

# MODELO BRASP: UMA ANÁLISE DO INSTRUMENTO PARA SERVIÇOS PRESENCIAIS COM BASE NOS DADOS DE AGÊNCIAS DO INSS/DF:

## RELATÓRIO TÉCNICO

Ministério da Economia (ME) - Secretaria de Governo Digital (SGD)

Projeto de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação para a Automação de Serviços Públicos no âmbito da Jornada da Transformação dos Serviços

**MODELO BRASP- UMA ANÁLISE DO INSTRUMENTO PARA  
SERVIÇOS PRESENCIAIS COM BASE NOS DADOS DE AGÊNCIAS  
DO INSS/DF:  
RELATÓRIO TÉCNICO**

**Marília Miranda Forte Gomes  
Wander Cleber Pereira da Silva  
Gabriela Iwama  
Simone Bezerra Franco  
Maíra Rocha**

**Brasília  
2019**

**Universidade de Brasília  
Faculdade UnB Gama**

É permitida a reprodução parcial ou total deste relatório, desde que não haja fins comerciais e que seja citada a fonte.

### Uma publicação do

Information Technology – Research and Application Center (ITRAC)  
Universidade de Brasília  
Faculdade do Gama  
Área Especial de Indústria – Projeção A  
Setor Leste – Gama  
Contêiner 14  
CEP: 72.444-240  
itracfga@gmail.com

### Elaboração

Profa Dra. Marília Miranda Forte Gomes  
Prof. Dr. Wander Cleber Pereira da Silva  
Gabriela Iwama  
Simone Bezerra Franco  
Maíra Rocha

### Coordenação do projeto

Rejane Maria da Costa Figueiredo

M689      Modelo BRASP : uma análise do instrumento para serviços presenciais com base nos dados de agências do INSS/DF : relatório técnico / Marília Miranda Forte Gomes ... [et al.]. – Brasília : Universidade de Brasília, 2019. 30 p. : il.

Modo de acesso: World Wide Web:  
<<http://repositorio.unb.br/handle/10482/35175>>.  
Inclui bibliografia.

1. Avaliação de serviços. 2. BRASP. 3. Serviços públicos. 4. INSS. I. Gomes, Marília Miranda Forte.

CDU 35(81)

## **RESUMO**

Neste relatório o objetivo é apresentar os resultados das análises realizadas com base nas amostras coletadas nos meses de fevereiro e março de 2019, em agências do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) localizadas no Distrito Federal (DF), visando melhorias no questionário proposto para serviços presenciais no Modelo BRASP. A metodologia utilizada consistiu em uma pesquisa descritiva de caráter quantitativo, seguida de uma análise estatística e semântica. Os resultados sugerem que o instrumento para serviços presenciais proposto no Modelo BRASP é válido e confiável. Adicionalmente são propostas melhorias, reduzindo o referido questionário de 9 para 6 itens.

**Palavras-chave:** Avaliação de Serviços; BRASP; Serviços presenciais; INSS

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Distribuição relativa dos usuários, segundo sexo e AGÊNCIAS DO INSS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019 .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b> 4
Figura 2 - Distribuição relativa dos usuários, segundo GRUPOS ETÁRIOS e AGÊNCIAS DO INSS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019 .....	14
Figura 3 - Distribuição relativa dos usuários, segundo PRESENÇA DE ALGUMA DEFICIÊNCIA e AGÊNCIAS DO INSS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.....	14
Figura 4 - Distribuição relativa dos usuários, segundo ESCOLARIDADE e AGÊNCIAS DO INSS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019 .....	15
Figura 5 - Distribuição relativa dos usuários, segundo FAIXAS DE RENDA e AGÊNCIAS DO INSS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019 .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Figura 6 - Distribuição relativa dos usuários, segundo USO DE SMS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.....	16
Figura 7 - Distribuição relativa dos usuários, segundo INDICAÇÃO PARA AMIGOS DE SMS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019 .....	16
Figura 8 - Tabela cruzada, segundo pergunta experiência com o serviço prestado pelo INSS x Gênero. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.....	17
Figura 9 - Tabela cruzada, segundo pergunta experiência com o serviço prestado pelo INSS X AGÊNCIA INSS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.....	17
Figura 10 - Tabela cruzada, segundo pergunta experiência com o serviço prestado pelo INSS X FAIXA ETÁRIA. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.....	18
Figura 11 - Tabela cruzada, segundo pergunta experiência com o serviço prestado pelo INSS X NÍVEL DE ESCOLARIDADE. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.....	18
Figura 12 - (V1) O tempo para obtenção do serviço foi adequado (p-valor = 0,006*). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019 .....	21
Figura 13 - (V2) O serviço foi cumprido dentro do prazo informado (p-valor = 0,225). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.....	22
Figura 14 - (V3) Todas as informações necessárias foram passadas durante o atendimento (p-valor = 0,011*). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.....	22
Figura 15 - (V4) O tratamento recebido foi respeitoso durante o atendimento (p-valor = 0,024*). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.....	23
Figura 16 - (V5) Os funcionários estavam dispostos a me ajudar (p-valor < 0,0001*). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.....	23
Figura 17 - (V6) A instituição contava com equipamentos úteis ao atendimento (p-valor = 0,433). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.....	24
Figura 18 - (V7) Os horários de funcionamento do local foram convenientes (p-valor < 0,0001). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.....	24
Figura 19 - (V8) O custo financeiro para obtenção do serviço foi adequado (p-valor = 0,709). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.....	25
Figura 20 - (V9) O esforço para obtenção do serviço foi adequado (p-valor = 0,687). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.....	25

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Características dos usuários de serviços presenciais, segundo localidade das agências do INSS no DF. ....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>	3
Tabela 2 - Análise com uso da Regressão Logística Simples, segundo experiência dos usuários de serviços presenciais nas agências do INSS no DF. ....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>	
Tabela 3 - Valores de alfa de Cronbach quando algum dos itens do instrumento para serviços presenciais – Modelo BRASP é retirado. ....		20
Tabela 4 - Medidas descritivas, segundo amostras analisadas. Instrumento para serviços presenciais Modelo BRASP. ....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>	6
Tabela 5 - Medidas de correlação entre os nove itens do instrumento para serviços presenciais Modelo BRASP. Amostra Fevereiro/2019. ....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>	7
Tabela 6 - Medidas de correlação entre os nove itens do instrumento para serviços presenciais Modelo BRASP. Amostra Março/2019. ....		27
Tabela 7 - Medidas descritivas, segundo amostras analisadas. Instrumento com seis itens para serviços presenciais Modelo BRASP. ....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>	
Tabela 8 - Valores de alfa de Cronbach para o conjunto de seis itens e para quando algum dos itens do instrumento para serviços presenciais – Modelo BRASP é retirado. ....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>	
Tabela 9 - Análise Fatorial Exploratória. Instrumento com seis itens para serviços presenciais Modelo BRASP. ....		29

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

BRASP	Modelo Brasileiro de Avaliação de Serviços Públicos
INOVA	Departamento de Modernização da Gestão Pública
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
ITRAC	Information Technology – Research and Application Center
MP	Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
ME	Ministério da Economia
SEGES	Secretaria de Gestão

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
	Contextualização .....	9
	Objetivos.....	10
	Organização do texto.....	10
<b>2</b>	<b>ASPECTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>11</b>
	Coleta de Dados.....	11
	Análise Estatística .....	12
<b>3</b>	<b>RESULTADOS DA PESQUISA.....</b>	<b>13</b>
	Caracterização da Amostra INSS Março/2019 .....	13
	Considerações gerais: Como foi a sua experiência com o serviço prestado pelo INSS?.	16
	Comparando amostras: INSS fevereiro <i>versus</i> INSS março .....	20
	Consistência interna.....	20
	Padrão de distribuição das respostas aos itens .....	21
	Analisando a quantidade de itens do Questionário Presencial – Modelo BRASP .....	26
<b>4</b>	<b>INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESENCIAIS – MODELO BRASP: NOVA PROPOSTA .....</b>	<b>29</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>36</b>

## 1 INTRODUÇÃO

### Contextualização

A Secretaria de Governo digital do Ministério da Economia (ME) (Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), tem investido esforços na estruturação do programa de Transformação Digital com a finalidade de prover apoio aos órgãos públicos do governo federal para identificar, priorizar, digitizar e implantar serviços com maior qualidade e transparência aos cidadãos.

Em parceria com a Universidade de Brasília - UnB, representada pelo *Information Technology - Research and Application Center* (ITRAC), localizado no Campus da UnB Gama, no segundo semestre de 2018 apresentaram um modelo para avaliação da qualidade em serviços públicos com uma abordagem centrada no usuário: “Modelo BRASP” (Modelo Brasileiro de Avaliação de Serviços Públicos) (SILVA, et al 2019) (SOARES, et al 2019).

O Modelo BRASP foi elaborado especificamente para serviços públicos brasileiros e, por isso, representa um marco de referência para avaliar a qualidade de serviços governamentais tanto presenciais quanto digitizados e/ou parcialmente digitizados. O modelo confere o devido embasamento científico para as três modalidades de serviço, podendo ser utilizado por instituições públicas de qualquer nível da federação, para qualquer serviço (SOARES et al, 2019).

Esse Modelo é amparado por ampla revisão de literatura, feita por meio de uma revisão sistemática, assim como por diferentes técnicas de análise científica, tanto quantitativa quanto qualitativa. Ainda assim, é importante considerar o caráter exploratório desse estudo e dos instrumentos propostos. Isso significa que dados devem ser coletados continuamente para aprimorar os instrumentos e “treinar” o modelo. É preciso verificar o comportamento dos instrumentos diante de uma massa maior de dados, oriundos de sua aplicação nos serviços públicos brasileiros (SOARES et al, 2019)

Particularmente, na construção do instrumento para os serviços presenciais foram utilizadas as seguintes dimensões: “garantia” (ALVES, 2017), “empatia” (PINTO; GOUVÊA; OLIVEIRA, 2014; CALARGE et al., 2015), “presteza” (SALOMI, MIGUEL & ABACKERLI, 2005), “aspectos tangíveis” (SALOMI, MIGUEL & ABACKERLI, 2005) e “acessibilidade” (CALARGE et al., 2015). É importante ressaltar que esse conjunto de dimensões considerado na proposta final do instrumento de avaliação de qualidade dos serviços presenciais está consolidado na literatura e é praticamente o mesmo proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

Tendo em vista que a avaliação da qualidade dos serviços prestados é elemento importante do processo de melhoria de serviços públicos, sejam eles digitizados ou

não, a questão central deste trabalho é avaliar os itens e apresentar melhorias para o instrumento proposto pelo Modelo BRASP para serviços presenciais.

