



QUALIDADE PERCEBIDA E SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS SIAC'S DE LUANDA: UMA ANÁLISE COMPARATIVA COM BASE EM VARIÁVEIS SOCIODEMOGRÁFICAS

PERCEIVED QUALITY AND SATISFACTION OF USERS OF SIAC'S IN LUANDA: A COMPARATIVE ANALYSIS BASED ON SOCIO-DEMOGRAPHIC VARIABLES

Pedro António Munzemba^{1*} 

¹Doutor em Ciência Política, docente na Faculdade de Direito da Universidade Lueji A'Nkonde, província da Lunda- Norte, Angola

*Email para correspondência: pedromunzemba@gmail.com

RESUMO

O estudo faz uma análise comparativa da percepção da qualidade dos utentes, e à sua satisfação com os serviços prestados pelo Serviço Integrado de Atendimento ao cidadão (SIAC) de Luanda, com base em características sociodemográficas (género, idade, escolaridade e ocupação), utilizando a escala SERVQUAL (Service Quality Gap Analysis). Para o efeito, efectuou-se testes estatísticos de natureza inferencial, do tipo paramétrico, a partir do qual se analisou as diferenças entre as médias dos grupos em estudo. Os resultados demonstram que, as percepções médias da qualidade e de satisfação, acerca dos serviços prestados pelos SIAC's, não diferem consoante o género dos utentes, nem consoante à sua escolaridade. Em relação a ocupação e a idade dos respondentes, os resultados demonstram que existem diferenças estatísticas significativas nos índices confiabilidade, capacidade de resposta e satisfação. Em relação as dimensões da qualidade, a percepção da qualidade dos utentes é maior no índice tangibilidade e menor no índice confiabilidade.

Palavras-chave: Percepção da qualidade, satisfação, utentes.

ABSTRACT

The study makes a comparative analysis of the perception of the quality of the users, and their satisfaction with the services provided by the Integrated Service of Attendance to the citizen (SIAC) of Luanda based on socio-demographic characteristics (gender, age, education and occupation), using the SERVQUAL (Service Quality Gap Analysis) scale. For this reason, we did a statistical test of the inferential nature, of the parametric type, starting from which was analysed the differences amongst the averages of the groups in study. The results demonstrate that the medium perceptions of the quality and of satisfaction, concerning the services rendered by SIAC's, they don't differ regarding to the gender of the users, not even according to their education. In relation to occupation and the respondents' age, the results demonstrate that significant statistical differences exist in the indexes reliability, answer capacity and satisfaction. Regarding the dimensions of quality, the perception of users' quality is higher in the tangibility index and lower in the reliability index.

Keywords: Perception of quality, satisfaction, users.



1. Introdução¹

A criação do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão (SIAC) em Angola, em 2007, reflecte um esforço significativo para modernizar e melhorar a prestação de serviços públicos no país em resposta às exigências dos cidadãos, singulares e colectivos, por serviços mais eficientes e acessíveis, atendendo determinados critérios, designadamente responsividade, economicidade e tempestividade (Munzemba, 2019). Este movimento está alinhado com as tendências globais de reforma administrativa e eficiência governamental, como evidenciado pelo Programa de Reforma Administrativa (PREA), ainda em vigor, embora tenha adquirido uma nova roupagem e um novo rótulo, conforme o demonstram o Plano de Desenvolvimento Nacional (PDN) 2023-2027.

A reforma administrativa em Angola, inspirada nos princípios da Nova Gestão Pública, visa a modernização, inovação e transformação da máquina pública, tornando-a mais eficiente, flexível e adaptada às necessidades contemporâneas da sociedade angolana (Munzemba & Araújo, 2021; Munzemba, 2020; 2019; Ministério da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social [MAPTSS], 2017). Este processo é evidenciado pela implementação dos SIAC's, que visam otimizar a prestação de serviços públicos, aumentando a rapidez e simplificando procedimentos (Munzemba & Araújo, 2021; Munzemba, 2019; MAPTSS, 2017), de modo a atender, efectivamente, as aspirações de satisfação dos utentes daquele serviço, buscando, com isso, melhorar a interação entre a Administração Pública e o cidadão, conforme explanado no Decreto n.º 22/07, de 02 de Maio, sobre o Estatuto Orgânico do SIAC (Munzemba & Araújo, 2021; Munzemba, 2019), cumprindo, assim, com os desígnios estabelecidos no PREA e no PDN, e com princípios constitucionalmente consagrados (vide artigo 198.º da Constituição da República de Angola).

Este alinhamento estratégico é crucial para atender às expectativas dos cidadãos e para a realização dos objectivos de desenvolvimento sustentável do país, promovendo uma governança que é ao mesmo tempo moderna e responsiva às dinâmicas sociais e económicas em evolução.

De acordo com o seu Estatuto Orgânico, a estrutura do SIAC apresenta um mecanismo de concentração de serviços, num único espaço, subdivididos em três unidades básicas: Unidade dos Serviços Públicos (USP), Unidade dos Serviços Empresariais Públicos e Privados

¹ O presente artigo é consequência de uma investigação maior, desenvolvida no âmbito da dissertação de mestrado do autor, ao qual resultou na publicação de um livro e dois artigos científicos.



(UEMP) e Unidade de Intermediação de Mão-de-Obra (UIMO). Essas unidades integram, actualmente, 12 instituições públicas, que oferecem mais de 90 serviços ao cidadão com base nos princípios de transparência, funcionalidade e humanização no atendimento.

