

# The Quality in Public Service Delivery in Angola: a perception of users in Luanda's SIAC

## A Qualidade na Prestação dos Serviços Públicos em Angola: a perceção dos usuários da rede SIAC de Luanda

Pedro António Munzemba, University Lueji A'Nkonde, Angola  
Joaquim Filipe Araújo, University of Minho, Portugal

**Resumo**—A qualidade da prestação dos serviços públicos é um tema presente na agenda dos governos. A criação do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão (SIAC), em Angola, procurou introduzir uma nova forma de prestação de serviços públicos, na qual a qualidade foi uma preocupação do Executivo em prol duma administração mais eficiente e efetiva. O objetivo deste artigo é analisar a perceção que os cidadãos têm sobre a qualidade dos serviços prestados nos SIAC's, de modo a inferir o grau de satisfação dos mesmos, assim como verificar se as dimensões da qualidade têm sido percebidas pelos usuários como devidamente atendidas. A pesquisa foi realizada por meio da aplicação de um inquérito por questionário junto de uma amostra representativa dos usuários deste serviço, em Luanda, utilizando a escala SERVQUAL. A análise empírica do estudo validou todas as cinco hipóteses apresentadas, demonstrando que a dimensão empatia é o preditor mais forte para a satisfação, enquanto, o preditor com menos contributo é a dimensão tangibilidade. Os resultados obtidos indicam que, os SIAC's contribuíram para o aumento da perceção da qualidade dos serviços públicos, o que denota que a modernização administrativa implementada pelo Programa de Reforma Administrativa (PREA), relativamente ao SIAC, está a produzir os efeitos desejados em termos de prestação de serviços. Por fim, o presente estudo tem particular relevância para a literatura da qualidade dos serviços públicos, na medida que amplia o alcance de utilização da escala SERVQUAL para o sector público angolano.

**Palavras-Chave**—Qualidade; Perceção da qualidade; Satisfação; Serviços públicos; Usuários.

**Abstract**—The quality of public service delivery is an issue on the government's agenda. The creation of the Integrated Citizen Service (SIAC) in Angola intended to introduce a new form of public service provision, in which quality was a concern of the Executive in order to induce a more efficient and effective administration. The purpose of this paper is to analyze the perception that citizens have about the quality of services provided in SIAC's, in order to infer their degree of satisfaction, as well as to verify whether the dimensions of quality have been perceived by users as properly attended. The study was carried out through the application of a survey with a representative sample of users of this service, in Luanda, using the SERVQUAL scale. The empirical analysis validated all five hypotheses presented, demonstrating that the empathy dimension is the strongest predictor for satisfaction, while the predictor with the least contribution is the tangible dimension. The results obtained show that the SIAC's contributed to increase the perception of the quality of public services, which indicates that the administrative modernization implemented by the Administrative Reform Program (PREA) is producing the desired effects in terms of service delivery. Finally, this study is relevant to the literature on the quality of public services, as it expands the scope of use of the SERVQUAL scale to the Angolan public sector.

**Keywords**—Quality; Perception of the quality; Satisfaction; Public services; Users.

**Submitted**—17-01-2021. **Accepted**—03-05-2021.



## 1 Introdução

O AVANÇO da democracia e da globalização económica e, conseqüentemente, o aumento da demanda por serviços públicos prestados com maior qualidade, têm exigido dos governos a introdução constante de reformas na organização e no funcionamento da Administração Pública.

Este impulso reformador na modernização da Administração Pública também está presente em Angola, país que tem sido objeto de grandes reformas iniciadas desde 2002. Tais reformas, devem-se às razões administrativas, ligada a ineficiência dos modelos burocráticos, razões económicas, associadas aos ganhos de eficiência, eficácia e produtividade, bem como, a razões sociais, ligadas às demandas dos cidadãos por serviços públicos prestados com qualidade e que atendam efetivamente às suas aspirações de satisfação (Araújo 2001). É assim, que é criado em 2007, o SIAC (Serviços Integrado de Atendimento ao Cidadão) por Decreto n.º 22/07 de 02 de Maio, com o objetivo de introduzir celeridade e eficiência na prestação dos serviços públicos.

A principal justificativa para a realização deste estudo, decorre da necessidade de analisar se este serviço tem respondido às expectativas dos cidadãos, em particular, analisar em que medida os SIAC's contribuíram para a perceção da qualidade dos serviços públicos. Para o efeito, foi formulada a seguinte pergunta de investigação: *Qual a perceção de satisfação dos usuários em relação à qualidade dos serviços do SIAC?* O objetivo é analisar como os cidadãos percecionam e avaliam a qualidade dos serviços prestados pelo SIAC a nível da rede de Luanda, de modo a inferir o grau de satisfação dos mesmos, assim como, verificar se as dimensões da qualidade têm sido percebidas pelos usuários como devidamente atendidas. Tal propósito, como já subjacente, será alcançado por meio da medição da perceção de qualidade dos usuários que, na opinião de alguns autores, cons-

titui «a regra de ouro» para se avaliar a qualidade dos serviços de uma organização (Parasuraman, Zeithaml e Berry 1985).

A literatura existente identifica (i) o modelo de Grönroos (1982; 1984), também conhecido por modelo nórdico ou europeu (Pinho, Macedo e Monteiro 2007), que entende a qualidade dos serviços, de modo como é percebida pelo cliente e (ii) o modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988), também conhecido por modelo americano (Pinho, Macedo e Monteiro 2007), que define a qualidade não apenas em termos de resultado dos serviços, mas também, envolve avaliações do próprio processo de prestação dos serviços, assumindo com isso, uma abordagem essencialmente funcional (Kakouris e Meliou 2011), como os mais conhecidos e mais citados em termos de avaliação da qualidade dos serviços (Kakouris e Meliou 2011; Pinho, Macedo e Monteiro 2007; Smith, Smith e Clarke 2007). Assim, para este estudo, foi elaborado um questionário baseado na escala SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), o qual foi utilizado para a recolha de dados junto de uma amostra representativa dos usuários da rede SIAC em Luanda.

No entender de Ghobadian, Speller e Jones (1994), os modelos conceptuais de avaliação/medição da qualidade dos serviços são úteis pelos seguintes motivos: (i) fornecem uma visão geral dos fatores que afetam a qualidade na organização; (ii) facilitam a compreensão; (iii) ajudam a esclarecer como as deficiências de qualidade se desenvolvem e (iv) podem fornecer uma estrutura para o lançamento de programas de melhoria da qualidade. Deste modo, medir a perceção de qualidade dos usuários dos serviços, pode ajudar as organizações a detetarem os seus pontos fortes e fracos, assim como a direcionar eficientemente os esforços organizacionais para a melhoria da qualidade dos serviços.

Tendo em atenção os objetivos enunciados o artigo apresenta a seguinte estrutura. A primeira parte enquadra o tema da qualidade nos serviços públicos, assim como o propósito e problema de investigação. Além disso, apresenta ainda, as hipóteses orientadoras do estudo, a fundamentação e articulação dos conceitos de qualidade e satisfação. Na segunda parte, segue-se a abordagem metodológica cujo escopo teórico justifica as esco-

- 
- **Joaquim Filipe Araújo**, Full Professor of Public Administration at University of Minho, and integrated member of the Research Center in Political Science. **Pedro António Munzumba**, Professor at Law School, University Lueji A'Nkonde  
E-mail: [jfilipe@eeg.uminho.pt](mailto:jfilipe@eeg.uminho.pt) and [pedromunzumba@gmail.com](mailto:pedromunzumba@gmail.com)

lhas metodológicas e o método científico adotado na investigação. Na terceira e última parte, são enunciados os resultados do estudo.

## 2 Qualidade nos Serviços Públicos

As organizações públicas têm como principal objetivo proporcionar serviços e benefícios sociais (Agus, Barker e Kandampully 2007), por meio de processos que sejam responsáveis, consistentes e tão justos quanto possível, para atender às necessidades públicas (Donnelly 1999). Assim, a qualidade dos serviços e a satisfação dos cidadãos têm sido reconhecidas, como um imperativo estratégico crítico para reinventar o setor público (Rhee e Rha 2009).