## **Objetivos**

Este relatório tem como objetivo analisar as amostras coletadas nos meses de fevereiro e março de 2019, em agências do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) localizadas no Distrito Federal (DF), visando melhorias no questionário proposto para serviços presenciais no Modelo BRASP.

## **Organização do texto**

O texto deste relatório está dividido na seguinte estrutura:

Capítulo 1: apresenta a contextualização e os objetivos da pesquisa desenvolvida;

Capítulo 2: descreve o percurso metodológico utilizado no desenvolvimento da pesquisa;

Capítulo 3: resultados da pesquisa;

Capítulo 4: melhorias no modelo para serviços presenciais de atendimento;

Capítulo 5: considerações finais.

## 2 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta o percurso metodológico adotado para a análise de dados coletados nas agências do INSS. Consistiu em uma pesquisa descritiva de caráter quantitativo, seguida de uma análise estatística e semântica, que serviu de base para reavaliação do modelo BRASP para serviços presenciais.

Para alcançar o objetivo proposto neste relatório, as tarefas foram divididas nas seguintes etapas:

(i) Definição das agências do INSS localizadas no DF que deveriam ser visitadas e, posteriormente, agendamento da pesquisa de campo para aplicação dos questionários;

(ii) Realização da coleta de dados: o público-alvo da amostra foram cidadãos que realizaram algum serviço presencial nas agências do INSS selecionadas para a realização da pesquisa; e

(iii) Análise estatística: avaliação quantitativa e qualitativa dos dados coletados.

### Coleta de Dados

Para a coleta de dados, foi realizada uma pesquisa exploratória com usuários de quatro agências do INSS localizadas no DF, a saber: Asa Sul, Taguatinga, Gama e Planaltina. A seleção desses usuários foi por meio de amostragem por conveniência. Este é um tipo de amostragem não probabilístico, ou seja, os mecanismos utilizados pelos pesquisadores para selecionar os usuários não foram aleatórios (em outras palavras, os usuários selecionados para comporem as amostras foram aqueles que estavam imediatamente disponíveis nos dias que a coleta de dados foi realizada nas quatro Agências do INSS). Amostras que tem essa característica podem ser facilmente justificadas em um estágio exploratório da pesquisa e para a validação de questionários, além de ser um método rápido e relativamente de baixo custo para coleta de dados (Kinnear & Taylor, 1979; Churchill, 1998).

O questionário utilizado foi aquele proposto no modelo BRASP, para serviços presenciais (Quadro 1), acrescido de questões sobre características sociodemográficas e econômicas, bem como itens de interesse de gestores do INSS. Um exemplo de layout do questionário aplicado pode ser encontrado no Apêndice I. Vale mencionar que nas amostras realizadas em fevereiro e março de 2019, foram entrevistados 133 e 176 usuários, respectivamente.

**QUADRO 1. QUESTIONÁRIO PARA SERVIÇOS PRESENCIAIS PROPOSTO NO MODELO BRASP. FONTE: (SOARES et al, 2019)**

Avaliação da percepção da qualidade de serviços públicos presenciais					
Avalie as questões abaixo conforme a escala indicada: (01) Discordo totalmente; (02) Discordo parcialmente; (03) Não concordo, nem discordo; (04) Concordo parcialmente; (05) Concordo totalmente.					
Quanto ao serviço (nome do serviço), é possível afirmar que:	Avaliação				
	01	02	03	04	05
1. O tempo para obtenção do serviço foi adequado.	<input type="radio"/>				
2. O serviço foi cumprido dentro do prazo informado.	<input type="radio"/>				
3. Todas as informações necessárias foram passadas durante o atendimento.	<input type="radio"/>				
4. O tratamento recebido foi respeitoso durante o atendimento.	<input type="radio"/>				
5. Os funcionários estavam dispostos a me ajudar.	<input type="radio"/>				
6. A instituição contava com equipamentos úteis ao atendimento.	<input type="radio"/>				
7. Os horários de funcionamento do local foram convenientes.	<input type="radio"/>				
8. O custo financeiro para obtenção do serviço foi adequado.	<input type="radio"/>				
9. O esforço para obtenção do serviço foi adequado.	<input type="radio"/>				

### Análise Estatística

Segundo Almeida *et al.* (2010), um questionário devidamente elaborado deve levar em consideração dois aspectos: sua validade e sua confiabilidade. Diz-se que um instrumento é válido quando mede o que se deseja e para ser válido, o instrumento deve ser confiável. A confiabilidade pode ser definida como o grau em que o resultado medido reflete o resultado verdadeiro, ou seja, quanto uma medida está livre da variância dos erros aleatórios (Hayes, 1998). Uma das ferramentas estatística mais utilizada para medir a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados é o alfa de *Cronbach* (Cortina, 1993).

No presente estudo, avaliou-se inicialmente o grau de confiabilidade dos resultados obtidos na aplicação do questionário, utilizando o alfa de *Cronbach*. Também foi analisado o padrão da distribuição das respostas aos itens, comparando as duas amostras, por meio do Teste não paramétrico de Mann-Whitney. Por fim, com a análise adicional de medidas descritivas e de correlação, verificou-se a necessidade da retirada de possíveis itens com o objetivo de tornar mais robusto o instrumento proposto no Modelo BRASP para serviços presenciais.

### 3 RESULTADOS DA PESQUISA

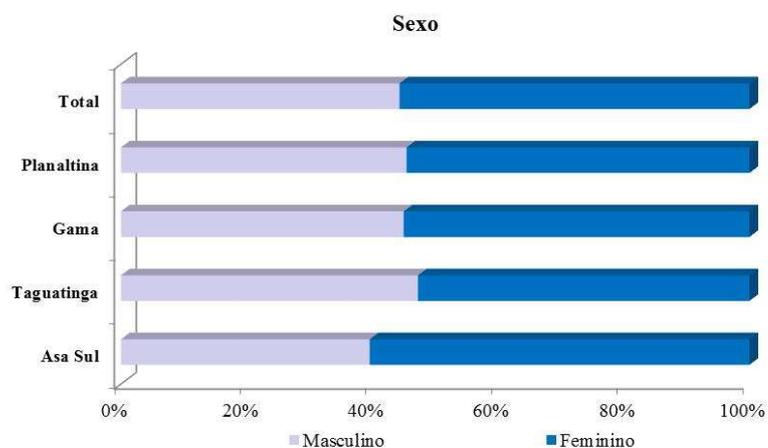
#### Caracterização da Amostra INSS Março/2019

Participaram voluntariamente da pesquisa 176 indivíduos, usuários de serviços presenciais disponíveis em quatro agências do INSS no Distrito Federal (DF). A Tabela 1 e as Figuras de 1 até 5 mostram a distribuição relativa das características sociodemográficas e econômicas da amostra, segundo a localidade das agências: Asa Sul, Taguatinga, Gama e Planaltina. No geral, a maioria dos usuários entrevistados era do sexo feminino, tinham 40 anos ou mais e não possuíam alguma deficiência permanente. No que diz respeito à escolaridade e a renda familiar, os usuários de serviços na agência Asa Sul apresentaram maior escolaridade e renda, enquanto os usuários de serviços em agências periféricas (Gama e Planaltina) declararam ter menor escolaridade e renda familiar. A agência de Taguatinga atende usuários com perfil intermediário, no que diz respeito a essas duas variáveis econômicas. A agência de Planaltina se destaca por atender uma população mais idosa e desfavorecida economicamente (aproximadamente 50% dos usuários declararam ter renda familiar de até 1 SM).

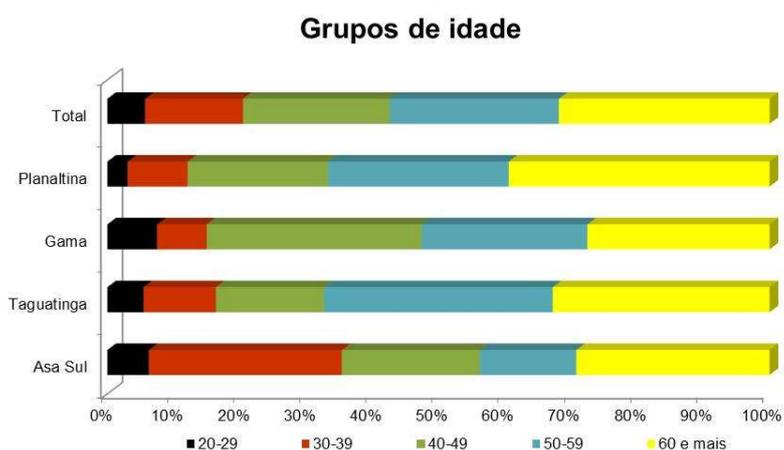
**Tabela 1.** CARACTERÍSTICAS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PRESENCIAIS, SEGUNDO LOCALIDADE DAS AGÊNCIAS DO INSS NO DF. FONTE: AUTORES.