A investigação sobre a qualidade na prestação dos serviços públicos em Angola é crucial, especialmente quando considera as variáveis sociodemográficas dos utentes. De modo geral, a qualidade dos serviços constitui-se num factor de relevância estratégica para qualquer organização produtora de serviços, ao qual os SIAC's se enquadram, devendo, por isso, ser medida, analisada e monitorada (Munzemba, 2019), através de um conjunto de instrumentos e/ou métodos existentes para o efeito, do qual se destacam, obviamente, as dimensões presentes na escala SERVQUAL proposta por Parasuraman, Zeithaml e Berry, em 1988. Assim, para melhor compreensão do objecto de estudo, determinou-se a seguinte pergunta de investigação: *como varia a percepção da qualidade e de satisfação dos utentes dos SIAC's em relação ao género, idade, escolaridade e ocupação?*

A presente investigação, afigura-se importante pois, analisa a qualidade na prestação dos serviços públicos em Angola, tendo em atenção as variáveis sociodemográficas dos utentes. Neste sentido, o estudo em questão destaca-se por sua abordagem única, cujo objectivo, conforme subjacente, é entender como diferentes características sociodemográficas influenciam a percepção dos utentes em relação a qualidade dos serviços prestados pelos SIAC's², utilizando as dimensões da qualidade apresentadas pelo método SERVQUAL. Com efeito, pretende-se também, analisar o desempenho dos SIAC's no que a qualidade diz respeito. Assim, para a efectivação dos objectivos enunciados, aplicou-se um inquérito por questionário aos utentes dos SIAC's, em Luanda.

O artigo segue uma estrutura em que, inicialmente, se apresenta a abordagem conceptual sobre a medição da qualidade com base nas dimensões do modelo SERVQUAL, assim como a relação existente entre género, idade, escolaridade, ocupação e percepção da qualidade e de satisfação. Em seguida, apresenta-se a metodologia utilizada e, por último, são enunciados os resultados do estudo e respectivas conclusões.

² Por altura da realização do estudo, a província de Luanda contava com 4 unidades do SIAC, actualmente são 5 unidades.

2. Medição da Qualidade Percebida segundo as dimensões do Modelo SERVQUAL

A qualidade dos serviços é um conceito de julgamento, que comporta elementos objectivos – em que existe uma conformação dos serviços com determinadas especificações ou *standards* (Crosby, 1979), em que são os utentes que determinam o comportamento da organização e os contornos do respectivo serviço (Rocha, 2006) – e subjectivos – apoiado em relacionamentos pessoais organização-utente e vice-versa, e não em processos padronizados, permitindo, deste modo, aos utentes formarem o seu próprio conceito de qualidade (Munzamba, 2020; 2019; Silvestre, 2010; Löffler, 2001) – baseado em múltiplas dimensões, conforme o demonstram o método SERVQUAL (Munzamba & Araújo, 2021; Brochado & Pereira, 2017, Taner & Antony, 2006).

A definição clássica do conceito de qualidade dos serviços remete para a comparação entre o serviço previsto ou esperado e o serviço percebido ou recebido pelo utente (Munzamba & Araújo, 2021; Fragoso & Espinoza, 2017; Parasuraman et al., 1985). Além disso, a diversidade de utentes e a diferença de necessidades entre os mesmos, faz com que a avaliação da qualidade dos serviços seja um processo complexo, sendo julgados pelo desempenho do provedor e pela experiência do utente (Munzamba, 2019, p. 12; Rocha, 2011). A qualidade dos serviços é, portanto, “percebida em função das expectativas do cliente antes da compra, da qualidade percebida do processo e da qualidade percebida da saída” (Pansiri & Mmereki, 2010, p. 224). Assim, satisfazer ou exceder as expectativas do utente é a ‘regra de ouro’ da qualidade dos serviços, em que o principal instrumento de medição tem sido as escalas propostas no modelo SERVQUAL (Munzamba & Araújo, 2021; Munzamba, 2019; Paul et al., 2016).

Os estudos desenvolvidos por Parasuraman et al. (1988) mostraram que no sector dos serviços, seja público ou privado, os utentes usam basicamente critérios semelhantes para avaliar a qualidade dos serviços. Tendo, com isso, identificado cinco dimensões específicas da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, garantia e empatia, e que juntos deram origem ao modelo SERVQUAL.

Na dimensão tangibilidade mediu-se à evidência física do serviço nos SIAC’s, designadamente, “as condições das instalações físicas, equipamentos, apresentação do pessoal e materiais de comunicação” (Munzamba, 2019, p. 31; Parasuraman et al., 1988), importantes para o conforto da experiência dos utentes no contacto com os serviços (Munzamba & Araújo, 2021; Munzamba, 2019; Pansiri & Mmereki, 2010).



Na dimensão confiabilidade mediu-se a capacidade dos colaboradores dos SIAC's “[...] em prestarem o serviço de forma precisa e eficiente, por meio de um desempenho consistente, isento de não conformidade, no qual o utente pode confiar” (Munzamba & Araújo, 2021, p. 44).

Na dimensão capacidade de resposta mediu-se a predisposição dos colaboradores dos SIAC's em ajudarem os utentes com presteza e prontidão de modo a proporcionar um serviço rápido e personalizado e que atenda as necessidades individuais de cada utente, independentemente do género, idade, escolaridade e ocupação (Munzamba, 2019, p. 32).