Na opinião de alguns autores, o conceito de qualidade na Administração Pública observou um processo de evolução diferente que, embora tenha ido buscar muito dos seus princípios à gestão privada, consegue moldá-las e adequá-la aos propósitos das organizações públicas (Rocha 2006; Löffler 2001). Deste modo, tem-se (i) qualidade no sentido do respeito por normas e procedimentos (Carapeto e Fonseca 2014; Löffler 2001); (ii) qualidade no sentido de eficácia, isto é, no domínio das competências técnicas (Carapeto e Fonseca 2014); e, (iii) qualidade no sentido de satisfação dos cidadãos - graças a influência da Nova Gestão Pública (NGP) e da assimilação da noção de *Total Quality Management* (TQM) (Carapeto e Fonseca 2014). Trata-se, de um conceito importante para o setor público com múltiplas vantagens para o seu funcionamento (Smith, Smith e Clarke 2007), na medida que tem influenciado de forma positiva, a relação do Estado com os cidadãos nas sociedades modernas (Domingues 2004).

No entanto, ainda persistem dificuldades na introdução da qualidade nos serviços públicos, devido «às diferenças culturais e sentimentos dos colaboradores quanto à propriedade dos bens e serviços que se produzem» (Silvestre 2010, 197), a responsabilidade das organizações «perante os cidadãos enquanto acionistas do Estado» (Carapeto e Fonseca 2014), a multiplicidade de motivações e objetivos das organizações públicas (Buckley 2003), a dificuldade na mensuração de resultados (Agus, Barker e Kandampully 2007), aos tomadores de decisão cujos objetivos podem significar um

*trade-off* entre a qualidade dos serviços e outras prioridades aceitáveis (Wisniewski 1996), assim como a existência de valores muito específicos ao setor público, e que se devem articular com a qualidade, como são os casos da legalidade, igualdade, equidade, universalidade, ubiquidade, proporcionalidade e da discriminação positiva (Carapeto e Fonseca 2014; Domingues 2004).

### 2.1. Qualidade e Satisfação dos Cidadãos

A satisfação pode ser tida como uma resposta cognitiva, decorrente do processo de avaliação da organização e que, geralmente, procede a qualidade (Carvalho e Brito 2012; Kang e James 2004). Ashraf, Ilyas, Imtiaz e Ahmad (2018) consideram a satisfação como uma situação subjetiva na qual o serviço oferecido atende ou excede as expectativas dos usuários. Por exemplo, para Zeithaml e Bitner (2003) a satisfação do consumidor é influenciada pelo conjunto de atributos que o serviço oferece, representado pelas cinco dimensões da qualidade, nomeadamente, a tangibilidade, a confiabilidade, a capacidade de resposta, a garantia e a empatia. Assim, pode-se afirmar que a satisfação é uma consequência da qualidade dos serviços prestados pela organização (Hapsari, Clemes e Dean 2016).

Mais recentemente, Miranda, Tavares e Queiró (2018) argumentaram que o modelo SERVQUAL atesta a existência de uma relação entre a qualidade dos serviços e a satisfação do cliente. No entanto, apesar da qualidade dos serviços ser apontado como um elemento fundamental para a satisfação dos usuários dos serviços quer sejam públicos ou privados, ainda existem questões não consensuais que têm que ver com a diferença entre os dois constructos (cf. Carvalho e Brito 2012). A qualidade dos serviços é um elemento que se processa a nível cognitivo dos clientes, enquanto a satisfação integra simultaneamente elementos cognitivos e afetivos (Pinho, Macedo e Monteiro 2007).

Portanto, a qualidade percebida, que se traduz naquilo que os usuários pensam sobre a qualidade dos serviços que recebem, tem sido considerada o antecedente da satisfação nos serviços (Miranda, Tavares e Queiró 2018). Havendo, por isso, uma relação intercambiável entre os dois conceitos (Ali e Raza 2015), que é evidente tanto pela positiva

quanto pela negativa (Hussain, Nasser e Hussain 2015).

### 3 Modelo Teórico e Desenvolvimento de Hipóteses

A qualidade dos serviços é um conceito de julgamento baseado em múltiplas dimensões, determinado por valores, percepções ou atitudes dos clientes (Taner e Antony 2006). Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), a qualidade dos serviços é o resultado da comparação entre o serviço esperado (expectativas do cliente), das experiências decorrentes do consumo de serviços anteriores, bem como da publicidade dos respectivos serviços (Hussain, Nasser e Hussain 2015) e o serviço percebido ou recebido (percepções do cliente) (Fragoso e Espinoza 2017).

A maioria das definições da qualidade dos serviços se enquadra na categoria liderada pelo cliente (Gowan, Seymour, Ibarreche e Lackey (2001). Assim, satisfazer ou exceder continuamente as demandas do cliente, constitui-se num elemento crucial da qualidade dos serviços, cujo principal instrumento de medição têm sido as escalas propostas no modelo SERVQUAL (Paul, Mittal e Srivastav 2016).

Os estudos de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988) mostraram que independentemente do tipo de serviço, os clientes usam basicamente critérios semelhantes para avaliar a qualidade dos serviços (Pansiri e Mmereki 2010). Com isso, propuseram o modelo SERVQUAL, na qual identificaram cinco dimensões específicas da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, garantia e empatia.

A tangibilidade refere-se à evidência física do serviço, mormente, as condições das instalações físicas, equipamentos, apresentação do pessoal e materiais de comunicação (Parasuraman, Zeithaml e Berry 1988). Esta dimensão é deves importante, porque os cidadãos querem estar confortáveis com a sua experiência como usuários dos serviços públicos (Pansiri e Mmereki 2010). Assim, o ambiente físico circundante pode ser importante na avaliação dos cidadãos sobre a prestação dos serviços, por serem vistos como sinais de qualidade (Pinho, Macedo e Monteiro 2007; Ghobadian, Speller e Jones 1994), e que

pode influenciar a satisfação dos cidadãos em relação ao desempenho da organização (Gong e Yi 2018). O estudo desenvolvido por Ilhaamie (2010) revela a importância da tangibilidade, e o coloca como a dimensão mais importante no processo de prestação dos serviços. Em consonância com isso, a seguinte hipótese é proposta:

**H.1:** A tangibilidade influencia positivamente a percepção de satisfação dos cidadãos, usuários do SIAC.

A confiabilidade, se traduz na capacidade dos empregados em prestarem os serviços de forma precisa e eficiente, por meio de um desempenho consistente, isento de não conformidade, no qual o usuário pode confiar (Hussain, Nasser e Hussain 2015). Assume-se que nada perturba mais os usuários dos serviços públicos do que uma promessa feita, mas não cumprida (Pansiri e Mmereki 2010). Diversos estudos apontam a confiabilidade como a dimensão mais importante para os clientes, e que a melhoria da qualidade dos serviços e a maior satisfação dos clientes seria alcançada através de uma melhor confiabilidade dos serviços (cf. Kakouris e Meliou 2011; Wisniewski 2001; Parasuraman, Zeithaml e Berry 1985). Além disso, a atual dinâmica das sociedades modernas já não se compadece com serviços públicos que tenham procedimentos morosos, que só dificultam a vida dos cidadãos que esperam da Administração Pública uma atuação que resolva, por via de mecanismos simples, os seus problemas. Desse modo, melhorar a capacidade de resposta dos serviços, passa pela adoção de processos de atuação que sejam céleres e ao mesmo tempo qualitativos (Neves 2002). Os estudos desenvolvidos por Ramseook-Munhurrin, Lukea-Bhiwajee, Naidoo (2010) e por Gowan, Seymour, Ibarreche e Lackey (2001), demonstram que executar e exibir as qualidades de responsividade são consideradas importantes pelos cidadãos. Nesse sentido, supõe-se que:

**H.2:** A confiabilidade influencia positivamente a percepção de satisfação dos cidadãos, usuários do SIAC.

**H.3:** A capacidade de resposta influencia po-

sitivamente a percepção de satisfação dos cidadãos, usuários do SIAC.

