



**BRUNO MICAEL  
REBELO CORREIA**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS  
PÚBLICOS – O MODELO SERVQUAL**



**BRUNO MICAEL  
REBELO CORREIA**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS  
PÚBLICOS – O MODELO SERVQUAL**

Relatório de Estágio apresentado à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Administração e Gestão Pública, realizada sob a orientação científica do Doutor Fernando Nogueira, Professor Auxiliar do Departamento de Ciências Sociais, Políticas e do Território da Universidade de Aveiro.

Dedico este relatório a todos os que me acompanharam durante esta longa etapa.

## **o júri**

presidente

**Prof. Doutora Maria Cristina do Nascimento Rodrigues Madeira Almeida de Sousa Gomes**  
Professora Auxiliar, Universidade de Aveiro

**Prof. Doutora Ana Isabel Pires Beato Alves de Melo**  
Professora Adjunta, Universidade de Aveiro

**Prof. Doutor Fernando Manuel Martins Nogueira**  
Professor Auxiliar, Universidade de Aveiro

## **agradecimentos**

Quero desde já agradecer a Câmara Municipal de Sever do Vouga, por me permitirem ter uma enorme experiência, no meu primeiro contato com o mundo profissional, onde conheci pessoas excepcionais que ficarão sempre guardadas no meu coração.

Agradecer, ao meu orientador do relatório, o Professor Fernando Nogueira e ao meu orientador na Câmara, Doutor Luís Figueiredo, por toda a aprendizagem e apoio que me deram, orientadores que admiro bastante.

Agradecer, a toda a minha família e amigos, que sempre me apoiaram e estiveram sempre presentes nesta etapa.

A todos, um muito obrigado.

**palavras-chave**

SERVQUAL, qualidade em serviços, utilizadores do balcão único da câmara municipal de Sever do Vouga.

**resumo**

Com o presente trabalho pretendeu-se realizar uma avaliação expedita da qualidade de serviço prestada pelo Balcão Único da Câmara Municipal de Sever do Vouga (BUCMSV), recorrendo ao modelo de avaliação, *Service Quality* (SERVQUAL). Este trabalho, teve o duplo intuito de, no âmbito de um estágio curricular, aprofundar o conhecimento pessoal sobre as questões da avaliação e de sensibilizar os agentes envolvidos para a sua importância na melhoria da qualidade dos serviços.

Através de uma avaliação ao BUCMSV, é possível identificar quais as dimensões e questões mais valorizadas, através das diferenças entre as expectativas e as perceções dos utentes, identificando quais as principais lacunas do serviço, bem como quais os grupos sociais que veem a qualidade do serviço melhor ou pior segundo os dados globais.

Conclui-se que globalmente na prestação de serviço do BUCMSV, existe espaço para melhorias em todas as dimensões, devendo ser dada particular atenção à dimensão relativa à Fiabilidade, nomeadamente no que se refere à realização do serviço no tempo prometido e ocorrência de erros. Ao mesmo tempo, a caracterização sociológica dos utilizadores do BUCMSV permitiu perceber que aqueles que têm mais habilitações, os Jovens Adultos e os do Sexo Masculino têm perceções relativamente menos positivas quanto à qualidade de serviço prestado.

**keywords**

SERVQUAL, quality in services, users of the single desk municipality of Sever do Vouga.

**abstract**

In this report i am intend to conduct a assessment of the quality of service provided by the single desk of the Municipality of Sever do Vouga (BUCMSV), using the evaluation model to measure the Quality of Service, (SERVQUAL). This report, had the dual purpose of, under a traineeship, gain personal knowledge on the evaluation questions of a Service and to raise awareness among stakeholders for its importance in improving the quality of services.

Through an assessment of BUCMSV, it is possible to identify the key dimensions and the most valued issues of the service, through the differences between the expectations and perceptions of users, identifying key gaps in service, and social groups who see the quality of service better or worse, according to the data collected.

We conclude that generally, the BUCMSV service, has room for improvement in all dimensions and that particular attention should be given to reliability, especially as regard the implementation of the service in the promised time and the occurrence of errors. At the same time, the sociological characterization of the users that utilized the BUCMSV have contributed to realize that those that have more qualifications, like the young adults and males have relatively less positive perceptions about the quality of service provided.

# Índice

1. Introdução.....	1
1.1. Estrutura do relatório .....	2
1.2. Objetivos .....	2
1.3. Local do estágio e atividades desenvolvidas .....	3
1.4. Relevância da temática do relatório para a formação em Administração e Gestão Pública (AGP).....	4
2. Quadro Conceptual.....	5
2.1. Conceito de serviço.....	5
2.2. Conceito de Qualidade e percepção do serviço prestado.....	9
2.3. Gestão e Qualidade nos Serviços Públicos .....	12
2.4. Modelo SERVQUAL.....	17
3. Metodologia .....	23
3.1. Amostra.....	24
4. Análise e discussão dos resultados.....	26
4.1. Caracterização da amostra .....	26
4.1.1. Idade .....	26
4.1.2. Sexo .....	27
4.1.3. Grau de Escolaridade.....	28
4.2. Análise da qualidade do serviço prestado pelo BUCMSV .....	29
4.3. Análise da qualidade do serviço prestado pelo BUCMSV por dados sociais .....	32
4.3.1. Dados Sociais .....	32
Idade .....	32
Sexo.....	32
Grau de Escolaridade .....	33
4.3.2. Dados comparativos por dados sociais.....	34



4.3.2.1. Expetativas .....	34
4.3.2.2. Perceções.....	36
4.3.2.3. Gaps.....	38
4.3.2.4. Testes estatísticos .....	41
4.4. De modo geral está satisfeito(a) com o serviço prestado pelo BUCMSV? .....	44
5. Conclusão.....	46
Bibliografia.....	50
ANEXOS .....	55

## **Lista de Figuras**

Figura 1. Modelo da Qualidade de Serviços.....	20
--	----

## **Lista de Gráficos**

Gráfico 1. Distribuição dos inquiridos por Escalão Etário.....	27
Gráfico 2. Distribuição dos inquiridos por Sexo .....	27
Gráfico 3. Distribuição dos inquiridos por Grau de Escolaridade.....	28
Gráfico 4. Gaps por dimensão .....	30
Gráfico 5. Gaps por item .....	31
Gráfico 6. Distribuição dos inquiridos por nível de satisfação.....	45

## Lista de Tabelas

Tabela 1. Diferenças entre Produtos e Serviços .....	6
Tabela 2. Diferenças entre o setor público e o setor privado .....	14
Tabela 3. Os 22 itens do modelo SERVQUAL .....	18
Tabela 4. As cinco dimensões com o respetivo agrupamento de questões do modelo SERVQUAL.....	19
Tabela 5. Distribuição dos questionários pela sua via de resposta.....	25
Tabela 6. Distribuição dos inquiridos por Escalão Etário .....	26
Tabela 7. Distribuição dos inquiridos por Sexo .....	27
Tabela 8. Distribuição dos inquiridos por Grau de Escolaridade .....	28
Tabela 9. Representação do valor médio das Expetativas, Perceções, Gaps e teste T-Student por dimensão. ....	29
Tabela 10. Representação do valor médio das Expetativas, Perceções, Gaps e teste T-Student por questão. ....	31
Tabela 11. Expetativas dos inquiridos por dimensão e dados sociais .....	34
Tabela 12. Expetativas dos inquiridos por questão e dados sociais .....	35
Tabela 13. Perceções dos inquiridos por dimensão e dados sociais .....	36
Tabela 14. Perceções dos inquiridos por questão e dados sociais .....	37
Tabela 15. Gaps dos inquiridos por dimensão e dados sociais.....	38
Tabela 16. Gaps dos inquiridos por questão e dados sociais.....	40
Tabela 17. Testes estatísticos por dimensão e dados sociais .....	41
Tabela 18. Testes estatísticos por questão e dados sociais .....	43
Tabela 19. Distribuição dos inquiridos por nível de satisfação .....	44

## **Lista de Abreviaturas**

**AGP** - Administração e Gestão Pública

**BUCMSV** – Balcão Único da Câmara Municipal de Sever do Vouga

**CMSV** – Câmara Municipal de Sever do Vouga

**SERVQUAL** - Service Quality

**SPSS** – Statistical Package for the Social Sciences

**TQM** - Total Quality Management

# 1. Introdução

As organizações do setor público são as maiores prestadoras de bens e serviços à comunidade, que está dependente da qualidade, agilidade e localização desses serviços, tendo como principal característica uma relação de responsabilidade direta com a sociedade, necessitando continuamente os serviços públicos de redefinir a sua missão (Estefano, 1996, citado por Righi et al., 2010).

Para detetar as fontes dos problemas na qualidade dos serviços e assim melhorar o seu funcionamento, Parasuraman et al. (1988) desenvolveram o modelo SERVQUAL, que serve para aferir a diferença entre as perceções que os clientes têm do serviço e as expectativas do mesmo. À semelhança de outros estudos, onde se utilizou o modelo SERVQUAL em serviços públicos, tais como, Wisniewski et al. (2005) na avaliação de uma clínica de colposcopia hospitalar; Alves (2005), na qualidade do ensino superior; Conceição (2009), na avaliação de uma IPSS; por sua vez, Aguiar et al. (2010), avaliaram a qualidade dos serviços públicos de saúde de PSF Vila Esportiva de Vespasiano e Marques (2012), avaliou a qualidade no serviço de atendimento social integrado do município de Ílhavo, dado a concordância nesta ferramenta para avaliar a qualidade do serviço, também neste relatório utiliza-se este modelo para avaliar os serviços públicos.

Com este relatório de estágio, pretende-se contribuir essencialmente para guiar o conhecimento, testá-lo e sensibilizar a Câmara Municipal de Sever do Vouga (CMSV) para a pertinência de avaliar a qualidade dos serviços, como forma de melhorar a prestação dos mesmos. De salientar que à data do estágio a que se refere o presente relatório, não tinham sido implementados procedimentos de avaliação da qualidade dos serviços prestados no balcão único<sup>1</sup> da Câmara Municipal de Sever do Vouga (BUCMSV).

Em 2014 foi dado um primeiro passo para tentar introduzir práticas de avaliação no BUCMSV, elaborando um modelo piloto, introduzido no âmbito de um procedimento de aquisição de serviços de formação intitulado “Qualificação dos profissionais de administração pública”, e executado pelo grupo de consultadoria que presta serviços a CMSV, a fim de avaliar a qualidade do serviço.

---

<sup>1</sup> O conceito do Balcão Único nasce no âmbito do programa Simplex, em 2008, onde se integrou vários serviços de atendimento num único local. Este serve para aumentar a qualidade do serviço, simplificar a administração, facilitar a vida dos cidadãos e empresas na relação com a administração pública e para aumentar a eficiência dos serviços públicos.

O meu envolvimento neste processo contribuiu, para fortalecer a sensibilidade adquirida na formação académica, sobre os assuntos relativos à avaliação e para a realização, durante o estágio, do trabalho empírico que dá alguma sequência e sustentação prática ao trabalho de estágio e a este relatório.

## **1.1. Estrutura do relatório**

Este relatório está organizado em 5 capítulos:

- O primeiro capítulo é referente à parte introdutória do relatório;
- No segundo capítulo é apresentado o enquadramento teórico do relatório: conceito de serviço, conceito de qualidade e perceção do serviço prestado, gestão e qualidade nos serviços públicos e o modelo SERVQUAL.
- No terceiro capítulo apresenta-se a metodologia utilizada.
- No quarto capítulo é apresentada a análise e discussão de resultados, obtidos através da aplicação do modelo SERVQUAL, recorrendo à realização de uma avaliação estatística dos mesmos com o programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).
- No quinto capítulo são apresentadas as várias conclusões a retirar com a elaboração deste relatório, nomeadamente quanto à identificação das áreas que necessitam de uma maior intervenção nos serviços do BUCMSV.

## **1.2. Objetivos**

O objetivo geral com este trabalho é medir a qualidade do serviço do BUCMSV, de acordo com as expectativas e perceções dos seus utilizadores, utilizando para o seu efeito o modelo de avaliação SERVQUAL.

Tendo como objetivos específicos:

- Perceber quais são os principais Gaps (lacunas), do serviço, através da comparação entre as expectativas e perceções dos utilizadores do BUCMSV relativamente aos serviços oferecidos;
- Entender quais são os aspetos mais valorizados pelos utilizadores;

- Compreender em função das características sociais dos utilizadores, quais os grupos sociais com piores Gaps;
- Sugerir e incentivar a utilização dos resultados obtidos para a melhoria do serviço do BUCMSV, bem como, sensibilizar os envolvidos para importância da avaliação da qualidade do serviço.

### **1.3. Local do estágio e atividades desenvolvidas**

O estágio realizado decorreu na CMSV entre Outubro de 2014 a Maio de 2015, onde prestei serviço administrativo no Departamento de Contratação Pública, designadamente no preenchimento de mapas de bens e serviços, na elaboração de ofícios de cancelamento parcial e total das garantias bancárias, formalização de informações relacionadas com as obras públicas e com a liberação de cauções, atualização de diversos mapas relacionados com as viaturas pertencentes ao município, conferência de documentos e de diversas fichas de obras. Embora estas tarefas não tenham muita relação com o tema do meu relatório de estágio, contribuíram para o conhecimento prático do universo de uma autarquia local. No âmbito deste estágio estive envolvido na ação do modelo piloto, atrás referida, que foi introduzido pelo grupo de gestão, para tentar introduzir práticas de avaliação no BUCMSV. Na implementação desta iniciativa fui solicitado para dar o meu contributo pessoal, relativamente à conceção e implementação do questionário elaborado para o efeito. Este envolvimento veio a declarar-se decisivo para o meu interesse em explorar as questões da avaliação durante o estágio, tirando partido da situação privilegiada de proximidade aos serviços da Autarquia e, em particular, do BUCMSV. O Balcão Único contempla uma heterogeneidade de serviços, implicando assim problemáticas na avaliação da qualidade do serviço.



## **1.4. Relevância da temática do relatório para a formação em Administração e Gestão Pública (AGP)**

Com os cidadãos cada vez mais permeáveis aos serviços do setor privado, e cada vez mais exigentes e mais conscientes quanto à qualidade dos serviços, torna-se importante o setor público atender a qualidade dos mesmos, para satisfazer as necessidades dos cidadãos, pois estes esperam melhorias contínuas do serviço público.

Neste sentido, a avaliação da qualidade em serviços públicos apresenta-se como um fator cada vez mais relevante para uma boa administração e gestão pública, no sentido de obter uma melhoria do serviço prestado, procurando, assim, corresponder às expectativas dos utentes.

## **2. Quadro Conceptual**

Neste capítulo é abordada a fundamentação teórica que sustentou a realização deste relatório, encontrando-se dividido em 4 partes.

Na primeira parte discute-se o conceito de serviço, bem como a questão de avaliar um serviço.

Na segunda parte é feita uma abordagem ao conceito de qualidade, bem como à percepção do serviço prestado, já que a opinião das pessoas sobre a qualidade de serviço é influenciada por certos fatores, tais como a propaganda boca-a-boca, necessidades pessoais, experiência anterior do cliente ou utente com o serviço e a comunicação que a empresa ou serviço promovem junto dos seus clientes ou utentes.

Na terceira parte são abordadas questões de gestão e da qualidade em serviços. Primeiramente, do setor público, e posteriormente numa perspetiva de comparação entre o setor público e privado.

Na quarta parte é apresentado o modelo SERVQUAL.

### **2.1. Conceito de serviço**

O conceito de serviço é uma componente difícil de definir (Oliveira et al., 2009). Kotler et al. (1991:413), definem serviço “como um ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não resulte na posse de nenhum bem”. Já para Troster (1999, citado por Machado et al., 2006:262), “os serviços são aquelas atividades que, sem criar objetos materiais, se destinam direta ou indiretamente a satisfazer as necessidades humanas.”

Nas últimas décadas, os serviços, maioritariamente nos países industrializados, representam uma parcela significativa do Produto Interno Bruto, tornando-se uma parte importante da economia global (Oliveira et al., 2009), existindo, por esse motivo, uma grande preocupação com as políticas do setor dos serviços.

Para esclarecer melhor o que é um serviço a Tabela 1 refere as principais diferenças entre produtos e serviços:

**Tabela 1. Diferenças entre Produtos e Serviços**

Produtos	Serviços
Tangíveis	Intangíveis
Homogêneos	Heterogêneos
Produção e distribuição separadas do consumo	Produção, distribuição e consumo constituem em processo simultâneo
Uma coisa	Uma atividade ou processo
Valor resultante de produção da fábrica	Valor resultante da interação entre o vendedor e o comprador
Os consumidores não participam por regra nos processos de produção	Os consumidores participam na produção
Podem ser mantidos em stock	Não podem ser mantidos em stock
Transferência de propriedade	Não transferência de propriedade

Fonte: Rocha (2010:29).

Os serviços são intangíveis, ou seja, a sua apreciação é feita de maneira subjetiva. Os serviços são heterogêneos, o que complica a avaliação da qualidade, pois nem todos os consumidores ou utentes têm as mesmas prioridades e necessidades. Além disso os serviços são atividades em que a produção e o consumo são simultâneos, e consequentemente a qualidade do serviço ocorre na sua prestação, durante a interação entre o cliente e quem está a prestar o serviço.

Segundo Kotler et al. (1991), os serviços sejam privados ou públicos têm quatro características principais:

- Intangibilidade – Os serviços são intangíveis, isto é, não são objetivos, sendo difíceis de ser medidos. Exemplo: as pessoas que se submetem a uma cirurgia plástica não podem ver o resultado antes da compra. Os prestadores de serviços tentam acrescentar tangibilidade às suas ofertas intangíveis, pois os clientes procuram sinais de qualidade do serviço.
- Inseparabilidade – Contrariamente aos produtos, os serviços são vendidos, e simultaneamente produzidos e consumidos. Assim, os serviços são inseparáveis dos que os proporcionam, sejam eles pessoas ou máquinas. Se uma pessoa proporciona um serviço, essa pessoa é uma parte do serviço.
- Variabilidade – Os serviços são bastante variáveis, pois a sua qualidade depende de quem os proporciona e quando, onde, e como são proporcionados. Mesmo a qualidade do serviço de um único empregado varia de acordo com a sua energia e disposição no momento do contato com o cliente.

- **Perecibilidade** – Os serviços são perecíveis, isto é, não podem ser guardados para vendas ou usos futuros, apenas podem ser fornecidos no momento em que são criados. A perecibilidade de um serviço não é problema quando a procura é constante, mas quando a procura é inconstante, as empresas de serviços têm mais dificuldades. Exemplo: quando as empresas de transporte público são forçadas a ter mais equipamento devido a procura não ser uniforme durante todo o dia.

Segundo Parasuraman et al. (1985;1988, citado por Wisniewski et al., 2005:218) a maior exigência dos consumidores levou “as empresas a desenvolver uma melhor compreensão de que a qualidade do serviço é feita para o cliente, e a forma como esta poderia ser melhor medida”. Existe, por isso, a necessidade de entender o que o consumidor precisa, para poder fornecer serviços que satisfaçam as suas necessidades, considerando os recursos disponíveis. Para isso, torna-se necessário recolher informações sobre as suas necessidades, expectativas e percepções. Em concordância com esta preocupação, as empresas, dão início a uma série de interrogações sobre os aspetos que os satisfazem, bem como acerca dos aspetos que geram insatisfação em relação aos produtos e serviços oferecidos, Zeithaml (1990, citado por Machado et al., 2006).