Na dimensão garantia mediu-se o conhecimento, atenção e capacidade demonstradas pelos colaboradores dos SIAC's para inspirar credibilidade, segurança e confiança, na capacidade de resposta às necessidades dos utentes (Munzamba & Araújo, 2021; Munzamba, 2019).

Por último, na dimensão empatia, mediu-se a atenção, a acessibilidade, a comunicação e a compreensão na relação entre os utentes e os colaboradores dos SIAC's (Munzamba & Araújo, 2021; Munzamba, 2019; Pansiri & Mmereki, 2010; Parasuraman et al., 1988).

As avaliações da qualidade, com base no método SERVQUAL, são realizadas por meio de um questionário com 22 itens que apresentam uma escala do tipo Likert de 7 pontos, que vai de 1 a 7, em que 1 corresponde a discordo totalmente e o 7 corresponde a concordo totalmente (Parasuraman et al., 1988). No entanto, o SERVQUAL é um instrumento flexível e elástico na medida em que os seus “itens representam critérios de avaliação fundamentais que transcendem organizações específicas, fornecendo um esqueleto básico subjacente à qualidade dos serviços que pode ser complementado com itens específicos do contexto quando necessário” (Munzamba, 2019, p. 33; Badri et al., 2005).

A abordagem SERVQUAL permite que uma organização determine, de forma rigorosa e quantificável, se as várias dimensões do conceito de qualidade têm sido operacionalizadas de forma eficiente – qualidade funcional, – e eficaz – resultados –, assim como ajuda os gestores a diagnosticar lacunas no processo de produção e prestação dos serviços e, conseqüentemente, identificar onde a melhoria de desempenho pode ser direcionada (Munzamba, 2019, p. 34). Com este modelo, é possível medir e avaliar o impacto das políticas públicas sobre os cidadãos em relação à Administração Pública, oferecendo *insights* valiosos para a melhoria contínua dos serviços públicos (Pansiri & Mmereki, 2010, p. 232).

3. A Relação entre Género, Idade, Escolaridade e Ocupação na Percepção da Qualidade e Satisfação dos Utentes

Existe uma relação intrínseca entre a qualidade dos serviços e à satisfação dos utentes, evidente no papel que a primeira desempenha para a prossecução da segunda, sendo mesmo considerada, por alguns autores, como a base da satisfação dos utentes (Muzemba & Araújo, 2021; Munzemba, 2019; Gong & Yi, 2018; Miranda et al., 2018; Hussain et al., 2015).

A qualidade dos serviços tem sido descrita como uma atitude relacionada, mas não equivalente a satisfação, que resulta da avaliação geral dos serviços em comparação com as expectativas dos utentes (Munzemba, 2019; Murray & Howat, 2002). Neste sentido, “a satisfação pode ser tida como uma resposta cognitiva, decorrente do processo de avaliação da organização e que, geralmente, procede a qualidade” (Munzemba & Araújo, 2021, p. 43), ou ainda, como uma atitude avaliativa em relação a algum objecto ou experiência (Munzemba, 2019; James, 2007) que pode influenciar o comportamento e as intenções do utente (Munzemba, 2019; Ali & Raza, 2015).

A literatura existente confirma que o modelo SERVQUAL atesta a existência de uma relação positiva entre a qualidade dos serviços e a satisfação dos utentes (Munzemba & Araújo, 2021; Miranda et al. 2018), visível na influência que a primeira tem sobre a segunda, o que, *de per si*, se traduz numa relação intercambiável entre os dois conceitos que é evidente tanto pela positiva quanto pela negativa (Munzemba & Araújo, 2021; Munzemba, 2019; Ali & Raza, 2015).

Determinados estudos sugerem que, as características sociodemográficas – género, idade, escolaridade e ocupação – presentes na população influenciam à sua percepção da qualidade e de satisfação com os serviços públicos (Jacob, 2020; Munzemba, 2019; Fragozo & Espinoza, 2017). Por exemplo, o estudo desenvolvido por Jacob (2020) faz um mapeamento, assertivo, da influência das características sociodemográficas na percepção da qualidade e de satisfação dos utentes em Portugal, além de fazer uma incursão sobre o que a literatura diz em relação à Espanha.

Em Espanha, e de acordo com a referida autora, a literatura revela que, os utentes reformados e àqueles com nível académico mais elevado apresentam níveis altos de percepção da qualidade e de satisfação com os serviços públicos, relacionados “[...] a factores como profissionalismo e simpatia dos funcionários e celeridade com que os mesmos tratam os diferentes assuntos”, não sucedendo o mesmo em relação aos utentes desempregados e aqueles



que têm nível académico mais baixo (Ibid., 2020, p. 18); enquanto em Portugal, os utentes com maior idade e os com nível de escolaridade mais baixo fazem uma melhor avaliação da qualidade percebida (Ibid., 2020, p. 18).

Em consonância com isso a seguinte hipótese é proposta: a percepção da qualidade e de satisfação dos utentes dos SIAC's varia em relação ao género, idade, escolaridade e ocupação.

4. Material e Métodos

Tratando-se de uma investigação baseada em investigações anteriores (2021; 2020; 2019), desenvolvidas pelo autor, seguiu a mesma abordagem quantitativa e um *design* explicativo, com recurso ao método de amostragem não probabilística por conveniência ou acidental (Coutinho, 2018; Fortin et al., 2009), e com uma amostra extraída a partir de indivíduos que se dirigiram aos SIAC's de Luanda, aquando da aplicação dos questionários.