As organizações públicas devem estar permanentemente disponíveis para atender com um serviço de qualidade os cidadãos que a eles recorrem. A garantia que se consubstancia no conhecimento, atenção e capacidade demonstradas para inspirar credibilidade, segurança e confiança (Hussain, Nasser e Hussain 2015; Curry 1999), requer uma atitude consistentemente cortês, engenhosa e conhecedora dos vários aspetos do respetivo serviço, que permita responder satisfatoriamente às perguntas dos usuários dos serviços públicos (Pansiri e Mmereki 2010). Assim, com a observação da dimensão garantia é expetável que haja uma influência significativa na satisfação dos cidadãos em relação aos serviços públicos, levando com isto, a seguinte hipótese:

**H.4:** A garantia influencia positivamente a percepção de satisfação dos cidadãos, usuários do SIAC.

Por último, a empatia, relacionada à atenção, acessibilidade, comunicação e compreensão na relação entre os clientes e os colaboradores de determinada organização (Donnelly, Kerr, Rimmer e Shiu 2006). Os cidadãos não se sentirão só à vontade quando os empregados dos serviços públicos entendem as suas necessidades específicas, mas também, se sentirão confortáveis por receberem atenção individualizada e por sentirem que os empregados têm em conta o melhor interesse deles (Pansiri e Mmereki 2010). Pelo que, de acordo com Chatzoglou, Chatzoudes, Vraimaki e Diamantidis (2013), a empatia demonstrada pelo empregado de uma organização, desperta emoções positivas e com isso, gera percepções mais favoráveis de qualidade dos serviços e de satisfação entre os cidadãos (Gong e Yi 2018). Neste sentido, a última hipótese é formada:

**H.5:** A empatia influencia positivamente a percepção de satisfação dos cidadãos, usuários do SIAC.

## 4 Os Serviços Integrados de Atendimento ao Cidadão (SIAC)

Em Angola, a Administração Pública, está a passar por um processo de reforma de modo a adequá-la às mudanças regulatórias, económicas, tecnológicas e sociais que se observam com o processo de modernização em curso. Nesse sentido, o governo angolano, iniciou um processo de mudança cuja finalidade é, por um lado, transformar a Administração Pública numa organização funcional, mais eficiente e eficaz, e por outro lado, melhorar a acessibilidade dos cidadãos, tornando mais fácil recorrer aos serviços públicos, focando na prestação de serviços públicos de alta qualidade, de modo a satisfazer os cidadãos (MAPTESS 2017).

No entanto, este processo de reformas em curso, que se revela contínuo dado as disfuncionalidades ainda prevalentes no domínio da organização e funcionamento da Administração Pública em Angola, é necessário devido aos efeitos negativos - falta de eficiência na gestão, devido ao excessivo controlo político; tolerância face às más práticas, devido ao compadrio, partidarismo e nepotismo; falta de lealdade e engajamento dos funcionários; elevados níveis de absentismo; falta de responsabilidade e responsabilização das chefias, aliadas ao fraco domínio técnico das funções que desempenham, entre outros - produzidos pelo modelo anterior, e que contribuíram para a manutenção de uma Administração Pública centralizada e burocrática, com controlo direto das atividades das organizações públicas.

O paradigma anterior de organização e funcionamento da Administração Pública Angolana (1975-1991) era do tipo hierárquico e patrimonialista, marcado pelo predomínio e reforço da Administração Central sobre os demais órgãos da Administração do Estado, sendo, portanto, excessivamente formal, centralizador e burocrático. Importa salientar que, tal modelo era, por um lado, consequência da herança colonial, sobretudo, do período em que vigorou o Estado Novo em Portugal (1926-1974), e por outro lado, «[...] refletia o caráter de orientação política do Estado e os condicionalismos e efeitos da guerra que assolava o país» (MAPTESS 2017, 16).

O atual paradigma de organização e funcionamento da Administração Pública Angolana

estabelece o modelo gestor - NGP, como o ideal para a prestação dos serviços públicos (MAPTESS 2017). Este modelo que é adotado na sequência das reformas que têm sido implementadas para a modernização na prestação dos serviços públicos, preconiza um conjunto de medidas assentes na desburocratização, descentralização e qualidade dos serviços.

À análise do PREA nos leva a depreender que, o atual paradigma da Administração Pública Angolana tem como princípios basilares a eficácia, eficiência e qualidade na organização e prestação dos serviços públicos através do sentido pragmático e de resultados no trabalho administrativo, assim como na simplificação e aligeiramento dos circuitos e mecanismos da Administração Pública, em especial dos órgãos e serviços ligados à esfera económica e social, de forma a melhorar a imagem do Estado (MAPTESS 2017, 17).

Desse modo, para atender às novas demandas dos cidadãos, o governo angolano vem desenvolvendo «novas maneiras de fornecer serviços públicos dentro de uma lógica multicanal» (Carvalho e Brito 2012, 451), de onde se destacam os SIAC's, cujo objetivo é aumentar a velocidade de resposta, simplificar procedimentos e, acima de tudo, melhorar a qualidade de prestação dos serviços públicos (MAPTESS 2017). Os SIAC's, surgem inspirados nos modelos brasileiro (Serviço de Atendimento ao Cidadão - *Poupatempo*) e português (*Loja do cidadão*). Foram projetados com a intenção de acabar com a tradicional prestação lenta e burocrática de serviços públicos, seguindo uma lógica de concentração, acessibilidade, simplificação e rapidez de resposta (Carvalho e Brito 2012). Com isso, os SIAC's buscam reduzir o nível de burocracia do governo, melhorar a eficiência na prestação dos serviços públicos, bem como, melhorar a relação entre a Administração Pública e o cidadão, conforme explanado no Decreto n.º 22/07 de 02 de Maio, sobre o Estatuto Orgânico do SIAC.

De acordo com o Decreto n.º 22/07 de 02 de Maio, o SIAC «é um serviço público da administração indireta do Estado, integrado por unidades desconcentradas do setor público administrativo e do setor empresarial público e privado».

O SIAC é uma instituição que presta diversos serviços públicos, ligadas à várias entidades mi-

nisteriais, que têm grande importância para o dia-a-dia dos cidadãos e, conseqüentemente, estão em grande demanda. Os SIAC's «[...] são unidades geograficamente dispersas, funcionais e operacionais [...]» (Araújo 2001, 921), que transformam todo o cidadão que precisa interagir com os serviços públicos é um usuário em potencial da rede SIAC. Por conseguinte, o grupo-alvo inclui praticamente todas as pessoas que vivem nas áreas e nas zonas adjacentes onde se encontra uma dependência da rede SIAC.

A estrutura do SIAC apresenta três unidades básicas: Unidade dos Serviços Públicos (USP), Unidade dos Serviços Empresariais Públicos e Privados (UEMP) e Unidade de Intermediação de Mão-de-Obra (UIMO). Essas unidades, integram, atualmente 12 instituições públicas, que oferecem mais de 90 serviços ao cidadão com base nos princípios de transparência, funcionalidade e humanização no atendimento.

A atuação dos SIAC's engloba os seguintes valores: (i) foco na relação com o cidadão, procurando a sua satisfação plena; (ii) criar e manter uma relação de proximidade com o cidadão, praticando e promovendo a legalidade, probidade, lealdade, isenção, transparência, imparcialidade, responsabilidade e cortesia; e (iii) foco na competência profissional, promovendo a inovação e a modernização dos serviços e das tecnologias de informação.<sup>1</sup>

A escolha da rede SIAC de Luanda, como estudo de caso, foi baseada em três razões principais: em primeiro lugar, porque, apesar da sua crescente importância no quotidiano das populações urbanas, ainda existem poucas pesquisas sobre esse canal de atendimento público (Carvalho e Brito 2012). Em segundo lugar, porque conforme já referenciado, concentra no seu espaço diversos serviços públicos, o que a partida, coloca à instituição desafios acrescidos na satisfação dos usuários. Por último, porque é uma abordagem inovadora que, no contexto de Angola, combina administração pública tradicional e governo eletrônico (Carvalho e Brito 2012).