A avaliação de qualquer serviço é difícil porque prende-se, em grande medida, com a satisfação (subjéitiva) por parte do consumidor, seja ele público ou privado. Efetivamente avaliar serviços torna-se, assim, num processo complexo, pois não existe um só serviço, existindo uma variedade deles. Ou seja, para um mesmo serviço podem existir avaliações diferentes por parte dos utentes, pois o prestador desse serviço pode não ser o mesmo. A sua subjéitividade e intangibilidade dá azo a que a qualidade dependa de apreciações múltiplas, do mesmo consumidor ou utente ou do conjunto destes, Pride e Ferrel (2001, citado por Oliveira et al., 2009).

Uma das formas de avaliar o serviço prestado, pode ser feita através de um questionário da satisfação do cliente. Esta ferramenta não deve ser aplicada só uma vez, para que o prestador de serviços possa entender as necessidades e os desejos dos clientes, fornecendo informações importantes para o processo de tomada decisão (Oliveira et al., 2009).

Inicialmente aplicado a operações de fabricação, no final de 1980, empresas como a American Express, que começaram a aplicar o Total Quality Management (TQM) ao setor

dos serviços, Kumar et al. (2011, citado por Gorji, 2011). A questão de avaliar um serviço, torna-se importante com a implementação do programa de gestão TQM na medida que o primeiro passo deste modelo, é efetuar a medição da qualidade nos serviços (Arshad et al., 2010). Este modelo de gestão pressupõe que a qualidade do serviço é baseada na percepção que o cliente tem do serviço prestado (Coleman et al., 1997). Com o TQM a qualidade passa a ocupar um lugar central na gestão. A existência de uma preocupação pela satisfação das necessidades dos clientes, uma melhoria contínua do serviço, um envolvimento dos agentes, uma abordagem ao processo, bem como uma abordagem sistemática, são princípios inerentes ao TQM (Gorji, 2011). Segundo o mesmo autor, estes princípios do TQM, fortalecem e melhoram o modelo SERVQUAL, na medida em que as lacunas do modelo diminuem com a implementação destes princípios.

Existem várias ferramentas para avaliar a qualidade dos serviços, entre estas encontra-se o modelo de Qualidade Total Percebida do Serviço, que foi desenvolvido por Gronroos em 1984, sendo este, um dos primeiros modelos de avaliação de qualidade em serviços. Este modelo identifica três dimensões avaliativas da qualidade do serviço: A expectativa; o desempenho da organização e a imagem corporativa da empresa, Miguel et al. (2004, citado por Ramalho, 2008). No relatório de estágio vamos explorar e utilizar o modelo SERVQUAL (1988), baseado no modelo de satisfação de Oliver (1980)<sup>2</sup>, que apesar de ser criticado, como veremos mais a frente, este instrumento ainda continua ainda a ser o mais usado para medir a qualidade dos serviços (Carvalho, 2008).

Em 1992, Cronin e Taylor, dois dos investigadores mais críticos do modelo SERVQUAL, propõem o modelo SERVPERF. Estes defendem que a avaliação da qualidade do serviço deve basear-se, única e exclusivamente nas percepções dos clientes, em vez de ser avaliado com base em um Gap existente entre as percepções e as expectativas, tal como sucede no modelo SERVQUAL, que segundo os autores assenta no paradigma da desconfirmação. Especificamente, este modelo distingue qualidade do serviço, como sendo, o resultado de uma atitude contruída a longo prazo e satisfação do cliente como sendo o resultado imediato entre a atitude e a percepção de curto prazo. Ou seja, neste modelo a qualidade do serviço é linear a percepção do mesmo (Carvalho, 2008).

---

<sup>2</sup> “Este modelo expressa a satisfação do consumidor como uma função do nível de expectativa e da alteração da percepção das expectativas, ou seja, é uma função de um padrão inicial e de uma alguma discrepância percebida em relação ao ponto inicial de referência. Por outro lado, a satisfação pode ter influência em mudanças de atitude e em intenções de compra” (Ramalho, 2008).

## 2.2. Conceito de Qualidade e percepção do serviço prestado

Ao abordar o conceito de qualidade, temos indispensavelmente de começar pela sua definição/objetivação, pois se não definimos o conceito de qualidade, faz pouco sentido falar do seu controlo e gestão (Pires, 2006).

Como refere Rocha (2010:28), “qualidade é o que o consumidor quiser, a um preço aceitável e conforme as especificações, pelo que melhorar a qualidade de um produto significa aumentar a sua conformação com determinadas especificações ou *standards* de um produto e, deste modo, ir ao encontro das expetativas do consumidor”, o mesmo produto ou serviço pode ser definido de forma distinta consoante as necessidades, experiências ou expectativas de cada um. Para Pires (2006), a qualidade é percebida como um conjunto de características de um produto/serviço, capaz de preencher o quadro de resposta às necessidades e expetativas do cliente.

Conforme Deming (1986, citado por Rocha, 2010:38), existem 14 pontos a ter em conta para a obtenção da qualidade:

- “Criar uma visão consistente em ordem a melhorar o produto ou serviço”, ou seja, ter uma visão de constante aperfeiçoamento do produto ou serviço.
- “Ganhar consciência das mudanças da nova economia e adotar a nova filosofia”, tendo uma melhoria contínua.
- “Terminar com a dependência da inspeção como instrumento de qualidade”, pois esta não produz qualidade, devendo ser substituída pelo autocontrolo.
- “Parar de considerar o negócio na base do preço”, ou seja, dar ênfase apenas a minimização dos custos pode trazer fraca qualidade, com as escolhas a deverem ser tomadas com base no interesse, exigência e satisfação das necessidades dos clientes.
- “Melhorar de forma constante e contínua o sistema de produção e os serviços.”
- “Promover o treino e formação no trabalho”, para melhorar as capacidades do trabalhador com vista as exigências dos clientes.
- “Insistir na liderança”, pois esta é o motor de uma gestão de qualidade.
- “Não liderar com base no medo”, pois este é inimigo da qualidade, pois evita a colocação de questões e a resolução de problemas, fatores fundamentais para a implementação de um sistema de qualidade.

- “Quebrar as barreiras entre departamentos”, para uma maior flexibilidade.
- “Eliminar slogans e exortações com base na imposição de metas”, pois estes criam hábitos de ansiedade, provocando frustrações.
- “Abandonar a gestão por objetivos com base em indicadores quantitativos”, pois a pressão sobre os objetivos não ajuda à qualidade.
- “Não classificar o desempenho dos trabalhadores com base no ranking”, pois gera concorrência, provocando desconfiança e impedindo a cooperação dos trabalhadores.
- “Institucionalizar um programa rigoroso de educação e desenvolvimento”, insistindo na formação.
- “Conseguir que toda a gente na organização se empenhe na mudança”, em que todos da organização devem ter uma ideia de como melhorar a qualidade.

Como se referiu, a qualidade de um mesmo serviço pode ser vista de maneira diferente pelos seus clientes, devido à sua natureza subjetiva. Neste sentido, “o conhecimento das expectativas dos clientes constitui-se o primeiro passo e provavelmente o mais importante, para alcançar um serviço de qualidade.”, Zeithaml et al. (2002, citado por Moraes et al., 2005:6), pois são estas expectativas que influenciam a percepção que temos do serviço prestado.

Segundo Zeithaml et al. (1990), podemos encontrar quatro fatores que têm influência na formação das expectativas que os clientes têm acerca dos serviços que irão receber:

- Propaganda boca-a-boca: diz respeito a comunicação entre os próprios consumidores, o que os clientes ouvem de outros clientes, que ajuda a criar expectativas negativas ou positivas sobre os serviços que as empresas prestam;
- Necessidades pessoais do cliente: cada pessoa pode ter desejos diferentes e expectativas diferentes, cada cliente têm características diferentes;
- Experiência anterior do cliente com o serviço: os consumidores mais experientes em determinado setor examinado têm menores expectativas.
- Comunicação que a empresa promove com os seus clientes: a comunicação, como por exemplo a publicidade, em geral, aumenta as expectativas acerca dos serviços que o cliente vai receber, pois na maioria das vezes esta comunicação enfatiza as promessas de um serviço de qualidade.

Fazer promessas sobre os serviços, desvincula a percepção da qualidade pelos potenciais utilizadores, devendo esforçar-se para fornecer aquilo que seja adequado às expectativas do cliente. As promessas de serviço elevam as expectativas do cliente sobre o desempenho do serviço (Moraes et al., 2005).

Para Lovelock et al. (2003, citado por Moraes et al., 2005:3), “quando os clientes avaliam a qualidade de um serviço, o julgamento é feito em função de algum padrão interno que existia antes da experiência do serviço. Esse padrão interno para julgar a qualidade é a base para as expectativas do cliente.”

Todos os clientes têm uma expectativa inicial em relação ao serviço prestado. Os clientes podem usar critérios diferentes na sua avaliação da qualidade, pois existem determinados momentos mais críticos, que podem alterar a percepção de um determinado serviço, Gianesi et al. (1996, citado por Oliveira et al., 2009). De acordo com Kotler (1999, citado por Oliveira et al., 2009:83), “a satisfação do cliente é resultado do sentimento de prazer ou de desapontamento de ter sido bem atendido. Esses sentimentos resultam da comparação que o cliente faz do desempenho percebido de um serviço e suas expectativas.”

O sucesso de um programa de satisfação ao cliente depende também das atitudes dos funcionários, sendo o desempenho dos funcionários determinante para a formação de opiniões, fomentando experiências nos clientes sobre a empresa, sobre os produtos e sobre os serviços, Levy et al. (2000, citado por Oliveira et al., 2009). O desempenho dos funcionários é indissociável da qualidade dos serviços prestados e, portanto, é merecedor de uma adequada atenção no processo de avaliação destes. Este aspeto é adequadamente tratado numa das dimensões do modelo SERVQUAL, como veremos mais a frente.



## 2.3. Gestão e Qualidade nos Serviços Públicos

A questão da gestão e qualidade nos serviços públicos é um tema relativamente recente. Neste sentido é importante definirmos o conceito de serviço público, pois este tem um conjunto de especificidades. Tal como afirma Soares (2002, citado por Lage, 2008:16), “Serviço público é qualquer instituição, serviço ou sistema, cujos dirigentes ou gestores procuram alcançar resultados orientados para o cidadão, em harmonia com os objetivos e as opções definidas, tendo por base a política do governo.” De acordo com Pietro (2006, citado por Branco et al., 2011:5), serviço público é “toda a atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com objetivo de satisfazer concretamente as necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público.”

É recorrente a ideia que a gestão da qualidade é mais importante para o setor privado mas, “mesmo as organizações do setor público têm estado sob crescente pressão para entregar serviços de qualidade.”, Randall et al. (1994, citado por Naidoo et al., 2010:37). Nas organizações públicas a questão da qualidade ganha cada vez mais pertinência, tendo as seguintes especificidades inerentes: “as organizações públicas pressupõem pré-condições básicas, comuns à nossa cultura política, social e administrativa europeia: legitimidade (democrática, parlamentar); imperativo da lei e comportamento ético baseado em valores e princípios comuns tais como transparência, responsabilidade, participação, diversidade, equidade, justiça social, solidariedade, colaboração e parcerias.”, CAF (2006:8, citado por Marques, 2012:20).

Conforme Gowan et al. (2001, citado por Naidoo, 2010:40) “a prestação de serviços é mais complexa no setor público”, pelas especificidades que possui o serviço público.

De acordo com Carapeto et al. (2005:45), a evolução da qualidade no setor público enfrentou 3 fases:

- Qualidade no sentido de respeito pelas normas e pelos procedimentos;
- Gestão por objetivos, onde a qualidade é equiparada ao conceito de eficácia (a partir dos anos 60);
- A qualidade é equiparada à satisfação do cliente (a partir dos anos 80).

Ainda segundo os mesmos autores, a qualidade no setor público durante muito tempo não foi um aspeto muito relevante para o governo. Com o fenómeno da globalização, o papel do Estado começou a ser repensado. Assim, somente nos finais dos anos 70, inícios dos anos 80, é que a administração pública assume um compromisso com as políticas de qualidade, com a introdução de uma nova forma de gestão, numa passagem de perspetiva centrada nas ideias de Max Weber à Nova Gestão Pública. Neste novo modelo de gestão adotaram-se técnicas da gestão do setor privado ao setor público, sem renegar o propósito da gestão pública, que apresenta um conjunto de condições especiais quando comparada com o setor privado.

Proveniente do setor privado, o movimento do TQM expandiu-se para o setor público, nos finais da década de 80, com o aparecimento da Nova Gestão Pública. Foram dirigidos novos instrumentos de gestão para o setor público, sendo que a gestão da qualidade passou a ocupar um lugar de relevo, Rocha (2001, citado por Sousa, 2007). Apesar de não existir um modelo ótimo para gerir a qualidade dos serviços públicos, reconhece-se mérito à gestão do TQM neste contexto (Carvalho, 2008).

Ainda hoje os trabalhadores do setor público são confrontados com novos desafios profissionais decorrentes dos novos princípios e ferramentas inspiradas da Nova Gestão Pública, Caron et al. (2006, citado por Naidoo et al., 2010).

A qualidade e satisfação na provisão de serviços são hoje os aspetos mais valorizados, em detrimento de questões como a quantidade ou mesmo uma administração baseada no poder. No mundo contemporâneo a administração pública é baseada na prestação de serviços, deixando para trás a ideia que a administração pública é sustentada no poder, Soares (2003, citado por Plancha, 2011).

O contexto atual de constrangimento orçamental e uma sociedade cada vez mais exigente, desafia a Administração Pública a criar valor para os cidadãos e empresas. Neste sentido, melhorar a qualidade dos serviços públicos aparece como uma das prioridades dos países mais desenvolvidos, como é o caso de Portugal (Carvalho, 2008).

Numa altura de crise, têm que se racionalizar os recursos e estabelecer prioridades (Marques, 2012). O setor público está cada vez mais pressionado para demonstrar que os seus serviços estão focados no cliente e que ocorre uma melhoria contínua no seu desempenho (Naidoo et al., 2010). Mas as práticas de qualidade no serviço nas organizações públicas ainda são lentas, agravadas pela dificuldade de medir os resultados,

de um maior escrutínio do público e da imprensa, da falta de liberdade para agir de forma arbitrária e das exigências para que as decisões sejam baseadas na lei, existindo assim um longo caminho a percorrer, Teicher et al. (2002, citado por Naidoo et al., 2010).

É, portanto, fundamental que as organizações públicas façam avaliações de forma recorrente, para verificar se estas se propõem a realizar aquilo que realmente executam, estando assim, sujeitas a controlos sistemáticos de eficácia e eficiência, Caiado (2003, citado por Lage, 2008). Como afirma Soares (2002, citado por Lage, 2008:39), é “determinante para quem presta um serviço público, estabelecer mecanismos de avaliação e de consulta aos cidadãos, incorporando as opiniões nas suas funções diárias. Os objetivos de qualidade devem ser determinados e publicitados aos utilizadores através de mecanismos de informação e reclamação acessíveis e efetivos, podendo também os próprios funcionários que atendam ao público sugerir melhorias nas metodologias de trabalho que originem um serviço de melhor qualidade.” A incorporação da “avaliação dos serviços públicos, reconhecendo as mais-valias que podem ser obtidas das experiências de avaliação no contexto empresarial privado, deve ainda considerar as características específicas do setor público nas suas ferramentas e modelos.” (Carvalho, 2008:56).

O serviço público tem particularidades diferentes do serviço privado, que, de acordo com, Gonçalves (2002), podem ser sumariados através do conteúdo da Tabela 2:

**Tabela 2. Diferenças entre o setor público e o setor privado**

<b>Setor Público</b>		<b>Setor Privado</b>
Prestar serviços à sociedade.	<b>FINALIDADE</b>	Principal é o lucro que lhe dá capacidade de sobrevivência em um ambiente de alta competitividade.
Satisfazer o cliente na obrigação do Estado.	<b>PREOCUPAÇÃO</b>	Satisfazer o cliente baseado no interesse da empresa.
Remunera indiretamente (via impostos) sem ter nenhuma simetria entre quantidade ou qualidade do serviço recebido.	<b>CLIENTE ATENTIDO</b>	Remunera diretamente a organização pelo serviço prestado ou produto adquirido.
A busca da excelência no atendimento a todos os cidadãos ao menor custo possível.	<b>METAS</b>	São traçadas visando à manutenção e expansão de mercado, tendo por base a competitividade.

Fonte: Gonçalves (2002:2)

Como se pode verificar na Tabela 2, os dois setores têm finalidades diferentes. Enquanto no setor privado a finalidade é o lucro, no setor público, é a prestação de serviços à sociedade. Diferem também, na preocupação: no setor privado a preocupação é satisfazer o cliente com base no interesse da empresa, enquanto o setor público tem de satisfazer o utente com base na obrigação do Estado para com os cidadãos. Não pode, por esse motivo, escolher os seus clientes o, que acrescenta dificuldades na identificação do(s) consumidor(es). O cliente atendido no setor privado remunera diretamente a organização pelo produto ou serviço, enquanto no setor público os serviços são maioritariamente remunerados indiretamente e a qualidade ou a quantidade de serviço prestado são, para o utente, exógenas à sua condição de consumidor. No serviço público, os seus utentes são os contribuintes, o que deve ser encarado como uma preocupação para o setor público, pois os cidadãos pagam indiretamente pelo serviço, esperando assim ter a prestação de um bom serviço como retorno, Abdullah (2006, citado por Ilhaamie, 2010).

Os 2 setores diferem ainda ao nível das metas. Enquanto no setor privado as metas são definidas com base na competitividade para garantir margens de lucro baseadas em eficiência e rendas de escassez, no setor público o atendimento aos cidadãos deve ser feito ao menor custo possível. “A gestão pública deve balizar a sua atuação não apenas em critérios de eficiência e de eficácia (como sucede no setor privado), mas também no respeito por outros valores em que se destacam o da legalidade e legitimidade.” (Gariso, 2007:27).

Outra diferença é que, no setor público, o governo é responsável pelas políticas, estratégias e a administração, enquanto no setor privado estas faculdades são propriedade de uma pessoa ou um grupo de pessoas que têm o papel principal na administração e política da sua organização (Mukhtar, 2013).

Não se pode gerir da mesma forma o setor público e o setor privado, pois de acordo com Rocha (1995, citado por Mendes, 2001:5), existem algumas diferenças entre a gestão pública e a gestão empresarial:

- Contradição entre o interesse público e o lucro como objetivo;
- Restrições legais inerentes à gestão pública;
- Ambiente político na gestão pública, com promessas de eleição;
- Gestão pública, mais preocupada em cumprir normas e não cometer erros do que no resultado;

- Critérios de eficiência postos em causa por razões de oportunidade política;
- Diferenças inultrapassáveis nas relações de poder;
- Padrões organizacionais distintos;
- Origem dos fundos dos impostos e não dos consumidores;
- Concorrência no setor privado e monopólio, em geral, no público, a não ser com a duplicação de atividades;
- Dificuldade em identificar os custos de atividades e portanto avaliar resultados com base em parâmetros objetivos;
- Os novos modelos de gestão não são a solução milagrosa para resolver os problemas da prestação de serviços essenciais.

Algumas destas questões não vão ser tratadas, mas é bom que estejamos cientes das diferenças inerentes de gestão entre o serviço público e privado.

## 2.4. Modelo SERVQUAL

Segundo Marques (2012), em 1983, quando praticamente não existia literatura sobre a qualidade em serviços, uma equipa de pesquisadores na área de Marketing constituída por Parasuraman, Berry e Zeithaml iniciaram um trabalho pioneiro sobre a qualidade em serviços, desenvolvendo o modelo SERVQUAL em 1988 (Rêgo et al., 2014).