Para o efeito, utilizou-se um questionário formado por duas partes. Na primeira, se colheram dados de natureza individual, designadamente, género, idade, escolaridade e ocupação dos inquiridos. A segunda parte, composta por 22 itens da escala SERVQUAL e mais 5 acrescentados de acordo a realidade em estudo, além da utilização de uma escala de satisfação, medida por 2 itens, retirados dos trabalhos de Ravichandran et al. (2010), foram colhidas as percepções dos inquiridos em relação as dimensões em análise. Para a recolha das respostas dos utentes dos SIAC's, foi utilizada uma escala de Likert de 7 pontos, em que se pede aos respondentes que indiquem o seu grau de concordância com as afirmações expostas, variando de «discordo totalmente» (1) a «concordo totalmente» (7).

Em relação a validade e fiabilidade do questionário, o extenso desenvolvimento do instrumento SERVQUAL fornece ampla evidência de validade de conteúdo (Munzamba & Araújo, 2021; Orwig et al. 1997), enquanto, para a verificação da consistência interna do instrumento, assim como para o tratamento dos dados, foi utilizado a *Statistical Package for the Social Sciences* (IBM SPSS), 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

Os dados na tabela 1, relativa ao teste de confiabilidade do instrumento, revela que os indicadores do Alfa de Cronbach são significativos, pois apresenta uma consistência interna que ultrapassa os padrões estabelecidos, com um resultado de 96% para a totalidade dos 29 itens de medida (Hill & Hill, 2016), conferindo um elevado grau de confiabilidade e robustez ao instrumento, além de favorecer uma aplicação segura no estudo.



4.1. Análise Preliminar e Informações Conexas dos Inquiridos

Para a realização empírica da investigação foram impressos 1000 questionários, dos quais se utilizaram 947 e validados 767. A análise do perfil dos respondentes válidos apresenta as características reflectidas nas tabelas que seguem.

Os dados que se seguem revelam que a amostra de utentes consiste em 75,6% do género masculino e 24,4% do género feminino. Além disso, os dados revelam que a amostra utilizada no estudo é significativamente jovem – cerca de 60,2% dos indivíduos têm até 34 anos de idade, enquanto 86,1% dos indivíduos encontram-se em idades que não superam os 45 anos, situação compreensível, dadas as características etárias da população angolana maioritariamente jovem, de acordo com os dados do Instituto Nacional de Estatística (por exemplo, para o ano de 2024, estima-se que o país atinja 35 121 734 pessoas, dos quais cerca de 11 236 078, terão idade compreendida entre os 20 aos 44 anos de idade).

Tabela 2: Distribuição da amostra por género e idade

Género	Frequência	Percentagem	Faixa etária	Representatividade
Feminino	187	24,4	≤ 24 anos	19,9%, Terceiro maior grupo da amostra
Masculino	580	75,6	≥ 25 anos e ≤ 34 anos	40,3%, O maior grupo da amostra
-----	-----	-----	≥ 35 anos e ≤ 44 anos	25,9%, O segundo maior grupo da amostra
-----	-----	-----	≥ 45 anos e ≤ 60 anos	12,1%, O quarto maior grupo da amostra
-----	-----	-----	≥ 61 anos	1,7%, O menor grupo da amostra
Total	767	100	-----	-----

Fonte: elaboração própria

Tabela 3: Distribuição da amostra por ocupação

Descrição	Frequência	Percentagem
Funcionário no sector público	156	20,3%
Trabalhador no sector privado / conta própria	400	52,2%
Estudante	115	15,0%
Desempregado	82	10,7%
Reformado	13	1,7%
Omisso (sistema)	1	,1
Total	767	100

Fonte: elaboração própria

Quanto a situação ocupacional dos inquiridos, 156 são funcionários no sector público, 400 são trabalhadores no sector privado ou por conta própria, 115 são estudantes, 82 são desempregados, e 13 são reformados, conforme ilustra a tabela 3.

5. Resultados e Discussão

Caracterizada a amostra, importa testar a teoria através de meios estatísticos. Para o efeito, recorreu-se a estatística inferencial, do tipo paramétrico, com recurso ao teste *t* e à análise de variância (*ANOVA*). Assim, os itens que integram cada conceito foram agrupados por meio da construção de índices, como são os casos do índice de tangibilidade, índice de confiabilidade, índice de capacidade de resposta, índice de garantia, índice de empatia e índice de satisfação. Com isso, pretende-se perceber se as percepções dos utentes sobre a qualidade dos serviços prestados pelos SIAC's variam em função do género, idade, escolaridade e ocupação, assim como verificar se tais diferenças são significativas ou não, conforme avançado, inicialmente.

Na análise dos resultados por género, aplicou-se o teste *t* para duas amostras independentes, e comparou-se a média das duas variáveis. Os níveis de significância dos testes *t*, referentes aos índices em análise, para um nível de significância de 0,05, conduzem à não rejeição da hipótese de que as percepções médias, acerca dos serviços prestados pelos SIAC's, diferem consoante o género dos utentes.