Variáveis	Em qual agência você foi atendido?				Total
	Asa Sul	Taguatinga	Gama	Planaltina	
<i>Sexo</i>					
Homens	40%	47%	45%	45%	44%
Mulheres	60%	53%	55%	55%	56%
<i>Grupos de idade</i>					
20-29	6%	5%	8%	3%	6%
30-39	29%	11%	8%	9%	15%
40-49	21%	16%	33%	21%	22%
50-59	15%	35%	25%	27%	26%
60 e mais	29%	33%	28%	39%	32%
<i>Possui alguma deficiência permanente?</i>					
Não	81%	69%	70%	70%	73%
Sim	19%	31%	30%	30%	27%
<i>Nível de Escolaridade</i>					
Sem instrução e menos de um ano de estudo	2%	2%	3%	3%	2%
Ensino fundamental incompleto	19%	20%	33%	42%	27%
Ensino fundamental completo	8%	11%	10%	3%	9%
Ensino médio incompleto	10%	11%	5%	6%	9%
Ensino médio completo	21%	35%	35%	30%	30%
Ensino superior incompleto	4%	2%	0%	0%	2%
Ensino superior completo	35%	20%	15%	15%	22%
<i>Faixas de renda</i>					
Até 1 salário mínimo	32%	38%	35%	48%	38%
De 1 a 3 salários mínimos	28%	35%	45%	30%	34%
De 3 a 6 salários mínimos	11%	11%	13%	6%	10%
De 6 a 9 salários mínimos	4%	9%	0%	6%	5%
De 9 a 12 salários mínimos	13%	4%	8%	0%	6%
De 12 a 15 salários mínimos	9%	0%	0%	6%	3%
Mais de 15 salários mínimos	4%	4%	0%	3%	3%
<i>Total</i>	48	55	40	33	176

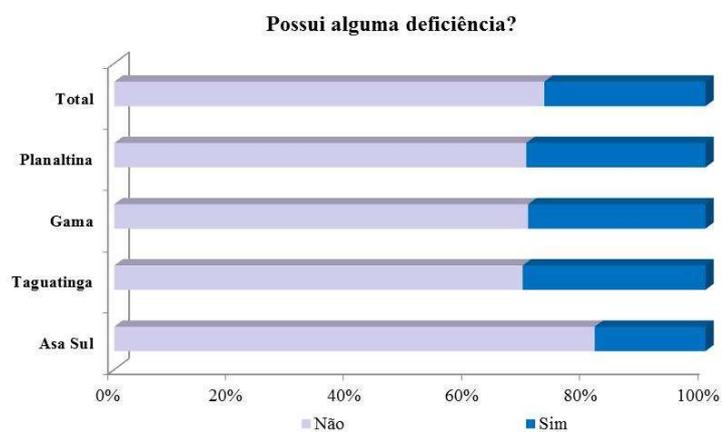
**Figura 1.** Distribuição relativa dos usuários, segundo sexo e AGÊNCIAS DO INSS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.



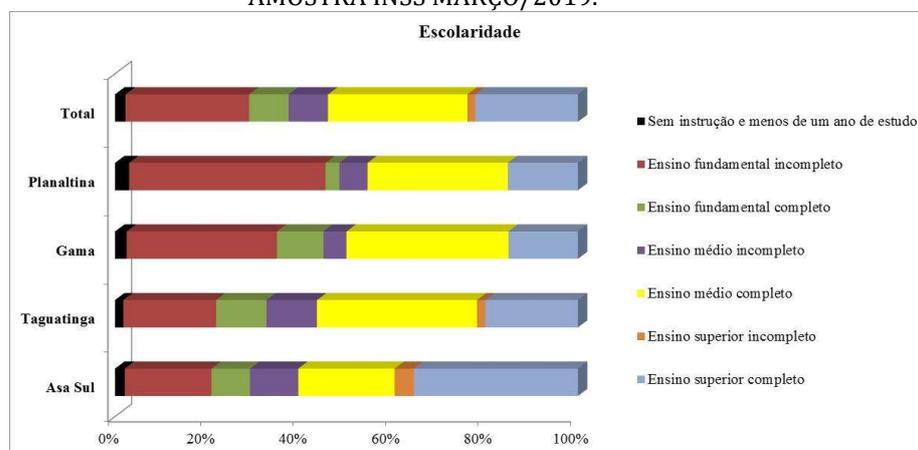
**Figura 2.** Distribuição relativa dos usuários, segundo GRUPOS ETÁRIOS e AGÊNCIAS DO INSS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.



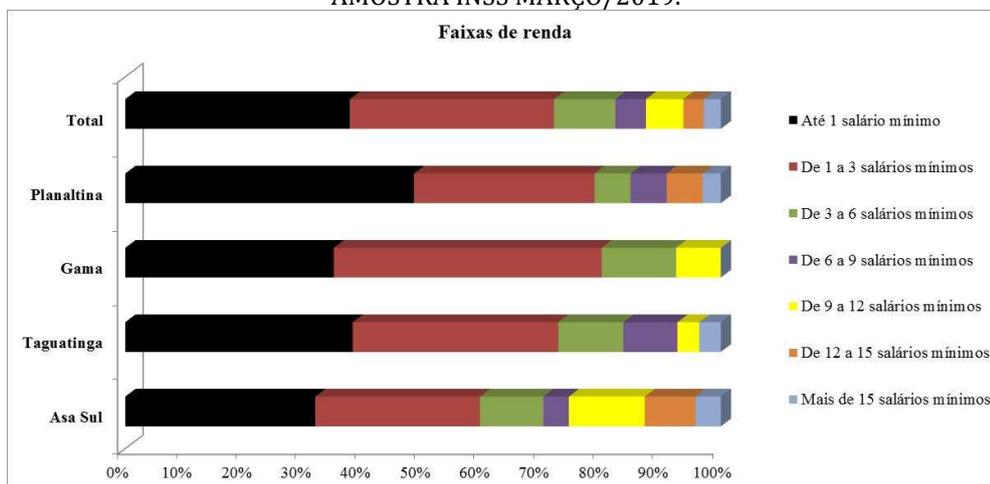
**Figura 3.** Distribuição relativa dos usuários, segundo PRESENÇA DE ALGUMA DEFICIÊNCIA e AGÊNCIAS DO INSS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.



**Figura 4.** Distribuição relativa dos usuários, segundo ESCOLARIDADE e AGÊNCIAS DO INSS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.



**Figura 5.** Distribuição relativa dos usuários, segundo FAIXAS DE RENDA e AGÊNCIAS DO INSS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.



Entre os usuários do INSS, quando se trata da pergunta sobre a utilização ou não de mensagens (SMS) para responder uma pesquisa sobre a satisfação do serviço, nota-se que a maioria dos entrevistados 109 (ou 61,93%) responderam que sim, utilizariam a ferramenta para responder pesquisas sobre a temática em questão. É nesse mesmo subgrupo que se observam, também, que 95 (ou 53,98%) dos entrevistados indicariam amigos para responder a pesquisa através de SMS. Os dados referentes as perguntas sobre SMS podem ser vistos nas figuras 6 e 7.

**Figura 6.** Distribuição relativa dos usuários, segundo USO DE SMS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.



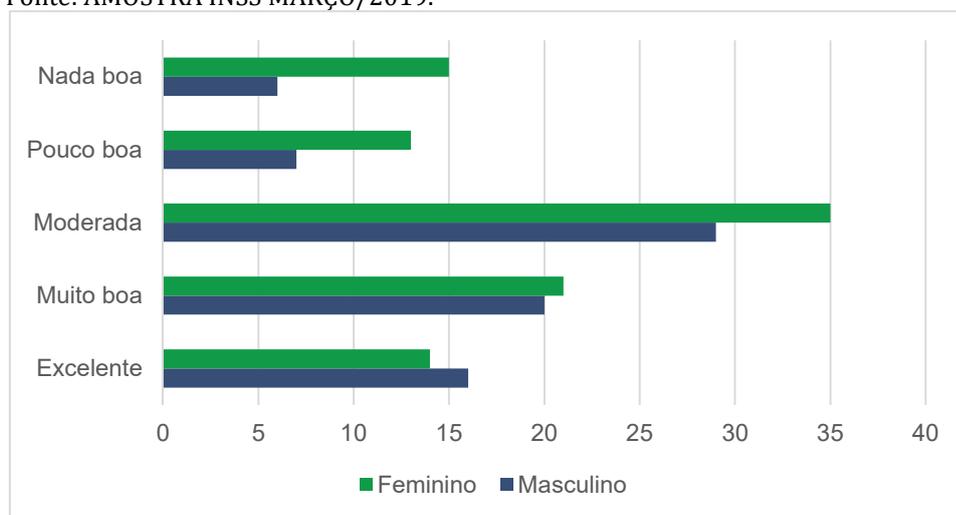
**Figura 7.** Distribuição relativa dos usuários, segundo INDICAÇÃO PARA AMIGOS DE SMS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.



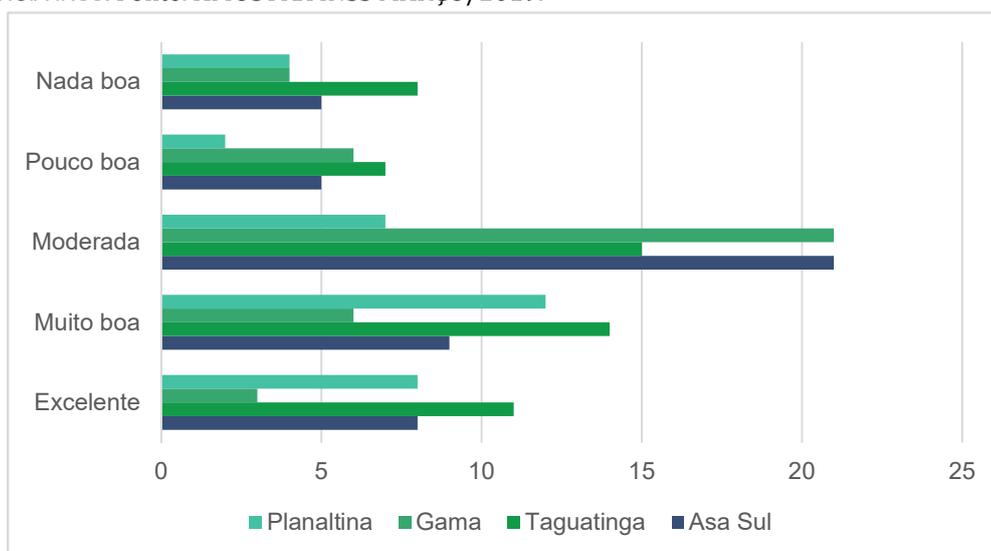
### **Considerações gerais: Como foi a sua experiência com o serviço prestado pelo INSS?**

Com o objetivo de se ter uma avaliação geral do serviço prestado pelo INSS, questionou-se para o usuário “Como foi a sua experiência?”. As Figuras 8 a 11 mostra que os usuários homens, com 40 anos ou mais, com ensino fundamental ou ensino médio completo e que fizeram uso de serviços disponíveis nas agências do Gama e Taguatinga declararam ter uma experiência excelente ou muito boa. Por outro lado, entre aqueles com experiência pouco boa ou nada boa (23,3%), destaca-se a população do sexo feminino, idosa (65 anos ou mais de idade), com nível de escolaridade maior (especialmente ensino superior completo) e que faz uso de serviços oferecidos na agência de Taguatinga.