Parasuraman et al. (1985), referem que a qualidade dos serviços é a diferença entre as perceções que o cliente tem do serviço e as expetativas do mesmo. Se as expetativas forem mais altas que as perceções, conclui-se que a qualidade do serviço não é satisfatória. Isto não significa forçosamente que a qualidade do serviço é baixa, mas sim que, as expetativas do cliente não foram satisfeitas. Contrariamente se as perceções foram mais altas que as expetativas, significa que as expetativas que o cliente tinha do serviço foram superadas, estando assim satisfeito com o serviço.

O modelo SERVQUAL é constituído por um questionário com 44 questões de resposta fechada, dividida em duas partes. Uma primeira parte referente às expetativas dos clientes sobre o serviço e uma segunda parte referente as perceções que os clientes retiveram do serviço prestado.

O modelo SERVQUAL é constituído por cinco dimensões, onde cada dimensão deseja avaliar aspetos específicos, como referem Parasuraman et al. (1988):

- Tangibilidade: Instalações físicas, equipamentos e aparência do pessoal;
- Fiabilidade: Capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável e com precisão;
- Prontidão: A disposição para ajudar os clientes e fornecer um serviço rápido;
- Confiança: Conhecimento e cortesia dos funcionários e a sua habilidade para inspirar confiança e segurança;
- Empatia: Cuidado, atenção individualizada que a empresa fornece aos seus clientes.

Na sua origem, o modelo apresentava dez dimensões de avaliação da qualidade em serviços. A Prontidão contemplava:

- Competência;
- Cortesia;
- Credibilidade;
- Segurança.

Por sua vez, a Empatia era dividida em:

- Comunicação;
- Compreensão/Conhecimento do cliente;
- Acessibilidade.

As restantes três dimensões não sofreram alterações. No modelo atual, as dez dimensões iniciais foram reduzidas para cinco, contextualizadas por um conjunto de 22 itens, expostos na Tabela 3. Na tabela 4 é exposto os itens correspondentes a cada uma das cinco dimensões.

**Tabela 3. Os 22 itens do modelo SERVQUAL**

1	Equipamentos com aspeto moderno.
2	Instalações físicas visualmente atraentes.
3	Boa apresentação dos colaboradores.
4	Elementos tangíveis atrativos.
5	Cumprimento das promessas.
6	Interesse na resolução dos problemas.
7	Confiabilidade da empresa.
8	Realização do serviço no tempo prometido.
9	Não cometer erros.
10	Informação sobre horário de utilização.
11	Colaboradores rápidos.
12	Colaboradores dispostos a ajudar.
13	Colaboradores que respondem.
14	Colaboradores que transmitem confiança.
15	Cientes seguros com os colaboradores.
16	Colaboradores amáveis.
17	Colaboradores com boa formação.
18	Atenção individualizada ao cliente.
19	Atenção personalizada ao cliente.
20	Compreensão pelas necessidades dos clientes.
21	Preocupação pelos interesses dos clientes.
22	Horários convenientes.

Fonte: adaptado de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1993, citado por Lopes, 2009)

**Tabela 4. As cinco dimensões com o respectivo agrupamento de questões do modelo SERVQUAL**

Dimensão	Questões
Tangibilidade	1 a 4
Fiabilidade	5 a 9
Prontidão	10 a 13
Confiança	14 a 17
Empatia	18 a 22

Na implementação do modelo é pedido aos inquiridos que classifiquem cada item numa escala de *Likert* de sete pontos, ancorada em “discordo totalmente” a “concordo totalmente”, entre 1 e 7.

Este modelo é também constituído por uma segunda parte, onde se pede aos inquiridos para pontuar cada uma das dimensões, de acordo com a sua importância na avaliação da qualidade do serviço. As limitações de tempo no contato direto com os utilizadores do BUCMSV, levaram a que esta ordenação não fosse operacionalizada e, por uma questão de uniformidade, também os inquéritos realizados por via eletrónica não cumpriram esta regra.

Com a implementação do modelo SERVQUAL, é possível também a aplicação de uma avaliação da qualidade do serviço interno, nomeadamente na avaliação dos seus colaboradores. No presente relatório, não foi elaborado um inquérito aos colaboradores do BUCMSV, pois este apresenta apenas 2 colaboradores, pelo que os seus resultados eram pouco relevantes.

O modelo SERVQUAL foi desenvolvido com base nas lacunas, as falhas do serviço, ou seja, os Gaps, existentes entre as expectativas e as perceções dos inquiridos. De acordo com Parasuraman et al. (1985), existem cinco Gaps:

- Gap1: “o desvio entre as expectativas do consumidor e a perceção da gestão sobre essas expectativas tem um impacto na avaliação que o consumidor faz sobre a qualidade do serviço” (Parasuraman et al., 1985:45). Representa a diferença entre as expectativas do cliente e a perceção que a gestão da organização têm sobre essas mesmas expectativas dos clientes.
- Gap2: “o desvio entre as perceções que a gestão tem das expectativas do consumidor e as especificações da qualidade do serviço da empresa afeta a opinião que o consumidor tem dessa mesma qualidade do serviço”

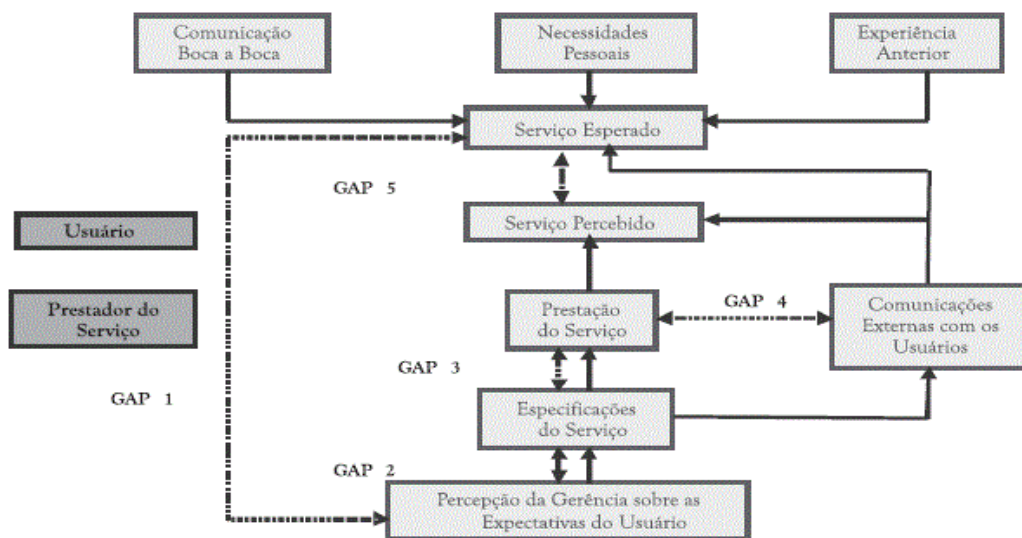


(Parasuraman et al., 1985:45). Representa a diferença entre a percepção que a gestão da organização tem relativamente as expectativas dos clientes e aos padrões estabelecidos para o serviço.

- Gap3: “o desvio entre as especificações da qualidade do serviço e o serviço efetivamente prestado afeta a qualidade do serviço percebida pelo consumidor” (Parasuraman et al., 1985:45). Representa a diferença entre o serviço oferecido aos clientes, dos serviços prometidos.
- Gap4: “o desvio entre o serviço atualmente prestado e as comunicações externas sobre o serviço afeta a qualidade do serviço percebida pelo consumidor” (Parasuraman et al., 1985:46). Representa a diferença entre o serviço prestado pela organização e a comunicação externa com os clientes.
- Gap5: “a qualidade percebida por um consumidor é uma função da magnitude e da direção (positiva e negativa) do desvio entre o serviço esperado e a percepção do serviço recebido” (Parasuraman et al., 1985:46). É definido como a diferença entre o serviço recebido e o serviço esperado.

A Figura 1, representa de forma esquemática os Gaps do modelo SERVQUAL:

**Figura 1. Modelo da Qualidade de Serviços**



Fonte: Parasuraman et al., 1985.

Os mesmos autores (1990) apresentam o seguinte modelo:

$$\text{Gap 5} = \text{Gap 1} + \text{Gap 2} + \text{Gap 3} + \text{Gap 4}.$$

“Analisando o modelo dos 5 Gaps, nota-se que estes podem ser mensurados separadamente. Entretanto, o Gap 5 destaca-se dos demais por sintetizar a ocorrência de um ou mais Gaps. Em especial, a mensuração do Gap 5 constitui-se na essência da utilização da escala SERVQUAL desenvolvida por Parasuraman et al. (1988).” (Freitas et al., 2006:3).

Por mais de duas décadas, o modelo SERVQUAL foi utilizado em todo o mundo e em todos os setores, com o objetivo de ajudar as organizações a formular estratégias para prestar um serviço com qualidade, para focar o serviço na ótica do utente e para fornecer um serviço competitivo (Orrego et al., 2010).

No modelo SERVQUAL existem três possibilidades na relação entre as expetativas e as perceções dos clientes (Slack, 1997):

- Expetativas < Perceções: A qualidade percebida é boa.
- Expetativas = Perceções: A qualidade percebida é aceitável.
- Expetativas > Perceções: A qualidade percebida é pobre.

Ou seja, quando as perceções do serviço superam as expetativas podemos afirmar que a qualidade do serviço é boa, contrariamente se a expetativas forem superiores a perceção do serviço, podemos afirmar que existe um gap (lacuna) no serviço, havendo margem para melhorar o serviço. Este modelo é adaptável a qualquer tipo de serviço, mas existe uma série de estudos que questionam a ampla utilização de forma generalizada do modelo para todos os tipos de serviços (Berlezzi et al., 2011).

Este modelo não é completo, apresentando as seguintes limitações:

- A experiência do serviço modifica as expetativas, pelo que a recolha de opiniões dos clientes após a prestação do serviço conduz a resultados enviesados. Em rigor, as expetativas deveriam ser recolhidas antes da prestação do serviço (Feijoo, 2014).
- A especificidade de certos setores pode exigir outros atributos além das cinco dimensões do modelo (Feijoo, 2014).
- Não explica claramente o procedimento de medição para os diferentes tipos de Gaps (Conceição, 2009).

- A diferença entre as percepções e as expectativas não acrescenta informação adicional na componente da percepção, Salazar (2000, citado por Maia et al., 2007).
- Consideração das expectativas como estáticas e permanentes ao longo do tempo, Buttle (1995, citado por Maia et al., 2007).
- A utilização de 4 ou 5 itens, não é suficiente para apurar a variabilidade dentro de cada dimensão Buttle (1996, citado por Maia et al., 2007).

Nas secções seguintes são apresentados e discutidos os resultados da sua aplicação ao BUCMSV.

### **3. Metodologia**

A recolha de dados foi feita com recurso ao modelo SERVQUAL, desenvolvido por Parasuraman et al. (1988). Neste questionário, (Anexo 1) numa primeira parte avaliam-se as expectativas que os clientes ou utilizadores têm relativamente à prestação de um serviço, nas dimensões previstas no modelo, seguida da avaliação das perceções dos clientes relativamente ao serviço efetivamente prestado. O questionário utilizado foi elaborado de acordo com a versão original proposta pelos autores, mas algumas questões foram alteradas para uma formulação pela positiva. Isto porque no uso da escala (de 1 a 7) se obriga, em nosso entender, a uma lógica contraintuitiva. Ou seja, a total discordância com a questão nº10 (Não informam sobre o horário de utilização) que corresponderia a 1 na escala, corresponde à melhor expectativa possível sobre o (bom) desempenho do funcionário (e não a 7). Considerou-se que, sendo as primeiras questões do inquérito feitas numa lógica positiva (ex: questão 2: instalações físicas visualmente não atrativas) e as últimas numa lógica negativa, como exemplificado, isso obriga a uma inversão na manipulação mental da escala que poderia enviesar os resultados.

O questionário tem uma segunda parte para complementar o modelo, onde é feita a recolha de algumas características sociais dos utilizadores BUCMSV, para fazer uma análise mais detalhada da qualidade do serviço, em função das características dos utilizadores inquiridos. Para além desta caracterização social, também foi incluída uma pergunta de carácter genérico. Foi pedido às pessoas que respondessem à seguinte questão, usando uma escala de 1 a 5: “De modo geral está satisfeito(a) com o serviço prestado pelo BUCMSV?”. A pergunta tinha o intuito de permitir perceber, se os resultados assim obtidos, sem uma análise das expectativas, eram substancialmente diferentes, no global, dos obtidos através da aplicação do SERVQUAL.

Depois de recolhidos os dados dos inquéritos dos utilizadores do BUCMSV, estes foram tratados com auxílio do Microsoft Excel (Anexo 2).

Complementando a análise, os dados foram sujeitos a uma avaliação estatística, utilizando-se o programa SPSS com a aplicação do Teste T-Student, para um nível de significância de 5%. Este teste para amostras emparelhadas serve para perceber se existem disparidades significativas entre as perceções e expectativas dos inquiridos, por dimensão e por questão, testando as seguintes hipóteses:

H<sub>0</sub>: Existem diferenças significativas entre as médias das percepções e das expectativas.

H<sub>1</sub>: Não existem diferenças significativas entre as médias das percepções e das expectativas.

Este teste foi aplicado a todos os casos em que se verifica uma amostra superior a 30, considerando que estes têm uma distribuição normal.

Aplicou-se também o teste de normalidade, com um nível de significância de 5% para todos os casos em que a amostra é igual ou inferior a 30. Este teste serve para perceber se existe ou não uma distribuição normal, testando as seguintes hipóteses:

H<sub>0</sub>: A distribuição é normal.

H<sub>1</sub>: A distribuição não é normal.

Em todos os casos em que o teste foi aplicado (Anexo 4), aceitou-se H<sub>1</sub>. Por este motivo nestes casos recorre-se ao teste não paramétrico de Wilcoxon, em detrimento do teste T-Student (Pestana et al., 2005). Neste modelo vai ser testada a hipótese de existir ou não diferenças significativas entre as médias das percepções e das expectativas dos inquiridos, para um nível de significância de 5%. Com a aplicação deste teste são testadas as seguintes hipóteses:

H<sub>0</sub>: Existem diferenças significativas entre as médias das percepções e das expectativas.

H<sub>1</sub>: Não existem diferenças significativas entre as médias das percepções e das expectativas.

### **3.1. Amostra**

O questionário foi enviado por via eletrónica a cerca de 1400 entidades públicas, privadas e a pessoas que têm relações com o município de Sever do Vouga, tendo em conta que os contatos que tinha eram elevados. Não foi possível efetuar uma triagem de forma a excluir as entidades e pessoas que não têm contato com o balcão único da Câmara Municipal de Sever do Vouga. O questionário foi elaborado com o *Google forms*, para ser mais fácil o seu preenchimento por via eletrónica. O questionário também foi implementado de forma presencial, nas instalações do BUCMSV, e houve também alguns

utilizadores que me facultaram o seu *e-mail*, para lhes poder enviar o questionário por via eletrónica.

Dos cerca de 1400 questionários enviados por via eletrónica, foram recebidos corretamente preenchidos 54 questionários, pois muitos dos contatos não tinham usufruído do serviço para poder responder. Vinte questionários foram preenchidos corretamente em papel. No total foram inquiridos 74 utilizadores BUCMSV.

Na Tabela 5 apresenta-se a distribuição dos questionários pela sua modalidade de resposta:

**Tabela 5. Distribuição dos questionários pela sua via de resposta.**

Via de Resposta	Questionários recebidos
Via eletrónica	54
Via manual	20

## 4. Análise e discussão dos resultados

Neste capítulo pretende-se apresentar e discutir os resultados obtidos, depois de analisados. Em primeiro lugar caracteriza-se os elementos da amostra, analisando posteriormente os resultados obtidos com a aplicação do modelo SERVQUAL.

### 4.1. Caracterização da amostra

Com base nos dados recolhidos na segunda parte do questionário, foi feita uma caracterização social dos inquiridos, de forma a ser possível uma melhor análise. Seguidamente apresenta-se uma caracterização dos utilizadores do BUCMSV que participaram no questionário, em função da sua Idade, Sexo e o Grau de Escolaridade.

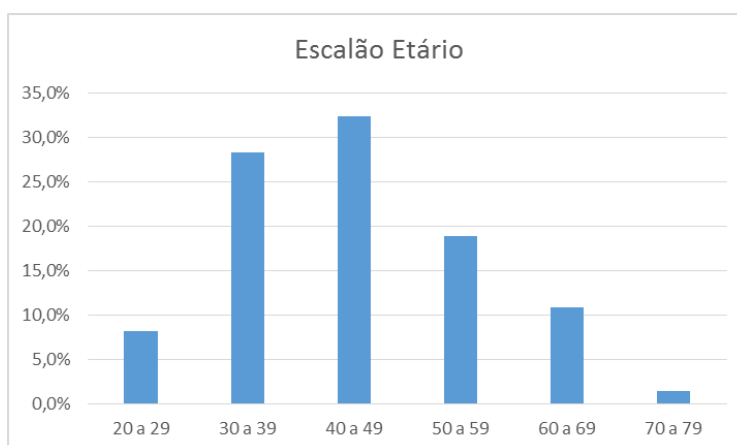
#### 4.1.1. Idade

A Idade dos inquiridos foi dividida em 6 classes, com a maior percentagem a recair sobre o parâmetro dos 40 aos 49 anos de Idade (32,4%) e a menor para o escalão dos 70 a 79 anos (1,4%), (ver Tabela 6 e Gráfico 1).

**Tabela 6. Distribuição dos inquiridos por Escalão Etário**

Escalão Etário	Frequência	Percentagem (%)
20 a 29	6	8,1%
30 a 39	21	28,4%
40 a 49	24	32,4%
50 a 59	14	18,9%
60 a 69	8	10,8%
70 a 79	1	1,4%
Total	74	100,0%

**Gráfico 1. Distribuição dos inquiridos por Escalão Etário.**



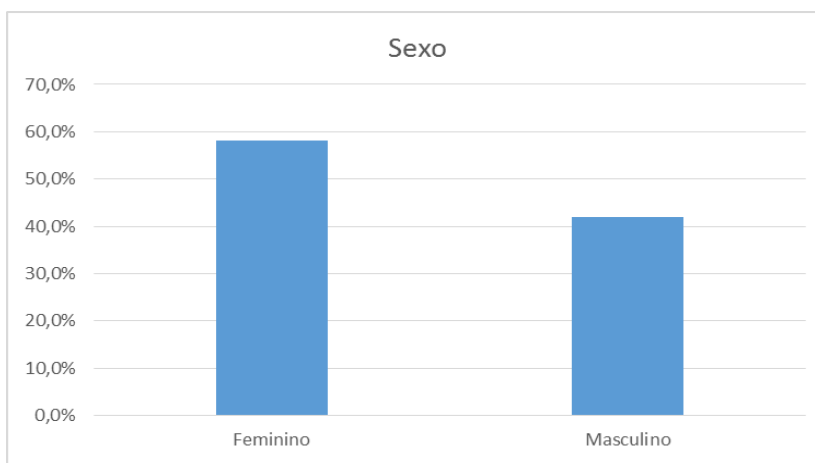
#### **4.1.2. Sexo**

A distribuição dos inquiridos por Sexo é equilibrada, com 58,1% a pertencer ao Sexo Feminino e 41,9% a pertencer ao Sexo Masculino, (ver Tabela 7 e Gráfico 2).

