado credibilidade e segurança aos utentes; enquanto a capacidade de resposta e a confiabilidade apresentam valores menores. Tais resultados, indiciam que os SIAC não conseguiram responder àquilo que é o maior desafio sobre a mudança administrativa, que consiste em aumentar a capacidade de resposta dos serviços públicos e a confiabilidade.

Palavras-chave: Qualidade dos serviços; percepção da qualidade; serviços públicos; utentes.

ABSTRACT

The present study has as objective to analyse the perception of the user about the quality of the Integrated Service to pay attention to the citizen of Luanda (SIAC), with base in the present dimensions in the model SERVQUAL. For that, a methodology of descriptive analysis of the data was used. The results demonstrate that in the domain of the dimensions that compose the perception of the quality in the services, for that the warranty is the dimension more considered by the users of SIAC, which in fact denotes that the SIAC have inspired user's credibility and safety; while responsiveness and reliability presents lower values. Such results indicate that the SIACs were unable to respond to what is the biggest challenge about administrative change, that it consists of increasing the responsiveness of public services and reliability.

Keywords: Quality of the services; perception of the quality; public services; user.

Introdução

A qualidade na prestação dos serviços públicos é um conceito presente na agenda dos governos mundiais. Em Angola, a Administração Pública, está a passar por um processo de reforma e modernização administrativa iniciada em 1991 e revitalizada a partir de 2006, de modo a adequá-la às mudanças regulatórias, económicas, tecnológicas e sociais que se observam. Com isso, o Estado angolano tem gradualmente implementado um novo modelo administrativo com as seguintes finalidades: primeiro, transformar a Administração Pública numa organização menos burocrática, porém, eficiente e eficaz; segundo, melhorar a acessibilidade dos cidadãos àquele sector laboral, tornando-a mais fácil de se usar e estando mais focada na prestação de serviços públicos de qualidade, de modo a satisfazer os cidadãos (MAPTSS, 2017).

Desse modo, para atender às novas demandas dos cidadãos, o Estado angolano vem desenvolvendo «novas maneiras de fornecer serviços públicos dentro de uma lógica multicanal» (Carvalho e Brito, 2012: 451) (tradução nossa). Em função disso, foram projectados os SIAC com o objectivo de aumentar a velocidade de resposta, simplificar procedimentos e, acima de tudo, melhorar a qualidade de prestação dos serviços públicos (MAPTSS, 2017). Este facto impõe a necessidade de estudos neste campo, porque a análise concernente às percepções dos utentes sobre a qualidade dos serviços prestados pelas organizações públicas assume particular importância, na compreensão das mudanças regulatórias e melhorias administrativas e operacionais que têm de ser implementadas de modo a se ter um serviço público que atenda realmente às necessidades dos cidadãos.

Assim, para se analisar a qualidade dos serviços da rede SIAC de Luanda, aplicou-se um inquérito por questionário aos utentes baseado nas dimensões presentes no modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988). Como se pode observar, propõe-se, medir a percepção da qualidade dos utentes, e trabalhar com o conceito de qualidade percebida, que se entende como o julgamento que os utentes fazem aos serviços prestados pelo SIAC, e posteriormente, inferir sobre à satisfação destes.

O artigo está estruturado da seguinte forma. Inicialmente apresenta-se o conceito de qualidade nos serviços públicos, assim como o conceito e características dos serviços públicos. Depois, segue-se a abordagem metodológica; e por último, são enunciados os resultados do presente estudo.

Desenvolvimento

Conceito de Qualidade nos Serviços Públicos

A qualidade é um conceito universal e transversal, imprescindível para o sector público. A sua adopção proporciona múltiplas vantagens na prestação dos serviços públicos, por subverter completamente a relação Estado-cidadão, na qual os cidadãos, ao contrário da administração clássica,

deixaram de ser sujeitos da actividade administrativa para transformarem-se em cidadãos-clientes da Administração Pública (Rocha, 2011).

De acordo com a literatura, a qualidade dos serviços é o resultado da comparação entre o serviço previsto ou esperado – expectativas do utente – e o serviço percebido ou recebido – percepções do utente (Parasuraman et al., 1988; Fragoso e Espinoza, 2017).