1. Retirado do *site* do SIAC em <http://www.siac.gv.ao/pt/siac/em-destaque/noticias/primeiro-siac-inaugurado-10-anos>. Acesso em: 12 out. 2018.

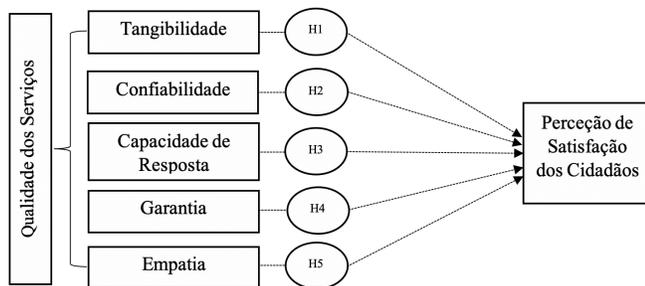
## 5 Modelo Conceptual

A revisão de literatura foi elaborada com vista a apresentar um quadro teórico sobre a percepção da qualidade nos serviços públicos. Assim como, demonstrar a relação entre qualidade e satisfação. Nesse sentido, o modelo conceptual ora proposto (ver figura), é baseado na influência das dimensões da qualidade dos serviços na percepção de satisfação dos cidadãos.

Assim, a qualidade dos serviços é retratada como um produto de dimensões dos serviços formada por comportamentos relacionados aos empregados e práticas organizacionais que, juntas, têm a capacidade de influenciar a satisfação do cliente (Gong e Yi 2018; Agus, Barker, Kandampully 2007).

A figura que se segue fornece um modelo conceptual de qualidade dos serviços e ilustra os relacionamentos hipotéticos entre as principais construções.

**Figura Nº 1:** Modelo Conceptual



Fonte: *Elaboração Própria*

O modelo conceptual ora apresentado, baseia-se num conceito de qualidade dos serviços que já foi estudado por diversos autores. Neste sentido, o objetivo deste estudo é, portanto, testar o conceito de qualidade percebida dentro do contexto do setor público angolano. Para fins de avaliação do modelo conceptual, é importante notar que o mesmo se foca apenas na mensuração das percepções de qualidade das dimensões da qualidade presentes na escala SERVQUAL, e na influência dos mesmos na percepção de satisfação dos cidadãos, usuários do SIAC. Pelo que, não se trata de um estudo que pretende medir a diferença entre expectativas e percepções.

## 6 Metodologia

### 6.1. Métodos Aplicados

O presente estudo, baseia-se no método de amostragem não probabilística, caracterizada pela amostragem por conveniência ou acidental, por ter-se extraído a amostra a partir de indivíduos que se encontravam em cada uma das 4 unidades do SIAC na altura da aplicação dos questionários (Coutinho 2018; Fortin, Côté e Filion 2009). Este tipo de amostragem permite ao investigador escolher de forma arbitrária ou consciente que indivíduos incluir no estudo, uma vez que estes «estão no local certo e no momento certo» (Fortin, Côté e Filion 2009, 321). Para o efeito, adotou-se uma estratégia de abordagem direta aos diversos cidadãos que se encontravam num determinado estabelecimento do SIAC, sobretudo, na USP, onde eram inqueridos, primeiro, sobre a sua disponibilidade em participar do referido estudo, seguido de uma breve explicação sobre a natureza do mesmo. Só então, posteriormente, lhes era entregue o questionário, seguido de uma explicação de como preencher o referido documento.

Structural adjustment programs could have played an important part in the democratization process, though. The emphasis put on the private sector was an important tool to counter-weight the state, which was crucial to dismantle the loot seeking system mentioned above. Instead, it contributed mainly to empty the positive role of the state and for the private sector to call upon him the responsibility of curtailing human rights (Mazur 2004, 67). At last, the fact that these programs have been presented to African countries as the only alternative to conciliate financial orthodoxy and development did not leave, one must admit, much room for democratic debate.

### 6.2. Recolha e Tratamento dos Dados

Tendo em conta o enquadramento feito e após o levantamento de hipóteses e a determinação das respetivas variáveis, foi designado o questionário como método de recolha dos dados.

Para o efeito, elaborou-se um questionário formado por duas partes, sendo que na primeira parte, pretende-se recolher dados demográficos (sexo, estado civil, idade, situação profissional, habilitações literárias e a localização do SIAC

em que veio solicitar determinado serviço). A segunda parte é composta pelos itens da escala SERVQUAL, utilizadas para medir a percepção que os cidadãos têm quanto à qualidade dos serviços prestados pela rede SIAC em Luanda. A escala da satisfação é medida por itens retirados dos trabalhos de Ravichandran, Mani, Kumar e Prabhakaran (2010).

A estrutura do questionário comporta seis dimensões, cujos itens originais foram ligeiramente modificados para atenderem as especificidades da realidade em estudo. (1) Tangibilidade, oito itens; (2) Confiabilidade, cinco itens; (3) Capacidade de resposta, quatro itens; (4) Garantia, cinco itens; (5) Empatia, cinco itens e, finalmente; (6) Satisfação, dois itens. Para efeito de análise das respostas, foi utilizada uma escala de Likert de 7 pontos, onde é pedido aos respondentes que indiquem o seu grau de concordância com as afirmações expostas, variando de «discordo totalmente» (1) a «concordo totalmente» (7).

O questionário foi testado três vezes para assegurar que a redação, o formato, o comprimento, a sequência das declarações e o alcance das escalas (5 pontos *vs.* 7 pontos) fossem apropriados. Em cada pré-teste, o *feedback* obtido foi fundamental para refinar a qualidade das medidas. Além disso, a utilização do pré-teste permitiu observar a adequação das perguntas com as escalas das respostas (Hill e Hill 2016), com o objetivo de proceder-se a correção de erros que pudessem enviesar os resultados do estudo e, conseqüentemente, à sua reconceptualização (Royer e Zarlowski 2001).

O questionário foi aplicado de forma anónima e confidencial, tendo sido devidamente acautelada essa mesma informação aos respondentes, realçando ainda que os dados recolhidos seriam tratados de forma agregada. Para garantir a confidencialidade do questionário e eliminar o risco do investigador influenciar as respostas dos respondentes, os questionários não foram aplicados pelo mesmo, foram antes, aplicados por duas outras pessoas que foram devidamente treinadas para o efeito.

Para a exequibilidade do presente estudo, considerou-se como população, os cidadãos que se dirigiram numa das unidades da rede SIAC de Luanda, nos dias da aplicação dos questionários, que foram previamente definidos pela direção do

SIAC. Por outro lado, não se procurou obter um número proporcional de inquiridos/amostra igual nas 4 unidades do SIAC em Luanda.<sup>2</sup>

### 6.2.1. Operacionalização dos Conceitos

A operacionalização dos conceitos foi feita com base na diversa literatura existente sobre a temática. Pelo que, os dados ora apresentados, correspondem a instrumentos fiáveis e válidos.

#### Variável Qualidade dos Serviços

De acordo com a literatura, em situações específicas, pode ser necessário excluir ou modificar alguns itens ou dimensões do SERVQUAL ou até mesmo introduzir novas (Badri, Abdulla e Al-Madani 2005; Carman 1990). Deste modo, o conceito de qualidade dos serviços foi operacionalizado adotando uma escala adaptada do instrumento SERVQUAL, composto por 27 itens, ou seja, 22 itens originais redigidos com algumas modificações e mais 5 acrescentados de acordo a realidade em estudo, utilizadas para medir a percepção de satisfação dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo SIAC, conforme o quadro 1.