**Tabela 7. Distribuição dos inquiridos por Sexo**

Sexo	Frequência	Porcentagem (%)
Feminino	43	58,1%
Masculino	31	41,9%
Total	74	100,0%

**Gráfico 2. Distribuição dos inquiridos por Sexo**





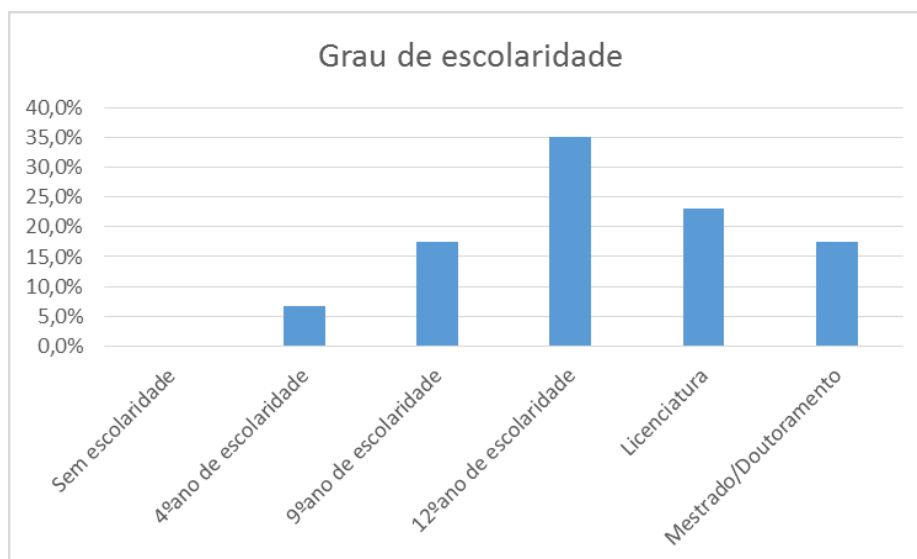
### 4.1.3. Grau de Escolaridade

O Grau de Escolaridade dos inquiridos foi dividido em 6 classes, com a maior percentagem a recair sobre o parâmetro do 12ºano de Escolaridade (35,1%). Contrariamente verificamos que não há inquiridos sem habilitação escolar, (Ver Tabela 8 e no Gráfico 3).

**Tabela 8. Distribuição dos inquiridos por Grau de Escolaridade**

Grau de escolaridade	Frequência	Percentagem (%)
Sem escolaridade	0	0,0%
4ºano de escolaridade	5	6,8%
9ºano de escolaridade	13	17,6%
12ºano de escolaridade	26	35,1%
Licenciatura	17	23,0%
Mestrado/Doutoramento	13	17,6%
Total	74	100,0%

**Gráfico 3. Distribuição dos inquiridos por Grau de Escolaridade.**



## 4.2. Análise da qualidade do serviço prestado pelo BUCMSV

Na presente secção, optou-se numa primeira fase por analisar a qualidade do serviço ao nível global, por dimensão, sendo depois numa segunda fase efetuada uma análise mais detalhada, por questão. Como o tamanho da amostra é superior a 30, utilizou-se o teste T-Student para complementar a análise.

Como se constata na Tabela 9 e no Gráfico 4, os utilizadores do BUCMSV dão uma maior importância às dimensões da Confiança e Fiabilidade, ou seja, os utilizadores do BUCMSV esperam acima de tudo um serviço fidedigno e confiança no serviço prestado.

De acordo com os dados apresentados verifica-se que nas 5 dimensões as perceções não superaram as expetativas, o que sugere margens de melhorias em todas as dimensões.

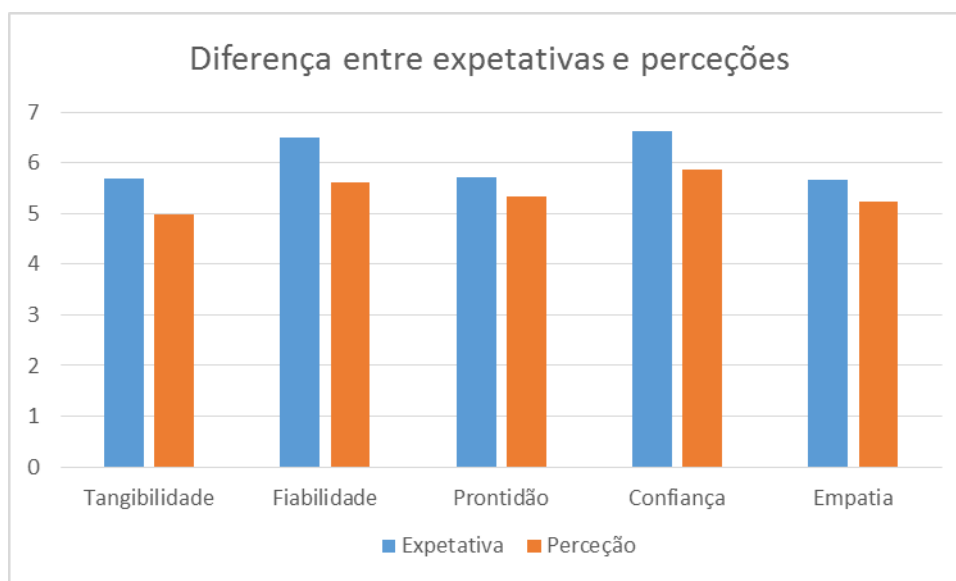
A dimensão que apresenta um maior Gap negativo entre as perceções e as expetativas é a da Fiabilidade, ou seja, os utilizadores do BUCMSV sentem pouca credibilidade no serviço prestado, existindo espaço para melhorar a capacidade de prestar o serviço prometido de maneira correta e precisa.

De acordo com os resultados do teste T-Student para amostras emparelhadas, aceita-se a hipótese  $H_0$ , ou seja, em todas as dimensões existem diferenças significativas entre as médias das perceções e das expetativas (nível de significância de 5%).

**Tabela 9. Representação do valor médio das Expetativas, Perceções, Gaps e teste T-Student por dimensão.**

Dimensão	Expetativa (E)	Perceção (P)	GAP (P-E)	Teste T
Tangibilidade	5,68	4,99	-0,69	0,000
Fiabilidade	6,49	5,64	-0,85	0,000
Prontidão	5,71	5,34	-0,37	0,000
Confiança	6,62	5,88	-0,74	0,000
Empatia	5,66	5,23	-0,43	0,000

**Gráfico 4. Gaps por dimensão**



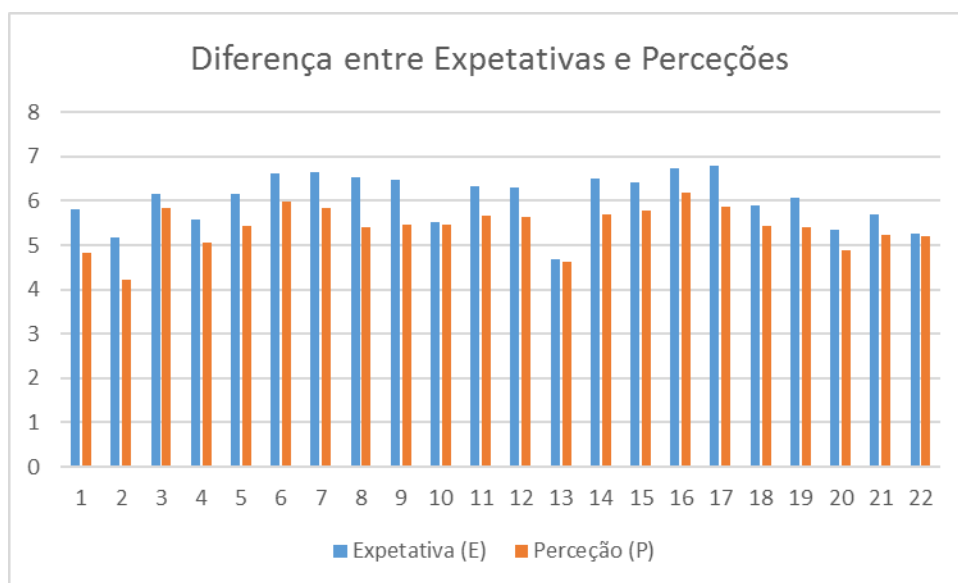
Segundo os dados da Tabela 10 e do Gráfico 5, pode-se constatar que os utilizadores do BUCMSV têm uma maior expetativa nas questões relativas aos colaboradores amáveis (questão 16) e aos colaboradores com boa formação (questão 17). Em nenhuma questão a perceção foi superior a expetativa, com a maior diferença a recair nas questões relativas aos equipamentos com aspeto moderno (questão 1), às instalações visualmente atraentes (questão 2), à realização do serviço no tempo prometido (questão 8), a não cometer erros (questão 9) e aos colaboradores com boa formação (questão 17). Pelo contrário, as questões relativas à informação sobre o horário de utilização (questão 10), a colaboradores que respondem (questão 13) e aos horários convenientes (questão 22), foram aquelas em que as perceções estão mais de acordo com as expetativas dos utilizadores do BUCMSV.

De acordo com o teste T-Student para amostras emparelhadas, rejeita-se a  $H_0$ , nas questões relativas à boa apresentação dos colaboradores (questão 3), à informação sobre o horário de utilização (questão 10), a colaboradores que respondem (questão 13) e aos horários convenientes (questão 22), ou seja, nestas questões não existem diferenças significativas entre as médias das perceções e das expetativas. Nas restantes questões aceita-se a  $H_0$ .

**Tabela 10. Representação do valor médio das Expetativas, Perceções, Gaps e teste T-Student por questão.**

Dimensão	Questão	Expetativa (E)	Perceção (P)	GAP (P-E)	Teste T
Tangibilidade	1	5,8	4,82	-0,98	0,000
	2	5,18	4,23	-0,95	0,000
	3	6,15	5,85	-0,3	0,121
	4	5,59	5,05	-0,54	0,012
Fiabilidade	5	6,15	5,43	-0,72	0,000
	6	6,62	5,97	-0,65	0,000
	7	6,65	5,84	-0,81	0,000
	8	6,54	5,49	-1,04	0,000
	9	6,49	5,47	-1,02	0,000
Prontidão	10	5,51	5,45	-0,06	0,749
	11	6,32	5,66	-0,66	0,000
	12	6,31	5,65	-0,66	0,000
	13	4,69	4,62	-0,07	0,778
Confiança	14	6,51	5,7	-0,81	0,000
	15	6,42	5,77	-0,65	0,000
	16	6,74	6,19	-0,55	0,000
	17	6,8	5,86	-0,94	0,000
Empatia	18	5,89	5,43	-0,46	0,007
	19	6,08	5,41	-0,67	0,000
	20	5,34	4,89	-0,45	0,025
	21	5,7	5,22	-0,48	0,005
	22	5,27	5,2	-0,07	0,824

**Gráfico 5. Gaps por questão**



### **4.3. Análise da qualidade do serviço prestado pelo BUCMSV por dados sociais**

Na presente seção, optou-se numa primeira fase, por descrever as características sociais consideradas. No anexo 3, podem ser consultadas tabelas informativas individuais para cada categoria, quer por dimensão, quer por questão, relativas a aspetos como as expetativas, perceções, Gaps e os testes estatísticos examinados.

Numa segunda fase, comparam-se os dados sociais, por dimensão e por questão, nos aspetos referenciados nas tabelas informativas, em relação aos resultados globais.

#### **4.3.1. Dados Sociais**

##### **Idade**

Neste parâmetro optou-se por dividir a idade por 3 categorias:

Por uma questão de simplificação atribuíram-se as seguintes designações as diferentes categorias, embora se admita que estas designações possam não ser os mais adequados.

Jovens Adultos – 20 a 39 anos.

Adultos – 40 a 59 anos.

Idosos – Igual ou superior a 60 anos.

Segundo o teste de normalidade (ver anexo 4), os utilizadores do BUCMSV Jovens Adultos e os Idosos não têm uma distribuição normal, aplicando-se por isso o teste de Wilcoxon. Na categoria dos Adultos não foi testada a sua distribuição, pois a sua amostra é superior a 30, aplicando o teste T-Student para amostras emparelhadas.

##### **Sexo**

Neste parâmetro são analisados os 2 Sexos existentes, o Feminino e o Masculino, não sendo testado o teste da normalidade, pois estes apresentam amostras superiores a 30.

## **Grau de Escolaridade**

Neste parâmetro optou-se por separar os Graus de Escolaridade em 3:

Ensino Básico- 4º ao 9º ano.

Ensino Secundário - 10º ao 12º ano.

Ensino Superior - Licenciatura, Mestrado ou Doutoramento.

Aplicou-se o teste de normalidade em todos os parâmetros, pois estes têm uma amostra inferior ou igual a 30, concluindo (ver anexo 4), que nenhum têm uma distribuição normal, optando-se portanto pelo teste de Wilcoxon.

## 4.3.2. Dados comparativos por dados sociais

### 4.3.2.1. Expetativas



Como se verifica na Tabela 11, os utilizadores do BUCMSV, independentemente dos seus dados sociais, têm uma maior expetativa relacionada com a dimensão da Confiança.

Os utilizadores do BUCMSV Adultos, com o Ensino Básico e o Ensino Superior, apresentam valores acima das expetativas globais em todas as dimensões, sendo que no caso dos utilizadores Idosos, apresentam 4 dimensões (Tangibilidade, Fiabilidade, Prontidão e Confiança), com valores superiores às expetativas globais. O Sexo Feminino apresenta 3 dimensões (Fiabilidade, Prontidão e Confiança), com valores superiores às expetativas globais, com o Sexo Masculino a apresentar valores superiores às expetativas globais em 2 dimensões (Tangibilidade e Empatia).

Os utilizadores do BUCMSV Jovens Adultos e os com o Ensino Secundário, apresentam expetativas menores que o global em todas as dimensões, com os utilizadores do Sexo Feminino a apresentar 2 dimensões (Tangibilidade e Empatia), com valores inferiores as expetativas globais, sendo que o Sexo Masculino apresenta valores inferiores as expetativas globais em 3 dimensões (Fiabilidade, Prontidão e Confiança).

**Tabela 11. Expetativas dos inquiridos por dimensão e dados sociais**

Dados Sociais \ Dimensão	Tangibilidade	Fiabilidade	Prontidão	Confiança	Empatia
Jovens Adultos	5,44	6,39	5,42	6,4	5,49
Adultos	5,74	6,52	5,86	6,71	5,79
Idosos	6,14	6,67	5,94	6,89	5,58
Feminino	5,58	6,53	5,81	6,65	5,63
Masculino	5,81	6,43	5,56	6,57	5,7
Ensino Básico	6	6,56	6,1	6,86	6
Ensino Secundário	5,32	6,27	5,37	6,39	5,19
Ensino Superior	5,8	6,64	5,78	6,67	5,85
Global	5,68	6,49	5,71	6,62	5,66

 - Valores superiores ao global.  
 - Valores inferiores ao global.

Como se verifica na Tabela 12, é na questão relativa à competência dos colaboradores (questão 17), que existe maior expectativa por parte de todos os utilizadores do BUCMSV. A questão relativa aos colaboradores amáveis (questão 16), foi a segunda com uma maior expectativa por parte de todos os utilizadores do BUCMSV, expeto para os Jovens Adultos e os que têm o Ensino Secundário

Os utilizadores do BUCMSV Adultos, Idosos, do Sexo Feminino, com Ensino Básico ou com o Ensino superior, são aqueles que na sua maioria apresentam expectativas mais elevadas face ao global. Os utilizadores do BUCMSV com o Ensino Secundário apresentam expectativas inferiores em comparação ao global, em todas as questões.

**Tabela 12. Expectativas dos inquiridos por questão e dados sociais**

	J.Adultos	Adultos	Idosos	Feminino	Masculino	Ens Bás.	Ens Sec.	Ens Sup.	Global
1	5,63	5,74	6,56	5,49	6,23	6,11	5,42	5,93	5,8
2	4,7	5,37	5,78	4,86	5,61	5,56	4,85	5,23	5,18
3	5,85	6,26	6,56	6,23	6,03	6,5	5,88	6,17	6,15
4	5,56	5,61	5,67	5,74	5,39	5,83	5,12	5,87	5,59
5	6,3	6,11	5,89	6,3	5,94	5,78	5,96	6,53	6,15
6	6,48	6,66	6,89	6,65	6,58	6,78	6,31	6,80	6,62
7	6,44	6,76	6,78	6,7	6,58	6,78	6,54	6,67	6,65
8	6,37	6,58	6,89	6,56	6,52	6,72	6,31	6,63	6,54
9	6,33	6,5	6,89	6,44	6,55	6,72	6,23	6,57	6,49
10	5,22	5,71	5,56	5,47	5,58	5,83	5,19	5,60	5,51
11	6,19	6,34	6,67	6,33	6,32	6,56	6	6,47	6,32
12	6,26	6,39	6,11	6,44	6,13	6,61	5,81	6,57	6,31
13	4	5	5,44	5,02	4,23	5,39	4,46	4,47	4,69
14	6,26	6,63	6,78	6,58	6,42	6,83	6,27	6,53	6,51
15	6,11	6,55	6,78	6,40	6,45	6,72	6,27	6,37	6,42
16	6,59	6,79	7	6,77	6,71	6,94	6,46	6,87	6,74
17	6,63	6,87	7	6,86	6,71	6,94	6,58	6,9	6,80
18	5,63	6,16	5,56	5,88	5,9	6	5,5	6,17	5,89
19	6,04	6,18	5,78	6,09	6,06	6,33	5,77	6,2	6,08
20	4,78	5,58	6	5,16	5,58	5,83	5	5,33	5,34
21	5,74	5,68	5,67	5,7	5,71	6,11	5,12	5,97	5,7
22	5,26	5,37	4,89	5,3	5,23	5,72	4,58	5,6	5,27

<span style="color: green;">■</span>	- Valores superiores ao global.
<span style="color: red;">■</span>	- Valores inferiores ao global.
<span style="color: lightgray;">■</span>	- Valores iguais ao global.



### 4.3.2.2. Percepções




Como se constata na Tabela 13, em todos os dados sociais, as percepções relativas ao serviço prestado têm valores superiores na dimensão da Confiança.

Os utilizadores do BUCMSV do Sexo Feminino bem como os com Ensino Básico apresentam valores acima das percepções globais, em todas as dimensões, sendo que os utilizadores Adultos apresentam valores acima das percepções globais em todas as dimensões exceto a dimensão da Tangibilidade. Os utilizadores Idosos apresentam valores acima das percepções globais em todas as dimensões exceto a dimensão da Empatia.

Os utilizadores do BUCMSV Jovens Adultos, bem como os utentes do Sexo Masculino apresentam percepções menores que o global em todas as dimensões, com os utilizadores do Ensino Superior a apresentarem percepções menores que o global em todas as dimensões menos na Tangibilidade e Empatia correspondentemente.

**Tabela 13. Percepções dos inquiridos por dimensão e dados sociais**

Dimensão Dados Sociais	Tangibilidade	Fiabilidade	Prontidão	Confiança	Empatia
Jovens Adultos	4,81	5,36	4,81	5,56	4,93
Adultos	4,95	5,81	5,66	6,03	5,49
Idosos	5,72	5,64	5,58	6,22	5,04
Feminino	5,14	5,77	5,45	5,97	5,46
Masculino	4,78	5,46	5,2	5,76	4,92
Ensino Básico	5,44	5,78	5,53	6,13	5,29
Ensino Secundário	4,76	5,62	5,37	5,85	5,1
Ensino Superior	4,92	5,57	5,22	5,77	5,31
Global	4,99	5,62	5,34	5,88	5,23

	- Valores superiores ao global.
	- Valores inferiores ao global.
	- Valores iguais ao global.