Tabela 4: Teste *t* para a variável género

Índice	Género	N	Média	Desvio-padrão	Sig.
Índice da Tangibilidade	Feminino	187	4,82	1,318	,24
	Masculino	580	4,73	1,263	
Índice da Confiabilidade	Feminino	187	4,07	1,390	,24
	Masculino	580	3,85	1,491	
Índice da Capacidade de Resposta	Feminino	187	4,38	1,416	,98
	Masculino	580	4,17	1,394	
Índice da Garantia	Feminino	187	4,40	1,334	,88
	Masculino	580	4,47	1,586	
Índice da Empatia	Feminino	187	4,36	1,370	,08
	Masculino	580	4,25	1,263	
Índice da Satisfação	Feminino	187	4,65	1,405	,25
	Masculino	580	4,33	1,496	

Fonte: elaboração própria

Os dados da tabela 4 indicam que é o género feminino que, em comparação com o género masculino, evidencia, em média, um maior peso na percepção da qualidade e satisfação com os serviços dos SIAC's, com excepção no índice garantia, em que a percepção da qualidade é superior para o género masculino. Contudo, essas diferenças não são estatisticamente significativas, o que nos permite aferir que as percepções da qualidade e de satisfação com os serviços dos SIAC's não diferem consoante o género dos utentes.

Quanto ao desempenho dos SIAC's no que a qualidade diz respeito, os dados demonstram que, em relação ao género, a percepção da qualidade dos utentes é maior no índice tangibilidade e menor no índice confiabilidade.

Para analisar se as percepções médias da qualidade e de satisfação dos utentes variam consoante a idade, aplicou-se os testes *One-Way ANOVA* para os indicadores em análise.

Tabela 5: Testes *One-Way ANOVA* de variáveis por idade

Idade	Dados	Índice Tangibilidade	Índice Confiabilidade	Índice Cap. de Resposta	Índice Garantia	Índice Empatia	Índice Satisfação
18-24 anos	N	153	153	153	153	153	153
	Média	4,82	4,25	4,39	4,58	4,23	4,69
	DP	1,378	1,505	1,465	1,266	1,345	1,523
25-34 anos	N	309	309	309	309	309	309
	Média	4,80	3,82	4,24	4,39	4,26	4,40
	DP	1,301	1,460	1,475	1,436	1,340	1,469
35-44 anos	N	199	199	199	199	199	199
	Média	4,64	3,64	4,03	4,44	4,30	4,15
	DP	1,280	1,404	1,380	1,966	1,237	1,513
45-60 anos	N	93	93	93	93	93	93
	Média	4,64	4,04	4,23	4,44	4,35	4,43
	DP	1,005	1,486	1,082	1,212	1,146	1,305
Mais de 61 anos	N	13	13	13	13	13	13
	Média	5,19	4,96	4,62	4,73	4,50	5,19
	DP	,990	,900	,870	,525	1,323	1,146
Sig.		,292	,000	,140	,732	,893	,004

Fonte: elaboração própria

Os dados na tabela 5 indicam que, o grupo etário de utentes dos 18-24 anos de idade apresenta níveis médios elevados de percepção da qualidade em quase todos os índices: tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta e, também, na satisfação. Enquanto, o grupo etário de utentes dos 45-60 anos de idade apresenta níveis médios elevados de percepção da qualidade num único índice, empatia. Por sua vez, o grupo etário de utentes maiores de 61 anos de idade é o que evidencia níveis médios de percepção da qualidade e de satisfação mais elevados em comparação com os demais grupos etários. Em sentido oposto, o grupo etário de utentes dos 25-34 anos e dos 35-44 anos de idade, apresentam níveis médios baixos de percepção tanto da qualidade quanto da satisfação.

O teste *One-Way ANOVA* mostrou que existem diferenças significativas de percepção entre as médias dos grupos nos índices confiabilidade e satisfação [$F(4,762) = 5,955; 3,933; p < 0,05$]. Aqui, as evidências estatísticas nos levam a aceitar a hipótese alternativa, enquanto, nos demais índices não existem diferenças significativas de percepção da qualidade entre os grupos. Pelo que, as evidências estatísticas nos levam a reter a hipótese nula. O teste *Post Hoc*

de Gabriel revela que, no índice confiabilidade a percepção da qualidade é diferente entre os grupos etários de utentes dos 18-24 anos comparado com o grupo etário de utentes dos 25-34 anos de idade; entre o grupo etário de utentes dos 25-34 anos comparado com o grupo etário de utentes maiores de 61 anos de idade; e entre o grupo etário de utentes dos 35-44 anos comparado com o grupo etário de utentes maiores de 61 anos de idade. Por sua vez, no índice satisfação, a percepção de satisfação é diferente entre o grupo etário de utentes dos 18-24 anos comparado com grupo etário de utentes dos 35-44 anos de idade; e entre o grupo etário de utentes dos 35-44 anos comparado com o grupo etário de utentes maiores de 61 anos de idade.

Quanto ao desempenho dos SIAC's no que a qualidade diz respeito, os dados demonstram que, em relação a idade, a percepção da qualidade dos utentes é maior no índice tangibilidade e menor no índice confiabilidade.

Para analisar se as percepções médias dos utentes variam consoante a sua escolaridade, também, aplicou-se os testes *One-Way ANOVA* para os indicadores em análise.