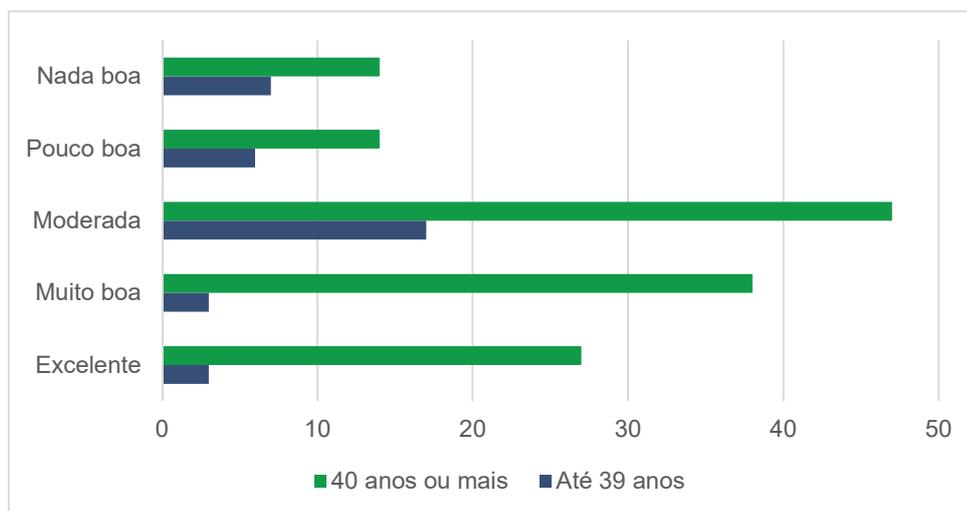
**Figura 8.** TABELA CRUZADA, SEGUNDO PERGUNTA EXPERIÊNCIA COM O SERVIÇO PRESTADO PELO INSS X GÊNERO. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.



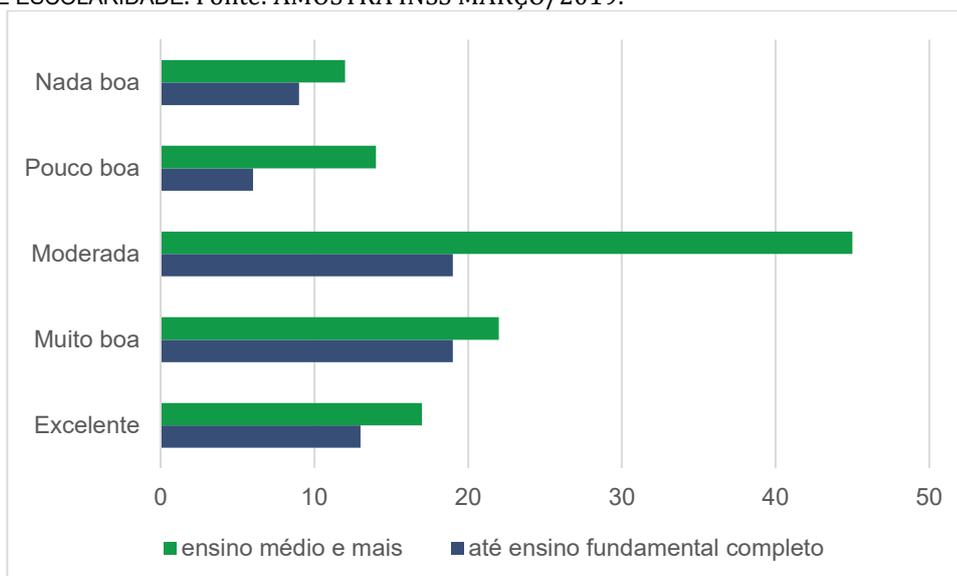
**Figura 9.** TABELA CRUZADA, SEGUNDO PERGUNTA EXPERIÊNCIA COM O SERVIÇO PRESTADO PELO INSS X AGÊNCIA INSS. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.



**Figura 10.** TABELA CRUZADA, SEGUNDO PERGUNTA EXPERIÊNCIA COM O SERVIÇO PRESTADO PELO INSS X FAIXA ETÁRIA. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.



**Figura 11.** TABELA CRUZADA, SEGUNDO PERGUNTA EXPERIÊNCIA COM O SERVIÇO PRESTADO PELO INSS X NÍVEL DE ESCOLARIDADE. Fonte: AMOSTRA INSS MARÇO/2019.



Para verificar, de maneira exploratória, a relação entre o conjunto de variáveis sócio-demográficas que permite explicar a experiência do usuário com o serviço prestado pelas agências do INSS, estimou-se modelos de regressão logística simples onde a variável resposta foi '0' negativa/fracasso (experiência pouco boa + nada boa) ou '1' positiva/sucesso (experiência excelente + muito boa). A categoria 'moderada' não foi considerada na construção da variável resposta do modelo, pois não deixa claro se a experiência do usuário foi 'positiva' ou 'negativa'. As variáveis explicativas,

devidamente recategorizadas tendo em vista o tamanho da amostra, foram: sexo (homem, mulher), grupos de idade (até 39 anos e 40 anos e mais), faixas de escolaridade (até fundamental completo e ensino médio e mais) e agência (Asa Sul, Taguatinga, Gama e Planaltina).

A interpretação dos parâmetros do modelo de regressão logística simples final são apresentados na Tabela 2 e podem ser interpretados na forma de razões de chance – RC (*odds ratio*), que medem a intensidade da associação entre cada uma das variáveis explicativas e a variável resposta (experiência do usuário ‘positiva’ ou ‘negativa’). Quando a RC é menor que um, a variável explicativa age reduzindo o risco de os usuários declararem experiência ‘positiva’. Por outro lado, razões de chance maiores que um indicam que a variável explicativa proporciona um maior risco dos usuários relatarem experiências ‘positivas’ quanto ao serviço utilizado. Já quando a RC é próxima de um, a mudança de valores na variável explicativa não afeta o resultado da variável resposta. Foram considerados significativos os resultados para um nível de significância de 5%.

**Tabela 2.** ANÁLISE COM USO DA REGRESSÃO LOGÍSTICA SIMPLES, SEGUNDO EXPERIÊNCIA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PRESENCIAIS NAS AGÊNCIAS DO INSS NO DF. Fonte: autores

VARIÁVEIS	UNIDADES	COEFICIENTE ( $\beta_1$ )	RC* (Exp. $\beta_1$ )	p- valor (Sig)
Escolaridade <sup>a</sup>	Até Ens. Fund. Completo	-	1	-
	Ens. Médio Inc. e Mais	-0,352	0,703	0,382
Agência	Asa Sul	-	1	-
	Taguatinga	0,673	1,961	0,260
	Gama	0,693	2,000	0,272
	Planaltina	1,309	3,704	0,223
Idade	Até 39 anos	-	1	-
	<b>40 anos e mais</b>	<b>1,615</b>	<b>5,030</b>	<b>0,003</b>
Sexo	Homem	-	1	-
	<b>Mulher</b>	<b>-0,795</b>	<b>0,451</b>	<b>0,053</b>

A Tabela 2 mostra que, independentemente da significância estatística, a chance de ter tido experiência positiva com algum serviço prestado pelo INSS é maior para homens, pessoas com 40 anos ou mais, de baixa escolaridade e que procurou por agências na ‘periferia’ (Gama e Planaltina). No entanto, apenas as variáveis sexo e grupos de idade são estatisticamente significativas para explicar a experiência do usuário nas agências do INSS como excelente ou muito boa.

## Comparando amostras: INSS fevereiro *versus* INSS março

### Consistência interna

Para medir a consistência interna de um teste ou uma escala, podemos utilizar o coeficiente alfa (ou alfa de *Cronbach*), que hoje é uma das medidas estatísticas mais utilizadas para medir a consistência de um questionário. Seus valores variam entre 0 e 1. Assim, a consistência interna de um questionário é tanto maior quanto mais perto de 1 estiver o valor dessa estatística. Em geral, o valor mínimo aceitável para o alfa é 0,70; abaixo desse valor a consistência interna da escala utilizada é considerada baixa. Por outro lado, o valor máximo esperado é 0,90. Acima deste valor, pode-se considerar que há redundância ou duplicação, ou seja, vários itens estão medindo exatamente o mesmo elemento de um constructo e, portanto, os itens redundantes devem ser eliminados. Usualmente, valores de alfa entre 0,80 e 0,90 indicam ótimos resultados (STREINER, 2003).

Esse teste foi então utilizado para verificar se o instrumento aplicado às agências do INSS, nos meses de fevereiro e março de 2019, tem uma boa consistência interna, ou seja, foi verificado se ele é fidedigno (confiável). O resultado foi um alfa de Cronbach de 0,888 para a amostra de Fevereiro/2019 (n = 133) e de 0,843 para a amostra de Março/2019 (n = 176), indicando que o nosso instrumento foi preciso/confiável. Resultado semelhante pode ser observado ao considerar as amostras como um único conjunto de dados (n = 133 + 176 = 309) → alfa de Cronbach de 0,867.

Realizou-se também uma análise de qual seria o valor do alfa de Cronbach caso algum item fosse retirado do questionário. Os resultados mostram, para as duas amostras, que mesmo com a retirada de qualquer um dos itens, o coeficiente assume valores superiores a 0,80 (Tabela 3).