De acordo com a Tabela 14, é na questão relativa aos colaboradores amáveis (questão 16), que as percepções relativas ao serviço prestado tem valores superiores por parte de todos os utilizadores do BUCMSV.

Os utilizadores do BUCMSV adultos, idosos, o Sexo Feminino e o Ensino Básico, são aquelas que na sua maioria apresentam perceções mais elevadas face ao global, com o Sexo Feminino a apresentar perceções mais elevadas que o global em todas as questões.

Os utilizadores do BUCMSV Jovens Adultos, o Sexo Masculino, o Ensino Secundário e Superior apresentam perceções inferiores em comparação ao global, enquanto o Sexo Masculino apresenta valores para as perceções inferiores ao global em todas as questões.

**Tabela 14. Perceções dos inquiridos por questão e dados sociais**

	J.Adultos	Adultos	Idosos	Feminino	Masculino	Ens Bás.	Ens Sec.	Ens Sup.	Global
1	4,85	4,55	5,89	4,95	4,65	5,22	4,73	4,67	4,82
2	4,04	4,18	5	4,44	3,94	4,89	3,88	4,13	4,23
3	5,44	6,03	6,33	6,05	5,58	6,2	5,65	5,83	5,85
4	4,89	5,03	5,67	5,12	4,97	5,5	4,77	5,03	5,05
5	5,22	5,58	5,44	5,6	5,19	5,44	5,38	5,47	5,43
6	5,74	6,16	5,89	6,07	5,84	6,17	5,92	5,9	5,97
7	5,52	6,11	5,67	5,95	5,68	6,11	5,85	5,67	5,84
8	5,22	5,53	5,44	5,65	5,35	5,61	5,42	5,47	5,49
9	5,07	5,68	5,78	5,56	5,35	5,56	5,54	5,37	5,47
10	4,96	5,66	6	5,47	5,42	5,83	5,27	5,37	5,45
11	5,41	5,74	6,11	5,79	5,48	5,94	5,58	5,57	5,66
12	5,22	5,87	6	5,7	5,58	5,94	5,54	5,57	5,65
13	3,67	5,39	4,22	4,84	4,32	4,39	5,08	4,37	4,62
14	5,37	5,84	6,11	5,88	5,45	5,78	5,73	5,63	5,70
15	5,37	6	6	5,81	5,71	6,06	5,69	5,67	5,77
16	5,93	6,32	6,44	6,26	6,1	6,39	6,12	6,13	6,19
17	5,59	5,95	6,33	5,93	5,77	6,28	5,85	5,63	5,86
18	5,07	5,79	5	5,6	5,19	5,39	5,27	5,6	5,43
19	5,04	5,82	4,78	5,58	5,16	5,56	5,23	5,47	5,41
20	4,41	5,21	5	5,05	4,68	5,28	4,65	4,87	4,89
21	5,19	5,29	5	5,51	4,81	5,22	5	5,4	5,2
22	4,93	5,37	5,44	5,53	4,77	5	5,35	5,23	5,20

	- Valores superiores ao global.
	- Valores inferiores ao global.

### 4.3.2.3. Gaps



Como se pode constatar na Tabela 15, relativa aos Gaps, os utilizadores do BUCMSV Adultos e com o Sexo Feminino apresentam o maior Gap negativo na dimensão da Tangibilidade, enquanto os restantes utilizadores do BUCMSV, apresentam o maior Gap negativo na dimensão da Fiabilidade.

Os utilizadores do BUCMSV com o Ensino Superior apresentam Gaps acima dos Gaps globais em todas as dimensões. Os utilizadores Jovens Adultos também apresentam Gaps acima do global em todas as dimensões, tirando a dimensão da Tangibilidade, com o Sexo Feminino também a apresentar Gaps acima do global em todas as dimensões, exceto na dimensão da Prontidão.

Os utilizadores do BUCMSV do Sexo Feminino, bem como os utilizadores com o Ensino Secundário, apresentam Gaps menores que o global em todas as dimensões. Os utilizadores do Ensino Básico apresentam Gaps menores que o global nas dimensões da Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança. Os utilizadores Idosos apresentam valores inferiores aos Gaps globais nas dimensões da Tangibilidade, Prontidão e Confiança.

**Tabela 15. Gaps dos inquiridos por dimensão e dados sociais**

Dados Sociais \ Dimensão	Tangibilidade	Fiabilidade	Prontidão	Confiança	Empatia
Jovens Adultos	-0,63	-1,03	-0,61	-0,84	-0,56
Adultos	-0,79	-0,71	-0,2	-0,68	-0,3
Idosos	-0,42	-1,03	-0,36	-0,67	-0,54
Feminino	-0,44	-0,76	-0,36	-0,68	-0,17
Masculino	-1,03	-0,97	-0,36	-0,81	-0,78
Ensino Básico	-0,56	-0,78	-0,57	-0,73	-0,71
Ensino Secundário	-0,56	-0,65	0	-0,54	-0,09
Ensino Superior	-0,88	-1,07	-0,56	-0,9	-0,54
Global	-0,69	-0,87	-0,37	-0,74	-0,43

	- Gaps inferiores ao global.
	- Gaps superiores ao global.

Como se pode apurar na Tabela 16, para os utilizadores do BUCMSV Adultos, do Sexo Masculino e com o Ensino Secundário, o maior Gap negativo é relativo à questão das instalações físicas visualmente atraentes (questão 2). Relativamente aos utilizadores do

BUCMSV Idosos, o maior Gap negativo verifica-se na questão referente à realização do serviço no tempo prometido (questão 8). Os utilizadores do BUCMSV Jovens Adultos e com Ensino Básico têm um maior Gap negativo na questão relativa a não cometer erros (questão 9). Por último é na questão relativa aos colaboradores com boa formação (questão 17), que se verifica o maior Gap negativo na opinião dos utilizadores do BUCMSV com o Sexo Feminino e com o Ensino Superior. Os utilizadores do BUCMSV Jovens Adultos, o Sexo Masculino, e os com Ensino Superior são aqueles que apresentam na sua maioria Gaps maiores que o global. Os utilizadores do BUCMSV Adultos, o Sexo Feminino e os com Ensino Secundário, apresentam na sua maioria Gaps menores que o global.

Os utilizadores do BUCMSV, Jovens Adultos e com o Ensino superior apresentam Gaps negativos para todas as questões, ou seja, nestes casos a perceção não superou as expetativas. Os Adultos e o Sexo Masculino apresentam um único Gap positivo, referente à questão dos colaboradores que respondem (questão 13), enquanto o Sexo Feminino apresenta um Gap positivo, relativa à questão dos horários convenientes (questão 22). Os Idosos apresentam Gaps positivos nas questões referentes à informação sobre o horário de utilização (questão 10) e aos horários convenientes (questão 22), enquanto os com Ensino Secundário apresentam Gaps positivos nas questões relativas à informação sobre o horário de utilização (questão 10) e aos horários convenientes (questão 22), ou seja, nestes casos a perceção foi superior a expetativa.

**Tabela 16. Gaps dos inquiridos por questão e dados sociais**

	J.Adultos	Adultos	Idosos	Feminino	Masculino	Ens Bás.	Ens Sec.	Ens Sup.	Global
1	-0,78	-1,19	-0,67	-0,54	-1,58	-0,89	-0,69	-1,26	-0,98
2	-0,66	-1,19	-0,78	-0,42	-1,67	-0,67	-0,97	-1,1	-0,95
3	-0,41	-0,23	-0,23	-0,18	-0,45	-0,33	-0,23	-0,34	-0,3
4	-0,67	-0,58	0	-0,62	-0,42	-0,33	-0,35	-0,84	-0,54
5	-1,08	-0,53	-0,45	-0,7	-0,75	-0,34	-0,58	-1,06	-0,72
6	-0,74	-0,5	-1	-0,58	-0,74	-0,61	-0,39	-0,9	-0,65
7	-0,92	-0,65	-1,11	-0,75	-0,9	-0,67	-0,69	-1	-0,81
8	-1,15	-1,05	-1,45	-0,91	-1,17	-1,11	-0,89	-1,16	-1,04
9	-1,26	-0,82	-1,11	-0,88	-1,2	-1,16	-0,69	-1,2	-1,02
10	-0,26	-0,05	0,44	0	-0,16	0	0,08	-0,23	-0,06
11	-0,78	-0,6	-0,56	-0,54	-0,84	-0,62	-0,42	-0,9	-0,66
12	-1,04	-0,52	-0,11	-0,74	-0,55	-0,67	-0,27	-1	-0,66
13	-0,33	0,39	-1,22	-0,18	0,09	-1	-0,62	-0,1	-0,07
14	-0,89	-0,79	-0,67	-0,7	-0,97	-1,05	-0,54	-0,9	-0,81
15	-0,74	-0,55	-0,78	-0,59	-0,74	-0,66	-0,58	-0,7	-0,65
16	-0,66	-0,47	-0,56	-0,51	-0,61	-0,55	-0,34	-0,74	-0,55
17	-1,04	-0,92	-0,67	-0,93	-0,94	-0,66	-0,73	-1,27	-0,94
18	-0,56	-0,37	-0,56	-0,28	-0,71	-0,61	-0,23	-0,57	-0,46
19	-1	-0,36	-1	-0,51	-0,9	-0,77	-0,54	-0,73	-0,67
20	-0,37	-0,37	-1	-0,11	-0,9	-0,55	-0,35	-0,46	-0,45
21	-0,55	-0,39	-0,67	-0,19	-0,9	-0,89	-0,12	-0,57	-0,48
22	-0,33	0	0,55	0,23	-0,46	-0,72	0,77	-0,37	-0,07



<span style="color: green;">■</span>	- Gaps inferiores ao global.
<span style="color: red;">■</span>	- Gaps superiores ao global.
<span style="color: lightblue;">■</span>	- Gaps iguais ao global.

#### 4.3.2.4. Testes estatísticos

Como se apura na Tabela 17, de acordo com os testes estatísticos utilizados, fazendo o cruzamento entre as dimensões e os dados sociais constata-se que na maior parte dos casos existem diferenças significativas entre as médias das perceções e das expetativas. No entanto, no que diz respeito aos Adultos, Idosos e àqueles com o Ensino Secundário na dimensão da Prontidão não se encontram diferenças significativas entre as médias das perceções e expetativas. Isto é existe uma semelhança entre as expetativas do serviço e a sua perceção. Igualmente se sucede com o Sexo Feminino e Ensino Secundário na dimensão da Empatia, para a qual não se encontram diferenças significativas entre as médias das perceções e expetativas. Os utilizadores com o Ensino Secundário são os únicos que apresentam duas dimensões em que não se encontram diferenças significativas entre as médias das perceções e das expetativas.

**Tabela 17. Testes estatísticos por dimensão e dados sociais**

Dimensão Dados Sociais	Tangibilidade	Fiabilidade	Prontidão	Confiança	Empatia
Jovens Adultos	0,001	0,000	0,001	0,000	0,000
Adultos	0,000	0,000	0,122	0,000	0,010
Idosos	0,033	0,000	0,153	0,001	0,028
Feminino	0,000	0,000	0,000	0,000	0,119
Masculino	0,000	0,000	0,023	0,000	0,000
Ensino Básico	0,001	0,000	0,002	0,000	0,000
Ensino Secundário	0,007	0,000	0,900	0,000	0,255
Ensino Superior	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Global	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

	- Não existem diferenças significativas.
	- Existem diferenças significativas.

Como se verifica na Tabela 18, os utilizadores BUCMSV, de acordo com os testes estatísticos utilizados são as questões relativas à boa apresentação dos colaboradores (questão 3), à informação sobre o horário de utilização (questão 10) e aos Horários convenientes (questão 22) aquelas que reúnem o consenso de todos os grupos, onde não existem diferenças significativas entre as médias das perceções e das expetativas.

Os utilizadores do BUCMSV Idosos são aqueles que apresentam um maior número de questões (17), onde não existem diferenças significativas entre as médias das perceções e as expetativas, sendo as questões relativas à realização do serviço no tempo prometido (questão 8), a não cometer erros (questão 9), aos colaboradores dispostos a ajudar (questão 14), à atenção personalizada ao cliente (questão 19) e a compreensão pelas necessidades dos clientes (questão 20) aquelas em que se verificam diferenças significativas entre as médias das perceções e expetativas dos idosos.

Inversamente os utilizadores do BUCMSV do Sexo Masculino bem como os do Ensino Superior são aqueles que apresentam um menor número de questões (6), em que não existem diferenças significativas entre as médias das perceções e das expetativas. Para o sexo masculino isso acontece nas questões relativas à boa apresentação dos colaboradores (questão 3), aos elementos tangíveis atrativos (questão 4), à Informação sobre o horário de utilização (questão 10), aos colaboradores dispostos a ajudar (questão 12), aos colaboradores que respondem (questão 13) e aos horários convenientes (questão 22). Para os que têm o Ensino Superior isso verifica-se nas questões relativas à boa apresentação dos colaboradores (questão 3), à informação sobre o horário de utilização (questão 10), aos colaboradores que respondem (questão 13), à atenção individualizada ao cliente (questão 18), à atenção personalizada ao cliente (questão 19) e nos horários convenientes (questão 22), ou seja, são estes os grupos onde se encontram um maior número de questões onde existem diferenças significativas entre as médias das perceções e expetativas.

Pode-se verificar também que as questões relativas à boa apresentação dos colaboradores (questão 3), à informação sobre o horário de utilização (questão 10) e aos horários convenientes (questão 22), são aquelas que reúnem consenso de todos os grupos, não existindo diferenças significativas entre as médias das perceções e expetativas.

**Tabela 18. Testes estatísticos por questão e dados sociais**

	J.Adultos	Adultos	Idosos	Feminino	Masculino	Ens Bás.	Ens Sec.	Ens Sup.	Global
1	0,021	0,001	0,119	0,059	0,000	0,015	0,095	0,001	0,000
2	0,131	0,001	0,121	0,220	0,000	0,104	0,039	0,004	0,000
3	0,325	0,409	0,317	0,468	0,124	0,083	0,231	0,286	0,121
4	0,087	0,082	1,000	0,028	0,210	0,334	0,533	0,012	0,012
5	0,001	0,051	0,478	0,003	0,042	0,437	0,083	0,000	0,000
6	0,012	0,005	0,066	0,002	0,005	0,026	0,164	0,000	0,000
7	0,002	0,000	0,102	0,000	0,001	0,041	0,005	0,000	0,000
8	0,001	0,000	0,027	0,000	0,000	0,012	0,002	0,000	0,000
9	0,001	0,002	0,026	0,000	0,000	0,010	0,008	0,000	0,000
10	0,611	0,845	0,357	1,000	0,620	1,000	0,726	0,646	0,749
11	0,018	0,007	0,131	0,013	0,002	0,071	0,102	0,002	0,000
12	0,001	0,009	1,000	0,000	0,074	0,046	0,380	0,000	0,000
13	0,360	0,204	0,046	0,557	0,557	0,030	0,202	0,645	0,778
14	0,007	0,001	0,194	0,001	0,002	0,010	0,022	0,003	0,000
15	0,017	0,003	0,102	0,002	0,007	0,030	0,042	0,005	0,000
16	0,002	0,008	0,059	0,003	0,001	0,033	0,039	0,001	0,000
17	0,001	0,000	0,063	0,000	0,000	0,010	0,001	0,000	0,000
18	0,074	0,119	0,222	0,194	0,013	0,072	0,371	0,112	0,007
19	0,002	0,099	0,035	0,023	0,001	0,019	0,067	0,021	0,000
20	0,178	0,156	0,041	0,667	0,002	0,070	0,195	0,089	0,025
21	0,058	0,104	0,230	0,389	0,002	0,023	0,609	0,046	0,005
22	0,520	1,000	0,416	0,447	0,260	0,075	0,135	0,438	0,824

<span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #92d050; border: 1px solid black;"></span>	- Não existem diferenças significativas.
<span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #e0e0e0; border: 1px solid black;"></span>	- Existem diferenças significativas.



#### **4.4. De modo geral está satisfeito(a) com o serviço prestado pelo BUCMSV?**

Como referido anteriormente, na segunda parte do questionário, foi também apresentada uma pergunta de carácter genérica, que vai ser analisada na presente seção.

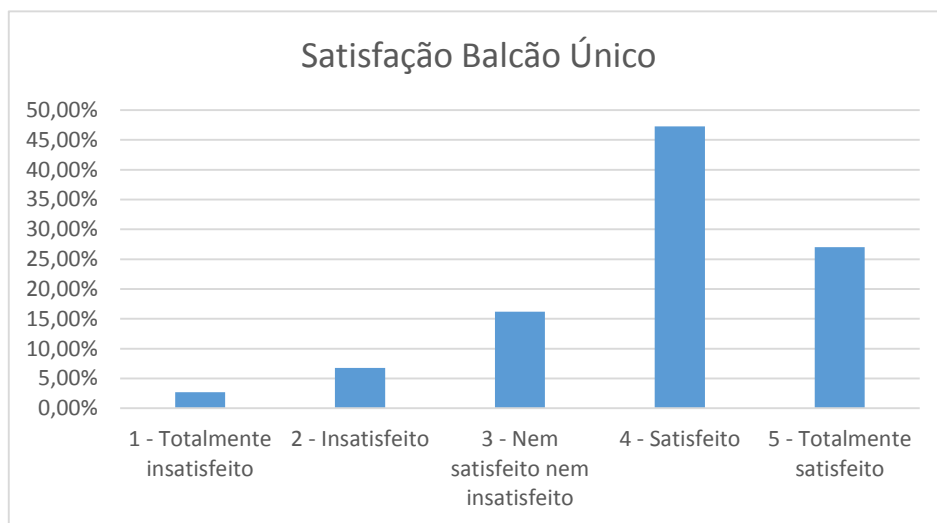
Paralelamente aos resultados apresentados pelo modelo SERVQUAL, segundo os dados da Tabela 19 e do Gráfico 6, verifica-se que a maioria dos utilizadores do BUCMSV está satisfeita com o serviço prestado. Apenas 2,70% dos utilizadores estão totalmente insatisfeitos. Verifica-se também que 16,22% dos utilizadores não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, com 27,02% dos utilizadores a estarem totalmente satisfeitos com o serviço prestado pelo BUCMSV. 74,32% dos utilizadores, segundo esta pergunta de carácter genérico afirmam que estão satisfeitos ou totalmente satisfeitos com o serviço prestado pelo BUCMSV.

Embora os resultados não sejam estritamente comparáveis com os obtidos através do SERVQUAL, os resultados sugerem uma avaliação globalmente mais positiva relativamente à média, que se situaria algures entre a indiferença (3) ou a avaliação positiva (4), quando a avaliação dos utentes é feita independentemente da análise das expectativas. O peso dos que dizem estar totalmente satisfeitos com o serviço é de quase 30% o que é aparentemente mais favorável do que o que se obtém a partir de uma leitura transversal dos resultados do SERVQUAL, em que raramente a média das perceções, em qualquer das questões, atinge os 6 pontos (numa escala de 1 a 7).

**Tabela 19. Distribuição dos inquiridos por nível de satisfação**

Satisfação	Frequência	Percentagem (%)
1	2	2,70%
2	5	6,76%
3	12	16,22%
4	35	47,30%
5	20	27,02%
Total	74	100,00%

**Gráfico 6. Distribuição dos inquiridos por nível de satisfação**



## 5. Conclusão

O papel da avaliação da qualidade nos serviços é cada vez mais relevante para a promoção da melhoria do serviço, em função das necessidades dos seus utentes ou utilizadores, bem como da sua satisfação. Torna-se importante para isso saber quais os aspetos mais valorizados pelos mesmos, expressos em termos de expetativas declaradas e da qualidade percebida dos serviços que lhe são prestados.

