



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UnB**

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de  
Políticas Públicas – FACE

Departamento de Economia

Programa de Pós-graduação em Economia

Mestrado em Gestão Econômica de Finanças Públicas

**FATORES DETERMINANTES DA PERCEPÇÃO DA  
QUALIDADE DA OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL**

**FERNANDA TAVARES LINHARES ALVARENGA**

Brasília-DF  
2020

**FERNANDA TAVARES LINHARES ALVARENGA**

**FATORES DETERMINANTES DA PERCEPÇÃO DA  
QUALIDADE DA OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL**

Dissertação apresentada como requisito para a obtenção do título de Mestre em Gestão Econômica de Finanças Públicas do Programa de Pós-graduação em Economia do Departamento de Economia da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão Pública da Universidade de Brasília (UnB).

Orientador: Prof. Alexandre Maduro de Abreu.

Brasília  
2020

**FERNANDA TAVARES LINHARS ALVARENGA**

**FATORES DETERMINANTES DA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DA OUVIDORIA  
DO DISTRITO FEDERAL**

Dissertação aprovada como requisito para a obtenção do título de Mestre em Economia, Gestão Econômica de Finanças Públicas, do Programa de Pós-graduação em Economia do Departamento de Economia da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão Pública da Universidade de Brasília. Comissão Examinadora formada pelos professores:

**Banca Examinadora**

---

Prof. Dr. Alexandre Maduro de Abreu  
Orientador

---

Prof. Dr. Vander Mendes Lucas  
Examinador Interno

---

Prof. Dr. Carlos Rosano Peña  
Examinador Externo

Brasília, 27 de novembro de 2020.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao meu marido por ser o centro de minha alegria e razão da minha motivação.

As minhas duas filhas, minhas irmãs (Renata, Fabiana e Rafaela) e família pelo carinho, presença, incentivo e apoio durante a elaboração do trabalho.

À minha mãe, meu porto seguro. Ao meu pai pela enorme paciência.

A minha tia dinda Angela Linhares pelo carinho em todos estes anos.

As minhas amigas escoteiras.

A todos os meus amigos em especial a Rosana Lordelo e a Bethania Meireles pelo incentivo e revisão.

Ao Prof. Dr. Alexandre Maduro pela orientação. Ao Prof. Dr. Jorge Nogueira pela atenção.

A equipe da Ouvidoria-Geral do DF pela confiança, apoio e respeito pelo meu trabalho.

Aos colegas de trabalho da Secretaria de Turismo em especial ao Marcelo Borba, Cinthia Nunes, Donatília Pereira, Ramon e Luiz Claudio França pelo companherismo e entusiasmo e a Secretaria de Comunicação pela ajuda e paciência ao desenvolver este trabalho.

A arte de escutar é como uma luz que dissipa a escuridão da ignorância.

**Dalai Lama**

## RESUMO

Este trabalho teve como objetivo verificar os fatores, na percepção do cidadão, determinantes da qualidade dos serviços na ouvidoria pública. Para isso, foi apresentado etapas para o sucesso em qualidade dos serviços de ouvidoria do Distrito Federal por meio de uma matriz de importância-desempenho. A ouvidoria constitui canal de comunicação direta que auxilia no aperfeiçoamento da qualidade na prestação de serviços públicos através de demandas recebidas, em forma de denúncia, pedido de informação, reclamação, sugestão ou elogio, possibilitando a legitimação democrática do poder do Estado no processo político, nas decisões do Governo, na gestão pública, no controle da administração pública, na transparência e no acesso às informações de seu interesse. Por conseguinte, a qualidade dos serviços públicos importa. Para encontrar os fatores que influenciam a qualidade dos serviços de ouvidoria, foi feita uma pesquisa bibliométrica por meio do enfoque meta analítico consolidado (TEMAC). Com a finalidade de se alcançar os objetivos foi realizada uma pesquisa quantitativa de caráter exploratório, por meio da utilização de equações estruturais com o software SmartPLS. Para obter informações sobre a percepção da qualidade dos serviços de ouvidoria, foi realizada uma adaptação a partir de questões de Berry; Parasuraman; Zeithaml, (1988); Rakesh Belwal (2018), analisando 140 respostas de brasileiros sobre o serviço de ouvidoria do Distrito Federal, para se compreender melhor o que é julgado com maior ou menor relevância. O modelo estrutural proposto foi validado pela confiabilidade composta média de 0,878. Com a análise dos resultados, as hipóteses que suportaram o modelo foram aspectos tangíveis, confiabilidade e presteza, e por meio delas foi criado um modelo prático de gestão da qualidade dos serviços com aplicação nos três fatores que mais influenciaram a qualidade dos serviços.

Palavras-chave: qualidade de serviços, equações estruturais, ouvidoria, satisfação do cidadão.

## ABSTRACT

This research has aimed to verify the factors determinants of public ombudsman services' quality, in citizen's perception. For this, steps were presented for ombudsman services' quality success in Brazilian Federal District through an importance-performance matrix. The ombudsman's office is a direct communication channel that helps improving the quality of public service through demands received, in the form of complaints, requests for information, complaints, suggestions or praise, enabling the democratic legitimation of the State's power in the political processes, government decisions, public management, public administration's control, transparency and access to information of interest. Therefore, public services' quality matters. To find the factors that influence ombudsman services' quality, a bibliometric survey was carried out using a consolidated meta-analytical approach (TEMAC). In order to achieve the objectives, an exploratory quantitative research was carried out, using structural equations with SmartPLS software. To obtain information about the perception ombudsman services' quality, an adaptation was made based on Berry's questions; Parasuraman; Zeithaml, (1988); Rakesh Belwal (2018), analyzing 140 responses from Federal District's citizens about the ombudsman service in the Federal District, to better understand what is judged with greater or lesser relevance. The proposed structural model was validated by the average composite reliability of 0.878. With the results' analysis, the hypotheses that supported the model were tangible aspects: reliability and promptness. Through those findings it was created a practical quality service management model was created with application on the three factors that most influenced the quality of services.

Keywords: public services' quality, structural equations, ombudsman, citizen's satisfaction.

## LISTAS DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo dos cinco lacunas/ <i>gaps</i> da qualidade de serviços.....	17
Figura 2- Evolução Ouvidoria .....	24
Figura 3 - Etapas do Temac.....	34
Figura 4 - Evolução da quantidade de publicações.....	39
Figura 5 - Quantitativo de citações.....	39
Figura 6 - Nuvem de palavras .....	44
Figura 7 - Mapa de calor de cocitação .....	47
Figura 8 - Mapa de calor de coupling .....	48
Figura 9 - Cálculo da amostra mínima. ....	51
Figura 10 - Metodologia PLS.....	55
Figura 11 - Modelo proposto .....	57
Figura 12 - Análise de componentes confirmatória (ACC) .....	62
Figura 13 - Modelo estrutural calculado .....	68
Figura 14 - Mapa de importância-desempenho (IPMA).....	73
Figura 15 - Modelo prático de gestão da qualidade dos serviços.....	74

## LISTAS DE TABELAS

Tabela 1 - Revistas com maiores fatores de impacto.....	36
Tabela 2 - Revistas que mais publicaram sobre o tema.....	37
Tabela 3 - Áreas de pesquisa identificadas.....	38
Tabela 4 - Autores mais citados .....	40
Tabela 5 - Artigos mais citados .....	41
Tabela 6 - Autores que mais publicaram.....	42
Tabela 7 - Países que mais pesquisaram o tema .....	43
Tabela 8 - Palavras-chave mais repetidas .....	44
Tabela 9 - Matriz de correlações entre as variáveis latentes .....	63
Tabela 10 - Matriz de cargas cruzadas do item.....	64
Tabela 11 - Variância média extraída.....	65
Tabela 12 - Fator de inflação da variância .....	66
Tabela 13 - Variável discriminante .....	66
Tabela 14 - Valores das hipóteses .....	69

## LISTAS DE QUADROS

Quadro 1 - Escala servqual.....	19
Quadro 2 - Breve histórico da expansão do instituto do <i>ombudsman</i> no mundo. ....	21
Quadro 3 - Relato histórico das ouvidorias no Brasil.....	30
Quadro 4 - Vantagens e desvantagens dos métodos .....	45
Quadro 5 - Valores para validade e confiabilidade do modelo .....	59

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>1 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	13
1.1 Qualidade de Serviços.....	14
1.2 Ferramentas para Mensurar a Qualidade de Serviços .....	15
1.2.1 MODELO DOS CINCO GAPS (LACUNAS).....	15
1.2.2 ESCALA SERVQUAL.....	17
1.3 Qualidade dos Serviços de Ouvidoria.....	19
<b>2 CONTEXTO HISTÓRICO DA OUVIDORIA</b> .....	20
2.1 O Instituto <i>Ombudsman</i> e a Ouvidoria.....	22
2.2 O Desenvolvimento da Ouvidoria no Brasil .....	24
2.3 Ouvidoria no Colonialismo Português (1530 – 1822) .....	24
2.4 Ouvidoria no Império (1822-1889) .....	27
2.5 Ouvidoria na República Velha, Era Vargas, República Populista e Ditadura Militar (1889-1984) .....	28
2.6 Ouvidoria na Nova República (1985 - atual).....	29
2.7 Ouvidoria - Instrumento de Melhoria nos Órgãos Públicos.....	32
<b>3 APLICAÇÃO DA TEORIA DO ENFOQUE META ANALÍTICO CONSOLIDADO</b> .....	33
3.1 Descrição do TEMAC .....	34
3.2 Passo 1: Preparação da Pesquisa .....	34
3.3 Passo 2: Apresentação e Interrelação dos Dados .....	35
3.3.1 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DAS REVISTAS NA ÁREA .....	35
3.3.2 SELEÇÃO DAS REVISTAS RELEVANTES NO TEMA.....	36
3.3.3 EVOLUÇÃO DO TEMA ANO A ANO.....	38
3.3.4 ANÁLISE DOS AUTORES E ARTIGOS .....	40
3.3.5 PAÍSES QUE MAIS PUBLICARAM A RESPEITO DO TEMA .....	42