**Tabela 3. Valores de alfa de Cronbach quando algum dos itens do instrumento para serviços presenciais – Modelo BRASP é retirado. Fonte: Autores**

Item - Questionário Presencial	Alfa de Cronbach se item é deletado		
	Amostra Fevereiro/2019	Amostra Março/2019	Total
O tempo para obtenção do serviço foi adequado.	0,869	0,818	0,845
O serviço foi cumprido dentro do prazo informado.	0,865	0,809	0,839
Todas as informações necessárias foram passadas durante o atendimento.	0,873	0,817	0,846
O tratamento recebido foi respeitoso durante o atendimento.	0,881	0,826	0,854
Os funcionários estavam dispostos a me ajudar.	0,873	0,838	0,855
A instituição contava com equipamentos úteis ao atendimento.	0,878	0,833	0,857
Os horários de funcionamento do local foram convenientes.	0,882	0,842	0,862
O custo financeiro para obtenção do serviço foi adequado.	0,880	0,824	0,855
O esforço para obtenção do serviço foi adequado.	0,876	0,826	0,855

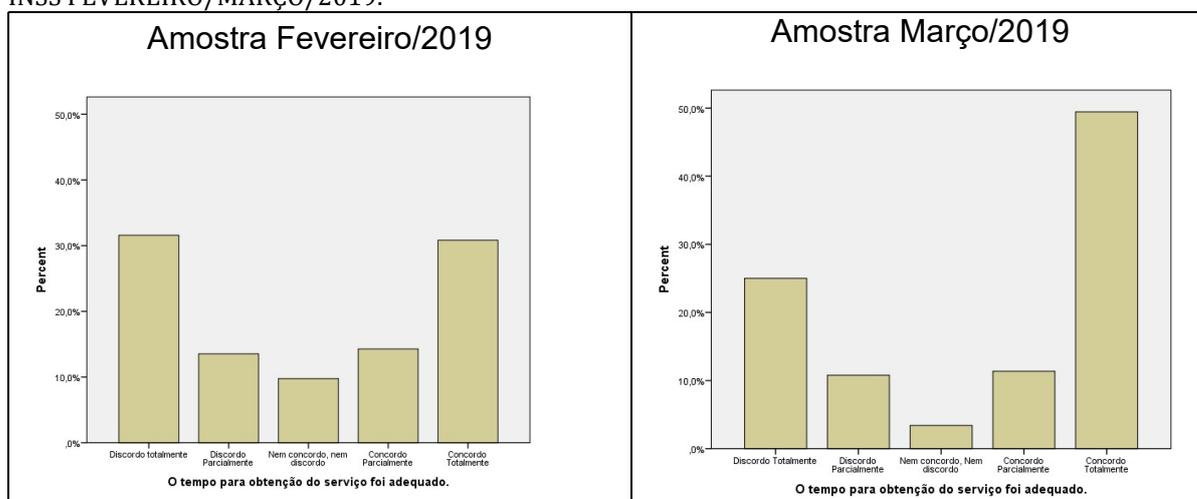
## Padrão de distribuição das respostas aos itens

Para verificar se a distribuição das respostas, em cada um dos nove itens do questionário presencial, era estatisticamente semelhante ao comparar as amostras, foi aplicado o Teste não paramétrico de Mann-Whitney. Este teste tem objetivo semelhante ao teste t que compara média para amostras independentes. Porém, o teste t é um teste paramétrico, ou seja, supõe que a distribuição dos dados analisados seja Normal ou Gaussiana. Para os nove itens, das duas amostras em estudo, a hipótese que as respostas seguem uma distribuição Normal foi rejeitada (Teste Kolmogorov-Smirnov: p-valor < 0,0001).

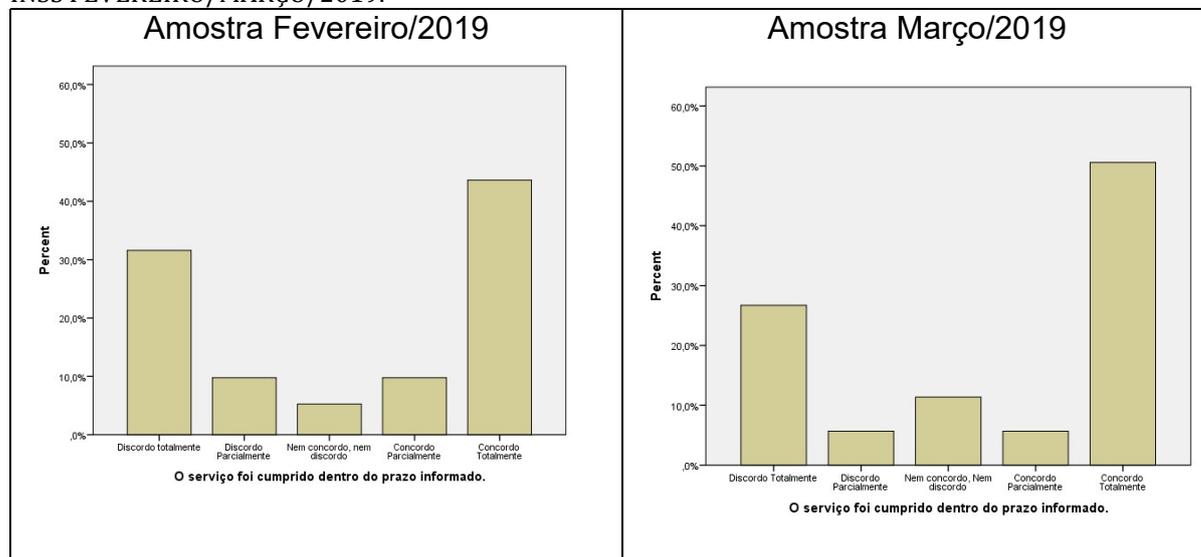
Para a aplicação do teste de Mann-Whitney: não é necessário que se façam suposições sobre a distribuição de probabilidades das variáveis em estudo; é pouco influenciado por valores extremos; e, pode ser aplicado a variáveis qualitativas (mensuração dos dados é ordinal ou nominal). Rejeita-se a hipótese nula (ou seja, que as distribuições das duas amostras são estatisticamente semelhantes) sempre que o p-valor for menor que o nível de significância. Neste estudo, considerou-se um nível de significância de 0,05.

Conforme os resultados apresentados nas Figuras de 12 a 20, apenas os itens V2 (O serviço foi cumprido dentro do prazo informado), V6 (A instituição contava com equipamentos úteis ao atendimento), V8 (O custo financeiro para obtenção do serviço foi adequado) e V9 (O esforço para obtenção do serviço foi adequado) apresentaram distribuições estatisticamente semelhantes nas duas amostras. Para os outros itens, existem diferenças estatisticamente significativas entre o que se observou na primeira e na segunda amostra, com relação às respostas (em outras palavras, as amostras apresentam padrão de resposta estatisticamente diferente).

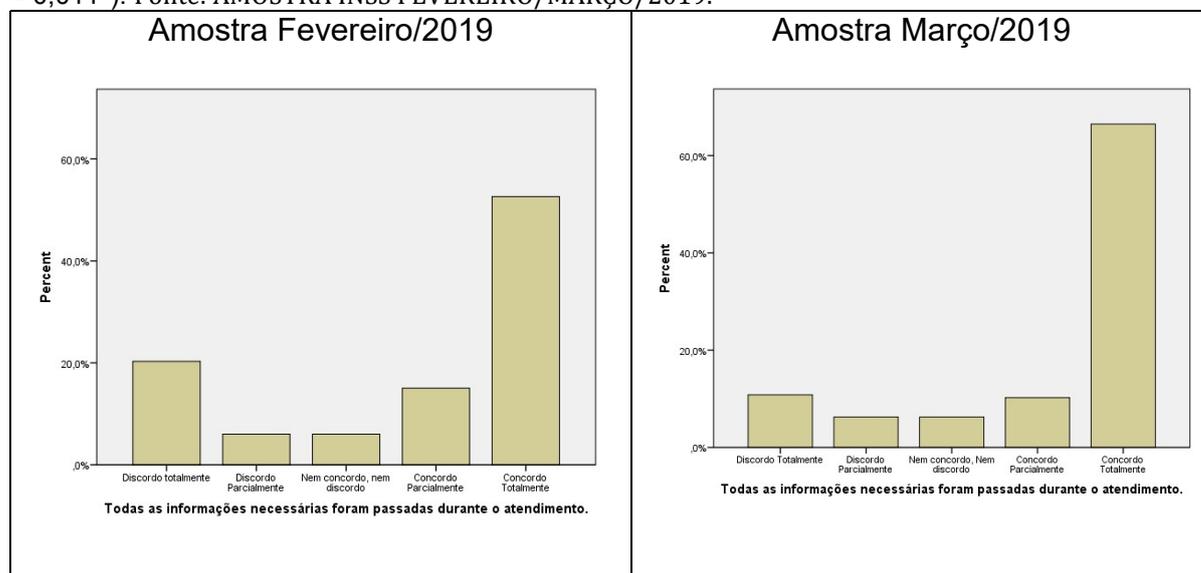
**Figura 12.** (V1) O tempo para obtenção do serviço foi adequado (p-valor = 0,006\*). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.



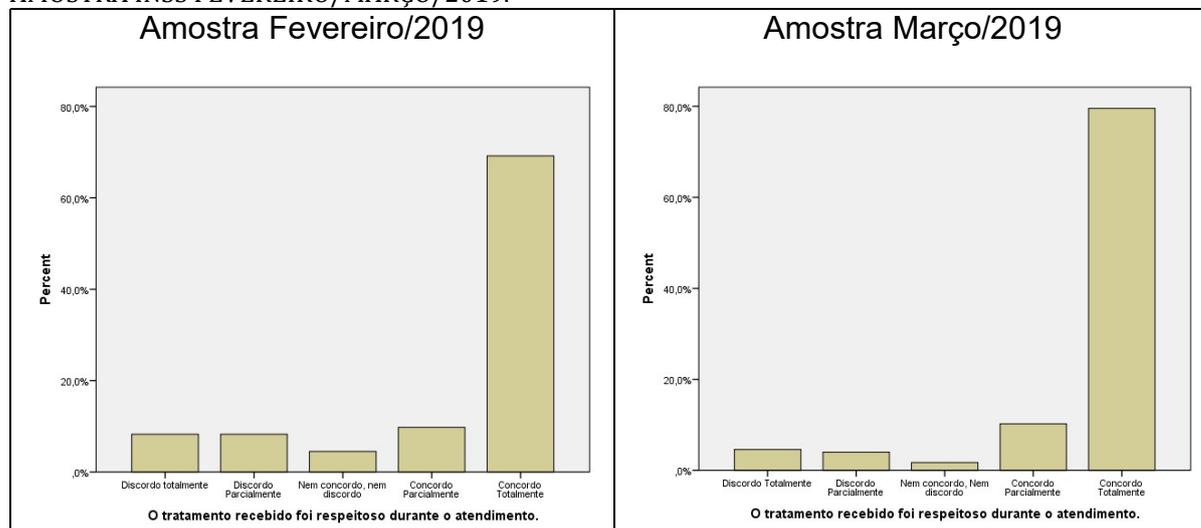
**Figura 13.** (V2) O serviço foi cumprido dentro do prazo informado (p-valor = 0,225). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.