De modo geral, o conceito de qualidade comporta elementos subjectivos e objectivos (Rocha, 2011). A subjectividade do conceito de qualidade é baseada em relacionamentos pessoais organização-utente, e não em processos de produção padronizados (Löffler, 2001), em que «[...] sujeitos e grupos distintos formam o seu próprio conceito de qualidade, [...] que pode assumir vários significados e, concomitantemente, vários modos de operacionalização» (Silvestre, 2010: 211-2012). Por sua vez, a objectividade do conceito de qualidade, decorre da conformação dos serviços com determinadas especificações ou *standards*, visando atender as expectativas dos utentes (Rocha, 2011).

Como se pode observar, a maioria das definições da qualidade dos serviços se enquadra na categoria liderada pelo utente ou usuário. Portanto, satisfazer continuamente as demandas do utente, constitui um elemento crucial da qualidade nos serviços tanto públicos como privados.

De acordo com Parasuraman et al. (1988), existem cinco dimensões de medição da qualidade, nomeadamente, tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, garantia e empatia, e que formam o modelo SERVQUAL. Cada uma das dimensões presentes no modelo SERVQUAL, são critérios de avaliação da qualidade dos serviços utilizados pelos utentes.

A tangibilidade mede as condições das instalações físicas, equipamentos, apresentação do pessoal e materiais de comunicação (Parasuraman et al., 1988). Já a confiabilidade, mede a capacidade da organização para cumprir o que é prometido ao utente, e sem erros (Fragoso e Espinoza, 2017). Por sua vez, a capacidade de resposta mede a disposição da organização em atender os utentes com presteza e prontidão (Fragoso e Espinoza, 2017). Enquanto, a segurança mede o conhecimento demonstrado pelos funcionários da organização e sua capacidade de inspirar confiança e credibilidade aos utentes (Fragoso e Espinoza, 2017). Por último, a empatia mede a atenção, a acessibilidade à informação e a capacidade da organização em acompanhar de forma personalizada os utentes (Parasuraman et al., 1988).

Serviços – Conceito e Características

Existe uma multiplicidade de conceitos de serviços, reportando-se às várias áreas que se dedicam ao estudo da temática. Para Osborne (2010), os serviços são actividades relacionadas a transacção de benefícios intangíveis.

De modo geral, uma organização de serviços não possui produtos, apenas processos interactivos (Grönroos, 2001), em que a presença do elemento humano em todos ou na maioria dos estágios do processo de prestação do serviço, aumenta significativamente a probabilidade de erros por parte da administração, dos colaboradores e dos utentes, devido, a processos comportamentais intangíveis que não podem ser facilmente monitorados ou controlados (Gowan et al., 2001).

Os serviços são diferentes dos produtos e apresentam características próprias que os distinguem daqueles, mormente, os serviços são processos, não coisas (Grönroos, 2001). Por isso, é difícil projectar a qualidade no processo de produção, excepto por meio de treinamento (Gowan et al., 2001). Os serviços são intangíveis (Gong e Yi, 2018), isto é, são elementos que tem que ver com o desempenho da organização ou das pessoas dentro da organização e não com objectos, e que são apreciados de forma subjectiva (Rocha, 2011). Isso dificulta o estabelecimento de especificações quanto a maneira de gerar sua produção e padronizar sua qualidade (Fragoso e Espinoza, 2017). Os serviços são actividades em que a produção e o consumo ocorrem simultaneamente (Gong e Yi, 2018), o que significa que o impacto – negativo ou positivo – dos processos de produção dos serviços é directamente experimentado pelos utentes, afectando à percepção destes em relação ao serviço. Por esta razão, são conhecidos como bens de experiência, que envolvem transacções altamente interactivas que são entregues sob demanda e na presença do utente (Gowan et al., 2001). Neste sentido, a qualidade ocorre durante o processo de prestação do serviço, sendo consequência da qualidade da interacção entre o utente e o provedor dos serviços (Rocha, 2011).