3.3.6	ANÁLISE DAS PALAVRAS CHAVES.....	43
3.4	Passo 3: Detalhamento, Modelo Integrador e Validação por Evidências .....	45
3.4.1	MAPA DE CO-CITAÇÃO .....	46
3.4.2	MAPA DE ACOPLAMENTO DE BIBLIOGRAFIA - <i>COUPLING</i> .....	48
<b>4</b>	<b>MÉTODO</b> .....	<b>49</b>
4.1	Local de Estudo .....	49
4.2	Objeto de Estudo .....	50
4.3	Instrumento de Coleta de Dados .....	50
4.4	Procedimentos .....	50
<b>5</b>	<b>RESULTADOS E ANÁLISES</b> .....	<b>52</b>
<b>6</b>	<b>FERRAMENTA DE ANÁLISE</b> .....	<b>56</b>
<b>7</b>	<b>DESCRIÇÃO DO MODELO</b> .....	<b>57</b>
7.1	Validade e Confiabilidade do Modelo.....	58
7.2	Avaliação do Modelo de Mensuração .....	60
7.3	Avaliação do Modelo Estrutural .....	63
7.4	Validação e Confiabilidade do Modelo.....	64
7.5	Análise da Validades Convergentes (AVE).....	65
7.6	Fator de Inflação da Variância (VIF) .....	65
7.7	Variável Discriminante .....	66
7.8	Valoração do Modelo Estrutural.....	67
7.9	Coeficiente de Determinação ( $R^2$ ).....	67
7.10	Discussões .....	69
7.11	Aplicações Práticas .....	72
<b>8</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS, LIMITAÇÕES E FUTURAS LINHAS DE PESQUISA</b> .....	<b>75</b>
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	76
	Apendice A – Questionário.....	81

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria constitui-se de importante instrumento implementado pelo Estado à disposição da população, que pode ser comparada como sendo sua porta de acesso às ações de governo, ambiente este em que é garantido aos usuários a comunicação direta, a transparência e o acesso às informações de seu interesse.

Além disso, essa ferramenta serve como auxílio no aperfeiçoamento da qualidade da prestação dos serviços públicos através das demandas recebidas, em forma de denúncia, pedido de informação, reclamação, sugestão ou elogio, possibilitando a legitimação democrática do poder do Estado no processo político, nas decisões do Governo, na gestão pública e no controle da administração pública.

Dessa forma, a Ouvidoria não apenas acolhe os reclamos da sociedade, mas envolve-se fomentando o surgimento de políticas públicas, desenvolvendo critérios administrativos que nortearão o Estado no seu convívio com o povo. Compete a este instituto efetivar atos e instrumentos para o exercício da cidadania, permitindo ao gestor a capacidade de diagnóstico e as modificações de processos.

Embora sejam componente obrigatório do sistema administrativo dos serviços públicos no Brasil, as ouvidorias até recentemente vinham recebendo pouca atenção por parte tanto dos formuladores de políticas como dos pesquisadores. Entretanto, diversos entes federados vêm adotando os serviços de ouvidoria como alternativa para tornar a gestão pública mais eficiente, conforme espera a sociedade, mediante a inclusão de ferramentas que propiciem melhoras administrativas, políticas e econômicas, na missão de alcançar a qualidade.

Então, mediante a adoção de ferramentas condizentes com a realização de uma gestão pública por resultado, a Ouvidoria vem contribuir para os formuladores de políticas e planejadores públicos munindo-os de informações imprescindíveis, com base no seu banco de dados, oriundos diretamente da “fonte”, tornando possível assim, que o gestor público direcione com maior propriedade os recursos e investimentos públicos.

Nesse sentido, aos poucos a ouvidoria tornou-se valioso insumo para avaliação gerencial acerca da atuação do Governo junto ao cidadão. Então, a

pergunta que se faz é: Quais os fatores, na percepção do cidadão, determinantes da qualidade dos serviços na ouvidoria pública?

E complementando ao problema de pesquisa, têm-se esses cinco objetivos específicos:

- a. Contextualizar a ouvidoria no Brasil;
- b. Definir qualidade nos serviços de ouvidoria;
- c. Validar o Modelo Estrutural aplicado;
- d. Calcular a matriz de importância desempenho na percepção da qualidade dos serviços em ouvidoria.

Pode-se destacar, ainda, a fundamental importância do estudo para a área de Economia, no que tange o desenvolvimento de técnicas e métodos que visem aperfeiçoar a utilização de instrumentos para realizar a mensuração do grau da qualidade dos serviços e o nível de satisfação dos cidadãos.

Portanto, trata-se de uma análise exploratória com base na utilização de formulário, com foco na averiguação da percepção do usuário da ouvidoria do Distrito Federal para avaliar sua qualidade.

## **1 REFERENCIAL TEÓRICO**

Qualidade é notadamente direcionada para ações que busquem maior contato com o cliente, definição de seus interesses, preferências, exigências, necessidades, conveniência, enfim, tudo o que é considerado relevante no processo de prestação do serviço. Tem seu papel cada vez mais presente nas organizações, o que torna importante que se tenha um conceito que seja adequado às necessidades reais de cada organização. Para explicar as diferenças de percepção e interpretações do assunto, serão expostos alguns conceitos de qualidade, provenientes de diversos autores.

Juran: Foi o primeiro a falar em custos inevitáveis (prevenção e avaliação) e evitáveis da qualidade (falhas internas e externas). Este mesmo autor também criou

a chamada “trilogia da qualidade”, incluindo o planejamento, controle e melhoria da qualidade.

Phillip Crosby: Sua principal contribuição foi a criação do chamado “Programa Defeito Zero”.

Genichi Taguchi: Estabeleceu a função perda da qualidade em caso de não conformidade com as especificações.

Armand Feigenbaum: Pai do Controle da Qualidade Total (TQC – Total Quality Management)

Karou Ishikawa: Criador do *Company Wide Quality Control* (CWQC) e grande difusor das ferramentas de controle da qualidade e do uso de círculos de controle da qualidade (CCQs) para a melhoria contínua. Também foi criador do Diagrama de Ishikawa.

Walter Shewhart: Criou o gráfico de controle e o ciclo PDCA.

William Deming: Responsável pela incorporação da filosofia japonesa na gestão da qualidade. Criou o movimento da gestão da qualidade total (TQM – Total Quality Management). Estabeleceu os 14 princípios de Deming para a gestão da qualidade.

## 1.1 Qualidade de Serviços

Qualidade de serviços é a opinião geral de um cliente sobre a sua entrega, que é constituída por uma série de experiências bem ou mal sucedidas. Morales; Hernández-Mendo; Blanco (2009); Parasuraman; Zeithaml; Berry (1994) afirma que as percepções da qualidade dos serviços são geralmente definidas como a percepção ou a impressão que um cliente tem a respeito da excelência ou da superioridade geral de um estabelecimento. Esta apreciação é frequentemente descrita em termos da discrepância entre as expectativas dos consumidores com o serviço e o serviço realmente prestado pelas empresas.

Gronroos (1984), define que uma boa qualidade percebida é obtida quando a qualidade experimentada atende às expectativas do cliente, ou seja, a qualidade esperada. Enquanto Berry; Parasuraman; Zeithaml (1988) apresentaram o termo

qualidade de serviço como sendo a diferença entre o serviço esperado e o percebido.

Oliver (1980), introduziu um modelo afirmando que a satisfação do cliente seria a função da desigualdade do que era esperado e o que de fato foi entregue ao cliente, sendo essa diferença chamada de gap.

## 1.2 Ferramentas para Mensurar a Qualidade de Serviços

Berry; Parasuraman; Zeithaml (1988) realizaram uma abrangente pesquisa relacionada ao tema qualidade de serviços. O conjunto dessas pesquisas obteve alguns importantes resultados: a compreensão de qualidade de serviços como um conceito multidimensional; o modelo de qualidade de serviços baseado em lacunas e a elaboração da escala *SERVQUAL* como instrumento capaz de medir o nível da qualidade de serviços.

Para Vaitsman; Andrade (2005) a escala *SERVQUAL* é uma das mais importantes e populares com a finalidade de realizar a mensuração da qualidade de serviços dos mais distintos tipos. Entretanto, Cronin; Taylor (1992) cria a escala *SERVPERF*, pois os autores acreditavam que o *SERVQUAL* possuía limitações, então a adaptaram de maneira a melhorá-la. A sua maior crítica ao *SERVQUAL* era que a escala de Berry; Parasuraman; Zeithaml (1988) se baseava nos gaps, ou seja, que isso levava a medir a percepção da qualidade do serviço oferecido por meio da diferença da expectativa do cliente e o que era disponibilizado na realidade. Então, o *SERVPERF* media a qualidade do serviço por meio das percepções do cliente em relação ao desempenho da empresa.