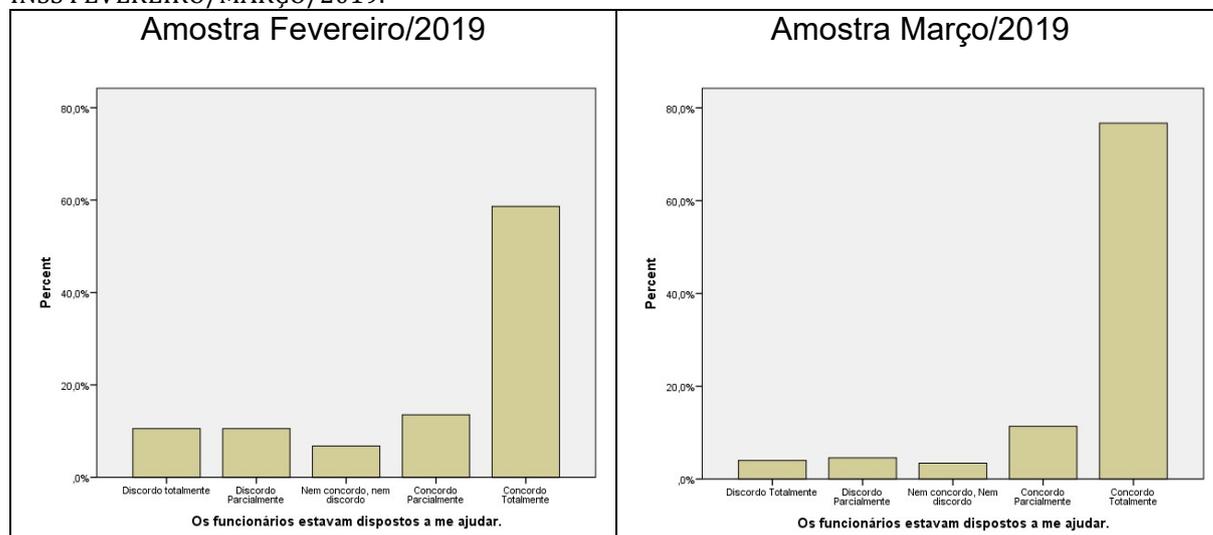
**Figura 14.** (V3) Todas as informações necessárias foram passadas durante o atendimento (p-valor = 0,011\*). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.



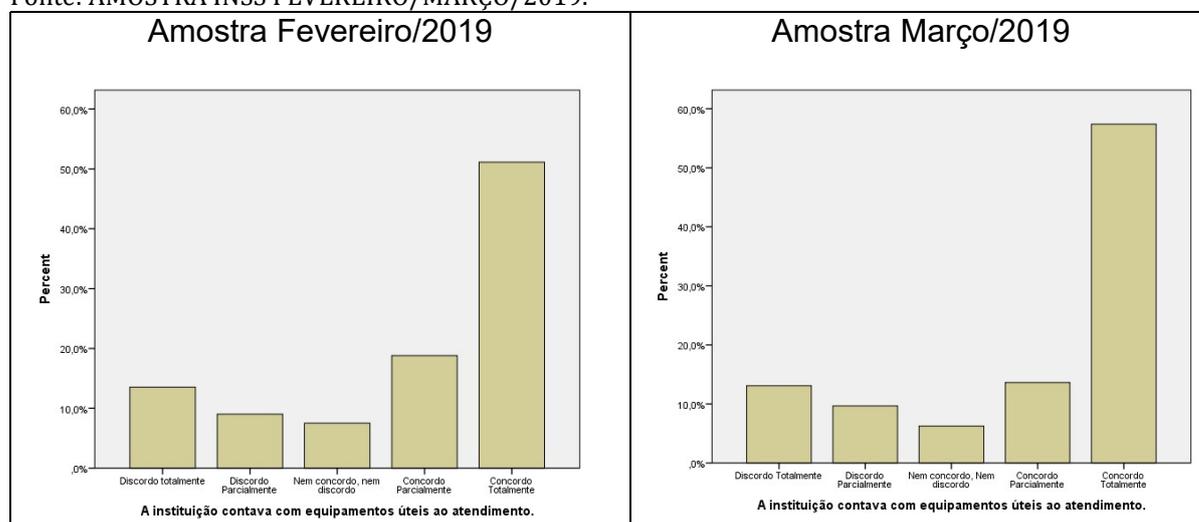
**Figura 15.** (V4) O tratamento recebido foi respeitoso durante o atendimento (p-valor = 0,024\*). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.



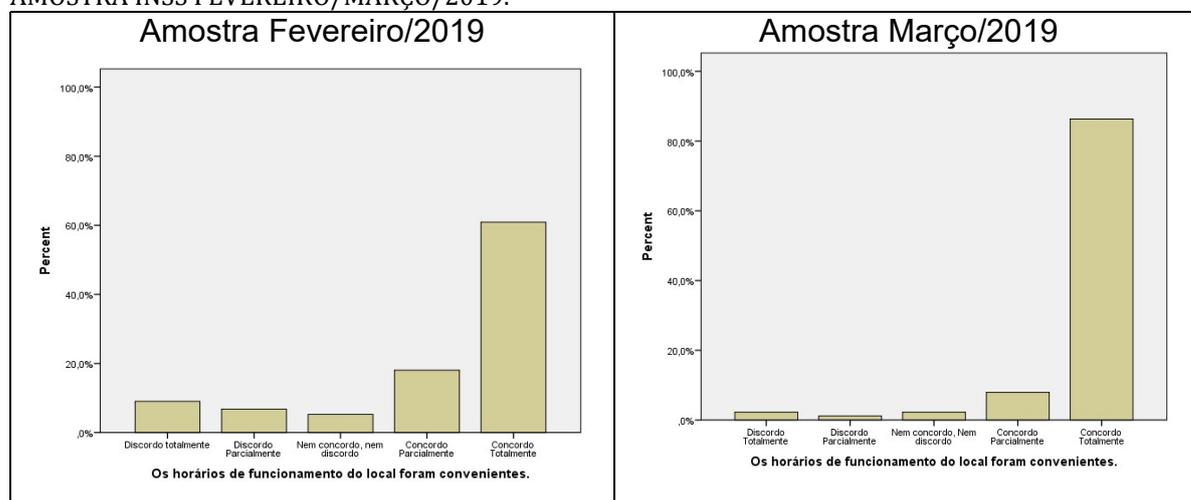
**Figura 16.** (V5) Os funcionários estavam dispostos a me ajudar (p-valor < 0,0001\*). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.



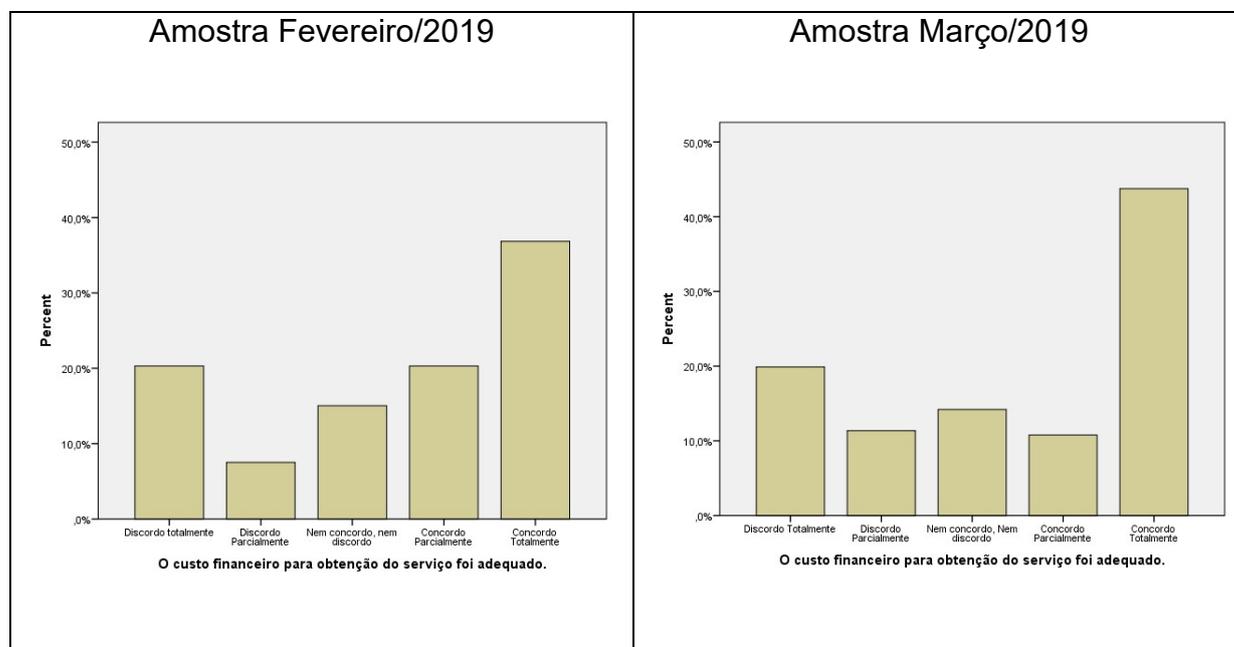
**Figura 17.** (V6) A instituição contava com equipamentos úteis ao atendimento (p-valor = 0,433).  
 Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.



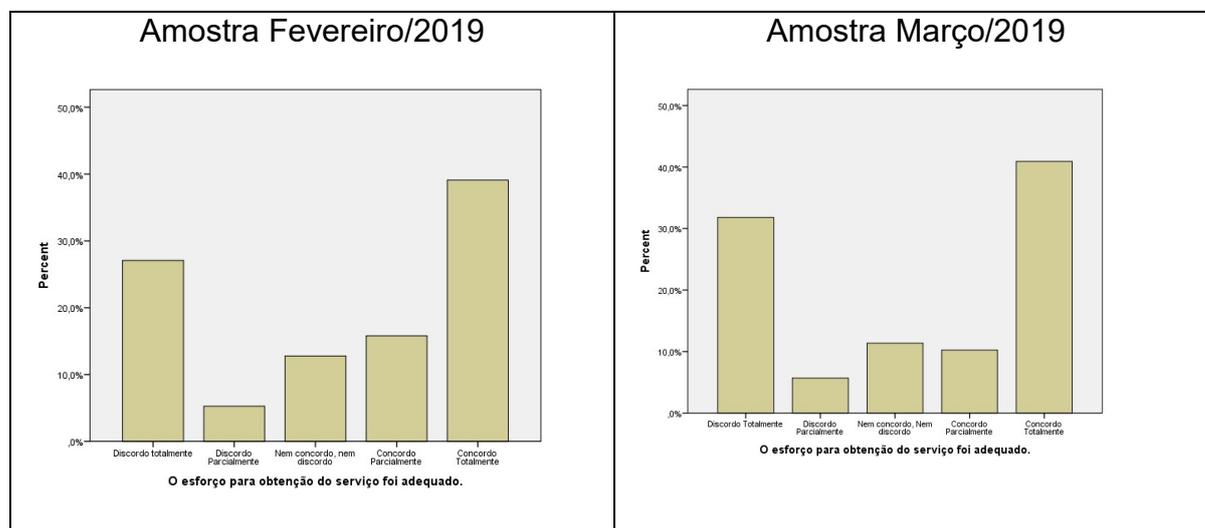
**Figura 18.** (V7) Os horários de funcionamento do local foram convenientes (p-valor < 0,0001). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.