Os resultados deste estudo incidiram sobre a análise das 5 dimensões do modelo SERVQUAL e dos seus 22 itens. Mediante a aferição da qualidade percecionada pelos utilizadores do BUCMSV, conclui-se no que se refere às dimensões, e de forma transversal a todas elas, que existe margem de progressão e melhoria. Isto significa que as expetativas dos seus utilizadores, de forma geral não estão a ser alcançadas. Entre as dimensões que apresentam maiores diferenças entre a expetativa e perceção do serviço prestado, destaca-se a Fiabilidade que é aquela que apresenta um maior Gap (-0,85), seguida da Confiança (-0,74). No meu entender, pela experiência que tive, estes resultados, refletem o atual panorama da perceção dos cidadãos sobre os serviços públicos, muitas vezes comparando-os aos políticos, como pouco transparentes e pouco credíveis, que pode estar associado a perceção que retive de um certo nível de insatisfação geral com os serviços públicos. Podemos verificar também que os utilizadores do BUCMSV dão uma maior valorização aos aspetos da Confiança e da Fiabilidade, sendo as únicas dimensões em que a expetativa dos utilizadores ultrapassa a pontuação de 6, ou seja, são aquelas dimensões em que os utilizadores do BUCMSV esperam uma melhor resposta por parte do serviço.

No que se refere às questões, também aqui se conclui que em nenhum caso a perceção superou a expetativa, sendo as questões relativas à realização do serviço no tempo prometido (questão 8) e a não cometer erros (questão 9), aquelas que apresentam um maior gap. Isto sugere que especial atenção deve ser dada aos aspetos relativos à entreajuda entre todos os colaboradores para prestar o serviço no tempo prometido e sem erros. Efetivamente, por um lado, é nos assuntos cuja resolução envolve mais do que um departamento que os riscos de não cumprir o serviço no tempo prometido são maiores. Por outro lado, rotinas de dupla verificação entre colaboradores, podem contribuir para reduzir a margem de erro na execução de procedimentos. Podemos também concluir que a questão

relativa aos colaboradores amáveis (questão 16) e a questão relativa aos colaboradores com boa formação (questão 17), são aquelas que apresentam uma maior expectativa por parte dos utilizadores do BUCMSV, aspetos que os utilizadores pensam ser os mais importantes para a obtenção de um bom serviço. De acordo com os testes estatísticos, as questões relativas à boa apresentação dos colaboradores (questão 3), à informação sobre o horário de utilização (questão 10), aos colaboradores que respondem (questão 13) e aos horários convenientes (questão 22), são aquelas para as quais não existem diferenças significativas entre as médias das expectativas e das perceções. Ou seja, são aquelas em que a perceção esteve mais perto da expectativa, ou se quisermos, são aquelas que não interferem ou interferem pouco na avaliação que os utilizadores fazem do serviço, por corresponderem a padrões esperados ou porque são dimensões não valorizadas relativamente à satisfação dos seus objetivos.

No que se refere a comparação dos resultados por características segundo o perfil social é possível concluir que os utilizadores do BUCMSV Adultos, Idosos e utentes com o Ensino Básico, Secundário e Superior são aqueles que apresentam uma expectativa mais alta para com o serviço. De acordo com os valores obtidos conclui-se que os utilizadores do BUCMSV do Sexo Masculino, com o Ensino Superior e os Jovens Adultos são os que apresentam maiores Gaps que o global, segundo uma análise por dimensões. No que se refere às questões, verifica-se que são os mesmos grupos dos Jovens Adultos (19), Sexo Masculino (18) e os com Ensino Superior (21), aqueles que apresentam um maior número de questões em que o seu Gap é superior à média global. Ou seja, são estes os grupos que por dimensão e por questão veem a qualidade do serviço pior que o global. No que diz respeito aos testes estatísticos, verifica-se que o grupo que possui um maior número de questões sem diferenças significativas entre as médias das perceções e das expectativas, entre os utilizadores do BUCMSV, são os Idosos. Estes apresentam 17 questões onde não existem diferenças significativas entre as médias das expectativas e das perceções, podendo concluir-se que é para os mais Idosos que a qualidade do serviço está mais de acordo com as suas expectativas.

Perante estes resultados dos dados sociais, pode-se concluir que os Jovens Adultos, o Sexo Masculino bem como os que têm mais habilitações são os grupos que veem a qualidade de pior forma que o geral.

Paralelamente os resultados do questionário à pergunta “De modo geral está satisfeito(a) com o serviço prestado pelo BUCMSV?” registaram os seguintes valores: numa escala de 1 a 5, 74,32% dos inquiridos, responderam 4 ou 5, quase  $\frac{3}{4}$  dos inquiridos estão satisfeitos com o serviço prestado pelo BUCMSV. De acordo com estes resultados, pode-se dizer que no modelo SERVQUAL, as expetativas têm uma grande significância nos resultados. A hipotética remoção das expetativas na análise do SERVQUAL, traduzia-se em resultados tendencialmente positivos. As expetativas são bastante influenciadas por fatores já anunciados no ponto 2.2, como a propaganda boca-a-boca, as necessidades pessoais do utente, a experiência anterior do utente com o serviço e por último, a comunicação que a empresa promove com os seus utentes. Esta posição vem de encontro aos aspetos críticos relativamente ao SERVQUAL, apontados pelo modelo SERVPERF, que exclui as expetativas na sua análise, afirmando que estas só servem para desconfirmar os resultados, e não para dar certezas sobre a qualidade do serviço. Neste modelo a qualidade do serviço é igual a perceção do mesmo. Em rigor, a situação ideal da recolha das expetativas, deveria ser efetuada antes da prestação do serviço, visto que a experiência do serviço modifica as expetativas, como é reconhecido na literatura. O ideal era que a recolha das expetativas, fosse efetuada junto de utilizadores que nunca tivessem usufruído do serviço. Esta situação não é fácil, pois é muito difícil encontrar utilizadores que estejam pela primeira vez a usufruir do serviço. Esta é uma grande limitação do modelo SERVQUAL, para a qual não tenho resposta, reconhecendo que a inserção das expetativas permite uma análise mais completa.

O modelo SERVQUAL desempenha um papel útil no desempenho da avaliação dos serviços de qualidade, permitindo identificar onde são precisas melhorias. Existindo espaço para aperfeiçoar o modelo, “SERVQUAL foi desenhado para identificar lacunas de qualidade de serviços e não as suas causas para as quais são necessárias outras abordagens.” (Wisnewski et al., 2005). No meu caso a principal lacuna dos resultados da qualidade do serviço do BUCMSV a recai na dimensão da Fiabilidade, mais propriamente nas questões referentes à realização no tempo prometido (questão 8) e a não cometer erros (questão 9). Apesar de não poderem ser identificadas relações de causalidade entre o desempenho dos serviços e a insatisfação dos utentes, existe, pelo menos, uma orientação sobre em que aspetos fazer incidir a procura das falhas que contribuem para as maiores lacunas detetadas. É, portanto, uma forma de, seletivamente, fazer incidir as procuras de

melhoria do serviço nas variáveis que mais afetam as percepções negativas dos utilizadores, que podem traduzir-se em melhorias gerais significativas na avaliação global da qualidade do serviço prestado pelo BUCMSV.

Na implementação deste exercício de avaliação considerou-se que na terceira parte do questionário, poderiam ter sido incluídos mais variáveis, relativas à caracterização dos inquiridos, como a situação perante o trabalho, freguesia de origem, etc... A inclusão destes aspetos poderia permitir encontrar alguns padrões de comportamento. No entanto, assumindo que o Balcão Único é um serviço (público) de acesso universal e de tratamento normalizado, isto é, em que o tratamento dos utentes não é tendencialmente diferenciado ou personalizado, tirando aspetos muito específicos (ex: pessoas com necessidades especiais, pessoas em dificuldade, etc.), optou-se pela simplificação das variáveis a incluir.

Também teria-se vantagens em criar novas categorias, como o cruzamento dos dados sociais (exemplo: Idosos do Sexo Masculino com Ensino Secundário). Isso não se verificou por uma questão de limitação de tempo.

A oportunidade de estar envolvido no contexto profissional na CMSV e o interesse que tenho referente à questão de a avaliação dos serviços públicos, possibilitou-me uma aproximação à população, bem como o contato direto com o BUCMSV. Isto permitiu-me aprendizagens acerca do funcionamento de um serviço público, bem como, uma opinião mais profunda por parte dos utilizadores do BUCMSV relativamente ao serviço, conseguindo assim perceber que muitas vezes a opinião dos utilizadores, não é tão baseada em avaliar o serviço, mas sim fazer uma avaliação de juízo de valor dos dirigentes políticos. Este pensamento pode dar azo a algum enviesamento dos resultados, pois constatou-se que as pessoas em vez de avaliarem uma componente específica do serviço, como por exemplo o atendimento; faziam uma avaliação global da sua satisfação ou insatisfação, que diversas vezes estava relacionado com o pagamento de taxas correspondentes à gestão de resíduos ou água. Recomendo que futuramente se repita o estudo de forma a avaliar a evolução da qualidade do BUCMSV ao longo do tempo.

## **Bibliografia**

Arshad, A; Ameen, K. (2010). “Service quality of the University of the Punjab's libraries: An exploration of users' perceptions”. *Performance Measurement and Metrics*, Vol.11, No.3 313-325.

Berlezzzi, F; Zilber, M. (2011). “Aplicação do modelo SERVQUAL em restaurantes fast food de São Paulo: um estudo da qualidade de serviços”. *Revista da micro e pequena empresa, campo limpo paulista*, Vol.5, No. 2, pp 3-20.

Branco, A; Salomão, F. (2011). “Trabalho de atividades e atos administrativos”. *Escola de direito*, Rio de Janeiro.

Carapeto, C; Fonseca, F. (2005). “Administração pública, modernização, qualidade e inovação.” *Edições Sílabo*, Lisboa.

Carvalho, C. (2008). “A qualidade do serviço público: o caso da Loja do Cidadão”. *Tese de Doutoramento em Ciências Empresariais*, Porto, Universidade do Porto.

Coleman, V; Xiao, Y; Bair, L. and Chollett, B. (1997). “Toward a TQM paradigm: using SERVQUAL to measure library service quality”. *College & Research Libraries*, Vol. 58 No. 3, p. 237'-249.

Conceição, A. (2009). “Avaliação da qualidade em serviços públicos- o caso das IPSS”. (tese de mestrado), Aveiro, Universidade de Aveiro.

Feijoo, J. (2014). “A SERVQUAL”. (Documento online em: <http://www.cranberryabc.com/wp-content/uploads/2014/10/Cranberry-CTB-SERVQUAL.pdf>. Acedido em 2015-09-2015).

Freitas, A; Manhães, N. and Cozendey, M. (2006). “Emprego do SERVQUAL na avaliação da Qualidade de Serviços de Tecnologia da Informação: uma análise experimental”. XXVI ENEGEP, Brasil.

Gariso, M. (2007). “Qualidade nos serviços públicos. A gestão da qualidade de um serviço público na perspetiva dos seus funcionários”. (Tese de mestrado), Aveiro, Universidade de Aveiro.

Gonçalves, E. M. (2002). “Serviço de atendimento ao cidadão: modelo organizacional para melhoria na prestação de serviço público”. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, pp. 8-11 Oct.

Gorji, M. (2011). “The Study of the Relationship between Total Quality Management and Service Quality Improvement Leading to an Optimal Model Presentation”. Australian Journal of Basic and Applied Sciences, Vol. 5 No.11, pp. 1742-1749.

Ilhaamie, A. G. A. (2010). “Service Quality in Malaysian Public Service: Some Findings”. International Journal of Trade, Economics and Finance, Vol. 1, No. 1, pp 40-45.

Kotler, P; Armstrong, G. (1991). “Princípios de marketing”. Rio de Janeiro, Prentice Hall do Brasil.

Lage, L. (2008). “Qualidade e satisfação nos serviços públicos: o caso de uma empresa municipal – EMARVR”. (Tese de mestrado), Vila Real, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.

Lopes, C. (2009). “Avaliação da qualidade do serviço: o caso de uma instituição de ensino superior”. (Tese de mestrado), Porto, Universidade Fernando Pessoa.

Machado, M; Queiroz, T. and Martins, M. (2006). “Mensuração da Qualidade de serviço em empresas de Fast Food”. Gestão & Produção. Vol.13, No.2, pp.261-270.



Maia, M; Salazar, A. and Ramos, P. (2007). “A adequação dos modelos SERVQUAL e SERVPERF na medição da qualidade de serviço: O caso RAR imobiliária”. *Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro*, pp.1802-1813.

Marques, E. (2012). “Avaliação da qualidade dos serviços públicos: O caso do ASI”. (Tese de mestrado), Aveiro, Universidade de Aveiro.

Mendes, M. (2001). “A Reforma da Administração Pública em Portugal”. (Documento online em:

[http://www.stfpn.pt/arquivo/seminario7Maio/Texto\\_integral\\_Eng\\_VieiraMendes.pdf](http://www.stfpn.pt/arquivo/seminario7Maio/Texto_integral_Eng_VieiraMendes.pdf).

Acedido em 2015-05-20).

Moraes, C. & Toledo, G. (2005). “Expectativas do Consumidor e Qualidade do Serviço: Natureza e Determinantes”. (Documento online em: <http://docplayer.com.br/6129699-Expectativas-do-consumidor-e-qualidade-do-servico-natureza-e-determinantes.html>.

Acedido em 15-05-15).

Mukhtar, H; Saeed, A; Ata, G. (2013). “Measuring service quality in Public Sector using SERVQUAL: A case of Punjab Dental Hospital”. *Lahore*, Vol.3, No.22, pp 65-70.

Naidoo, P; Munhurrun, P; Bhiwajee, S. (2010). “Service quality in the public servisse”. *International jornal of management and marketing research*, Vol. 3, N. 1, pp 37-49.

Oliveira, E; Marcondes, K; Malere, E. and Galvão, H. (2009). “Marketing de Serviços: relacionamento com o cliente e estratégias para a fidelização”. *Revista de Administração da Fatea*, Vol.2, No.2, pp. 79-93.

Orrego, R; Cymrot, R; Barbosa, D. and Beraldo E. (2010). “SERVQUAL Aplicado à Avaliação de Serviços Mecânicos em Veículos”. (Documento online em: [http://www.iiis.org/CDs2010/CD2010CSC/CIIT\\_2010/PapersPdf/NA837LJ.pdf](http://www.iiis.org/CDs2010/CD2010CSC/CIIT_2010/PapersPdf/NA837LJ.pdf). Acedido em 2015-07-20).

Parasuraman, A., Valerie, A. & Berry, L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". The Journal of Marketing, Vol.49, No.4, pp. 41-50

Parasuraman, A; Zeithaml, Valerie A; Berry, Leonard L. (1988). "SERVQUAL: Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions Of Service Quality". Journal of Retailing, Vol.64, No.1, pp. 12-40.

Pestana, M. and Gageiro, J. (2005). "Análise de dados para ciências sociais. A complementaridade do SPSS". Lisboa, Edições Sílabo, Lda.

Pires, António Ramos, (2006). "Gestão da Qualidade em Museus". No.25, pp. 81- 103.

Plancha, M. and Saraiva, M. (2011). "Qualidade e modernização dos serviços públicos na perspectiva do cliente interno Estudo do projecto CAT (Centro de Atendimento Telefónico) nos serviços de Finanças do distrito de Évora". (Documento online em: <https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/4294/1/Qualidade%20dos.pdf>. Acedido em 2015-07-25).

Ramalho, J. (2008). "Avaliação da Qualidade em Serviços de Consultadoria – O Modelo SERVQUAL". Relatório de projeto em Engenharia e Gestão Industrial. Aveiro, Universidade de Aveiro.

Rêgo, T; Correia, A; Kato, H. and Maffezzoli, E. (2014). "Qualidade do Serviço Público: um estudo sobre as expectativas e percepções dos usuários dos serviços de habilitação e veículos do DETRAN/RN". VI encontro de Marketing da ANPAD.

Righi, A. W; Schmidt, A. S. and Venturini, J. C. (2010). "Qualidade em serviços públicos de saúde: uma avaliação da estratégia saúde da família". Revista Produção Online Vol. 10 No.3, pp. 649-669.

Rocha, J. (2010). “Gestão da qualidade – aplicação aos serviços públicos”. Lisboa: Escolar Editora.

Slack, N. (1997). “Administração da produção”. São Paulo: Atlas.

Sousa, Daniela. (2007). “Qualidade na Administração Pública: o impacto da certificação ISO 9001:2000 na satisfação dos munícipes”. (Tese de mestrado). Braga. Universidade do Minho.

Wisniewski, M. and Wisniewski, H. (2005). “Measuring service quality in a hospital colposcopy clinic”, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 18 No.3, pp. 217-28.

Zeithaml, V. A; Parasuraman, A; Berry L. (1990). “Delivering Quality Service – Balancing Customer Perception and Expectation”. New York: The Free Press.

## **ANEXOS**

## **Anexo 1 - Questionário SERVQUAL**

### **Avaliação da Qualidade dos Serviços**

Este questionário realiza-se no âmbito do relatório de estágio que desenvolvo, no Município de Sever do Vouga, enquanto aluno de Mestrado em Administração e Gestão Pública, da Universidade de Aveiro.

O tema do meu trabalho é a avaliação da qualidade em serviços públicos, no contexto do balcão único da Câmara Municipal de Sever do Vouga. Numa sociedade cada vez mais exigente e uma realidade bastante mais competitiva, a qualidade dos serviços vem-se tornando fundamental para uma boa administração e gestão pública.

Neste contexto, o objetivo deste questionário é de contribuir para a compreensão da realidade e os seus desafios. Para isso, a sua experiência e conhecimento são fundamentais.

Venho assim, solicitar a sua colaboração para o preenchimento do presente questionário, que é constituído por duas partes. A primeira parte é referente as suas expectativas e perceções relativas à qualidade do serviço do balcão único da Câmara Municipal de Sever do Vouga, e uma segunda parte referente a perguntas de carácter social, para relacionar com a qualidade global.

Todas as respostas são confidenciais. Pretende-se unicamente obter a sua opinião. O seu contributo é importante.

O inquérito não dura mais de 10 minutos a preencher.

Desde já, agradeço a sua colaboração.

## Primeira parte

### Avaliação das expetativas e perceções do serviço

#### Avaliação das expetativas dos utilizadores relativas aos serviços prestados no balcão único da Câmara Municipal de Sever do Vouga

##### Instruções para o preenchimento

As questões que se seguem pretendem obter a sua opinião relativamente ao conjunto de características que devem fazer parte do balcão único da Câmara Municipal de Sever do Vouga.

No caso de considerar que é fundamental o balcão único da Câmara Municipal de Sever do Vouga possuir uma das características, assinale o número 7. No caso de considerar que a característica não é fundamental assinale o número 1. Se considerar que a característica é de média importância, assinale uma pontuação intermédia.