### 1.2.1 MODELO DOS CINCO GAPS (LACUNAS)

Segundo Berry; Parasuraman; Zeithaml (1988), a análise da qualidade de um serviço é realizada através da diferença entre qualidade esperada e a qualidade percebida. Essa discrepância é denominada lacuna ou *gap* e foi base para o

desenvolvimento do “modelo das cinco lacunas da qualidade de serviços”. As cinco lacunas do modelo podem ser compreendidas da seguinte forma:

1. Lacuna entre as expectativas do consumidor e a percepção da gerência: a gerência pode não perceber quais são as verdadeiras expectativas do consumidor.

2. Lacuna entre a percepção da empresa e as especificações do serviço: mesmo que a gerência perceba quais são as expectativas dos clientes, ela pode não traduzir corretamente as expectativas em especificações do serviço.

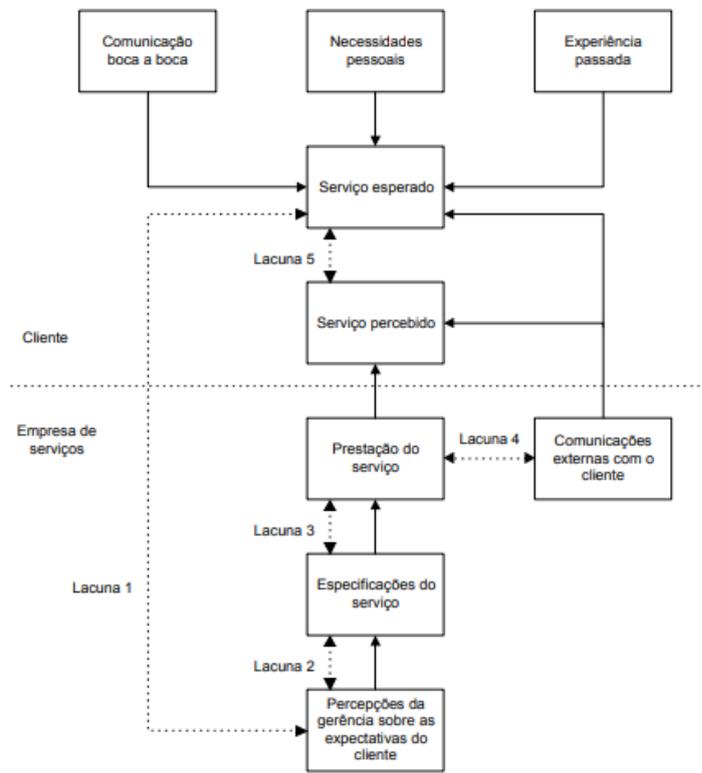
3. Lacuna entre as especificações do serviço e a prestação do serviço: o serviço pode ser bem especificado (ou projetado), mas sua execução ainda pode deixar a desejar, não correspondendo ao serviço projetado.

4. Lacuna entre a prestação do serviço e as comunicações externas aos consumidores: a imagem comunicada influencia tanto as expectativas quanto as percepções. A propaganda de uma empresa e outras formas de comunicação devem gerar expectativas de um serviço que a empresa realmente tem condições de proporcionar. Da mesma forma, a empresa deve manter os seus clientes informados sobre todas as ações a que eles são submetidos, de forma a garantir uma boa percepção do serviço.

5. Lacuna entre o serviço esperado e o serviço percebido: esta lacuna é considerada como uma função das outras lacunas e só ocorre se pelo menos uma das outras ocorrer.

A ilustração do modelo pode ser vista na Figura 1, a seguir.

**Figura 1** - Modelo dos cinco lacunas/gaps da qualidade de serviços



Fonte: Adaptado de (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985)

Como outro resultado do estudo de Parasuraman; Zeithaml; Berry (1985), obteve-se as principais dimensões destacadas pelos clientes ao avaliar a qualidade de um serviço. Elas foram intituladas como “dimensões da qualidade” e foram de fundamental importância no desenvolvimento do questionário base presente na renomada escala *SERVQUAL* (BERRY; PARASURAMAN; ZEITHAML, 1988).

### 1.2.2 ESCALA *SERVQUAL*

A escala *SERVQUAL* é um instrumento de mensuração da Qualidade Percebida, dividido em duas etapas. O método consiste em 2 entrevistas, que devem ser realizadas com vários clientes, focando em 22 perguntas preestabelecidas em cada uma. A primeira entrevista questiona o cliente em relação ao que ele acha ideal ou mais importante, ou seja, as expectativas do

cliente para com o serviço para que uma empresa realize o serviço avaliado. Já a segunda, visa entender a opinião do cliente acerca da empresa específica, são respondidos após a realização do serviço, ou seja, com base na percepção do consumidor com o serviço fornecido.

O método, escala SERVQUAL, avalia o que considera serem as 5 dimensões mais relevantes na prestação de serviços de qualidade: tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, garantia e empatia. Elas são responsáveis por determinar os critérios utilizados para o julgamento da qualidade pelos consumidores.

A tangibilidade é a dimensão relacionada à estrutura. Mede a qualidade dos recursos físicos necessários para a prestação do serviço, desde a infraestrutura, passando pelos equipamentos usados e a aparência dos colaboradores.

A Confiabilidade é a dimensão que fornece a segurança sobre o serviço prestado, avalia a capacidade de realizar o serviço de maneira confiável, precisa e de acordo com o que foi prometido para o cliente.

A presteza avalia o quão rápido a sua empresa consegue prestar o serviço e qual a sua disposição em solucionar as dúvidas do cliente, indica o atender prontamente, evitando desperdiçar o tempo do cliente ou dar-lhe devida atenção.

A Segurança é a competência da sua organização em transmitir confiança para os clientes, reúne o conhecimento e a cortesia, podendo ser facilmente percebida na competência para realização do serviço, na cortesia e respeito ao cliente, na boa comunicação e na idéia de interesse do funcionário em melhor atender.

A Empatia mede o quanto o atendimento ao cliente pode ser personalizado e individualizado de acordo com suas necessidades. Além disso, sua equipe deve estar sensível a entender qual a melhor maneira de tratar seu cliente, pois isso irá impactar a percepção dele em relação ao serviço prestado.

Nesse critério estão inseridas a qualidade em atender a demanda do cliente (BERRY; PARASURAMAN; ZEITHAML, 1988).

A SERVQUAL deve ser respondida com base na escala Likert de sete pontos, onde (1) discordo totalmente, (2) discordo, (3) discordo moderadamente, (4) neutro, (5) concordo moderadamente, (6) concordo e (7) concordo totalmente.

As questões, separadas de acordo com as dimensões da qualidade, componentes da Escala SERVQUAL, podem ser vistas no Quadro 1.

**Quadro 1- Escala servqual**

<b>DIMENSÕES</b>	<b>FATORES</b>
Tangíveis	Equipamento moderno Instalações visuais agradáveis; Funcionários com apresentação profissional; Materiais associados aos serviços visualmente agradáveis.
Confiabilidade	Serviços oferecidos conforme o prometido; Confiabilidade na resolução de problemas e reclamações; Serviços realizados de forma correta pela primeira vez; Serviços oferecidos nos prazos prometidos; Registros mantidos sem erros.
Presteza	Clientes mantidos informados sobre quando os serviços serão realizados; Prontidão na realização dos serviços; Disposição para ajudar os clientes; Prontidão para responder as solicitações dos clientes.
Segurança	Funcionários que transmitam confiança aos clientes; Segurança transmitida ao cliente durante a compra; Funcionários frequentemente cordiais; Funcionários com conhecimento para responder as perguntas dos clientes.
Empatia	Clientes recebendo uma atenção individual; Funcionários que tratam os clientes de forma atenciosa; Interesse genuíno demonstrado em servir o cliente; Funcionários que compreendem as necessidades de seus clientes; Horário de funcionamento conveniente aos clientes.

Fonte: Adaptado de (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988)

### 1.3 Qualidade dos Serviços de Ouvidoria

Qualidade dos serviços de ouvidoria não significa apenas assistir o usuário em suas necessidades. Mais do que isso, é preciso estabelecer ações que possibilitem uma relação empática. Segundo o União (2019) a primeira ação está relacionada à identificação da manifestação e ao estímulo para que o ouvidor atenda o público com presteza. A segunda está atrelada a parâmetros que auxiliem avaliar a

qualidade do serviço, a qualidade do atendimento e a qualidade do tratamento dispensado ao usuário. A qualidade do serviço deve ser avaliada antes mesmo de ele ser prestado ao cidadão. Itens como aparência, apresentação, clareza e aplicabilidade devem ser observados com rigor.

Assim, qualificar o atendimento prestado pelas ouvidorias é um objetivo a ser buscado de forma permanente. Um atendimento de qualidade não significa apenas assistir o usuário em suas necessidades. Mais do que isso, é preciso estabelecer ações que possibilitem uma relação empática.

O modelo utilizado neste estudo é dos gaps, como ficou conhecida e que é utilizado tradicionalmente como base de pesquisa, considera cinco dimensões em suas análises sobre a qualidade dos serviços e é definido por (SUSAN; GEORGE, 1999).