**Figura 19.** (V8) O custo financeiro para obtenção do serviço foi adequado (p-valor = 0,709). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.



**Figura 20.** (V9) O esforço para obtenção do serviço foi adequado (p-valor = 0,687). Fonte: AMOSTRA INSS FEVEREIRO/MARÇO/2019.



A Tabela 4 apresenta medidas descritivas para cada um dos nove itens analisados, segundo amostras coletadas. Ao se comparar os dois conjuntos de dados, observa-se que os itens que apresentaram distribuições estatisticamente semelhantes nas duas amostras são àqueles com medidas parecidas de tendência central e

variabilidade, corroborando assim com os resultados obtidos por meio do teste de Mann-Whitney.

**Tabela 4.** Medidas descritivas, segundo amostras analisadas. Instrumento para serviços presenciais Modelo BRASP. Fonte: Autores.

Itens - Questionário Presencial	Amostra Fevereiro/2019				Amostra Março/2019			
	Média	Mediana	DP	CV	Média	Mediana	DP	CV
V1 O tempo para obtenção do serviço foi adequado.	3,0	3,0	1,7	56%	3,5	4,0	1,7	49%
V2 O serviço foi cumprido dentro do prazo informado.	3,2	4,0	1,8	55%	3,5	5,0	1,7	50%
V3 Todas as informações necessárias foram passadas durante o atendimento.	3,7	5,0	1,6	43%	4,2	5,0	1,4	34%
V4 O tratamento recebido foi respeitoso durante o atendimento.	4,2	5,0	1,3	31%	4,6	5,0	1,0	23%
V5 Os funcionários estavam dispostos a me ajudar.	4,0	5,0	1,4	36%	4,5	5,0	1,0	23%
V6 A instituição contava com equipamentos úteis ao atendimento.	3,8	5,0	1,5	38%	3,9	5,0	1,5	38%
V7 Os horários de funcionamento do local foram convenientes.	4,2	5,0	1,3	32%	4,8	5,0	0,8	16%
V8 O custo financeiro para obtenção do serviço foi adequado.	3,5	4,0	1,5	45%	3,5	4,0	1,6	46%
V9 O esforço para obtenção do serviço foi adequado.	3,3	4,0	1,7	50%	3,2	4,0	1,7	54%

### Analizando a quantidade de itens do Questionário Presencial – Modelo BRASP

Sabe-se que a percepção da qualidade do serviço público pelo usuário é dinâmica, sendo necessário coletar dados continuamente para que os instrumentos possam ser aprimorados e o modelo cada vez mais condizente com a realidade a qual ele representa. Nesta perspectiva e complementando as análises realizadas até o presente momento neste relatório, calcularam-se medidas de correlação entre os nove itens do questionário presencial, comuns às amostras realizadas nas agências do INSS em fevereiro e março com o intuito de melhorar o instrumento proposto no Modelo BRASP para serviços presenciais.

Para tanto, utilizou-se a medida de correlação Tau b de Kendall. Esta medida é recomendada em situações que está sendo analisada a associação entre duas variáveis ordinais com o mesmo número de categorias. A magnitude do efeito da correlação entre os itens, dois a dois, é representada pelo valor do coeficiente de correlação Tau b de Kendall, que varia entre -1 (associação 100% negativa ou inversão perfeita) e +1 (associação 100% positiva ou concordância perfeita). Quando igual a zero, indica ausência de associação. Vale comentar que o coeficiente de Tau b de Kendall apresenta propriedades matemáticas que o tornam mais robusto a dados extremos (outliers), de maior capacidade de inferência populacional e menor erro de estimativa (Arndt *et al*, 1999). Vale ressaltar que outra medida que poderia ser utilizada para correlacionar as variáveis e que apresentou interpretação dos resultados semelhante é o Coeficiente de correlação de Spearman (medida de correlação não-paramétrica) ou o Coeficiente de correlação linear de Pearson (comumente calculado em análises fatoriais exploratórias – AFE).

Os resultados dessas correlações são apresentados nas Tabelas 5 e 6.

**Tabela 5.** Medidas de correlação entre os nove itens do instrumento para serviços presenciais Modelo BRASP. Amostra Fevereiro/2019. Fonte: Autores.

Amostra Fevereiro/2019 - Tau 'b' de Kendall									
	v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8	v9
v1	1,00	,649**	,436**	,345**	,394**	,401**	,405**	,393**	,455**
v2	,649**	1,00	,466**	,393**	,457**	,456**	,428**	,425**	,465**
v3	,436**	,466**	1,00	,493**	,557**	,422**	,349**	,361**	,399**
v4	,345**	,393**	,493**	1,00	,584**	,385**	,255**	,279**	,309**
v5	,394**	,457**	,557**	,584**	1,00	,430**	,333**	,232**	,428**
v6	,401**	,456**	,422**	,385**	,430**	1,00	,340**	,338**	,280**
v7	,405**	,428**	,349**	,255**	,333**	,340**	1,00	,423**	,374**
v8	,393**	,425**	,361**	,279**	,232**	,338**	,423**	1,00	,534**
v9	,455**	,465**	,399**	,309**	,428**	,280**	,374**	,534**	1,00

\*\*Correlação é significativa ao nível de 1%

\*Correlação é significativa ao nível de 5%

V1 O tempo para obtenção do serviço foi adequado.

V2 O serviço foi cumprido dentro do prazo informado.

V3 Todas as informações necessárias foram passadas durante o

V4 O tratamento recebido foi respeitoso durante o atendimento.

V5 Os funcionários estavam dispostos a me ajudar.

V6 A instituição contava com equipamentos úteis ao atendimento.

V7 Os horários de funcionamento do local foram convenientes.

V8 O custo financeiro para obtenção do serviço foi adequado.

V9 O esforço para obtenção do serviço foi adequado.

**Tabela 6.** Medidas de correlação entre os nove itens do instrumento para serviços presenciais Modelo BRASP. Amostra Março/2019. Fonte: Autores.

Amostra Março/2019 - Tau 'b' de Kendall									
	v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8	v9
v1	1,00	,610**	,425**	,369**	,267**	,416**	,329**	,337**	,273**
v2	,610**	1,00	,483**	,390**	,289**	,409**	,319**	,352**	,383**
v3	,425**	,483**	1,00	,425**	,421**	,344**	,323**	,324**	,393**
v4	,369**	,390**	,425**	1,00	,587**	,258**	,305**	,382**	,366**
v5	,267**	,289**	,421**	,587**	1,00	,212**	,248**	,261**	,210**
v6	,416**	,409**	,344**	,258**	,212**	1,00	,241**	,234**	,268**
v7	,329**	,319**	,323**	,305**	,248**	,241**	1,00	,199**	,151*
v8	,337**	,352**	,324**	,382**	,261**	,234**	,199**	1,00	,602**
v9	,273**	,383**	,393**	,366**	,210**	,268**	,151*	,602**	1,00

\*\*Correlação é significativa ao nível de 1%

\*Correlação é significativa ao nível de 5%

V1 O tempo para obtenção do serviço foi adequado.

V2 O serviço foi cumprido dentro do prazo informado.

V3 Todas as informações necessárias foram passadas durante o

V4 O tratamento recebido foi respeitoso durante o atendimento.

V5 Os funcionários estavam dispostos a me ajudar.

V6 A instituição contava com equipamentos úteis ao atendimento.

V7 Os horários de funcionamento do local foram convenientes.

V8 O custo financeiro para obtenção do serviço foi adequado.

V9 O esforço para obtenção do serviço foi adequado.

As correlações apresentadas nas Tabelas 5 e 6 sugerem uma forte e significativa associação entre os itens V1 (O tempo para obtenção do serviço foi adequado) e V2 (O serviço foi cumprido dentro do prazo informado); V4 (O tratamento recebido foi respeitoso durante o atendimento) e V5 (Os funcionários estavam dispostos a me ajudar); e, V8 (O custo financeiro para obtenção do serviço foi adequado) e V9 (O esforço para obtenção do serviço foi adequado). Isso indica que esses itens podem ser revistos e apenas um deles considerados na versão final do instrumento analisado, pois estão medindo percepções semelhantes (em outras palavras, são itens redundantes).

Neste contexto e fazendo uso da análise semântica dos itens e dos resultados apresentados na seção 3.2, sugere-se a retirada dos itens V1 (O tempo para obtenção do serviço foi adequado), V5 (Os funcionários estavam dispostos a me ajudar) e V8 (O custo financeiro para obtenção do serviço foi adequado). Isto significa que o novo instrumento para medir a percepção do usuário sobre a qualidade de serviços presenciais, no Modelo BRASP, deverá ser reduzido de 9 para 6 itens.

Tendo em vista essa nova proposta de quantidade de itens para o questionário que deve ser aplicado aos serviços presenciais, de acordo com o Modelo BRASP, novas medidas descritivas e de confiabilidade foram calculadas, bem como, a carga fatorial de cada item obtida pela solução fatorial única. Os resultados são apresentados nas Tabelas 7, 8 e 9 e mostram que o instrumento apresenta consistência interna (instrumento é fidedigno/confiável), variância total explicada de aproximadamente 50% (no instrumento com 9 itens, a variância explicada foi de 43,8%) e cargas fatoriais superiores a 0,60, indicando assim ótimos resultados.