Tabela 6: Testes *One-Way ANOVA* de variáveis por escolaridade

Nível escolar	Dados	Índice Tangibilidade	Índice Confiabilidade	Índice Cap. de Resposta	Índice Garantia	Índice Empatia	Índice Satisfação
Ensino Primário	N	21	21	21	21	21	21
	Média	4,79	4,33	4,36	4,52	4,52	4,74
	DP	1,437	1,238	1,343	1,289	1,156	1,420
7. ^a a 9. ^a Classe	N	88	88	88	88	88	88
	Média	4,68	4,26	4,52	4,63	4,30	4,65
	DP	1,296	1,418	1,405	1,187	1,481	1,370
10. ^a a 13. ^a Classe	N	348	348	348	348	348	348
	Média	4,76	3,94	4,20	4,53	4,30	4,49
	DP	1,268	1,522	1,399	1,778	1,265	1,518
Licenciatura	N	285	285	285	285	285	285
	Média	4,76	3,76	4,18	4,32	4,19	4,23
	DP	1,290	1,418	1,400	1,290	1,277	1,466
Mestrado	N	12	12	12	12	12	12
	Média	4,63	4,04	4,04	4,50	4,25	4,08
	DP	1,189	1,177	1,573	1,297	1,158	1,412
Doutorado	N	4	4	4	4	4	4
	Média	5,00	4,00	4,50	4,88	4,00	4,50
	DP	0,408	1,155	1,000	0,629	1,080	1,291
Sig.		,989	,080	,443	,492	,694	,095

Fonte: elaboração própria

Devido ao reduzido número de utentes com o grau académico de doutorado, decidiu-se, de forma intencional, não validar os dados obtidos em relação a este grupo, considerando o risco de viés. Assim sendo, na análise da tabela 6, constata-se que a categoria de utentes com ensino primário apresenta níveis médios elevados de percepção da qualidade nos índices tangibilidade, confiabilidade e empatia; enquanto que os utentes com a 7.^a a 9.^a classe



apresentam níveis médios elevados de percepção da qualidade nos índices capacidade de resposta e garantia. Já a categoria de utentes com níveis de instrução mais elevada – ensino superior – apresenta níveis médios baixos de percepção da qualidade dos serviços dos SIAC’s em comparação com as demais categorias de utentes. Isto sugere que, quanto maior o nível de escolaridade, mais exigentes os utentes dos SIAC’s se tornam em relação a qualidade percebida. Tal, pode dever-se, ao aumento do nível cultural do indivíduo, o que à partida, se reflecte no aumento de expectativas sobre os serviços públicos.

Em relação à satisfação, são os utentes com ensino primário que evidenciam maior nível de satisfação com os serviços dos SIAC’s. No entanto, embora, as percepções médias da qualidade e da satisfação tenham sido superiores nos utentes com ensino primário, em comparação com utentes com níveis de instrução mais elevados, para quatro dos seis indicadores em análise, ainda assim, não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas.

Quanto ao desempenho dos SIAC’s no que a qualidade diz respeito, os dados demonstram que em relação à escolaridade, a percepção da qualidade dos diferentes grupos em análise é maior no índice tangibilidade e menor no índice confiabilidade.

Para analisar se as percepções médias dos utentes variam consoante a ocupação, aplicou-se, como nos dois últimos casos, os testes *One-Way ANOVA* para os indicadores em análise.

Tabela 7: Testes *One-Way ANOVA* de variáveis por ocupação

Ocupação	Dados	Índice Tangibilidade	Índice Confiabilidade	Índice Cap. de Resposta	Índice Garantia	Índice Empatia	Índice Satisfação
Funcionário no sector público	N	156	156	156	156	156	156
	Média	4,64	3,87	4,15	4,38	4,28	4,38
	DP	1,348	1,461	1,354	1,322	1,202	1,380
Trab. no sector privado ou por conta própria	N	400	400	400	400	400	400
	Média	4,73	3,77	4,13	4,38	4,24	4,34
	DP	1,241	1,425	1,385	1,672	1,280	1,480
Estudante	N	115	115	115	115	115	115
	Média	4,79	4,25	4,67	4,70	4,44	4,70
	DP	1,436	1,501	1,509	1,416	1,408	1,536
Desempregado	N	82	82	82	82	82	82
	Média	4,98	4,03	4,16	4,51	4,24	4,31
	DP	1,047	1,620	1,405	1,364	1,329	1,604
Reformado	N	13	13	13	13	13	13
	Média	4,96	4,62	4,50	4,88	4,23	5,04
	DP	1,282	0,768	0,645	0,870	1,423	1,010
Sig.		,343	,008	,005	,245	,675	,087

Fonte: elaboração própria

Os dados na tabela 7 indicam que, são as categorias dos utentes reformados e estudantes que apresentam níveis médios mais elevados de percepção da qualidade em todos os índices, incluindo a satisfação. Em sentido oposto, todas outras categorias de utentes presentes na tabela, apresentam níveis médios de percepção da qualidade e de satisfação inferiores em comparação com as duas categorias citadas, inicialmente.

O teste *One-Way ANOVA* mostrou que existem diferenças significativas de percepção da qualidade entre as médias dos grupos nos índices confiabilidade e capacidade de resposta [$F(4,761) = 3,496; 3,710; p < 0.05$]. Aqui, as evidências estatísticas nos levam a aceitar a hipótese alternativa, enquanto, nos demais índices não existem diferenças significativas de percepção da qualidade e de satisfação entre os grupos. Pelo que, as evidências estatísticas levam a reter a hipótese nula.