## 2 CONTEXTO HISTÓRICO DA OUVIDORIA

A figura do Ouvidor/*Ombudsman* teve seu primeiro registro na história mundial, no ano de 202 a.c. quando surgiu na China, durante a dinastia Han, a idéia de um funcionário do império receber reclamações da população referentes às injustiças da administração imperial chinesa PINTO (1998).

Num segundo momento, a Suécia, pela Constituição fortemente influenciada pelas ideias de Montesquieu, em 1809 deu efetividade à função de *Ombudsman*, com atuação deste interlocutor entre o governo e a população, admitindo a todos os cidadãos o direito de reclamar contra atos de funcionários do rei. O primeiro *Ombudsman* foi o Barão Lars Augustin Mannerheim, eleito pelo Parlamento em 1º de março de 1810. (Lyra, 2001)

O termo *ombudsman* foi pesquisado por Pinto (1998) a qual descreve que a referida expressão pode ser separada em partes, da seguinte forma: em *man* (que significa homem), *bud* (significando embaixador ou delegado) e *om* (que significa movimento para). Nesse contexto, a autora conclui que “*ombudsman significa homem que dá trâmite*”.

Para Bastos (2006), o *ombudsman* clássico era uma ferramenta constitucional de controle da administração pública, incumbido de controlar a observância das leis e de acionar os que cometeram ilegalidades, podendo, na forma em que foi concebido, punir, recomendar e apontar servidores faltosos, ou seja, era o responsável por assegurar a legalidade dos atos públicos e, como reflexo, a defesa das liberdades individuais.

Já Tácito, (1988) conceitua o *ombudsman* como um comissário parlamentar, selecionado pelo Legislativo, com atributos específicos de fiscalizar a legalidade da administração pública, verificando as manifestações que lhe são conduzidas ou efetuando inspeções espontâneas nos serviços públicos. Possui poderes restritos, não exercendo competência anulatória, nem disciplinar ou criminal, porém sua iniciativa de processos contribuía, expressivamente, para a contenção dos abusos do poder administrativo.

O conceito de *ombudsman* foi difundido para o mundo com o êxito da experiência Sueca.

A Finlândia foi o segundo país a instituir este instituto em 1919, seguida da Noruega, Dinamarca e outros países. Conforme Dias (2005), “a aparente lentidão na evolução da instituição sueca permitiu um constante aprimoramento e consolidação, ganhou respeitabilidade e serviu de inspiração a outros países”.

O quadro 2 apresenta um breve histórico da expansão do instituto do *ombudsman* no mundo.

**Quadro 2** - Breve histórico da expansão do instituto do *ombudsman* no mundo.

DATA	EVENTO
202 a.c.	Durante a dinastia <i>Han</i> , na China.
1809	A Suécia, por meio da promulgação da nova constituição, limitou o poder Real concedendo ao Parlamento a prerrogativa de eleger a figura do <i>ombudsman</i> com a missão de atuar como interlocutor entre o governo e a população. Missão que visava fortalecer os direitos dos cidadãos diante do poder estatal.
1995	A União Europeia instituiu o <i>euro-ombudsman</i> para receber as manifestações de particulares, instituições e empresas, domiciliadas na União, que se considerem vítimas de ato de "má administração"

	por parte das instituições ou dos órgãos comunitários. O <i>euro-Ombudsman</i> exerce as suas funções com total independência e imparcialidade. Não solicita nem aceita instruções de nenhum governo ou organismo. Atua como mediador entre os cidadãos e a administração da comunidade europeia. Tem o direito de formular recomendações dirigidas às instituições comunitárias e de submeter questões ao Parlamento europeu.
2012	De acordo com a <i>International Ombudsman Institute</i> , atualmente, dos 191 países reconhecidos pela ONU, 120 países já adotaram o instituto <i>ombudsman</i> /ouvidoria em suas estruturas administrativas.

Fonte: adaptado de (BRASÍLIA, 2002)

No entanto, reconhecida a origem de um funcionário público independente, visando a defesa da sociedade contra injustiças cometidas pelo Governo, a instituição do *ombudsman*, no princípio, motivou incertezas, razão pela qual a reprodução da experiência sueca tenha demorado mais de cem anos para ser implantada em outros países.

## 2.1 O Instituto *Ombudsman* e a Ouvidoria

A Ouvidoria Pública brasileira teve sua implantação ao longo do tempo e suas características básicas inspiradas no instituto *ombudsman*, de origem sueca. Contudo, existe uma significativa diferença entre os dois institutos, como descrito a seguir.

De acordo com Brasília (2002), “Ouvidoria é a corruptela brasileira do termo *ombudsman*”. Assim sendo, o emprego da palavra ouvidor consistiria em uma adaptação para o contexto nacional da palavra *ombudsman*, de origem nórdica.

Segundo Gabra; Rossi (2007), o instituto da ouvidoria nasceu, no Brasil, como suporte aos serviços de tele atendimento que já existiam. A parte das informações que produzia a ação dos representantes do cliente tinha origem em uma comunicação interpessoal via telefone, ou seja, a primeira ação da ouvidoria, que na maioria dos casos acabou por absorver os serviços de tele atendimento, era escutar

o que tinha a dizer a outra parte, daí a utilização do termo “ouvidoria”, ainda que ele dê um sentido incompleto à atividade de *ombudsman*.

Gabra; Rossi (2007), completam que a ouvidoria brasileira, inspirada no *Ombudsman* clássico e implementada na tradição colonial, tendo conceitos semelhantes nas suas atuações operacionais aos do ouvidor clássico, porém ganhando particularidades próprias, demonstrando-se um modelo novo de recepção de manifestações do cidadão, adaptado às diversidades culturais do país, tornou-se um canal de diálogo com a sociedade e fonte de sugestões para melhorar os serviços públicos.

Já Santos (2008) argumenta que ouvidor não é *ombudsman*, distingue que a palavra *ombudsman* assumiu denominações variadas para onde o conceito foi propagado. Inclusive, lembra que, no Brasil, a denominação ouvidor foi aceita por não se permitir a utilização de palavras estrangeiras em instituições públicas.

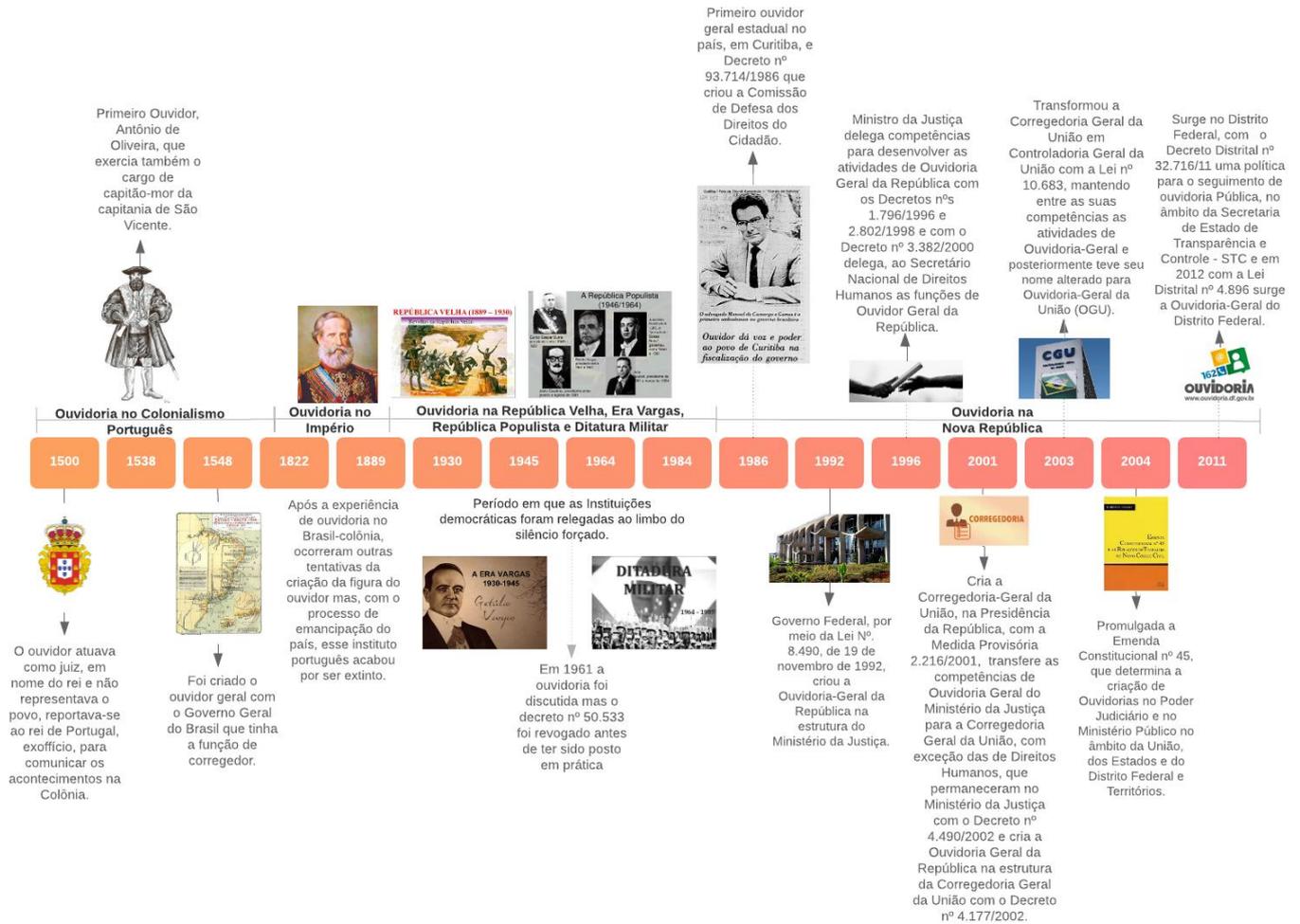
A diferença principal entre estes institutos consiste na autonomia funcional, visto que ao *ombudsman* é conferida independência em suas ações com relação às demais autoridades, enquanto as ouvidorias são chefiadas por cargos em comissão, demissíveis *ad nutum*. (OLIVEIRA, 2005).