Os serviços, também podem ser considerados como actividades perecíveis (Carvalho e Brito, 2012), decorrente do facto destes, não poderem ser previamente armazenados. Isto significa, que ao contrário dos produtos manufacturados, não é possível ter-se uma verificação final da qualidade. O provedor do serviço precisa obter o serviço certo pela primeira vez, todas as vezes (Ghobadian et al., 1994). Por último, os serviços são heterogéneos (Rocha, 2011), devido, por um lado, a dificuldade de consistência e uniformidade de comportamento do provedor no fornecimento dos serviços (Ghobadian et al., 1994), por outro lado, devido a diversidade de utentes, o que faz com que haja diferenças de prioridades e de necessidades entre os mesmos, o que torna a avaliação da qualidade num processo complexo (Rocha, 2011).

Tratando-se de um trabalho da área da Administração Pública, parece oportuno apresentar um conceito de serviço público, com o intuito de satisfazer o objecto do presente estudo. Neste sentido, serviço público é definido como o conjunto de bens e serviços prestados de forma gratuita – ou a um preço inferior ao que seria praticado no mercado – por entidades organizadas que visam a satisfação das

necessidades dos cidadãos (Silvestre, 2010). Trata-se, portanto, de um serviço desenvolvido com a participação do Estado, seja ela directa ou indirecta, e que visa o bem comum.

Os serviços públicos apresentam especificidades próprias, que os distinguem dos serviços ao nível do sector privado, como, (i) a universalidade, que se refere ao direito de acesso aos serviços a todos os cidadãos; (ii) a continuidade, que se refere a ininterruptão na prestação dos serviços; (iii) a neutralidade, que se refere a imparcialidade ou a não discriminação na prestação dos serviços; (iv) a qualidade dos serviços, que se refere a consideração pelos padrões dos serviços, assim como na relação entre o provedor dos serviços e os utentes; (v) a disponibilidade, que se refere a equidade no acesso aos serviços por parte dos cidadãos; (vi) a segurança, que se refere a protecção dos bens e serviços; (vii) a transparência, que se refere a publicidade dos actos e na prestação de contas; (viii) a participação e controlo democrático, que se refere à participação dos cidadãos nos processos de fiscalização e tomada de decisão; e por último, (ix) os planos de contingência, que se refere a capacidade de colmatar falhas decorrentes do processo de prestação dos serviços (Silvestre, 2010).

Metodologia

O presente estudo, tem por objectivo analisar a qualidade dos serviços prestados pelo SIAC em Luanda¹, utilizando as dimensões da qualidade presentes no modelo SERVQUAL. Para o efeito, medir-se-á às percepções dos utentes do SIAC e inferir-se-á sobre a satisfação destes. Assim, estabeleceu-se uma metodologia de natureza descritiva, com estudo de caso do tipo transversal, que analisa como a tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, garantia e empatia, influenciam à percepção da qualidade dos utentes do SIAC.

Para a exequibilidade do presente estudo, considerou-se como população os cidadãos que se dirigiram numa das unidades da rede SIAC, nos dias da aplicação dos questionários, do qual se extraiu a amostra deste estudo. O método de amostragem utilizado no estudo baseia-se na amostragem não probabilística, caracterizada pela amostragem por conveniência.

O questionário utilizado no presente estudo é formado por duas partes, sendo que na primeira parte, recolheu-se os dados sócio-demográficos dos inquiridos. A segunda parte é composta por 22 itens da escala SERVQUAL e mais 5 acrescentados de acordo com a realidade em estudo, que medem as cinco dimensões da qualidade nos serviços. Para além disto, foi utilizada uma escala da satisfação, medida por 2 itens retirados dos trabalhos de Ravichandran et al. (2010). Para à análise das respostas, foi utilizada uma escala de Likert de 7 pontos, onde é pedido aos respondentes que indiquem o seu grau de

¹ Por altura da realização do presente estudo, a cidade de Luanda contava com 4 unidades da rede SIAC, actualmente são 5 unidades, com a entrada em vigor no primeiro trimestre de 2020 de mais uma unidade.

concordância com as afirmações expostas, variando de «discordo totalmente» (1) a «concordo totalmente» (7). O questionário foi aplicado de forma anónima e confidencial, sendo que, os dados recolhidos foram tratados de forma agregada.