No balcão único da Câmara Municipal de Sever do Vouga:		Discordo Totalmente/ Concordo Totalmente						
E1	Deve ter equipamentos modernos.	1	2	3	4	5	6	7
E2	Deve ter instalações físicas com aparência moderna.	1	2	3	4	5	6	7
E3	Os colaboradores deverão ter uma aparência cuidada e profissional.	1	2	3	4	5	6	7
E4	A aparência das instalações da instituição deve estar de acordo com o serviço prestado.	1	2	3	4	5	6	7
E5	O tempo institucionalmente estabelecido para os procedimentos devem ser respeitados.	1	2	3	4	5	6	7
E6	No caso de ter alguma questão ou algum problema, devem mostrar-se empenhados na resolução dos mesmos.	1	2	3	4	5	6	7
E7	Devo sentir confiança na prestação do serviço.	1	2	3	4	5	6	7
E8	Os serviços deverão ser prestados nos prazos estipulados.	1	2	3	4	5	6	7
E9	Deverá manter os seus registos de forma correta.	1	2	3	4	5	6	7
E10	Espera-se que informem sobre o horário de utilização do serviço.	1	2	3	4	5	6	7
E11	Espera-se prontidão relativamente ao serviço prestado pelos seus colaboradores	1	2	3	4	5	6	7
E12	Os colaboradores têm que demonstrar estar disponíveis para me ajudar.	1	2	3	4	5	6	7
E13	É normal que os colaboradores estejam muito ocupados em responder prontamente aos meus pedidos.	1	2	3	4	5	6	7
E14	O comportamento dos colaboradores deverá inspirar confiança.	1	2	3	4	5	6	7
E15	Devo sentir-me seguro na relação que estabeleço com os colaboradores.	1	2	3	4	5	6	7
E16	Os colaboradores deverão ser educados.	1	2	3	4	5	6	7
E17	Os colaboradores deverão ser competentes no seu trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
E18	Espero uma atenção individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
E19	Espero uma atenção personalizada.	1	2	3	4	5	6	7
E20	É de esperar que os colaboradores saibam quais as minhas necessidades específicas.	1	2	3	4	5	6	7
E21	É de esperar que tenham os meus melhores interesses como objetivo.	1	2	3	4	5	6	7
E22	O horário de funcionamento deve corresponder às minhas necessidades.	1	2	3	4	5	6	7

## Avaliação das perceções dos utilizadores relativas aos serviços prestados no balcão único da Câmara Municipal de Sever do Vouga

### Instruções para o preenchimento

As questões que se seguem pretendem obter a sua opinião relativamente ao serviço prestado pelo balcão único da Câmara Municipal de Sever do Vouga.

No caso de considerar que o balcão único da Câmara Municipal de Sever do Vouga possui uma das características, assinale o número 7. No caso de considerar que a característica não é satisfeita assinale o número 1. Se considerar que a característica é apenas satisfeita em parte, assinale uma pontuação intermédia.

No balcão único da Câmara Municipal de Sever do Vouga:		Discordo Totalmente/ Concordo Totalmente						
P1	Os equipamentos são modernos.	1	2	3	4	5	6	7
P2	As instalações físicas têm uma aparência moderna.	1	2	3	4	5	6	7
P3	Os colaboradores têm uma aparência cuidada e profissional.	1	2	3	4	5	6	7
P4	A aparência das instalações da instituição está de acordo com o serviço prestado.	1	2	3	4	5	6	7
P5	O tempo institucionalmente estabelecido para os procedimentos é respeitado.	1	2	3	4	5	6	7
P6	No caso de ter alguma questão ou algum problema, mostram-se empenhados na resolução dos mesmos.	1	2	3	4	5	6	7
P7	Sinto confiança na prestação do serviço.	1	2	3	4	5	6	7
P8	Os serviços são prestados nos prazos estipulados.	1	2	3	4	5	6	7
P9	Mantêm os seus registos de forma correta.	1	2	3	4	5	6	7
P10	Informam sobre o horário de utilização.	1	2	3	4	5	6	7
P11	Existe prontidão relativamente ao serviço prestado pelos seus colaboradores.	1	2	3	4	5	6	7
P12	Os colaboradores mostram-se sempre disponíveis para me ajudar.	1	2	3	4	5	6	7
P13	Os colaboradores estão sempre ocupados em responder aos meus pedidos.	1	2	3	4	5	6	7
P14	O comportamento dos colaboradores inspira confiança.	1	2	3	4	5	6	7
P15	Sinto-me seguro na relação que estabeleço com os colaboradores.	1	2	3	4	5	6	7
P16	Os colaboradores são educados.	1	2	3	4	5	6	7
P17	Os colaboradores são competentes no seu trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
P18	Dão-me uma atenção individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
P19	Os colaboradores dão-me uma atenção personalizada.	1	2	3	4	5	6	7
P20	Os colaboradores têm conhecimento das minhas necessidades específicas.	1	2	3	4	5	6	7
P21	Têm os meus melhores interesses como objetivo.	1	2	3	4	5	6	7
P22	O horário de funcionamento corresponde às minhas necessidades.	1	2	3	4	5	6	7

## Segunda parte

### Caraterização social

Pretende-se fazer o levantamento de um conjunto de dados relevantes para a caraterização social, de modo a ser possível uma melhor análise.

1. Idade \_\_\_\_\_

2. Sexo:

Feminino	
Masculino	

3. Indique qual o seu grau de escolaridade:

Sem escolaridade	
4ºano de escolaridade	
9ºano de escolaridade	
12ºano de escolaridade	
Licenciatura	
Mestrado, Doutoramento	

4. De modo geral está satisfeito(a) com o serviço prestado pelo balcão único da Câmara Municipal de Sever do Vouga?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 1- Totalmente insatisfeito.
- 3- Nem satisfeito nem insatisfeito.
- 5- Totalmente satisfeito.

Muito obrigado pela colaboração.







**Anexo 3 – Tabelas com informação relativa às expetativas, perceções, Gaps e o teste aplicado para cada dado social, por dimensão e questão**

**Idade**

**Jovens adultos**

Dimensão	Expetativa (E)	Perceção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	5,44	4,81	-0,63	0,001
Fiabilidade	6,39	5,36	-1,03	0,000
Prontidão	5,42	4,81	-0,61	0,001
Confiança	6,4	5,56	-0,84	0,000
Empatia	5,49	4,93	-0,56	0,000

Dimensão	Questão	Expetativa (E)	Perceção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	1	5,63	4,85	-0,78	0,021
	2	4,7	4,04	-0,66	0,131
	3	5,85	5,44	-0,41	0,325
	4	5,56	4,89	-0,67	0,087
Fiabilidade	5	6,3	5,22	-1,08	0,001
	6	6,48	5,74	-0,74	0,012
	7	6,44	5,52	-0,92	0,002
	8	6,37	5,22	-1,15	0,001
	9	6,33	5,07	-1,26	0,001
Prontidão	10	5,22	4,96	-0,26	0,611
	11	6,19	5,41	-0,78	0,018
	12	6,26	5,22	-1,04	0,001
	13	4	3,67	-0,33	0,360
Confiança	14	6,26	5,37	-0,89	0,007
	15	6,11	5,37	-0,74	0,017
	16	6,59	5,93	-0,66	0,002
	17	6,63	5,59	-1,04	0,001
Empatia	18	5,63	5,07	-0,56	0,074
	19	6,04	5,04	-1	0,002
	20	4,78	4,41	-0,37	0,178
	21	5,74	5,19	-0,55	0,058
	22	5,26	4,93	-0,33	0,520

## Adultos

Dimensão	Expetativa (E)	Perceção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	5,74	4,95	-0,79	0,000
Fiabilidade	6,52	5,81	-0,71	0,000
Prontidão	5,86	5,66	-0,2	0,122
Confiança	6,71	6,03	-0,68	0,000
Empatia	5,79	5,49	-0,3	0,010

Dimensão	Questão	Expetativa (E)	Perceção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	1	5,74	4,55	-1,19	0,001
	2	5,37	4,18	-1,19	0,001
	3	6,26	6,03	-0,23	0,409
	4	5,61	5,03	-0,58	0,082
Fiabilidade	5	6,11	5,58	-0,53	0,051
	6	6,66	6,16	-0,5	0,005
	7	6,76	6,11	-0,65	0,000
	8	6,58	5,53	-1,05	0,000
	9	6,5	5,68	-0,82	0,002
Prontidão	10	5,71	5,66	-0,05	0,845
	11	6,34	5,74	-0,6	0,007
	12	6,39	5,87	-0,52	0,009
	13	5	5,39	0,39	0,204
Confiança	14	6,63	5,84	-0,79	0,001
	15	6,55	6	-0,55	0,003
	16	6,79	6,32	-0,47	0,008
	17	6,87	5,95	-0,92	0,000
Empatia	18	6,16	5,79	-0,37	0,119
	19	6,18	5,82	-0,36	0,099
	20	5,58	5,21	-0,37	0,156
	21	5,68	5,29	-0,39	0,104
	22	5,37	5,37	0	1,000

## Idosos

Dimensão	Expetativa (E)	Percepção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	6,14	5,72	-0,42	0,033
Fiabilidade	6,67	5,64	-1,03	0,000
Prontidão	5,94	5,58	-0,36	0,153
Confiança	6,89	6,22	-0,67	0,001
Empatia	5,58	5,04	-0,54	0,028

Dimensão	Questão	Expetativa (E)	Percepção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	1	6,56	5,89	-0,67	0,119
	2	5,78	5	-0,78	0,121
	3	6,56	6,33	-0,23	0,317
	4	5,67	5,67	0	1,000
Fiabilidade	5	5,89	5,44	-0,45	0,478
	6	6,89	5,89	-1	0,066
	7	6,78	5,67	-1,11	0,102
	8	6,89	5,44	-1,45	0,027
	9	6,89	5,78	-1,11	0,026
Prontidão	10	5,56	6	0,44	0,357
	11	6,67	6,11	-0,56	0,131
	12	6,11	6	-0,11	1,000
	13	5,44	4,22	-1,22	0,046
Confiança	14	6,78	6,11	-0,67	0,194
	15	6,78	6	-0,78	0,102
	16	7	6,44	-0,56	0,059
	17	7	6,33	-0,67	0,063
Empatia	18	5,56	5	-0,56	0,222
	19	5,78	4,78	-1	0,035
	20	6	5	-1	0,041
	21	5,67	5	-0,67	0,230
	22	4,89	5,44	0,55	0,416

## Sexo

### Feminino

Dimensão	Expetativa (E)	Perceção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	5,58	5,14	-0,44	0,002
Fiabilidade	6,53	5,77	-0,76	0,000
Prontidão	5,81	5,45	-0,36	0,004
Confiança	6,65	5,97	-0,68	0,000
Empatia	5,63	5,46	-0,17	0,119

Dimensão	Questão	Expetativa (E)	Perceção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	1	5,49	4,95	-0,54	0,059
	2	4,86	4,44	-0,42	0,220
	3	6,23	6,05	-0,18	0,468
	4	5,74	5,12	-0,62	0,028
Fiabilidade	5	6,3	5,6	-0,7	0,003
	6	6,65	6,07	-0,58	0,002
	7	6,7	5,95	-0,75	0,000
	8	6,56	5,65	-0,91	0,000
	9	6,44	5,56	-0,88	0,000
Prontidão	10	5,47	5,47	0	1,000
	11	6,33	5,79	-0,54	0,013
	12	6,44	5,7	-0,74	0,000
	13	5,02	4,84	-0,18	0,557
Confiança	14	6,58	5,88	-0,7	0,001
	15	6,4	5,81	-0,59	0,002
	16	6,77	6,26	-0,51	0,003
	17	6,86	5,93	-0,93	0,000
Empatia	18	5,88	5,6	-0,28	0,194
	19	6,09	5,58	-0,51	0,023
	20	5,16	5,05	-0,11	0,667
	21	5,7	5,51	-0,19	0,389
	22	5,3	5,53	0,23	0,447

## Masculino

Dimensão	Expetativa (E)	Perceção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	5,81	4,78	-1,03	0,000
Fiabilidade	6,43	5,46	-0,97	0,000
Prontidão	5,56	5,2	-0,36	0,023
Confiança	6,57	5,76	-0,81	0,000
Empatia	5,7	4,92	-0,78	0,000

Dimensão	Questão	Expetativa (E)	Perceção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	1	6,23	4,65	-1,58	0,000
	2	5,61	3,94	-1,67	0,000
	3	6,03	5,58	-0,45	0,124
	4	5,39	4,97	-0,42	0,210
Fiabilidade	5	5,94	5,19	-0,75	0,042
	6	6,58	5,84	-0,74	0,005
	7	6,58	5,68	-0,9	0,001
	8	6,52	5,35	-1,17	0,000
	9	6,55	5,35	-1,2	0,000
Prontidão	10	5,58	5,42	-0,16	0,620
	11	6,32	5,48	-0,84	0,002
	12	6,13	5,58	-0,55	0,074
	13	4,23	4,32	0,09	0,797
Confiança	14	6,42	5,45	-0,97	0,002
	15	6,45	5,71	-0,74	0,007
	16	6,71	6,1	-0,61	0,001
	17	6,71	5,77	-0,94	0,000
Empatia	18	5,9	5,19	-0,71	0,013
	19	6,06	5,16	-0,9	0,001
	20	5,58	4,68	-0,9	0,002
	21	5,71	4,81	-0,9	0,002
	22	5,23	4,77	-0,46	0,260

## Escolaridade

### Ensino Básico

Dimensão	Expetativa (E)	Perceção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	6	5,44	-0,56	0,001
Fiabilidade	6,56	5,78	-0,78	0,000
Prontidão	6,1	5,53	-0,57	0,002
Confiança	6,86	6,13	-0,73	0,000
Empatia	6	5,29	-0,71	0,000

Dimensão	Questão	Expetativa (E)	Perceção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	1	6,11	5,22	-0,89	0,015
	2	5,56	4,89	-0,67	0,104
	3	6,5	6,17	-0,33	0,083
	4	5,83	5,5	-0,33	0,334
Fiabilidade	5	5,78	5,44	-0,34	0,437
	6	6,78	6,17	-0,61	0,026
	7	6,78	6,11	-0,67	0,041
	8	6,72	5,61	-1,11	0,012
	9	6,72	5,56	-1,16	0,010
Prontidão	10	5,83	5,83	0	1,000
	11	6,56	5,94	-0,62	0,071
	12	6,61	5,94	-0,67	0,046
	13	5,39	4,39	-1	0,030
Confiança	14	6,83	5,78	-1,05	0,010
	15	6,72	6,06	-0,66	0,030
	16	6,94	6,39	-0,55	0,033
	17	6,94	6,28	-0,66	0,010
Empatia	18	6	5,39	-0,61	0,072
	19	6,33	5,56	-0,77	0,019
	20	5,83	5,28	-0,55	0,070
	21	6,11	5,22	-0,89	0,023
	22	5,72	5	-0,72	0,075



## Ensino Secundário

Dimensão	Expetativa (E)	Perceção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	5,32	4,76	-0,56	0,007
Fiabilidade	6,27	5,62	-0,65	0,000
Prontidão	5,37	5,37	0	0,900
Confiança	6,39	5,85	-0,54	0,000
Empatia	5,19	5,1	-0,09	0,255

Dimensão	Questão	Expetativa (E)	Perceção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	1	5,42	4,73	-0,69	0,095
	2	4,85	3,88	-0,97	0,039
	3	5,88	5,65	-0,23	0,231
	4	5,12	4,77	-0,35	0,533
Fiabilidade	5	5,96	5,38	-0,58	0,083
	6	6,31	5,92	-0,39	0,164
	7	6,54	5,85	-0,69	0,005
	8	6,31	5,42	-0,89	0,002
	9	6,23	5,54	-0,69	0,008
Prontidão	10	5,19	5,27	0,08	0,726
	11	6	5,58	-0,42	0,102
	12	5,81	5,54	-0,27	0,380
	13	4,46	5,08	0,62	0,202
Confiança	14	6,27	5,73	-0,54	0,022
	15	6,27	5,69	-0,58	0,042
	16	6,46	6,12	-0,34	0,039
	17	6,58	5,85	-0,73	0,001
Empatia	18	5,5	5,27	-0,23	0,371
	19	5,77	5,23	-0,54	0,067
	20	5	4,65	-0,35	0,195
	21	5,12	5	-0,12	0,609
	22	4,58	5,35	0,77	0,135

## Ensino Superior

Dimensão	Expetativa (E)	Percepção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	5,8	4,92	-0,88	0,000
Fiabilidade	6,64	5,57	-1,07	0,000
Prontidão	5,78	5,22	-0,56	0,000
Confiança	6,67	5,77	-0,9	0,000
Empatia	5,85	5,31	-0,54	0,000

Dimensão	Questão	Expetativa (E)	Percepção (P)	(P-E)	Valor da prova
Tangibilidade	1	5,93	4,67	-1,26	0,001
	2	5,23	4,13	-1,1	0,004
	3	6,17	5,83	-0,34	0,286
	4	5,87	5,03	-0,84	0,012
Fiabilidade	5	6,53	5,47	-1,06	0,000
	6	6,8	5,9	-0,9	0,000
	7	6,67	5,67	-1	0,000
	8	6,63	5,47	-1,16	0,000
	9	6,57	5,37	-1,2	0,000
Prontidão	10	5,6	5,37	-0,23	0,646
	11	6,47	5,57	-0,9	0,002
	12	6,57	5,57	-1	0,000
	13	4,47	4,37	-0,1	0,645
Confiança	14	6,53	5,63	-0,9	0,003
	15	6,37	5,67	-0,7	0,005
	16	6,87	6,13	-0,74	0,001
	17	6,9	5,63	-1,27	0,000
Empatia	18	6,17	5,6	-0,57	0,112
	19	6,2	5,47	-0,73	0,021
	20	5,33	4,87	-0,46	0,089
	21	5,97	5,4	-0,57	0,046
	22	5,6	5,23	-0,37	0,438

## Anexo 4 – Resultados do teste de normalidade

Resultados do teste de normalidade para os casos onde este se aplicou.

### Idade

#### Jovens Adultos

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
E1.	,251	594	,000	,743	594	,000
P1.	,223	594	,000	,862	594	,000

a. Lilliefors Significance Correction

### Idosos

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
E1.	,319	198	,000	,622	198	,000
P1.	,220	198	,000	,850	198	,000

a. Lilliefors Significance Correction

### Escolaridade

#### Ensino Básico

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
E1.	,313	396	,000	,614	396	,000
P1.	,233	396	,000	,842	396	,000

a. Lilliefors Significance Correction

#### Ensino Secundário

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
E1.	,273	572	,000	,749	572	,000
P1.	,274	572	,000	,814	572	,000

a. Lilliefors Significance Correction

## Ensino Superior

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
E1.	,308	660	,000	,707	660	,000
P1.	,220	660	,000	,872	660	,000

a. Lilliefors Significance Correction

## Anexo 5 - Resultados do teste T-Student

Resultados do teste T-student para cada dimensão e questão, bem como pelos dados sociais em que se aplicou o teste T-Student.