Neste sentido, Gabra; Rossi (2007) trazem que no Brasil, o Ouvidor não tem sua competência definida na Constituição Federal, estando vinculado ao Poder Executivo e nomeado, em geral, por seu titular. O fato de o Ouvidor brasileiro não ter o caráter institucional do Ouvidor clássico pode representar uma vantagem, pois pertencendo à Administração Pública, tem possibilidade de obter respostas mais rápidas e efetivas para o cidadão.

Lyra (2001) diferencia a ouvidoria do instituto do *ombudsman*, concluindo que o Ouvidor atua visando o mérito administrativo, preocupado com a eficácia da Administração, se está agindo de forma justa, promovendo os direitos do cidadão, exercendo o controle interno na instituição que atua. Já o *ombudsman* teria, como prerrogativa inerente, o controle da legalidade que, para o Ouvidor brasileiro, seria uma atribuição subsidiária, restrita a investigações preliminares.

## 2.2O Desenvolvimento da Ouvidoria no Brasil

**Figura 2- Evolução Ouvidoria**



Fonte: O próprio autor

## 2.3 Ouvidoria no Colonialismo Português (1530 – 1822)

O Brasil Colônia, na História do Brasil, é a época que compreende o período de 1530 a 1822. Este período começou quando o governo português enviou ao Brasil a primeira expedição colonizadora chefiada por Martim Afonso de Souza.

Naquele ano, com a distribuição de extensas faixas de terra, o rei dividiu o Brasil em quinze faixas de terra denominadas capitâneas hereditárias, o capitão e governador ficaram encarregados de escolher um ouvidor, com quem compartilhava a administração de Justiça. O cargo de ouvidor de capitania foi criado em 10 de março de 1534. O título foi outorgado por Carta de Doação do então rei de Portugal, Dom João Terceiro.

A Carta de Doação da capitania de Pernambuco a Duarte Coelho, o ouvidor tinha que presidir, pelo capitão e governador, a eleição dos juizes ordinários e oficiais de Justiça, conhecer as ações novas a dez léguas de onde estivesse, e as apelações e agravos de causas cíveis e crimes dos juizes da capitania. No caso das causas cíveis, o ouvidor poderia conhecer as ações, sem apelação e agravo, até a quantia de cem mil réis. Nos casos de crimes, atuaria junto com o capitão e governador, tendo jurisdição e alçada até morte natural em escravos, índios, peões cristãos, homens livres, sem apelação e agravo. No caso de pessoas de “maior qualidade”, os fidalgos, o ouvidor, junto com o capitão, teria alçada até dez anos de degredo e cem cruzados de pena, sem apelação e agravo. Para os casos de heresia, traição, sodomia e moeda falsa, teriam alçada até morte natural sobre qualquer pessoa. Para auxiliá-lo em suas atividades, o ouvidor contaria com um meirinho (“Documentos manuscritos avulsos da Capitania de Pernambuco: Fontes repatriadas - Google Livros”, [s.d.]). O documento também determinava que o governador e seus sucessores fossem obrigados a colocar outros ouvidores, conforme o crescimento da população e da área de ocupação das terras. Assim, os donatários foram dotados de uma grande extensão de poder relacionada à administração da justiça, podendo inclusive impedir a entrada de qualquer autoridade judicial nas capitâneas, o que tornava sua atuação imune à fiscalização da Coroa. (SCHWARTZ, 2011).

O empreendimento colonizador teve êxito em apenas duas capitâneas, São Vicente e Pernambuco. Muitas não foram sequer colonizadas e em outras as iniciativas resultaram em uma colonização precária ou redundaram em fracasso, que teve causas diversas, envolvendo, principalmente, conflitos com índios e dissensões entre colonos ou destes com os donatários (WEHLING; WEHLING, 1995).

Em 1548, a Coroa empreendeu uma tentativa de se impor de maneira mais efetiva na colônia, centralizando as atividades administrativas, judiciárias e fazendárias. Devido a abusos nas funções judiciais que alguns cometiam, houve

uma estruturação do judiciário, com a instalação de um governo-geral, por Tomé de Sousa. Junto com o Governador-Geral veio o Desembargador Pero Borges, que desempenhou a função de administrador da Justiça, no cargo de Ouvidor-Geral, que representava a autoridade máxima da justiça na colônia. Cada capitania tinha um Ouvidor da Comarca, que solucionava as pendengas jurídicas nas vilas. Caso alguém se sentisse prejudicado com alguma decisão do Ouvidor da Comarca, poderia recorrer ao Ouvidor-Geral, que ficava na Bahia.

A partir de 1557, a nomeação dos ouvidores de capitania passou também a ser feita pelo rei nas capitanias que pertenciam à Coroa (COSTA, 1985). Foram criadas mais duas ouvidorias-gerais, uma para as três capitanias do Rio de Janeiro, Espírito Santo e São Vicente, em 1608-1612, com o primeiro ocupante para o cargo, Sebastião Paruí de Brito, ocorreu em 3 de abril e a outra para o Maranhão, em 1621-1774.

Já, no final do século, com a expansão da colonização houve novos ouvidores em São Paulo (1681), Bahia (1695), Sergipe (1695), Vila Rica (1709), Rio das Mortes (1711), Serro Frio (1717), Paranaguá (1723), Ceará (1723), Cuiabá (1726), Jacobina (1734), Porto Seguro (1737), Santa Catarina (1749), Porto Seguro (1766) e Ilhéus (1766).

De acordo com “Ouvidores de Capitanias/Comarcas”, ([s.d.]) a partir de 1758, os ouvidores das capitanias passaram a compor a estrutura das Juntas de Justiça, criadas gradualmente, e que tinham amplas atribuições, como o julgamento de processos, incluindo os crimes cometidos por militares, a observância das leis e a conservação da paz. O alvará de 18 de janeiro de 1765, que determinou a formação de Juntas de Justiça em todas as partes do Brasil onde houvesse ouvidor, ordenou que este assumisse a sua presidência. A partir de 1760, os ouvidores passaram a integrar as Juntas de Fazenda, constituídas nas capitanias.

Com a chegada da família real ao Brasil, em 1808, a administração passou por grande reformulação, algumas atribuições para a ouvidoria foram acrescidas, tais como a de receber apelações e agravos dos juizes de sesmarias, rubricar o livro dos recebedores do imposto de carnes verdes onde não houvesse uma Junta de Fazenda, e exercer a jurisdição do provedor-mor de Saúde, criado na Corte em 1809 “A estrutura jurídica no Brasil colonial. Criação, ordenação e implementação - Âmbito Jurídico”, ([s.d.]

## 2.4 Ouvidoria no Império (1822-1889)

Após a experiência de ouvidoria no Brasil-colônia, ocorreram outras tentativas da criação da figura do ouvidor mas, com o processo de emancipação do país, esse instituto português acabou por ser extinto.

Na literatura somente foi encontrado um Decreto provisório em 22 de novembro de 1823 anterior à Constituição do Império, ou seja, um ano após a independência do Brasil em dia 7 de setembro de 1822. Há um trecho com os seguintes dizeres: “para formalizar o processo, e julga-lo, haverá um Juiz de Direito, que será o Corregedor do Crime na Côrte, os Ouvidores do Crime nas comarcas, em que houver relação, e nas outas o seu respectivo ouvidor.”

A proposta não surgiu por acaso visto que o Brasil vivia sob o fantasma do separatismo. Registros históricos indicavam que as oligarquias nordestinas cogitavam seriamente a possibilidade de dividir o império em pelo menos duas grandes províncias. Assim, para as elites brasileiras que tinham no Estado uma fonte de emprego, a manutenção da unidade territorial constituía em um imperativo, não só ideológico, decorrente da formação acadêmica européia, como igualmente material. (GABRA; ROSSI, 2007)

No entanto ao instaurar a Constituinte e tão logo iniciados os debates, a administração das províncias tornou-se objeto de disputa entre os deputados. Apresentaram-se três projetos de lei. O primeiro, de autoria do deputado paulista Souza e Mello, previa, “para desafogo, e liberdade dos povos”, um *juiz dos povos*, “escolhido pelos eleitores de paróquias, reunidos nas cabeças dos distritos, e pela forma da eleição dos deputados”. A lei sobre os governos provisórios das províncias foi aprovada com 37 artigos. O presidente figurava como o administrador da província, nomeado pelo Imperador. Previa-se, também, um conselho composto por cidadãos eleitos. Curiosamente, a autoridade judiciária local de escolha popular - o *juiz do povo* - desapareceu da discussão. Não obstante, juízes eletivos constavam do projeto de Constituição, em seu artigo 212, para a administração local dos distritos. Não houve, entretanto, debates na Assembleia para maior esclarecimento dos contornos institucionais desta magistratura (CAMPOS, 2018).