**Tabela 7.** Medidas descritivas, segundo amostras analisadas. Instrumento com seis itens para serviços presenciais Modelo BRASP. Fonte: Autores.

Itens - Questionário Presencial	Amostra Fevereiro/2019				Amostra Março/2019				Total			
	Média	Mediana	DP	CV	Média	Mediana	DP	CV	Média	Mediana	DP	CV
V2 O serviço foi cumprido dentro do prazo informado.	3,2	4,0	1,8	55%	3,5	5,0	1,7	50%	3,4	4,0	1,8	52%
V3 Todas as informações necessárias foram passadas durante o atendimento.	3,7	5,0	1,6	43%	4,2	5,0	1,4	34%	4,0	5,0	1,5	38%
V4 O tratamento recebido foi respeitoso durante o atendimento.	4,2	5,0	1,3	31%	4,6	5,0	1,0	23%	4,4	5,0	1,2	27%
V6 A instituição contava com equipamentos úteis ao atendimento.	3,8	5,0	1,5	38%	3,9	5,0	1,5	38%	3,9	5,0	1,5	38%
V7 Os horários de funcionamento do local foram convenientes.	4,2	5,0	1,3	32%	4,8	5,0	0,8	16%	4,5	5,0	1,1	24%
V9 O esforço para obtenção do serviço foi adequado.	3,3	4,0	1,7	50%	3,2	4,0	1,7	54%	3,3	4,0	1,7	54%

**Tabela 8.** Valores de alfa de Cronbach para o conjunto de seis itens e para quando algum dos itens do instrumento para serviços presenciais – Modelo BRASP é retirado. Fonte: Autores.

Itens do questionário	Alfa de Cronbach (Amostras)		
	Fevereiro	Março	Total
	Alfa total		
	0,83	0,78	0,80
V2 O serviço foi cumprido dentro do prazo informado.	0,77	0,71	0,74
V3 Todas as informações necessárias foram passadas durante o atendimento.	0,78	0,71	0,75
V4 O tratamento recebido foi respeitoso durante o atendimento.	0,81	0,74	0,78
V6 A instituição contava com equipamentos úteis ao atendimento.	0,80	0,75	0,78
V7 Os horários de funcionamento do local foram convenientes.	0,81	0,78	0,79
V9 O esforço para obtenção do serviço foi adequado.	0,80	0,75	0,78

**Tabela 9.** Análise Fatorial Exploratória. Instrumento com seis itens para serviços presenciais Modelo BRASP. Fonte: Autores.

Itens do questionário	% Variância explicada (AFE)					
	Fevereiro		Março		Total	
	Comunalidades	Carga	Comunalidades	Carga	Comunalidades	Carga
	53,5		48,7		50,8	
V2 O serviço foi cumprido dentro do prazo informado.	0,67	0,82	0,61	0,78	0,64	0,80
V3 Todas as informações necessárias foram passadas durante o atendimento.	0,60	0,78	0,63	0,79	0,62	0,79
V4 O tratamento recebido foi respeitoso durante o atendimento.	0,47	0,68	0,51	0,71	0,49	0,70
V6 A instituição contava com equipamentos úteis ao atendimento.	0,54	0,74	0,40	0,64	0,47	0,68
V7 Os horários de funcionamento do local foram convenientes.	0,43	0,65	0,31	0,56	0,37	0,61
V9 O esforço para obtenção do serviço foi adequado.	0,49	0,70	0,45	0,67	0,45	0,67

Nota: Amostra Fevereiro/2019 (KMO = 0,85 e Teste de Bartellett p-valor <0,0001). Amostra Março/2019 (KMO = 0,82 e Teste de Bartellett p-valor <0,0001). Amostra Total (KMO = 0,85 e Teste de Bartellett p-valor <0,0001).

#### 4 INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESENCIAIS – MODELO BRASP: NOVA PROPOSTA

Após o percurso metodológico descrito neste relatório e a análise dos resultados é possível propor a seguinte versão melhorada do instrumento que visa avaliar os serviços presenciais, conforme Modelo BRASP (Quadro 2):

**QUADRO 2.** QUESTIONÁRIO PARA SERVIÇOS PRESENCIAIS - MODELO BRASP. FONTE: Autores.

Avaliação da percepção da qualidade de serviços públicos presenciais						
Avalie as questões abaixo conforme a escala indicada: (01) Discordo totalmente; (02) Discordo parcialmente; (03) Não concordo, nem discordo; (04) Concordo parcialmente; (05) Concordo totalmente.						
Quanto ao serviço (nome do serviço), é possível afirmar que:	Avaliação					
	01	02	03	04	05	
1. O serviço foi cumprido dentro do prazo informado.	○	○	○	○	○	
2. Todas as informações necessárias foram passadas durante o atendimento.	○	○	○	○	○	
3. O tratamento recebido foi respeitoso durante o atendimento.	○	○	○	○	○	
4. A instituição contava com equipamentos úteis ao atendimento.	○	○	○	○	○	
5. Os horários de funcionamento do local foram convenientes.	○	○	○	○	○	
6. O esforço para obtenção do serviço foi adequado.	○	○	○	○	○	

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório apresentou os resultados das análises realizadas com base nas amostras coletadas nos meses de fevereiro e março de 2019, em quatro agências do INSS, localizadas no DF, visando melhorias no questionário proposto para serviços presenciais no Modelo BRASP. Vale comentar que os instrumentos que compõem esse modelo foram elaborados especificamente para serviços públicos brasileiros, com o devido embasamento científico, podendo ser utilizado por instituições públicas de qualquer nível da federação, para qualquer serviço.

Sobre os resultados apresentados, destacam-se as seguintes limitações:

- As amostras utilizadas não tiveram um delineamento probabilístico, o que não permite extrapolar os resultados sem viés para todos os usuários das agências do INSS pesquisadas, bem como, não se pode inferir para a população brasileira como um todo que faz uso de algum serviço presencial disponível nas agências do INSS. Em outras palavras, a amostragem por conveniência, utilizada nesta pesquisa, não dá garantias da representatividade da população;
- A introdução de itens que não constam no modelo inicial proposto pelo BRASP necessita que novas coletas de dados sejam realizadas e o instrumento como um todo validado;
- No item “Como foi a sua experiência com o serviço prestado pelo INSS?”, a escala utilizada induz a uma percepção sempre positiva do serviço prestado. Sugere-se, portanto, uma revisão dessa escala, possibilitando assim uma avaliação geral mais fidedigna sobre a percepção geral do usuário quanto ao serviço utilizado.

Mesmo que os resultados por hora apresentados mostrem a validade e a confiabilidade do Modelo BRASP para serviços presenciais, é importante considerar o caráter exploratório desse estudo, tendo em vista o tipo de plano de amostragem utilizado na coleta dos dados. Isso significa que mais dados, oriundos da aplicação desse instrumento nos serviços públicos brasileiros, devem ser coletados para aprimorar o Modelo BRASP, levando em consideração a representatividade da população alvo.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, D. *et al.* Aplicação do coeficiente alfa de Cronbach nos resultados de um questionário para avaliação de desempenho da saúde pública. In: Anais do XXX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO Maturidade e desafios da Engenharia de Produção: competitividade das empresas, condições de trabalho, meio ambiente. São Carlos/SP, Brasil: 12 a 15 de outubro de 2010.

ALVES, A. C.A Percepção da qualidade na prestação de serviços públicos: estudo de caso de um centro de saúde, na cidade de Campina Grande - Paraíba. *Pensamento & Realidade*, v. 32, n. 4, p. 74-93, 2017.

APTE, U. M.; GOH, C.-H. Applying lean manufacturing principles to information intensive services. *International Journal of Services Technology and Management*, v. 5, n. 5/6, p. 488, 2004.

CALARGE, F. A. et al. Internal service quality analysis and assessment focusing on the maintenance of utilities in a manufacturing company. *Production*, v. 26, n. 4, p. 724-741, 2015.

CORTINA, J. M. What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*. v. 78, p. 98-104. 1993.

CHURCHILL, Gilbert. *Marketing research: methodological foundations*. 2a ed. The Dry den Press. 1998.

HAYES, B. E. *Measuring Customer Satisfaction: Survey design, use, and statistical analysis methods*. Milwaukee, Wisconsin: ASQC Quality Press, 1998.

KINNEAR, Thomas C. & TAYLOR, James R. *Marketing research: an applied approach*. Mc Graw Hill. 1979.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; MALHOTRA, A. E-S-QUAL: a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, v. 7, n. 3, p. 213-233, 2005.

PINTO, R. L.; GOUVÊA, M. A.; OLIVEIRA, B. Avaliação da qualidade de serviço terceirizado de manutenção em edifício comercial: o caso de uma organização pública. *Gestão & Produção*, v. 21, n. 2, p. 389-403, 2014.

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A. J. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. *Gestão & Produção*, v. 12, n. 2, p. 279-293, 2005.

Silva, Wander Cleber Pereira da; Gomes, Marília Miranda Forte; Pedrosa, Glauco Vitor Soares, Vanessa de Andrade; Iwama, Gabriela; Menezes, Vítor Gomes; Vaz, Daniele de Paiva; Guedes, Débora Janini Campos; Figueiredo, Rejane Maria da Costa. Avaliação da qualidade em serviços públicos: relatório técnico. Universidade de Brasília, 2019. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/35174>

SOARES, VANESSA DE ANDRADE; IWAMA, GABRIELA YUKARI; MENEZES, VÍTOR GOMES; GOMES, MARÍLIA MIRANDA FORTE; PEDROSA, GLAUCO VITOR; SILVA, WANDER C. M. PEREIRA DA; AND FIGUEIREDO, REJANE MARIA DA COSTA. *Evaluating Government Services Based on User Perspective. In Proceedings of dg.o 2019: 20th Annual International Conference on Digital Government Research (dg.o 2019)*, June 18, 2019, Dubai, United Arab Emirates. ACM, New York, NY, USA. ISBN: 978-1-4503-7204-6. doi>10.1145/3325112.3325224  
<https://doi-org.ez54.periodicos.capes.gov.br/10.1145/3325112.3325224>

VESLOGUZOVA, M. V. et al. Monitoring as a tool to ensure the quality of services provided in the interaction of service organizations and municipal authorities in economy digitalization. *Digital Transformation of the Economy: Challenges, Trends and New Opportunities*. Anais...Cham: Springer, 2020.