As propriedades psicométricas das cinco dimensões do modelo SERVQUAL são avaliadas quanto à validade e confiabilidade. Contudo, o extenso desenvolvimento do instrumento SERVQUAL fornece ampla evidência de validade de conteúdo (Orwig et al., 1997). Para a verificação da consistência interna do instrumento, assim como para o tratamento dos dados, foi utilizado a IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*, versão 25).

Tabela 1: Teste de Confiabilidade de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N.º de itens
.96	.96	29

Fonte: elaboração própria.

A tabela 1, relativa ao teste de confiabilidade do instrumento, revela que os indicadores do Alfa de Cronbach são significativos, demonstrando de forma global que as escalas utilizadas para cada constructo apresentam uma consistência interna que excedem os padrões estabelecidos, com um resultado de 96% para a totalidade dos 29 itens de medida (Hill e Hill, 2016). O que para além de conferir um elevado grau de confiabilidade e robustez ao instrumento, também, favorece a aplicação segura do mesmo no estudo.

Resultados e Análise dos Dados

Análise Preliminar e Informações Conexas dos Inquiridos

Para a efectivação do estudo, foram impressos 1000 questionários, dos quais foram usados 947 e validados 767. A análise do perfil dos inquiridos da amostra apresenta as características abaixo reflectidas nas tabelas que seguem:

Tabela 2: Distribuição da amostra por género

Género	Frequência	Percentagem
Feminino	187	24,4
Masculino	580	75,6
Total	767	100

Fonte: elaboração própria.

Como se pode constatar na tabela acima, os resultados da pesquisa revelam que a amostra de utentes consistia em 75,6% do sexo masculino e 24,4% do sexo feminino.

Tabela 3: Distribuição da amostra por faixa etária

Faixa Etária	Representatividade
Idade ≤ 24 anos	19,9% dos indivíduos, o terceiro maior grupo da amostra
Idade ≥ 25 anos e ≤ 34 anos	40,3% dos indivíduos, o maior grupo da amostra
Idade ≥ 35 anos e ≤ 44 anos	25,9% dos indivíduos, o segundo maior grupo da amostra
Idade ≥ 45 anos e ≤ 60 anos	12,1% dos indivíduos, o quarto maior grupo da amostra
Idade ≥ 61 anos	1,7% dos indivíduos, sendo estes, o menor grupo da amostra

Fonte: elaboração própria.

Os dados constantes na tabela 3 revelam que a amostra utilizada no estudo é significativamente jovem, já que cerca de 60,2% dos indivíduos têm até 34 anos de idade, enquanto 86,1% dos indivíduos encontra-se em idades que não superam os 45 anos.

Análise dos Resultados

Depois de fazer-se a caracterização da amostra, realizar-se-á a análise descritiva dos dados, com intuito de, por um lado, descobrir significações ocultas subjacentes no amontoado de dados de que dispomos; por outro lado, pretende-se organizar e descrever os dados de forma clara e precisa, com vista a identificar-se e diferenciar aspectos típico e atípico da investigação e trazer à luz os pontos divergentes e convergentes dos dados recolhidos, conforme recomenda (Coutinho, 2018).

Tabela 4: Média e Desvio-Padrão das dimensões da Qualidade

Conceito	Dimensão	Declarações ²	N	Média	Desvio-padrão	Média Global	
						Média	Desvio-padrão
Qualidade	Tangibilidade	As instalações físicas do SIAC são atractivas	766	4,84	1,542		
		DT1 O SIAC tem equipamentos modernos	767	4,61	1,395		
		DT2 Os funcionários do SIAC apresentam-se arrumados	766	5,04	1,411	4,41	1,601
		DT3 O SIAC tem assentos confortáveis	767	4,60	1,578		
		DT4 O SIAC tem um ambiente climatizado ou ventilado	766	4,73	1,624		
		DT5 O SIAC tem boas condições de estacion. para utentes	766	3,46	1,823		
		DT6 O SIAC tem um bom serviço de fotocópias	764	3,39	1,756		
		DT7 O espaço envolvente (quintal) do SIAC é acolhedor	766	4,66	1,681		