## 2.5 Ouvidoria na República Velha, Era Vargas, República Populista e Ditadura Militar (1889-1984)

A República Velha iniciou-se em 1889, quando aconteceu a Proclamação da República, no dia 15 de novembro, e foi marcada por severas mudanças na estruturação política brasileira, com a introdução do regime federativo e de eleições diretas. Esse acontecimento iniciou-se na manhã do dia quinze quando os militares liderados pelo marechal Deodoro da Fonseca derrubaram o Visconde de Ouro Preto do Gabinete Ministerial. Na sequência do dia, José do Patrocínio, vereador no Rio de Janeiro, proclamou a República.

Gomes (2000) informa que - criação de ouvidoria - somente começou a ser efetivamente discutido em 1961, por meio do Decreto nº 50.533, que intentava a criação de um instituto assemelhado ao do *ombudsman*. O decreto foi revogado antes mesmo de ter sido posto em prática. Na década seguinte, por intermédio do Decreto-Lei nº 200, de 1977, foi criado na Comissão de Valores Mobiliários o cargo de *ombudsman*, que não chegou a ser preenchido.

A discussão sobre o tema retornou apenas em 1960, quando se iniciaram os debates para o estabelecimento de uma instituição similar dentro do governo federal. O momento político era propício e assim, várias agências governamentais implantaram a figura do *Ombudsman*, principalmente nas áreas de saúde e previdência social. Mas a opressão impediu o desenvolvimento da democracia. Com o golpe de estado que instalou a ditadura militar no Brasil, em 1964, todas as instituições democráticas foram relegadas ao limbo do silêncio forçado. Não mais se ouviu a voz do cidadão. “Os brados pela liberdade foram calados pela mordaza da força da ignorância e da prepotência.” (“História das ouvidorias — Português (Brasil)”, [s.d.]

## 2.6 Ouvidoria na Nova República (1985 - atual)

A Nova República iniciou-se em 1985, quando o país enfrentava graves problemas econômicos e políticos, tendo que abrir suas portas para segmentos organizados da sociedade civil. Em razão da carência de recursos, o Estado passava a responder às demandas populares visando satisfazer, embora parcialmente, às necessidades para os segmentos organizados da sociedade civil, fazendo-os destinatários de políticas públicas setoriais.

Neste contexto, diversas foram as propostas de implantação do *ombudsman* como, por exemplo, o Decreto no 92.700/86, que visava criar o ouvidor-geral da previdência social e o Decreto no 93.714/86, que versa sobre a defesa de direitos do cidadão contra abusos, erros e omissões na Administração. Este último decreto criou o Conselho de Defesa e Informação do Cidadão – CODICI (SANTOS, 2008, p. 41).

O ouvidor enquanto *ombudsman* apareceu no Brasil em 1986, com a instalação da Ouvidoria da cidade de Curitiba/PR. O Paraná instituiu o primeiro ouvidor-geral estadual em 1991 e o Ministério da Justiça, a primeira ouvidoria pública federal, em 1992, sob a denominação de Ouvidoria Geral da República. As iniciativas desse período se concentraram no âmbito do poder executivo, especialmente, com grande êxito na esfera de governo municipal, a exemplo de Maringá/PR, Santos/PR, Santo André/SP etc (BRASÍLIA, 2002).

A partir da década de 90, com a redemocratização do país e a consolidação das instituições, constatou-se um processo de ampliação das ouvidorias em toda administração pública, nas esferas federal, estadual e municipal, nos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. Desta forma, estava consubstanciado, no Brasil, 180 anos após a sua criação na Suécia, instituto semelhante ao *ombudsman* (GABRA; ROSSI, 2007).

O Quadro 3 resume o histórico de desenvolvimento da ouvidoria no Brasil.

**Quadro 3 - Relato histórico das ouvidorias no Brasil**

<b>DATA</b>	<b>DESCRISÃO</b>
<b>Brasil Colônia</b>	O ouvidor tinha a função de aplicar a Lei da Metrópole. Atuava como juiz, em nome do rei. O ouvidor não representava o povo. Atendia ao titular do Poder. Em geral, reportava-se ao rei de Portugal, <i>exoffício</i> , para comunicar os acontecimentos na Colônia.
<b>1538</b>	Nomeado o primeiro ouvidor, Antônio de Oliveira, que ao mesmo tempo acumulou o cargo de capitão-mor da capitania de São Vicente.
<b>1548</b>	Criação do Governo Geral do Brasil. Surgiu a figura do ouvidor geral, com as funções de corregedor geral da Justiça em todo território colonizado.
<b>República 1964</b>	Regime da ditadura, as instituições democráticas foram forçadas ao silêncio por alguns anos e o direito a manifestação foi totalmente reprimido.
<b>1983</b>	Ano que surgiram os primeiros sinais de abertura democrática. Vários debates foram pautados pela necessidade de comunicação entre a estrutura de poder e a sociedade.
<b>Nova República 1986</b>	A Prefeitura de Curitiba/PR instituiu o primeiro ouvidor geral estadual no país. Em paralelo a esse avanço, o Decreto nº 93.714/1986 criou a Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão, vinculado à Presidência da República, para a defesa de direitos do cidadão contra abusos, erros e omissões na administração pública.
<b>1992</b>	A Lei nº 8.490/1992 criou a primeira ouvidoria pública federal, sob a denominação de Ouvidoria Geral da República, na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça.
<b>1996 e 1998</b>	Os Decretos nºs 1.796/1996 e 2.802/1998 delegaram ao Gabinete do Ministro da Justiça as competências para desenvolver as atividades de Ouvidoria Geral da República.

<b>2000</b>	O Decreto nº 3.382/2000 delegou, ao Secretário Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Justiça, as funções de Ouvidor Geral da República.
<b>2001</b>	A Medida Provisória nº 2.216/2001 criou a Corregedoria Geral da União, que integra a Presidência da República.
<b>2002</b>	Decreto nº 4.177/2002 transferiu as competências de Ouvidoria Geral do Ministério da Justiça para a Corregedoria Geral da União, com exceção das relativas à de Ouvidoria Geral de Direitos Humanos, que permaneceram no Ministério da Justiça. Também o Decreto nº 4.490/2002 criou a Ouvidoria Geral da República na estrutura regimental básica da Corregedoria Geral da União.
<b>2003</b>	A Lei nº 10.683 transformou a Corregedoria Geral da União em Controladoria Geral da União, mantendo dentre as suas competências as atividades de Ouvidoria Geral, ao mesmo tempo em que o governo Federal criava centenas de ouvidorias em todo país como espaços estruturais de controle que, de algum modo, ampliassem a participação direta dos cidadãos.
<b>2004</b>	A Lei nº 10.689/2009 ajustou a denominação de Ouvidoria Geral da República para Ouvidoria Geral da União, que, por meio do Decreto nº 4.785/2003, tem também a competência de coordenar tecnicamente o segmento de ouvidorias do Poder Executivo Federal.
<b>2011</b>	O Decreto nº 32.716 surge no Governo do Distrito Federal, cria uma política para o seguimento de ouvidoria Pública, no âmbito da Secretaria de Estado de Transparência e Controle - STC, com a função de coordenar e orientar tecnicamente a atuação das demais unidades de ouvidorias Especializadas do Poder Executivo do Distrito Federal.

Fonte: adaptado de (SANTOS, 2008)

Sobre a sua história no Brasil, podemos fazer um breve resumo: ouvidoria foi e continua sendo um instrumento de participação popular e, existiu no período colonial, depois ficou esquecida ou simplesmente saiu do foco democrático e após

um longo período, resurgiu com força, e se transformou em uma instituição moderna, democrática e popular.

## 2.7 Ouvidoria - Instrumento de Melhoria nos Órgãos Públicos

De acordo com Gabra; Rossi (2007), a ouvidoria pública é o canal de acesso entre a sociedade e o Governo, é o meio pelo qual o cidadão reclama da má gestão, denuncia os desvios, sugere melhorias e também elogia quando está satisfeito com as boas ações e projetos realizados. Além disso, possibilita à administração pública a identificação dos seus pontos fracos, provocando ações corretivas, priorizando boas práticas e fomentando a fiscalização e posterior punição aos que praticam abusos quando investidos da função pública. Essa comunicação entre governo e população contribui, sobretudo, para a transparência da gestão pública.

A ouvidoria não apenas acolhe os reclamos da sociedade, mas envolve-se fomentando o surgimento de políticas públicas, desenvolvendo critérios administrativos que nortearão o Estado no seu convívio com o povo. Compete a este instituto efetivar atos e instrumentos para o exercício da cidadania, permitindo ao gestor a capacidade de diagnóstico e modificações de processos (BASTOS, 2006).

A sociedade, ao buscar a ouvidoria, colabora com a gestão pública exigindo providências. O ouvidor não apenas ouve e representa o cidadão, como também o expõe junto aos gestores públicos, buscando interceder para resolução das demandas.