**Quadro Nº 1:** Itens Associados ao Conceito de Qualidade de Serviço

Dimensões da Qualidade	N.º	Itens do Conceito da Qualidade do Serviço
Tangibilidade	1	As instalações físicas do SIAC são visualmente atrativas.
	2	O SIAC tem equipamentos modernos.
	3	Os funcionários do SIAC apresentam-se bem vestidos/arrumados.
	4	O SIAC tem assentos confortáveis.
	5	O SIAC tem um ambiente climatizado.
	6	O SIAC tem boas condições de estacionamento das viaturas ou motorizadas dos cidadãos/utentes
	7	O SIAC dispõe de um bom serviço de fotocópias.
	8	O espaço (quintal) envolvente do SIAC é agradável e acolhedor
	9	Os serviços prestados no SIAC são realizados em conformidade com o prometido.
Confiabilidade	10	Quando apresento um problema, o SIAC mostra interesse em arranjar uma solução.
	11	No SIAC, o serviço é prestado corretamente à primeira vez, sem que haja erros.
	12	A informação que o SIAC presta aos cidadãos / usuários é atualizada e isenta de erros.
	13	No SIAC, os serviços são prestados no tempo útil, dentro do prazo previsto.

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

Capacidade de Resposta	14	No SIAC, informam-me sobre o tempo que demorará um serviço solicitado.
	15	Os funcionários do SIAC prestam um serviço rápido e eficaz.
	16	Os funcionários do SIAC estão sempre dispostos a ajudar-me.
	17	Os funcionários do SIAC demonstram sempre disponibilidade para responder às minhas perguntas.
Garantia	18	O comportamento dos funcionários do SIAC transmite confiança.
	19	Sinto confiança nos serviços prestados pelo SIAC.
	20	Os funcionários do SIAC são sempre simpáticos e educados.
	21	Os funcionários do SIAC têm conhecimento e competências necessárias para responder satisfatoriamente às minhas dúvidas.
Empatia	22	No SIAC, os meus problemas são sempre resolvidos.
	23	No SIAC, recebo atenção individualizada.
	24	No SIAC, os funcionários são atenciosos comigo.
	25	No SIAC, os funcionários compreendem quais são as minhas necessidades.
	26	No SIAC, os funcionários preocupam-se com os meus interesses.
	27	O SIAC tem um horário de funcionamento que me é conveniente.

Fonte: *Elaboração Própria*

Os itens que integram a escala de cada dimensão de perceção da qualidade dos serviços foram agrupados através da construção dos seguintes índices: índice de tangibilidade, índice de confiabilidade, índice de capacidade de resposta, índice de garantia e Índice de empatia.

### Variável Satisfação

O conceito de satisfação foi operacionalizado, mediante a utilização de duas declarações relacionadas aos serviços prestados pelo SIAC e retirados dos trabalhos de Ravichandran, Mani, Kumar e Prabhakaran (2010), conforme o quadro que se segue.

#### Quadro Nº 2: Itens Associados à Variável Satisfação

Variável	N.º	Itens
Satisfação	1	Estou satisfeito(a) com a relação qualidade/preço dos serviços prestados pelo SIAC.
	2	No geral, estou satisfeito(a) com o serviço prestado pelo SIAC.

Fonte: *Elaboração Própria*.

Para efeitos de avaliação da influência das dimensões da qualidade na perceção de satisfação, os itens que integram o conceito de satisfação foram agrupados num único índice, designado por índice de satisfação geral.

### 6.2.2. Validade e Fiabilidade do Instrumento

As propriedades psicométricas das cinco dimensões do modelo SERVQUAL foram avaliadas quanto à validade e confiabilidade. Contudo, o

extenso desenvolvimento do instrumento SERVQUAL fornece ampla evidência de validade de conteúdo (Orwig, Pearson e Cochran 1997).

Para a verificação da consistência interna do instrumento, foi utilizado a IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*, versão 25), com o qual foi realizado um teste piloto aplicado a 40 respondentes, obtendo-se com isso 40 questionários, dos quais 38 mostraram-se utilizáveis para o teste piloto. Os outros dois questionários foram excluídos por causa do alto número de dados faltantes.

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

No entanto, como se pretende apurar a relevância das dimensões da qualidade no seu próprio conceito e avaliar o impacto das mesmas na perceção e na satisfação dos cidadãos, usuários da rede SIAC de Luanda, importa particularizar, mas ainda o indicador de consistência interna, por cada um dos índices criados, conforme a tabela a seguir.

Tabela Nº 1: Alpha de Cronbach por Índice

Dimensão	Número de Itens	Alpha de Cronbach	Fiabilidade Interna
Tangibilidade	8	.87	Bom
Confiabilidade	5	.89	Bom
Capacidade de Resposta	4	.80	Bom
Garantia	5	.87	Bom
Empatia	5	.78	Razoável
Satisfação Geral	2	.72	Razoável

Fonte: *Elaboração Própria*.

De acordo com os dados apresentados na tabela 1, verifica-se que os itens que compõem às subescalas/dimensões, na globalidade, apresentam valores que conferem uma forte coesão, podendo variar na amplitude de .72 a .90, conferindo uma consistência interna considerável ao instrumento. Além disso, os valores obtidos por dimensão são

aceitáveis, pois, apresentam valores elevados em todos os aspectos relacionados com a consistência interna do presente estudo, estando em conformidade com a diversa literatura (Hill e Hill 2016; Maroco e Garcia-Marques 2006).

### 6.2.3. Caracterização da Amostra

Para análise das características sociodemográficas dos respondentes, foram impressos 1000 questionários, dos quais foram utilizados 947 e validados 767. Os dados revelam que 75,6% da amostra são do sexo masculino e 24,4% do sexo feminino.

**Tabela Nº 2:** Faixa Etária da Amostra

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

Fonte: *Elaboração Própria.*

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

## 7 Análise dos Resultados

Com o objetivo de testar às hipóteses formuladas no presente estudo, efetuou-se uma análise das correlações entre as dimensões da qualidade dos serviços e a percepção da satisfação. Para o efeito, foram calculados os respetivos coeficientes de correlação de *Pearson* (ver tabela 3).

Na análise dos dados pode-se constatar que todas as variáveis se correlacionam de forma estatisticamente significativa no nível 0,01 (bilateral), estabelecendo, por isso, correlações positivas. Além disso, a amplitude de variação das correlações entre as várias dimensões da qualidade é moderada, na medida que variam entre valores de correlação baixos a moderados. De forma mais sucinta, observa-se que a correlação entre a tangibilidade e a garantia ( $R=0,241$ ) é a menor de todas. Enquanto, a correlação entre a confiabilidade e a capacidade de resposta ( $R=0,539$ ) é

a maior de todas. Por outro lado, a capacidade de resposta é a dimensão que mais se relaciona com a satisfação ( $R=0,469$ ). Portanto, os dados constantes na tabela 3 nos permitem aferir a evidências estatísticas suficientes, para afirmar que as dimensões da qualidade estão positivamente correlacionadas com a satisfação. Isto quer dizer que, quanto maior a percepção da qualidade maior a satisfação. Tal, nos permite rejeitar a hipótese nula e aceitar a hipótese alternativa.