O teste *Post Hoc* de Gabriel revela que, no índice confiabilidade, a percepção da qualidade é diferente entre o grupo de utentes trabalhadores no sector privado ou por conta própria comparado com o grupo de utentes estudantes. Por sua vez, no índice capacidade de resposta, a percepção da qualidade é diferente entre o grupo de utentes funcionários públicos e o grupo de utentes estudantes; a percepção da qualidade também é diferente entre o grupo de utentes trabalhadores no sector privado ou por conta própria e o grupo de utentes estudantes. Esses resultados sugerem que, os utentes profissionalmente activos, face a sua experiência e responsabilidade, são mais exigentes em relação à qualidade dos serviços dos SIAC's, o que, como subjaz, afecta negativamente os seus níveis de satisfação com tais serviços.

Quanto ao desempenho dos SIAC's no que a qualidade diz respeito, os dados demonstram que, em relação a ocupação, a percepção da qualidade dos diferentes grupos em estudo é, mais uma vez, maior no índice tangibilidade e menor no índice confiabilidade.

6. Conclusões e Recomendações

A criação dos SIAC's, conforme explanado nos seus objectivos, pretende trazer eficiência e eficácia ao processo de prestação dos serviços públicos, adoptando uma abordagem baseada na flexibilidade, rapidez, qualidade e capacidade de resposta, em alternativa ao modo tradicional de serviços prestados aos cidadãos. No entanto, os utentes são diferentes nas suas características e, com certeza, têm opiniões e percepções diferentes na sua relação e experiência com os SIAC's.

A componente empírica da investigação objectivou por meio de uma metodologia essencialmente quantitativa, demonstrar se as percepções dos utentes sobre cada uma das dimensões da qualidade, mais à satisfação, variam conforme as variáveis em análise. Neste quesito, os resultados obtidos confirmam, parcialmente, a hipótese apresentada. O estudo revelou que não obstante haver diferenças na percepção da qualidade e da satisfação com os serviços prestados pelos SIAC's, em relação ao género e à escolaridade, tais diferenças não são estatisticamente significativas.

Além disso, o estudo também apresenta evidências que sugerem a existência de diferenças significativas segundo a idade e a ocupação dos respondentes. Em relação à idade, constatou-se que os utentes mais novos, menores de 25 anos de idade e os maiores de 61 anos de idade, são menos exigentes em relação à qualidade dos serviços do que o restante da população, apresentando, com isso, níveis mais elevados de satisfação com os serviços nos SIAC's.

Quanto à ocupação, observou-se que os utentes sem responsabilidades profissionais ou laborais, nos quais se integram os estudantes, desempregados e reformados são os que apresentam níveis mais elevados de percepção da qualidade e de satisfação com os SIAC's. O primeiro aspecto elencado faz sentido, pois é expectável que o grupo populacional mais idoso, que inclui um alto número de reformados, seja menos exigente em dimensões como a capacidade de resposta, conforme reconhecem Fragoso e Espinoza (2017). Da mesma sorte, e ainda alinhado no mesmo diapasão que os autores supra, também é expectável que a população profissional tivesse maiores expectativas em relação ao serviço, dada a sua experiência e responsabilidades.

No domínio das dimensões que compõem a percepção da qualidade incorporada no modelo SERVQUAL, a tangibilidade é a dimensão que mais contribui para o efeito – embora seja, de acordo com o estudo desenvolvido por Munzemba e Araújo (2021) sobre *The Quality*

in Public Service Delivery in Angola: a perception of users in Luanda's SIAC, em que se pretendeu analisar a percepção de satisfação dos usuários em relação à qualidade dos serviços dos SIAC's, o preditor que menos contribui para a satisfação – seguido das dimensões garantia e empatia. O que deveras denota que, os SIAC's têm sabido criar uma experiência positiva de acolhimento e acomodação dos utentes. Em sentido contrário, a confiabilidade é a dimensão menos considerada pelos utentes dos SIAC's, seguida da capacidade de resposta.

Os resultados da dimensão confiabilidade em menor escala, comparativamente à média obtida pelas restantes dimensões da qualidade dos serviços é, ainda, uma demonstração das fragilidades que os SIAC's apresentam em relação à consistência entre o que se promete ao cidadão e o que se lhe cumpre. Isto indicia que, os SIAC's, apesar de disporem de instalações modernas, ainda não conseguiram introduzir mudanças significativas na prestação dos serviços públicos – em relação ao profissionalismo dos funcionários na execução das suas tarefas, tratamento recebido e informações recebida –, reproduzindo, eventualmente, velhos procedimentos e práticas dos serviços tradicionais, o que corrobora os resultados obtidos por Munzamba (2020; 2019).

Limitações do Estudo

No presente estudo, como em todo e qualquer empreendimento científico, identificou-se algumas limitações que constroem a generalização dos resultados, mormente o recurso a uma amostra não aleatória, utilizada apenas nos SIAC's existentes na província de Luanda.

Implicações do Estudo

Os resultados obtidos no presente estudo permitem proporcionar um conhecimento mais informado sobre a qualidade dos serviços prestados nos SIAC's, de modo que estes continuem a servir como plataformas que forneçam melhores serviços aos cidadãos; melhor no sentido de que os serviços correspondam às expectativas dos utentes, independentemente do género, idade, escolaridade e ocupação. O que fica claro após esta investigação é o facto da mesma identificar uma área de oportunidade para a melhoria da qualidade dos serviços nos SIAC's, concretamente nas dimensões confiabilidade e capacidade de resposta. Além disso, a relevância deste estudo é amplificada pela sua contribuição para a literatura sobre a qualidade dos serviços públicos, expandindo o escopo de uso das escalas SERVQUAL para medir a qualidade dos serviços no contexto específico do sector público angolano.