Anuímos com o pensamento de Bastos (2006) que as ouvidorias públicas brasileiras poderão constituir-se em um excelente instrumento de aprimoramento, modernização e humanização da relação administração/administrado, viabilizando a ampliação para o espaço necessário para o pleno exercício do direito de avaliação e controle da gestão pública, requisito indispensável para a consolidação de nossa democracia.

### **3 APLICAÇÃO DA TEORIA DO ENFOQUE META ANALÍTICO CONSOLIDADO**

Com o pouco histórico de estudos sobre a percepção da qualidade da ouvidoria no Brasil, houve a necessidade de se ter uma base de dados consolidada e de reconhecida reputação pela sua qualidade e nível de informação disponível direcionou essa pesquisa ao uso do *Web Of Science*.

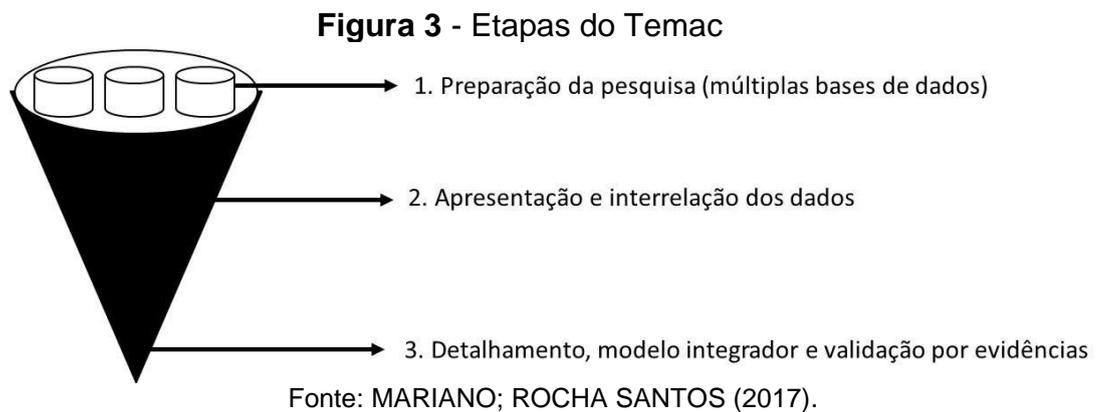
Comparando o número de artigos publicados no mundo, relacionados ao tema “*service quality*” ou “*structural equations*”, segundo o site *Web of Science*, foram encontrados 23.268 registros indexados na base de dados entre 1946 a 2021. Ao acrescentar um filtro na área de pesquisa: “*economics*” e “*public administration*” foram encontrados 1.883 registros. Sendo assim, fica clara a crescente preocupação da comunidade internacional com o tema relacionado à qualidade de serviços públicos.

Com o objetivo de realizar um estado da arte a respeito do tema e com a finalidade de auxiliar na maneira em se realizar uma revisão bibliográfica, Mariano; Rocha Santos (2017) apresentam um método sistemático nomeado por eles como “Teoria do enfoque meta analítico consolidado”, conhecido como TEMAC. Complementando a importância em se utilizar um método para realização de um levantamento a respeito do que já foi discutido sobre o tema em estudo, Mariano; Garcia Cruz; Arenas Gaitan (2011) recomendam elaborar uma combinação de informações em fontes de dados bem-conceituadas, para que, dessa maneira, se obtenha uma base de material de elevada qualidade e consistência para a realização da pesquisa.

Este estudo é do tipo exploratório com abordagem quantitativa por meio da Teoria do Enfoque Meta Analítico Consolidado – TEMAC, de (MARIANO; ROCHA SANTOS, 2017).

### 3.1 Descrição do TEMAC

O modelo para confecção do referencial bibliográfico presente neste trabalho, consiste em uma aplicação do TEMAC que está fundamentado em três passos simples para identificação de literatura de impacto e análises segundo as leis da bibliometria, conforme pode ser visto na Figura 3 (MARIANO; ROCHA SANTOS, 2017).



### 3.2 Passo 1: Preparação da Pesquisa

No primeiro passo definiu-se como termos para pesquisa as expressões “*service quality*” or “*structural equations*”, utilizando-se a base de dados Web of Science, com raio de busca de 1946 a 2021, englobando todas as áreas de conhecimento. O resultado foram 23.268 trabalhos. Utilizando o filtro na área de pesquisa: “*economics*” and “*public administration*” foi encontrado 1.883 registros que compõem a amostra desta pesquisa. A maioria dos trabalhos de relevância publicados na base de dados são dos Estados Unidos (18,269%), seguido da China (14,923%), Inglaterra (6,213%), Espanha (6,160%), Indonésia (3,717%) Turquia (3,664%) e Austrália (3,293%). Somando, dessa maneira, 52,94%, ou seja, esses sete países são responsáveis por mais da metade das publicações na área pesquisada. O Brasil tem 1,646% de trabalhos publicados relevantes neste tema.

### 3.3 Passo 2: Apresentação e Interrelação dos Dados

Antes de avançar para o segundo passo do TEMAC, é necessário compreender o que é definido como fator de impacto (FI). O fator de impacto começou a ser considerado como uma maneira de avaliar as revistas científicas a partir da década 60 do século XX, quando Eugene Garfield, diretor do *Institute of Scientific Information* (ISI) e criador da base de dados bibliográfica *Science Citation Index* (SCI), selecionou esse instrumento, que determina a frequência com que um artigo é citado, como forma de classificar e avaliar as revistas incluídas na referida base de dados (MARZIALE; MENDES, 2002). Segundo Mariano; Garcia Cruz; Arenas Gaitan (2011) o fator de impacto é o instrumento mais usado para se avaliar qualidade científica no mundo. Desta maneira, mesmo com a presença de outros instrumentos para mensuração de qualidade científica, optou-se por utilizar o critério que é mais reconhecido mundialmente, para que assim o resultado a respeito do tema seja o mais completo possível.

O valor do fator de impacto é obtido dividindo-se o número total de citações dos artigos, acumulados nos últimos dois anos, pelo total acumulado de artigos publicados pela revista no referido período (MARZIALE; MENDES, 2002).

Este cálculo é realizado de forma anual pelo *Institute of Scientific Information* (ISI), que para Correa; Cruz (2005) é uma renomada e internacionalmente conhecida base de dados. Os resultados destes cálculos são publicados na seção *Journal Citation Reports* (JCR), presente no site *Web of Science*.

#### 3.3.1 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DAS REVISTAS NA ÁREA

Dessa maneira, na Tabela 1 pode-se observar os resultados das revistas com maior fator de impacto na área de Economia e Administração Pública sendo apresentada apenas dez primeiras do ranking. Contudo, há um total de quatrocentos e dezesseis revistas indexadas nessa área de estudo.

**Tabela 1 - Revistas com maiores fatores de impacto**

<b>Posição</b>	<b>Nome da Revista</b>	<b>Journal Impact Factor</b>	<b>Total de Citações</b>
1	Quarterly journal of economics	11.375	29.587
2	Journal of economic perspectives	9.912	13.525
3	Economic geography	8.279	3.575
4	Brookings papers on economic activity	7.800	3.129
5	Journal of finance	6.813	40.648
6	Journal of economic literature	6.585	9.493
7	Review of environmental economics and policy	6.487	1.308
8	Journal of financial economics	5.731	35.682
9	American economic review	5.561	56.695
10	Journal of political economy	5.504	26.002

Fonte: O próprio autor. Adaptado de *Journal Citation Reports 2020*

### 3.3.2 SELEÇÃO DAS REVISTAS RELEVANTES NO TEMA

Entretanto, a Economia possui uma diversidade de subáreas, e, nem sempre o tema definido para pesquisa tem a aceitação esperada nas revistas de maior fator de impacto. Sendo assim, foi realizada uma busca, no dia 14 de outubro de 2020, dentro da base de dados Web of Science fazendo uso das palavras-chave “*service quality*” or “*structural equations*”. Utilizou-se a delimitação de tempo da base de dados entre 1946 a 2021, período de 74 anos e o filtro na área de pesquisa: “economics” and “public administration” gerando 1.883 resultados. Dentre os resultados encontrados, destacou-se o número de artigos publicados - Articles - sendo 1.245 em sua soma total. Em seguida, foram selecionadas as dez revistas com maior fator de impacto no tema que possuíram publicações relacionadas às expressões “*service quality*” or “*structural equations*”. (Tabela 2).

**Tabela 2** - Revistas que mais publicaram sobre o tema

<b>TÍTULOS DA FONTE</b>	<b>REGISTROS</b>	<b>% DE 1.883</b>
Transportation research part a policy and practice	114	6.054
Transport policy	68	3.611
Aebmr advances in economics business and management research	57	3.027
Transportation research part e logistics and transportation review	40	2.124
Transportation research part b methodological	38	2.018
Tourism economics	31	1.646
Procedia economics and finance	29	1.540
Procedia social and behavioral sciences	25	1.328
Research in transportation economics	25	1.328
Energy policy	23	1.221

Fonte: O próprio autor. Adaptado de *ISI Web of Science*

Ao se realizar o cruzamento de informações das revistas mais citadas com as de maiores fatores de impacto, percebe-se que as revistas de maiores citações acerca do tema (Transportation research part a policy and practice, Transport policy e Aebmr advances in economics business and management research) não são aquelas de maiores fatores de impacto na área da pesquisa (Quarterly journal of economics, Journal of economic perspectives e Economic geography). Essa etapa é importante pois mostra ao pesquisador quais fontes não podem faltar em sua pesquisa.