**Tabela Nº 3:** Coeficiente de Correlação de Pearson

	Tangibilidade	Confiabilidade	Capacidade de Resposta	Garantia	Empatia	Satisfação Geral
Tangibilidade	1					
Confiabilidade	,374**	1				
Capacidade de Resposta	,307**	,539**	1			
Garantia	,241**	,494**	,481**	1		
Empatia	,315**	,359**	,452**	,378**	1	
Satisfação Geral	,333**	,460**	,469**	,457**	,459**	1

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

Fonte: *Elaboração Própria.*

### 7.1. Análises de Regressão Linear Múltipla

Para se poder efetivar o teste das hipóteses mencionadas recorreu-se ao modelo de Regressão Linear Múltipla (adiante RLM), por ser uma das técnicas multivariadas mais usadas, e consiste na determinação da relação entre uma variável critério e uma combinação de duas ou mais variáveis preditores (Coutinho 2018). Como já mencionado, pretende-se analisar qual a influência que as variáveis independentes (tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia) têm na variável dependente (satisfação), tal como proposto no modelo conceptual. Para o efeito, foi aplicado a RLM que, resulta da verificação de um conjunto de prognósticos, designadamente, a ausência da multicolinearidade, de autocorrelação e de homocedasticidade residual, o que quer dizer que o pressuposto da independência das observações foi cumprido. Relativamente a essas suposições, o teste de Durbin-Watson, os valores de tolerância e os de VIF (*variance inflation factor*) nos resultados do modelo estimado, não apresentam qualquer problema de validação da análise de regressão, como mostra a tabela 4.

A tabela 4 apresenta os resultados da estimação do modelo conceptual através da RLM, ou seja, a influência das variáveis independentes, que medem a qualidade dos serviços prestados pela rede SIAC de Luanda, na variável dependente. Os resultados demonstram que, a percentagem de variação da variável dependente insatisfação explicada pelo conjunto de variáveis independentes é de 37,4% ( $R^2$  ajustado). Na análise da ANOVA, observa-se que o modelo é estatisticamente significativo ( $p < 0.001$ ), e está assegurado pelo valor de F (5,761 grau de liberdade), o que confirma a nossa hipótese alternativa, de que os preditores contribuem significativamente bem para testar a nossa variável dependente. Ainda na ANOVA, observa-se que o modelo tem um bom ajustamento, uma vez que há uma maior variância explicada pela regressão (com um quadrado médio de 125,288) do que pelos resíduos (com um quadrado médio de 1,301), o que também denota, a ausência de *outliers*.

**Tabela Nº 4:** Regressão Linear Múltipla das Dimensões da Qualidade *vs* Satisfação

Variável Independente	Coef. não padronizado	Erro padrão	$\beta$	Estatística $t$	Sig. $p$	VIF	R	R <sup>2</sup>	F (prob.)	Durbin-Watson
(Constante)	,558	,201		2,772	,006					
Tangibilidade	,126	,037	,109	3,430	,001	1,222				
Confiança	,161	,037	,160	4,310	,000	1,668	,611	,374	90,746 ( $p < 0,01$ )	2,032
C. Resposta	,164	,039	,156	4,186	,000	1,678				
Garantia	,186	,034	,192	5,494	,000	1,489				
Empatia	,257	,038	,224	6,685	,000	1,366				

Variável dependente: percepção da satisfação.

\*\*\* Correlação significativa ao nível 0,01 ( $p < 0,01$ ).

O coeficiente de determinação da qualidade de ajustamento,  $R^2$  ajustado, regista um valor de 37,4%. O que significa que 37,4% da satisfação dos cidadãos é determinado pelas dimensões da qualidade. Embora com pouca capacidade de predição, aliado aos valores de correlação de *Pearson* abordados no ponto anterior, também os valores positivos do declive, fornecidos pelos coeficientes não padronizados de B, permitem concluir pela relação positiva que o conjunto das dimensões em estudo oferece à satisfação. Assim, por cada aumento no nível de percepção do conjunto das dimensões da qualidade adotadas, a satisfação também aumenta, sendo que a satisfação manter-se-á constante em 0,558; se não obtiver qualquer contributo das dimensões da qualidade dos servi-

ços. Deste modo, estão asseguradas a constituição de relações positivas entre as variáveis independentes utilizadas e a percepção de satisfação dos cidadãos.

Além disso, o coeficiente padronizado demonstra que a dimensão empatia é o preditor muito mais forte para prever a satisfação do que as demais dimensões. Enquanto o preditor com menos contributo, é a dimensão tangibilidade.

## 8 Discussões e Conclusões

A componente empírica da investigação objetivou por meio de uma metodologia essencialmente quantitativa testar as hipóteses levantadas, utilizando uma abordagem estatística baseada em correlações e regressões.

Este estudo, apenas mede a qualidade percebida dos serviços no nível de desempenho. Portanto, correlacionamos às percepções dos cidadãos em relação ao desempenho dos serviços prestados pela rede SIAC de Luanda com a sua satisfação geral. De acordo com a Tabela 4, as correlações às percepções dos usuários quanto a qualidade dos serviços e a satisfação geral são positivos e significativos  $p < 0,001$ . A correlação mais alta é entre satisfação geral e capacidade de resposta (0,469) e a mais baixa entre satisfação geral e tangibilidade (0,333). Estes resultados sugerem que os SIAC's não são meros espaços modernos de atendimento aos cidadãos. Eles estão a adotar processos mais céleres, respondendo às expectativas dos cidadãos.

O estudo postula que as percepções dos cidadãos sobre as dimensões da qualidade dos serviços estão correlacionadas com a satisfação geral destes. Assim, executou-se a análise de regressão múltipla para testar a importância relativa de cada uma das cinco dimensões na satisfação geral dos cidadãos. Os resultados obtidos permitem afirmar o seguinte:

No que se refere à tangibilidade o coeficiente de correlação de *Pearson* (R), demonstra a existência de uma correlação baixa ( $R=0,333$ ) entre esta dimensão e a satisfação. Evidencia ainda, a presença de uma associação linear positiva entre a tangibilidade e a satisfação, devido ao valor positivo de B. Pelo que, por cada aumento da tangibilidade, a satisfação aumenta em média 0,126, ainda que de forma ligeiramente fraca.

Desta forma, pode-se dizer que existem evidências estatísticas significativas que nos permitem afirmar que, a tangibilidade ( $\beta=0,109$ ;  $p<0,01$ ;  $t=3,430$ ) é um preditor que influencia positivamente a satisfação, o que permite corroborar a relação positiva prevista. Assim, a variação da satisfação dos cidadãos é explicada em parte pelas suas percepções sobre a tangibilidade. Confirma-se a H1.

A dimensão confiabilidade apresenta um coeficiente de correlação de *Pearson* ( $R$ ) moderado ( $R=0,460$ ) com a confiabilidade e a satisfação. Evidencia ainda, a presença de uma associação linear positiva entre a confiabilidade e a satisfação, devido ao valor positivo de  $B$ . Pelo que, por cada aumento da confiabilidade, a satisfação aumenta em média 0,161, ainda que de forma moderada. Desta forma, pode-se dizer que existem evidências estatísticas significativas que nos permitem afirmar, que a confiabilidade ( $\beta=0,160$ ;  $p<0,001$ ;  $t=4,310$ ) é um preditor que influencia positivamente a satisfação, o que permite corroborar a relação positiva prevista. Assim, a variação da satisfação dos cidadãos é explicada em parte pelas suas percepções sobre a confiabilidade. Confirma-se a H2.

Observa-se uma correlação moderada ( $R=0,469$ ) entre a dimensão capacidade de resposta e a satisfação. Evidencia ainda, a presença de uma associação linear positiva entre a capacidade de resposta e a satisfação, devido ao valor positivo de  $B$ . Pelo que, por cada aumento da capacidade de resposta, a satisfação aumenta em média 0,164, ainda que de forma moderada. Desta forma, pode-se dizer que existem evidências estatísticas significativas que permitem afirmar, que a capacidade de resposta ( $\beta=0,156$ ;  $p<0,001$  e  $t=4,186$ ) é um preditor que influencia positivamente a satisfação, o que permite corroborar a relação positiva prevista. Assim, a variação da satisfação dos cidadãos é explicada em parte pelas suas percepções sobre a capacidade de resposta. Confirma-se a H3.