² As declarações foram redigidas de forma resumida e simplificada devido ao espaço disponível e a formatação da tabela. Abreviações: estacion.=estacionamento; inter.=interesse; prob.=problema; inform.=informação; infor.=informado; s.=sobre; t.=tempo; serv.=serviço; func.=funcionários; s.=sempre; disp.=dispostos; disp.=disponíveis; p.=para; perg.=perguntas; ut.=utentes; comp.=comportamento; compet.=competência; resp.=responder; satis.=satisfatoriamente; nec.=necessidades; preoc.=preocupam-se; funcionam.=funcionamento.

DT8

Confiabilidade	No SIAC os serviços são prestados como prometido DC9	766	3,99	1,663	4,13	1,599	
	O SIAC tem inter. na solução dos probl. dos utentes DC10	767	4,36	1,575			
	No SIAC o serviço é prestado sem que haja erros DC11	767	4,30	1,472			
	O SIAC presta inform. actualizada e isenta de erros DC12	767	4,21	1,515			
	No SIAC os serviços são prestados no prazo previsto DC13	767	3,82	1,771			
C. Resposta	No SIAC o utente é infor. s. o t. que demora o serv. DCR14	767	3,80	1,823	4,17	1,666	
	No SIAC os func. prestam um serv. rápido e eficaz DCR15	767	3,87	1,677			
	No SIAC os func. estão s. disp. a ajudar os utentes DCR16	767	4,37	1,580			
	No SIAC os func. estão disp. p. resp. às perg. dos ut. DCR17	767	4,65	1,585			
Garantia	O comp. do funcionário do SIAC transmite confiança DG18	767	4,40	1,596	4,54	1.657	
	Sinto confiança nos serviços do SIAC DG19	767	4,79	1,574			
	Os func. do SIAC são sempre simpáticos e educados DG20	767	4,37	1,547			
	Os func. do SIAC têm compet. p. resp. satis. aos ut. DG21	767	4,64	1,408			
	No SIAC o problema dos utentes é sempre resolvido DG22	767	4,51	2,161			
Empatia	No SIAC os utentes recebem atenção individualizada DE23	766	3,73	1,675	4,25	1,564	
	No SIAC os func. são atenciosos com os utentes DE24	766	4,14	1,563			
	No SIAC os func. comprehendem as nec. do utente DE25	767	4,37	1,483			
	No SIAC os func. preoc. com o interesse dos utentes DE26	767	4,20	1,499			
	O SIAC tem um horário de funcionam. conveniente DE27	767	4,82	1,604			
Satisfação	Satisfação	Estou satisfeito com a relação qual. / preço no SIAC DS28	767	4,04	1,776	4,40	1,693
		No geral, estou sat. com o serviço prestado pelo SIAC DS29	767	4,77	1,610		

Fonte: elaboração própria.

No que diz respeito às percepções dos utentes quanto a qualidade dos serviços prestados pelos SIAC, verifica-se que na dimensão tangibilidade o item DT3 (*Os funcionários do SIAC apresentam-se bem vestidos/arrumados*), com uma média de 5,04, assume o maior resultado no domínio das declarações formuladas. O que quer dizer que ao nível deste indicador, este é o valor com maior expressão na

percepção da qualidade. Enquanto a declaração DT7 (*O SIAC dispõe de um bom serviço de fotocópias*), com uma média de 3,39, representa a menor expressão em termos de qualidade percebida.

Quanto a dimensão confiabilidade, verifica-se que o item DC10 (*Quando apresento um problema, o SIAC mostra interesse em arranjar uma solução*), com uma média de 4,36, assume o maior resultado no domínio das declarações formuladas. O que quer dizer, que ao nível deste indicador, este é o valor com maior expressão na percepção da qualidade. Enquanto a declaração DC13 (*No SIAC, os serviços são prestados no tempo útil, dentro do prazo previsto*), com uma média de 3,39, representa a menor expressão em termos de qualidade percebida.