### Análise Global Por dimensão

#### Paired Samples Test

	Paired Differences					T	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 E1. - P1.	,689	1,837	,107	,479	,899	6,455	296	,000
Pair 2 E5. - P5.	,849	1,379	,072	,708	,990	11,839	370	,000
Pair 3 E10. - P10.	,365	1,702	,099	,170	,560	3,688	296	,000
Pair 4 E14. - P14.	,736	1,232	,072	,596	,877	10,288	296	,000
Pair 5 E18. - P18.	,424	1,637	,085	,257	,592	4,987	370	,000

## Por questão

**Paired Samples Test**

		Paired Differences					t	Df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	E1 - P1	,973	1,759	,205	,565	1,381	4,757	74	,000
Pair 2	E2 - P2	,946	2,073	,241	,466	1,426	3,925	74	,000
Pair 3	E3 - P3	,297	1,628	,189	-,080	,674	1,571	74	,121
Pair 4	E4 - P4	,541	1,807	,210	,122	,959	2,573	74	,012
Pair 5	E5 - P5	,716	1,660	,193	,332	1,101	3,713	74	,000
Pair 6	E6 - P6	,649	1,254	,146	,358	,939	4,448	74	,000
Pair 7	E7 - P7	,811	1,213	,141	,530	1,092	5,752	74	,000
Pair 8	E8 - P8	1,054	1,281	,149	,757	1,351	7,078	74	,000
Pair 9	E9 - P9	1,014	1,429	,166	,683	1,344	6,103	74	,000
Pair 10	E10 - P10	,068	1,808	,210	-,351	,486	,321	74	,749
Pair 11	E11 - P11	,662	1,358	,158	,348	,977	4,196	74	,000
Pair 12	E12 - P12	,662	1,417	,165	,334	,990	4,020	74	,000
Pair 13	E13 - P13	,068	2,056	,239	-,409	,544	,283	74	,778
Pair 14	E14 - P14	,811	1,392	,162	,488	1,133	5,012	74	,000
Pair 15	E15 - P15	,649	1,265	,147	,356	,942	4,410	74	,000
Pair 16	E16 - P16	,554	,981	,114	,327	,781	4,857	74	,000
Pair 17	E17 - P17	,932	1,242	,144	,645	1,220	6,457	74	,000
Pair 18	E18 - P18	,459	1,435	,167	,127	,792	2,754	74	,007
Pair 19	E19 - P19	,676	1,406	,163	,350	1,001	4,135	74	,000
Pair 20	E20 - P20	,446	1,681	,195	,056	,835	2,282	74	,025
Pair 21	E21 - P21	,486	1,455	,169	,149	,824	2,877	74	,005
Pair 22	E22 - P22	,054	2,086	,243	-,429	,537	,223	74	,824

## Análise por dados sociais

### Por dimensão

#### Idade

##### Adultos

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 E1. - P1.	,796	1,968	,160	,481	1,111	4,988	152	,000
Pair 2 E5. - P5.	,679	1,284	,093	,495	,863	7,291	190	,000
Pair 3 E10. - P10.	,197	1,566	,127	-,054	,448	1,554	152	,122
Pair 4 E14. - P14.	,684	1,159	,094	,498	,870	7,278	152	,000
Pair 5 E18. - P18.	,300	1,593	,116	,072	,528	2,595	190	,010

#### Sexo

##### Masculino

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	Df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 E1. - P1	1,032	1,734	,156	,724	1,341	6,629	124	,000
Pair 2 E5. - P5.	,968	1,560	,125	,720	1,215	7,723	155	,000
Pair 3 E10. - P10.	,363	1,755	,158	,051	,675	2,303	124	,023
Pair 4 E14. - P14	,815	1,284	,115	,586	1,043	7,065	124	,000
Pair 5 E18. - P18.	,774	1,610	,129	,519	1,030	5,987	155	,000

## Feminino

### Paired Samples Test

		Paired Differences					t	Df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	E1. - P1.	,442	1,874	,143	,160	,724	3,093	172	,002
Pair 2	E5. - P5.	,763	1,228	,084	,598	,928	9,105	215	,000
Pair 3	E10. - P10.	,366	1,668	,127	,115	,617	2,879	172	,004
Pair 4	E14. - P14	,680	1,193	,091	,501	,860	7,477	172	,000
Pair 5	E18. - P18.	,172	1,613	,110	-,045	,389	1,565	215	,119



## Por questão

### Idade

#### Adultos

**Paired Samples Test**

	Paired Differences						t	Df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference					
				Lower	Upper				
Pair 1	E1. - P1.	1,184	1,998	,324	,527	1,841	3,654	38	,001
Pair 2	E2. - P2.	1,184	2,025	,328	,519	1,850	3,605	38	,001
Pair 3	E3. - P3.	,237	1,747	,283	-,337	,811	,836	38	,409
Pair 4	E4. - P4.	,579	1,995	,324	-,077	1,235	1,789	38	,082
Pair 5	E5. - P5.	,526	1,606	,261	-,002	1,054	2,020	38	,051
Pair 6	E6. - P6.	,500	1,033	,168	,160	,840	2,983	38	,005
Pair 7	E7. - P7.	,658	1,021	,166	,322	,993	3,973	38	,000
Pair 8	E8. - P8.	,895	1,158	,188	,514	1,275	4,765	38	,000
Pair 9	E9. - P9.	,816	1,504	,244	,321	1,310	3,343	38	,002
Pair 10	E10. - P10.	,053	1,643	,267	-,487	,593	,197	38	,845
Pair 11	E11. - P11.	,605	1,306	,212	,176	1,034	2,858	38	,007
Pair 12	E12. - P12.	,526	1,179	,191	,139	,914	2,751	38	,009
Pair 13	E13. - P13.	-,395	1,882	,305	-1,013	,224	-1,293	38	,204
Pair 14	E14. - P14.	,789	1,318	,214	,356	1,223	3,691	38	,001
Pair 15	E15. - P15.	,553	1,083	,176	,197	,909	3,146	38	,003
Pair 16	E16. - P16.	,474	1,033	,168	,134	,813	2,827	38	,008
Pair 17	E17. - P17.	,921	1,171	,190	,536	1,306	4,847	38	,000
Pair 18	E18. - P18.	,368	1,422	,231	-,099	,836	1,597	38	,119
Pair 19	E19. - P19.	,368	1,344	,218	-,073	,810	1,690	38	,099
Pair 20	E20. - P20.	,368	1,567	,254	-,147	,883	1,449	38	,156
Pair 21	E21. - P21.	,395	1,462	,237	-,086	,875	1,664	38	,104
Pair 22	E22. - P22.	,000	2,105	,342	-,692	,692	,000	38	1,000

## Sexo

### Masculino

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 E1. - P1	1,581	1,523	,273	1,022	2,139	5,780	31	,000
Pair 2 E2. - P2.	1,677	1,641	,295	1,076	2,279	5,692	31	,000
Pair 3 E3. - P3.	,452	1,588	,285	-,131	1,034	1,583	31	,124
Pair 4 E4. - P4.	,419	1,822	,327	-,249	1,088	1,282	31	,210
Pair 5 E5. - P5.	,742	1,949	,350	,027	1,457	2,120	31	,042
Pair 6 E6. - P6..	,742	1,365	,245	,241	1,243	3,025	31	,005
Pair 7 E7. - P7.	,903	1,399	,251	,390	1,416	3,595	31	,001
Pair 8 E8. - P8.	1,300	1,442	,263	,762	1,838	4,938	31	,000
Pair 9 E9. - P9.	1,194	1,600	,287	,607	1,781	4,152	31	,000
Pair 10 E10. - P10.	,161	1,791	,322	-,496	,818	,502	31	,620
Pair 11 E11. - P11.	,839	1,369	,246	,337	1,341	3,412	31	,002
Pair 12 E12. - P12.	,548	1,650	,296	-,057	1,154	1,850	31	,074
Pair 13 E13. - P13.	-,097	2,071	,372	-,857	,663	-,260	31	,797
Pair 14 E14. - P14	,968	1,581	,284	,388	1,548	3,409	31	,002
Pair 15 E15. - P15.	,742	1,413	,254	,223	1,260	2,923	31	,007
Pair 16 E16. - P16.	,613	,882	,158	,289	,937	3,868	31	,001
Pair 17 E17. - P17.	,935	1,181	,212	,502	1,369	4,409	31	,000
Pair 18 E18. - P18.	,710	1,488	,267	,164	1,255	2,656	31	,013
Pair 19 E19. - P19.	,903	1,375	,247	,399	1,408	3,658	31	,001
Pair 20 E20. - P20.	,903	1,469	,264	,365	1,442	3,424	31	,002
Pair 21 E21. - P21.	,903	1,446	,260	,373	1,434	3,478	31	,002
Pair 22 E22. - P22	,452	2,188	,393	-,351	1,254	1,149	31	,260

## Feminino

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	E1. - P1.	,535	1,804	,275	-,020	1,090	1,944	43	,059
Pair 2	E2. - P2.	,419	2,206	,336	-,260	1,098	1,244	43	,220
Pair 3	E3. - P3.	,186	1,666	,254	-,327	,699	,732	43	,468
Pair 4	E4. - P4.	,628	1,813	,276	,070	1,186	2,271	43	,028
Pair 5	E5. - P5.	,698	1,440	,220	,255	1,141	3,177	43	,003
Pair 6	E6. - P6.	,581	1,180	,180	,218	,944	3,231	43	,002
Pair 7	E7. - P7.	,744	1,071	,163	,415	1,074	4,556	43	,000
Pair 8	E8. - P8.	,907	1,151	,176	,553	1,261	5,168	43	,000
Pair 9	E9. - P9.	,884	1,295	,197	,485	1,282	4,475	43	,000
Pair 10	E10. - P10.	,000	1,839	,280	-,566	,566	,000	43	1,000
Pair 11	E11. - P11.	,535	1,351	,206	,119	,951	2,596	43	,013
Pair 12	E12. - P12.	,744	1,236	,189	,364	1,125	3,947	43	,000
Pair 13	E13. - P13.	,186	2,062	,314	-,448	,821	,592	43	,557
Pair 14	E14. - P14	,698	1,245	,190	,315	1,081	3,676	43	,001
Pair 15	E15. - P15.	,581	1,159	,177	,225	,938	3,288	43	,002
Pair 16	E16. - P16.	,512	1,055	,161	,187	,836	3,180	43	,003
Pair 17	E17. - P17.	,930	1,298	,198	,531	1,330	4,699	43	,000
Pair 18	E18. - P18.	,279	1,386	,211	-,147	,706	1,321	43	,194
Pair 19	E19. - P19.	,512	1,420	,217	,074	,949	2,362	43	,023
Pair 20	E20. - P20.	,116	1,762	,269	-,426	,659	,433	43	,667
Pair 21	E21. - P21.	,186	1,402	,214	-,245	,617	,870	43	,389
Pair 22	E22. - P22.	-,233	1,986	,303	-,844	,379	-,768	43	,447

## Anexo 6 - Resultados do teste Wilcoxon

Análise por dados sociais do serviço do BUCMSV para cada dimensão e questão onde se aplicou o teste Wilcoxon.

### Por dimensão

#### Idade

##### Jovens Adultos

	P1. - E1.	P5. - E5.	P10. - E10.	P14. - E14.	P18. - E18.
Z	-3,354 <sup>b</sup>	-7,073 <sup>b</sup>	-3,269 <sup>b</sup>	-5,627 <sup>b</sup>	-3,829 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001	,000	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

#### Idosos

##### Test Statistics<sup>a</sup>

	P1. - E1.	P5. - E5.	P10. - E10.	P14. - E14.	P18. - E18.
Z	-2,135 <sup>b</sup>	-3,641 <sup>b</sup>	-1,431 <sup>b</sup>	-3,216 <sup>b</sup>	-2,191 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	,033	,000	,153	,001	,028

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

#### Escolaridade

##### Ensino Básico

##### Test Statistics<sup>a</sup>

	P1. - E1.	P5. - E5.	P10. - E10.	P14. - E14.	P18. - E18.
Z	-3,323 <sup>b</sup>	-4,311 <sup>b</sup>	-3,126 <sup>b</sup>	-4,695 <sup>b</sup>	-4,261 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	,001	,000	,002	,000	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

## Ensino Secundário

Test Statistics<sup>a</sup>

	P1. - E1.	P5. - E5.	P10. - E10.	P14. - E14.	P18. - E18.
Z	-2,706 <sup>b</sup>	-5,174 <sup>b</sup>	-,125 <sup>b</sup>	-4,844 <sup>b</sup>	-1,137 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	,007	,000	,900	,000	,255

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

## Ensino Superior

Test Statistics<sup>a</sup>

	P1. - E1.	P5. - E5.	P10. - E10.	P14. - E14.	P18. - E18.
Z	-5,011 <sup>b</sup>	-8,166 <sup>b</sup>	-3,563 <sup>b</sup>	-6,425 <sup>b</sup>	-3,654 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

## Por questão

### Idade

#### Jovens Adultos

Test Statistics <sup>a</sup>		Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
	P1. - E1.	-2,303 <sup>b</sup>	,021
	P2. - E2.	-1,511 <sup>b</sup>	,131
	P3. - E3.	-,985 <sup>b</sup>	,325
	P4. - E4.	-1,713 <sup>b</sup>	,087
	P5. - E5.	-3,457 <sup>b</sup>	,001
	P6. - E6.	-2,503 <sup>b</sup>	,012
	P7. - E7.	-3,114 <sup>b</sup>	,002
	P8. - E8.	-3,334 <sup>b</sup>	,001
	P9. - E9.	-3,325 <sup>b</sup>	,001
	P10. - E10.	-,509 <sup>b</sup>	,611
	P11. - E11.	-2,370 <sup>b</sup>	,018
	P12. - E12.	-3,211 <sup>b</sup>	,001
	P13. - E13.	-,916 <sup>b</sup>	,360
	P14. - E14.	-2,677 <sup>b</sup>	,007
	P15. - E15.	-2,392 <sup>b</sup>	,017
	P16. - E16.	-3,082 <sup>b</sup>	,002
	P17. - E17.	-3,216 <sup>b</sup>	,001
	P18. - E18.	-1,786 <sup>b</sup>	,074
	P19. - E19.	-3,028 <sup>b</sup>	,002
	P20. - E20.	-1,348 <sup>b</sup>	,178
	P21. - E21.	-1,897 <sup>b</sup>	,058
P22. - E22.	-,643 <sup>b</sup>	,520	

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

## Idosos

Test Statistics <sup>a</sup>		Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
	P1. - E1.	-1,561 <sup>b</sup>	,119
	P2. - E2.	-1,552 <sup>b</sup>	,121
	P3. - E3.	-1,000 <sup>b</sup>	,317
	P4. - E4.	,000 <sup>c</sup>	1,000
	P5. - E5.	-,709 <sup>b</sup>	,478
	P6. - E6.	-1,841 <sup>b</sup>	,066
	P7. - E7.	-1,633 <sup>b</sup>	,102
	P8. - E8.	-2,214 <sup>b</sup>	,027
	P9. - E9.	-2,060 <sup>b</sup>	,026
	P10. - E10.	-,921 <sup>d</sup>	,357
	P11. - E11.	-1,512 <sup>b</sup>	,131
	P12. - E12.	,000 <sup>c</sup>	1,000
	P13. - E13.	-1,994 <sup>b</sup>	,046
	P14. - E14.	-1,300 <sup>b</sup>	,194
	P15. - E15.	-1,633 <sup>b</sup>	,102
	P16. - E16.	-1,890 <sup>b</sup>	,059
	P17. - E17.	-1,857 <sup>b</sup>	,063
	P18. - E18.	-1,222 <sup>b</sup>	,222
	P19. - E19.	-2,111 <sup>b</sup>	,035
	P20. - E20.	-2,041 <sup>b</sup>	,041
	P21. - E21.	-1,200 <sup>b</sup>	,230
	P22. - E22.	-,813 <sup>d</sup>	,416

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

c. The sum of negative ranks equals the sum of positive ranks.

d. Based on negative ranks.

# Escolaridade

## Ensino Básico

Test Statistics <sup>a</sup>		Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
	P1. - E1.	-2,433 <sup>b</sup>	,015
	P2. - E2.	-1,625 <sup>b</sup>	,104
	P3. - E3.	-1,732 <sup>b</sup>	,083
	P4. - E4.	-,966 <sup>b</sup>	,334
	P5. - E5.	-,777 <sup>b</sup>	,437
	P6. - E6.	-2,232 <sup>b</sup>	,026
	P7. - E7.	-2,047 <sup>b</sup>	,041
	P8. - E8.	-2,516 <sup>b</sup>	,012
	P9. - E9.	-2,573 <sup>b</sup>	,010
	P10. - E10.	,000 <sup>c</sup>	1,000
	P11. - E11.	-1,805 <sup>b</sup>	,071
	P12. - E12.	-1,997 <sup>b</sup>	,046
	P13. - E13.	-2,169 <sup>b</sup>	,030
	P14. - E14.	-2,565 <sup>b</sup>	,010
	P15. - E15.	-2,165 <sup>b</sup>	,030
	P16. - E16.	-2,126 <sup>b</sup>	,033
	P17. - E17.	-2,588 <sup>b</sup>	,010
	P18. - E18.	-1,801 <sup>b</sup>	,072
	P19. - E19.	-2,345 <sup>b</sup>	,019
	P20. - E20.	-1,812 <sup>b</sup>	,070
	P21. - E21.	-2,269 <sup>b</sup>	,023
	P22. - E22.	-1,781 <sup>b</sup>	,075

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

c. The sum of negative ranks equals the sum of positive ranks.



## Ensico Secundário

	Z	Asymp. Sig. (2- tailed)
P1. - E1.	-1,668 <sup>b</sup>	,095
P2. - E2.	-2,060 <sup>b</sup>	,039
P3. - E3.	-1,199 <sup>b</sup>	,231
P4. - E4.	-,624 <sup>b</sup>	,533
P5. - E5.	-1,732 <sup>b</sup>	,083
P6. - E6.	-1,393 <sup>b</sup>	,164
P7. - E7.	-2,801 <sup>b</sup>	,005
P8. - E8.	-3,108 <sup>b</sup>	,002
P9. - E9.	-2,672 <sup>b</sup>	,008
P10. - E10.	-,351 <sup>c</sup>	,726
P11. - E11.	-1,637 <sup>b</sup>	,102
P12. - E12.	-,878 <sup>b</sup>	,380
P13. - E13.	-1,276 <sup>c</sup>	,202
P14. - E14.	-2,294 <sup>b</sup>	,022
P15. - E15.	-2,038 <sup>b</sup>	,042
P16. - E16.	-2,066 <sup>b</sup>	,039
P17. - E17.	-3,307 <sup>b</sup>	,001
P18. - E18.	-,894 <sup>b</sup>	,371
P19. - E19.	-1,833 <sup>b</sup>	,067
P20. - E20.	-1,297 <sup>b</sup>	,195
P21. - E21.	-,511 <sup>b</sup>	,609
P22. - E22.	-1,495 <sup>c</sup>	,135

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

c. Based on negative ranks.

## Ensino Superior

Test Statistics <sup>a</sup>		Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
	P1. - E1.	-3,332 <sup>b</sup>	,001
	P2. - E2.	-2,876 <sup>b</sup>	,004
	P3. - E3.	-1,068 <sup>b</sup>	,286
	P4. - E4.	-2,503 <sup>b</sup>	,012
	P5. - E5.	-3,784 <sup>b</sup>	,000
	P6. - E6.	-3,514 <sup>b</sup>	,000
	P7. - E7.	-3,567 <sup>b</sup>	,000
	P8. - E8.	-3,880 <sup>b</sup>	,000
	P9. - E9.	-3,546 <sup>b</sup>	,000
	P10. - E10.	-,460 <sup>b</sup>	,646
	P11. - E11.	-3,032 <sup>b</sup>	,002
	P12. - E12.	-3,528 <sup>b</sup>	,000
	P13. - E13.	-,460 <sup>b</sup>	,645
	P14. - E14.	-3,022 <sup>b</sup>	,003
	P15. - E15.	-2,803 <sup>b</sup>	,005
	P16. - E16.	-3,209 <sup>b</sup>	,001
	P17. - E17.	-3,782 <sup>b</sup>	,000
	P18. - E18.	-1,589 <sup>b</sup>	,112
	P19. - E19.	-2,316 <sup>b</sup>	,021
	P20. - E20.	-1,703 <sup>b</sup>	,089
	P21. - E21.	-1,999 <sup>b</sup>	,046
P22. - E22.	-,776 <sup>b</sup>	,438	

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.