A relação entre a dimensão garantia e a satisfação apresenta uma correlação moderada ( $R=0,457$ ). Evidencia ainda, a presença de uma associação linear positiva entre a garantia e a satisfação, devido ao valor positivo de  $B$ . Pelo que, por cada aumento da garantia, a satisfação

aumenta em média 0,186, ainda que de forma moderada. Desta forma, pode-se dizer que existem evidências estatísticas significativas que permitem afirmar que, a garantia ( $\beta=0,192$ ;  $p<0,001$  e  $t=5,494$ .) é um preditor que influencia positivamente a satisfação, o que permite corroborar a relação positiva prevista. Assim, a variação da satisfação dos cidadãos é explicada em parte pelas suas percepções sobre a garantia. Confirma-se a H4.

Por fim, os dados apresentam a existência de uma correlação moderada ( $R=0,459$ ) entre a dimensão empatia e a satisfação. Evidencia ainda, a presença de uma associação linear positiva entre a empatia e a satisfação, devido ao valor positivo de  $B$ . Pelo que, por cada aumento da empatia, a satisfação aumenta em média 0,257, ainda que de forma moderada. Desta forma, pode-se dizer que existem evidências estatísticas significativas que permitem afirmar que, a empatia ( $\beta=0,224$ ;  $p<0,001$  e  $t=6,685$ ) é um preditor que influencia positivamente a satisfação, o que permite corroborar a relação positiva prevista. Assim, a variação da satisfação dos cidadãos é explicada em parte pelas suas percepções sobre a empatia. Confirma-se a H5.

Portanto, a proposição segundo o qual, as dimensões da qualidade do serviço influenciam positivamente a satisfação, é corroborada na sua totalidade, na medida, que os resultados do nosso estudo empírico validaram todas as cinco hipóteses apresentadas. Os resultados positivos alcançados pelo SIAC podem ser explicados, pelo estabelecimento de parte dos cidadãos de expectativas muito baixas de acordo com variáveis socioeconômicas específicas, associadas ao nível cultural dos usuários e a realidade em que funcionam os serviços públicos tradicionais (Fragoso e Espinoza 2017). Tal realidade, é marcada por constrangimentos em termos logísticos e de infraestrutura, associadas ao estágio de desenvolvimento em que se encontra o país. Contudo, este resultado também revela que os serviços prestados pelo SIAC são claramente projetados em torno dos usuários, e não do provedor. O que denota que a modernização administrativa implementada pelo PREA, relativamente ao SIAC, está a produzir os resultados preconizados em termos de prestação de serviços. Parece, digno de nota, que este resultado é consistente com outros estudos realizados em contextos

públicos e não só, que identificaram as dimensões da qualidade como um dos principais preditores da satisfação (Gong e Yi 2018; Miranda, Tavares e Queiró 2018; Hussain, Nasser e Hussain 2015; Ali e Raza 2015).

Os resultados do presente estudo, têm particular relevância para a teoria e a prática. Do ponto de vista teórico, este estudo é um contributo para a literatura da qualidade dos serviços públicos, analisando a realidade angolana sobre a qual ainda há poucos estudos. Além disso, o estudo amplia o alcance de utilização das escalas SERVQUAL para um contexto que o diferencia dos estudos anteriores - o serviço público angolano. Por outro lado, o estudo se destaca por estudar a distribuição concentrada de serviços públicos, uma tendência cada vez mais replicada em diversas partes do mundo, sobretudo, no ocidente (Carvalho e Brito 2012). Assim, para melhor avaliar o desempenho deste sistema concentrado de distribuição de serviços públicos, a qualidade na prestação dos serviços públicos foi considerada na perspetiva dos cidadãos/utentes, tendo em conta as suas perceções (Carvalho e Brito 2012).

Do ponto de vista prático, o estudo oferece importantes contributos para os gestores públicos e decisores políticos ao colocar à disposição destes, um conjunto de dados sobre a qualidade dos serviços prestados pela rede SIAC de Luanda. Tais informações podem ser utilizadas como referenciais de gestão não só para o SIAC Luanda, mas também, para as outras unidades da rede SIAC espalhadas pelo país. Os resultados obtidos podem ser utilizados como informação para efetuar correções aos processos de melhoria da qualidade a nível do circuito interno de organização e fornecimento dos serviços nos SIAC's, ou até para corrigir eventuais desvios de procedimentos operacionais em relação à prestação dos serviços, trazendo, com isto, valor acrescentado ao SIAC.

Partindo do princípio de que toda a pesquisa apresenta limitações, no presente estudo, foram identificadas algumas limitações que influenciam a confiabilidade dos resultados e restringem até que ponto estes podem ser generalizados. Em primeiro lugar, como a pesquisa é baseada em uma amostra não aleatória, os resultados devem ser interpretados com cautela, especialmente no que diz respeito a sua generalização para a população

como um todo. Em segundo lugar, este estudo analisou as perceções dos usuários do SIAC, excluindo as opiniões dos gestores e funcionários. Esta situação permitiu a identificação de diversas áreas para pesquisas futuras. Primeiro, às perceções dos principais interessados (gestores, funcionários e cidadãos) poderiam ser obtidas e avaliadas. Essas múltiplas fontes de *feedback* sobre a prestação dos serviços públicos forneceriam uma visão mais holística sobre até que ponto a qualidade do serviço permeia a organização. Segundo, o presente estudo privilegia a perspetiva dos clientes externos, ou seja dos usuários e, é, portanto, insuficiente. Pelo que, um estudo futuro, deve considerar a perspetiva dos clientes internos, ou seja dos empregados do SIAC, e até um provável estudo comparativo entre o SIAC e os serviços públicos tradicionais, ou ainda, considerar a aplicação do modelo conceptual para uma amostra representativa nacional.

## Reconhecimento

Este estudo foi elaborado no Centro de Investigação em Ciência Política (UID/CPO/0758/2020), Universidade do Minho, com o apoio da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT) através de fundos nacionais.