Na dimensão capacidade de resposta, observa-se que o item DCR17 (*Os funcionários do SIAC demonstram sempre disponibilidade para responder às minhas perguntas*), com uma média de 4,65, assume o maior resultado no domínio das declarações formuladas. O que quer dizer, que ao nível deste indicador, este é o valor com maior expressão na percepção da qualidade. Enquanto o item DCR14 (*No SIAC, informam-me sobre o tempo que demorará um serviço solicitado*), com uma média de 3,80, representa a menor expressão em termos de qualidade percebida.

Por sua vez, na dimensão garantia, verifica-se que o item DG19 (*Sinto confiança nos serviços prestados pelo SIAC*), com uma média de 4,79, assume o maior resultado no domínio das declarações formuladas. O que quer dizer que ao nível deste indicador, este é o valor com maior expressão na percepção da qualidade. Enquanto o item DG20 (*Os funcionários do SIAC são sempre simpáticos e educados*), com uma média de 4,37, representa a menor expressão em termos de qualidade percebida.

Já, na dimensão empatia, verifica-se que o item DE27 (*O SIAC tem um horário de funcionamento que me é conveniente*), com uma média de 4,82, assume o maior resultado no domínio das declarações formuladas. O que quer dizer que ao nível deste indicador, este é o valor com maior expressão na percepção da qualidade. Enquanto o item DE23 (*No SIAC, recebo atenção individualizada*), com uma média de 3,73, representa a menor expressão em termos de percepção da qualidade.

Por último, na dimensão satisfação, é notória que o item DS29 (*No geral, estou satisfeito(a) com o serviço prestado pelo SIAC*), com uma média de 4,77, assume o maior resultado no domínio das declarações formuladas. O que quer dizer que ao nível deste indicador, este é o valor com maior expressão no domínio da satisfação. Enquanto o item DE28 (*Estou satisfeito(a) com a relação qualidade/preço dos serviços prestados pelo SIAC*), com uma média de 4,04, representa a menor expressão em termos de satisfação.

Considerando por grupos de análise, é possível aferir que, no tocante às dimensões da qualidade, os três índices com maior grau de percepção da qualidade são a garantia, a tangibilidade e a empatia. Em

relação a garantia, tal resultado indica que os SIAC têm sabido inspirar credibilidade e segurança aos utentes, por meio de uma atitude engenhosa e conchedor dos vários aspectos do respectivo serviço, o que permite, responder satisfatoriamente as perguntas dos utentes. Enquanto a capacidade de resposta e a confiabilidade apresentam valores menores. Estes resultados demonstram que os SIAC não conseguiram responder àquilo que é o maior desafio da mudança administrativa, que consiste em aumentar a capacidade de resposta dos serviços públicos e a confiabilidade, isto é, a capacidade da organização de, por um lado, ajudar os utentes com presteza e prontidão, por outro lado, de cumprir com isenção de erros o que é prometido ao utente. Estas são dimensões, cuja melhoria compreendem aspectos relacionados com a cultura e o funcionamento dos serviços públicos. Por fim, no domínio da satisfação, embora os resultados obtidos sejam os terceiros maiores, demonstram que os utentes estão satisfeitos com os serviços prestados pelo SIAC.

Conclusões

O presente estudo, procurou apresentar um quadro teórico-prático, para contribuir sobre o conhecimento das percepções dos utentes do SIAC, quanto a qualidade dos serviços prestados pela instituição, assim como inferir o grau de satisfação dos mesmos.

Os resultados obtidos no estudo demonstram, como se viu, que a garantia, a tangibilidade e a empatia são as dimensões mais consideradas pelos utentes em termos de percepção da qualidade em relação aos serviços do SIAC. Enquanto, a capacidade de resposta e a confiabilidade são as dimensões menos consideradas em termos de qualidade percebida. Outrossim, tais resultados, também indicam à dificuldade do SIAC em prestar serviços de forma eficiente e tempestiva, o que com certeza perturba os utentes.

Limitações do Estudo

No presente estudo, foram identificadas limitações que influenciam a confiabilidade dos resultados e restringem até que ponto estes podem ser generalizados. Assim, vale lembrar a limitação geográfica do estudo e o uso de uma amostra não aleatória, utilizada apenas na cidade de Luanda. Pelo que, os resultados devem ser interpretados com cautela, especialmente no que diz respeito à sua generalização para a população como um todo.