Referências Bibliográficas

- Ali, M., & Raza, S. A. (2015). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5-6): 559-577. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1100517>
- Badri, M. A., Abdulla, M., & Al-Madani, A. (2005). Information technology center service quality Assessment and application of SERVQUAL. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(8), 819-848. <https://doi.org/10.1108/02656710510617247>
- Brochado, A., & Pereira, C. (2017). Comfortable experiences in nature accommodation: Perceived service quality in Glamping. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 17: 77-83. DOI 10.1016/j.jort.2017.01.005
- Constituição da República de Angola. (2010). Imprensa Nacional.
- Coutinho, C. M. G. F. P. (2018). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas. Teoria e Prática* (2.ª ed.). Almedina.
- Crosby, P. (1979). *Qualidade is Free*. McGraw-Hill.
- Decreto n.º 22/07, de 02 de Maio, I Série n.º 53, Diário da República. Sobre a criação do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão, abreviadamente, SIAC. Imprensa Nacional.
- Fortin, M. F., José, C., & Françoise, F. (2009). *Fundamentos e Etapas do Processo de Investigação*. Lusodidacta.
- Fragoso, J. T., & Espinoza, I. L. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1294-1316. <http://dx.doi.org/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. DOI: 10.1002/mar.21096
- Hill, M. M., & Hill, A. (2016). *Investigação por questionário* (2.ª ed.). Edições Sílabo.
- Hussain, R., Al Nasser, A., & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42: 167-175. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2014.10.001>
- 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*. [Dissertação de Mestrado, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa]. https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/22164/4/master_celia_assuncao_jacob.pdf
- James, O. (2007). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19: 107-123. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum034>
- Löffler, E. (2001, Maio 10-13). *Defining Quality in Public Administration*. Sessão sobre Qualidade na Administração Pública: Conceitos Básicos e Perspectiva Comparada [Paper presentation]. Conferência da NISPACE, Riga, Letônia.
- Ministério da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social [MAPTSS]. (2017). *Programa de reforma administrativa e modernização da administração pública – conteúdo e resultados* (1991-2016). MAPTSS.

- Miranda, S., Tavares, P., & Queiró, R. (2018). Perceived service quality and customer satisfaction: A fuzzy set QCA approach in the railway sector. *Journal of Business Research*, 89: 371-377. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.12.040>
- Munzemba, P. A., & Araújo, J. F. F. E. (2021). The Quality in Public Service Delivery in Angola: a perception of users in Luanda's SIAC. *Journal of Political Science*, 24: 41-55. <http://dx.doi.org/10.21814/perspectivas.3354>.
- Munzemba, P. A. (2020). Análise da percepção da qualidade dos serviços públicos: um estudo de caso do SIAC Luanda. *Revista Electrónica KULONGESA – TES*, 2(3): 68-80. <https://revistas.ipls.ao/index.php/kulongesa-tes/article/view/112>
- Munzemba, P. A. (2019). *A Qualidade na Prestação dos Serviços Públicos: O Caso do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão*. [Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho]. Repositório da Universidade do Minho. <https://hdl.handle.net/1822/61102>
- Murray, D., & Howat, G. (2002). The Relationships among Service Quality, Value, Satisfaction, and Future Intentions of Customers at an Australian Sports and Leisure Centre. *Sport Management Review*, 5: 25-43. [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(02\)70060-0](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(02)70060-0)
- Orwig, R. A., Person, J., & Cochran, D. (1997). An empirical investigation into the validity of SERVQUAL in the public sector. *Public Administration Quarterly*, 21(1), 54- 68. DOI: 10.2307/40861700
- Pansiri, J., & Nmerek, R. N. (2010). Using the SERVQUAL model to evaluate the impact of public service reforms in the provision of primary health care in Botswana. *Journal of African Business*, 11(2), 219-234. <https://doi.org/10.1080/15228916.2010.509005>
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50. DOI: 10.2307/1251430
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/.../Valarie_Zeithaml/.../SERVQUAL-
- Paul, J., Mittal, A., & Srivastav, G. (2016). Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector banques. *International Journal of Bank Marketing*, 34(5): 606-622. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2015-0030>
- Ravichandran, K., Mani, B. T., Kumar, A. S., & Prabhakaran, S. (2010). Influence of service quality on customer satisfaction application of SERVQUAL model. *International Journal of Business and Management*, 5(4), 117-124. DOI: 10.5539/ijbm.v5n4p117
- Rocha, J. A. O. (2006). *Gestão da Qualidade. Aplicação aos Serviços Públicos*. Escolar Editora.
- Rocha, J. A. O. (2011). *Gestão da Qualidade. Aplicação aos Serviços Públicos*. (2.^a ed.). Escolar Editora.
- Silvestre, H. C. (2010). *Gestão Pública: Modelos de Prestação no Serviço Público*. Escolar Editora.
- Taner, T., & Antony, J. (2006). Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. *Leadership in Health Services*, 19(2)1-10. DOI: 10.1108/13660750610664991