## Referências

- [1] Agus, Arawati, Sunita Barker, e Jay Kandampully. 2007. "An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector." *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(2): 177-190.
- [2] Ali, Muhammad, e Syed Ali Raza. 2015. "Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model." *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5-6): 559-577.
- [3] Amorin, Marlene, e Fatemeh Bashashi Saghezchi. 2014. "An investigation of service quality assessments across retail formats." *International Journal of Quality and Service Sciences*, 6(2/3): 221-236.
- [4] Araújo, Joaquim Filipe Ferraz Esteves. 2001. "Improving public service delivery: the crossroads between NPM and traditional bureaucracy." *Public Administration*, 79(4): 915-932.
- [5] Ashraf, Sarfraz, Rashid Ilyas, Majid Imtiaz, e Sajjad Ahmad. 2018. "Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan." *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(2): 452-474. University Press.
- [6] Badri, Masood A., Mohamed Abdulla, e Abdelwahab Al-Madani. 2005. "Information technology center service quality Assessment and application of SERVQUAL." *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(8): 819-848.
- [7] Buckley, Joan. 2003. "E-service quality and the public sector." *Managing Service Quality*, 13(6): 453-462.
- [8] Carman, James M. 1990. "Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions." *Journal of Retailing*, 66(1): 33-55.
- [9] Carapeto, Carlos, e Fátima Fonseca. 2014. *Administração Pública: Modernização, Qualidade e Inovação*. 2ª Ed. Lisboa: Edições Sílabo.
- [10] Carvalho, Cláudia, e Carlos Brito. 2012. "Assessing Users' Perceptions on how to Improve Public Services Quality." *Public Management Review*, 14(4): 451-472.
- [11] Coutinho, Clara Maria Gil Fernandes Pereira. 2018. *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas*. Teoria e Prática. 2ª Ed. Coimbra: Almedina.
- [12] Curry, Adrienne. 1999. "Innovation in public service management." *Managing Service Quality*, 9(3): 180-190.
- [13] Chatzoglou, Prodromos, Dimitrios Chatzoudes, Eftichia Vraimaki, e Anastasios Diamantidis. 2013. "Service quality in the public sector: the case of the Citizen's Service Centers (CSCs) of Greece." *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(6): 583-605.
- [14] Decreto n.º 22/07 de 02 de Maio, I Série n.º 53, Diário da República. Sobre a criação do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão, abreviadamente, SIAC. Luanda: Imprensa Nacional.
- [15] Domingues, Ivo. 2004. "Qualidade nos serviços públicos - constrangimentos e possibilidades." *Revista Episteme* 5, 13-14: 225-242.
- [16] Donnelly, Mike. 1999. "Making the difference: quality strategy in the public sector." *Managing Service Quality: An International Journal*, 9(1): 47-52.
- [17] Donnelly, Mike, Neil J. Kerr, Russel Rimmer, e Edward M. Shiu. 2006. "Assessing the quality of police services using SERVQUAL." *Policing An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(1): 92-106.
- [18] Fatima, Johra Kayeser, e Mohammed Abdur Razzaque. 2014. "Service quality and satisfaction in the banking sector." *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31(4): 367-379.
- [19] Fortin, Marie-Fabienne, José Côté, e Françoise Filion. 2009. *Fundamentos e Etapas do Processo de Investigação*. Lisboa: Lusodidacta.
- [20] Fragoso, Jaime Torres, e Ignacio Luna Espinoza. 2017. "Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model." *Contaduría y Administración*, 62(4): 1294-1316.
- [21] Gong, Taeshik, e Youjue Yi. 2018. "The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries." *Psychology e Marketing*, 35(6): 427-442.
- [22] Gowan, Mary, John Seymour, Santiago Ibarreche, e Charles Lackey. 2001. "Service quality in a public agency: same expectations but diferente perceptions by employees, managers, and customers." *Journal of Quality Management*, 6(2): 275-291.
- [23] Ghasemian, Seyed Hamid Reza, Naser Azad, e Hamid Seyedaliakbar. 2014. "Structural equation model of effective variables on service quality in capital industrial goods sector." *International Journal of Quality and Service Sciences*, 6(1): 30-42.
- [24] Ghobadian, Abby, Simon Speller, e Matthew Jones. 1994. "Service Quality: Concepts and Models." *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9): 43-66.
- [25] Hapsari, Raditha, Michael Clemes, e David Dean. 2016. "The Mediating Role of Perceived Value on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Indonesian Airline Passengers." *Procedia Economics and Finance*, 35: 388-395.
- [26] Hill, Manuela Magalhães, e Andrew Hill. 2016. *Investigação por Questionário*. 2ª Ed. Lisboa: Edições Sílabo.
- [27] Hussain, Rahim, Amjad Al Nasser, e Yomna K. Hussain. 2015. "Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation." *Journal of Air Transport Management*, 42: 167-175.
- [28] Ilhaamie, Abdul Ghani Azmi. 2010. "Service Quality in Malaysian Public Service: Some Findings." *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 1(1): 40-45.
- [29] Kakouris, Andreas P., e Elina Meliou. 2011. "New Public Management: Promote the Public Sector Modernization Through Service Quality. Current Experiences and Future Challenges." *Public Organization Review*, 11(4): 351-369.
- [30] Kang, GiDu, e Jeffrey James. 2004. "Service quality dimensions: an examination of Grönroos's service quality model." *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(4): 266-277.
- [31] Löffler, Elke. 2001. "Defining Quality in Public Administration". Artigo apresentado na sessão sobre Qualidade na Administração Pública: Conceitos Básicos e Perspectiva Comparada. Conferência da NISPACEE. Riga, 10-13 de Maio.
- [32] Maroco, João, e Teresa Garcia-Marques. 2006. "Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas?" *Laboratório de Psicologia*, 4(1): 65-90.
- [33] Ministério da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social. 2017. *Programa de reforma administrativa e modernização da administração pública - conteúdo e resultados (1991-2016)*. Luanda: MAPTESS.
- [34] Miranda, Sandra, Patrícia Tavares, e Rita Queiró. 2018. "Perceived service quality and customer satisfaction: A fuzzy set QCA approach in the railway sector." *Journal of Business Research*, 89: 371-377.

- [35] Neves, José. 2002. "A Gestão da Qualidade Total no Sector da Administração Pública." *Recursos Humanos Magazine*, 34-50.
- [36] Orwig, Robert A., John Pearson, e Dan Cochran. 1997. "An Empirical Investigation into the Validity of SERVQUAL in the Public Sector." *Public Administration Quarterly*, 21(1): 54-68.
- [37] Pansiri, Jaloni, e Rebana N. Mmereki. 2010. "Using the Servqual Model to Evaluate the Impact of Public Service Reforms in the Provision of Primary Health Care in Botswana." *Journal of African Business*, 11(2): 219-234.
- [38] Paul, Justin, Arun Mittal, e Garima Srivastav. 2016. "Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector banques." *International Journal of Bank Marketing*, 34(5): 606-622.
- [39] Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, e Leonard L. Berry. 1985. "A conceptual model of service quality and its implications for future research." *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- [40] Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, e Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality." *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- [41] Pinho, José Carlos, Isabel Maria Macedo, e Albertina Paula Monteiro. 2007. "The impact of online SERVQUAL dimensions on certified accountant satisfaction". *EuroMed Journal of Business*, 2(2): 154-172.
- [42] Ramseook-Munhurrin, Prabha, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, e Perunjodi Naidoo. 2010. "Service Quality in the Public Service." *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1): 37-50.
- [43] Ravichandran, K., B. Tamil Mani, S. Arun Kumar, e S. Prabhakaran. 2010. "Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model." *International Journal of Business and Management*, 5(4): 117-124.
- [44] Rocha, J. A. Oliveira. 2006. *Gestão da Qualidade. Aplicação aos Serviços Públicos*. Lisboa: Escolar Editora.
- [45] Royer, Isabelle, e Philippe Zarlowski. 2001. *Research Design*. In *Doing Management Research - A Comprehensive Guide*. London - Thousand Oaks - New Delhi: Sage Publications.
- [46] Rhee, Seung-Kyu, e June-Young Rha. 2009. "Public service quality and customer satisfaction: exploring the attributes of service quality in the public sector." *The Service Industries Journal*, 29(11): 1491-1512.
- [47] Silvestre, Hugo Consciência. 2010. *Gestão Pública: Modelos de Prestação no Serviço Público*. Lisboa: Escolar Editora.
- [48] Smith, Gareth, Alison Smith, e Alison Clarke. 2007. "Evaluating service quality in universities: a service department perspective." *Quality Assurance in Education*, 15(3): 334-351.
- [49] Taner, Tolga, e Jiju Antony. 2006. "Comparing public and private hospital care service quality in Turkey." *Leadership in Health Services*, 19(2): 1-10.
- [50] Wisniewski, Mik. 1996. "Measuring service quality in the public sector: The potential for SERVQUAL." *Total Quality Management*, 7(4): 357-366.
- [51] Wisniewski, Mik. 2001. "Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services." *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6): 380-388.
- [52] Zeithaml, Valerie A., e Mary Jo Bitner. 2003. *Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente*. 2ª Ed. Porto Alegre, RS: Bookman.



**Pedro António Munzamba** is Professor at Law School, University Lueji ANKonde, Angola. He is a doctoral candidate in Political Science from the joint doctoral program between the University of Aveiro (UA) and the University of Beira Interior (UBI). He has a masters degree in Public Administration at the University of Minho, and he has a degree in Political Science from the Faculty of Social Sciences at Universidade Agostinho Neto. Currently, he develops research in the area of quality in public services, with an emphasis on case studies, and evaluation of public service provision; hybrid regimes; democracy and political participation.



**Joaquim Filipe Ferraz Esteves Araújo** is an Associate Professor with Habilitation of Public Administration at the School of Economics and Management of University of Minho, Portugal. He is a researcher of the Research Center in Political Science (CICP). He has a Ph.D. in Public Administration by the University of Exeter, United Kingdom. His research focuses on Public Management at central and local level, working within the intersection of the literature of administrative sciences, public management and organizational studies. His current research projects in this area examine how recent crisis is influencing public service delivery.