Implicações do Estudo

Com base nos resultados adquiridos no presente estudo, pretende-se proporcionar um conhecimento mais informado sobre a qualidade dos serviços prestados no SIAC, de modo que este continue a servir

como uma plataforma para fornecer melhores serviços aos cidadãos; sendo melhor no sentido de que os serviços correspondam às expectativas dos cidadãos.

Referências Bibliográficas

- Carvalho, C., & Brito, C. (2012). "Assessing users' perceptions on how to improve public services quality". *Public Management Review*, 14(4): 451-472. Disponível em <https://doi.org/10.1080/14719037.2011.649976>
- Coutinho, C. M. G. F. P. (2018). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas. Teoria e prática*. 2.^a ed. Coimbra: Almedina.
- Fragoso, J. T., & Espinoza, I. L. (2017). "Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model". *Contaduría y Administración*, 62(4): 1294-1316. Disponível em DOI: 10.1016/j.cya.2017.06.011
- Gong, T. & Yi, Y. (2018). "The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries". *Psychology e Marketing*, 35(6): 427-442. Disponível em DOI: 10.1002/mar.21096
- Gowan, M. et al. (2001). "Service quality in a public agency: same expectations but different perceptions by employees, managers, and customers". *Journal of Quality Management*, 6(2): 275-291. Disponível em [https://doi.org/10.1016/S1084-8568\(01\)00040-2](https://doi.org/10.1016/S1084-8568(01)00040-2)
- Ghobadian, A. et al. (1994). "Service quality: concepts and models". *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9): 43-66. Disponível em <https://doi.org/10.1108/02656719410074297>
- Grönroos, C. (2001). "The perceived service quality concept – a mistake?" *Managing Service Quality. An International Journal*, 11(3): 150-152. Disponível em <https://doi.org/10.1108/09604520110393386>
- Hill, M. M., & Hill, A. (2016). *Investigação por questionário*. 2.^a ed. Lisboa: Edições Sílabo.
- Löffler, E. (2001). "Defining Quality in Public Administration". Artigo apresentado na sessão sobre Qualidade na Administração Pública: Conceitos Básicos e Perspectiva Comparada. Conferência da NISPacee. Riga, 10-13 de Maio.
- Ministério da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social. (2017). *Programa de reforma administrativa e modernização da administração pública – conteúdo e resultados (1991-2016)*. Luanda: MAPTSS.
- Orwig, R. A. et al. (1997). "An empirical investigation into the validity of SERVQUAL in the public sector". *Public Administration Quarterly*, 21(1): 54-68. Disponível em DOI: 10.2307/40861700
- Osborne, S. P. (2010). "Delivering Public Services: Time for a new theory?". *Public Management Review*, 12(1): 1-10. Disponível em <https://doi.org/10.1080/14719030903495232>
- Parasuraman, A. et al. (1988). "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40. Disponível em https://www.researchgate.net/.../Valarie_Zeithaml/.../SERVQUAL-...
- Ravichandran, K. et al. (2010). "Influence of service quality on customer satisfaction application of SERVQUAL model". *International Journal of Business and Management*, 5(4): 117-124. Disponível em DOI: 10.5539/ijbm.v5n4p117

Rocha, J. A. O. (2011). *Gestão da Qualidade. Aplicação aos Serviços Públicos*. 2.ª Ed. Lisboa: Escolar Editora.

Silvestre, H. C. (2010). *Gestão pública: modelos de prestação no serviço público*. Lisboa: Escolar Editora.

Síntese Curricular dos Autores

Pedro António Munzemba é docente na Faculdade de Direito da Universidade Lueji A’Nkonde. É Mestre em Administração Pública, na especialidade de Gestão Pública e Políticas Públicas, pela Escola de Economia e Gestão da Universidade do Minho em Portugal. É licenciado em Ciência Política, pela Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Agostinho Neto. Presentemente desenvolve pesquisas na área da qualidade nos serviços públicos, com ênfase nos estudos de caso, e avaliação na prestação do serviço público; regimes híbridos; democracia e participação política.