Com base na Tabela 2, constata-se que as revistas que mais publicaram sobre o tema, abordam-no a respeito de serviços de transportes. A relevância do tema para a área de Economia ainda é evidenciada na Tabela 3, onde a área de pesquisa *Business Economics* ocupa a primeira posição dentre as áreas que mais pesquisam o tema.

**Tabela 3 - Áreas de pesquisa identificadas**

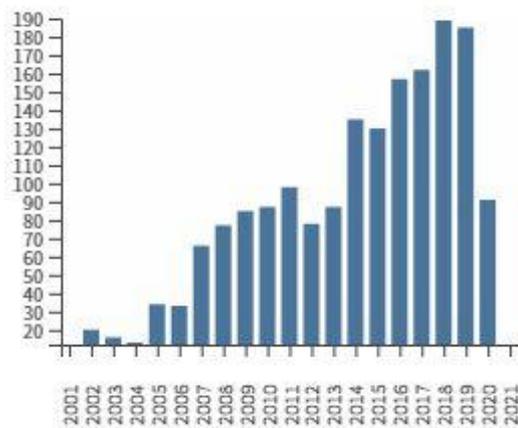
<b>ÁREAS DE PESQUISA</b>	<b>REGISTROS</b>	<b>% DE 1.883</b>
Business economics	1648	87.520
Public administration	350	18.587
Transportation	337	17.897
Operations research management science	158	8.391
Engineering	127	6.745
Social sciences other topics	76	4.036
Computer science	73	3.877
Government law	70	3.717
Environmental sciences ecology	64	3.399
Mathematical methods in social sciences	62	3.293

Fonte: O próprio autor. Adaptado de *ISI Web of Science*

### 3.3.3 EVOLUÇÃO DO TEMA ANO A ANO

Após identificar as revistas de maior relevância e as áreas de pesquisa a respeito das expressões “*service quality*” or “*structural equations*”, é apresentado o número de publicações ao longo dos anos. O grande crescimento de publicações a respeito do tema em estudo nos últimos dois anos, em comparação aos anos anteriores, pode ser visto na Figura 4. Comprovando assim, o crescimento de sua importância científica nos últimos anos.

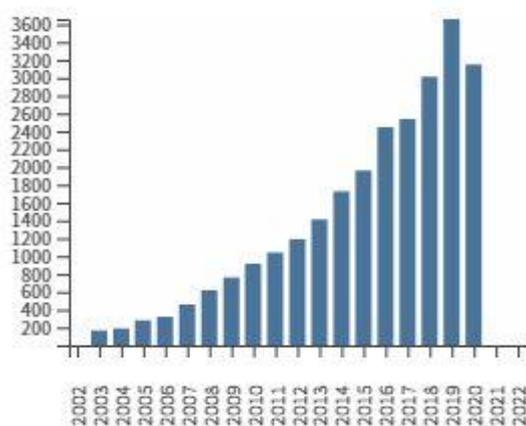
**Figura 4 - Evolução da quantidade de publicações**



Fonte: *ISI Web of Science*

Ainda assim, o tema não só é importante cientificamente, como possui um alcance representativo, comprovado por meio da evolução das citações ao longo dos anos representado pela Figura 5, a seguir.

**Figura 5 - Quantitativo de citações**



Fonte: *ISI Web of Science*

Com isso, pode-se constatar a constante evolução no número de citações anuais a respeito do tema em estudo.

### 3.3.4 ANÁLISE DOS AUTORES E ARTIGOS

Esta parte consiste em identificar os autores e artigos mais representativos por meio do número de citações (Tabela 4).

**Tabela 4** - Autores mais citados

<b>Autores</b>	<b>Citações</b>	<b>Total link</b>
Parasunaman a, 1988	248	1.304
Parasunaman a, 1985	244	1235
Cronin jj, 1992	147	991
Zeithaml va, 1996	89	680
Fornell c, 1981	111	646
Cronin jj, 2000	74	615
Oliver rl, 1980	69	528
Gronroos c, 1984	74	491
Zeithaml va, 1988	78	481
Oliver rl, 1997	53	437

Fonte: ISI Web of Science

Analisando a Tabela 4, é possível perceber que as citações estão concentradas em poucos estudos, haja vista a maioria dos autores estarem sendo representativos devido à quantidade de citações que obtiveram por trabalhos realizados conjuntamente. Isso demonstra que há estudos em coautoria entre *Parasunam* e *Zeithaml*. Em seguida, elabora-se a Tabela 5 confeccionada com base nos autores mais citados a respeito do tema da pesquisa.

**Tabela 5 - Artigos mais citados**

<b>Título</b>	<b>Autores</b>	<b>Nº de Citações</b>	<b>Ano</b>	<b>Média de citações por ano</b>
Instrumental variables regression with weak instruments	Staiger, D; Stock, JH	3246	1997	135,25
Technology, geography, and trade	Eaton, J; Kortum, S	1180	2002	62,11
Understanding attitudes towards public transport and private car: A qualitative study	Beirao, Gabriela; Cabral, J. A. Sarsfield	438	2007	31,29
The evolution and future of national customer satisfaction index models	Johnson, MD; Gustafsson, A; Andreassen, TW; Lervik, L; Cha, J	415	2001	20,75
Examining the impacts of residential self-selection on travel behavior: A focus on methodologies	Mokhtarian, Patricia L.; Cao, Xinyu	395	2008	30,38
Structural equations, treatment effects, and econometric policy evaluation	Heckman, JJ; Vytlacil, E	372	2005	23,25
Measuring the benefits of air quality improvement: a spatial hedonic approach	Kim, CW; Phipps, TT; Anselin, L	336	2003	18,67
The impact of residential neighborhood type on travel behavior: A structural equations modeling approach	Bagley, MN; Mokhtarian, PL	314	2002	16,53
Behavioral intentions of public transit passengers- The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement	Lai, Wen-Tai; Chen, Ching-Fu	298	2011	29,8
The quality of service desired by public transport users	dell'Olio, Luigi; Ibeas, Angel; Cecin, Patricia	245	2011	24,5

Fonte: O próprio autor. Adaptado de *ISI Web of Science*

Ao analisar a Tabela 5, observa-se que os artigos mais citados em relação ao tema estão relacionados à econometria e ao transporte. Somando-se os dez artigos, presentes na Tabela 5, encontram-se um total de 7.239 citações, correspondendo a cerca de 27,25% de todas as citações a respeito desse tema. Mostrando, dessa forma, que são artigos com elevado grau de relevância para a área de estudo. Para complementar esta etapa da metodologia, foi realizado um levantamento dos autores que mais publicaram sobre esse conteúdo (Tabela 6).

**Tabela 6 - Autores que mais publicaram**

<b>Autores</b>	<b>Nº de Registros</b>	<b>% de 1.883</b>
EVANITA S	8	0.425
ZHANG AM	8	0.425
DELL'OLIO L	7	0.372
ROMAN C	7	0.372
DE ONA R	6	0.319
EBOLI L	6	0.319
IBEAS A	6	0.319
KETTANI H	6	0.319
LIAN Z	6	0.319
MARDANI A	6	0.319

Fonte: O próprio autor. Adaptado de *ISI Web of Science*

Ao realizar a análise entre as Tabelas 4, 5 e 6 fica claro que, dentre os autores que mais publicaram a respeito do tema proposto neste trabalho, nenhum está entre os dez que mais publicaram sobre o assunto. Deixando evidente que, no conteúdo em questão, os estudos com maior grau de qualidade não são publicados pelos autores que mais publicam dentro da temática pois, nenhum deles é encontrado entre os mais citados.

### 3.3.5 PAÍSES QUE MAIS PUBLICARAM A RESPEITO DO TEMA

Por fim, o último passo tem como objetivo mostrar os países que mais pesquisaram a respeito do tema “*service quality*” or “*structural equations*” e as

palavras-chave que propõem as direções em que as pesquisas mais estudadas estão seguindo.

Os países que mais pesquisaram este conteúdo, conforme mostra a Tabela 7, foram Estados Unidos, China e Inglaterra.

**Tabela 7 - Países que mais pesquisaram o tema**

<b>Posição</b>	<b>Países/Regiões</b>	<b>Registros</b>	<b>% DE 1.883</b>
1	USA	344	18,269
2	PEOPLES R CHINA	281	14,923
3	ENGLAND	117	6,213
4	SPAIN	116	6,160
5	INDONESIA	70	3,717
6	TURKEY	69	3,664
7	AUSTRALIA	62	3,293
8	ROMANIA	60	3,186
9	TAIWAN	59	3,133
10	MALAYSIA	57	3,027

Fonte: O próprio autor. Adaptado de *ISI Web of Science*

Do total de 1.883 registros publicados até o momento, os 6 primeiros países juntos são responsáveis por 52,95% deles, ou seja, mais da metade das publicações são dessas origens.

### 3.3.6 ANÁLISE DAS PALAVRAS CHAVES

Depois de ter sido realizado o levantamento dos países que mais publicaram sobre a questão em estudo, analisou-se as principais palavras-chave presentes em artigos sobre os assuntos “*service quality*” or “*structural equations*”. Com isso, foi possível elaborar a nuvem de palavras-chave Figura 6 e a Tabela 8, com as palavras-chave encontradas e a respectiva quantidade de vezes que elas aparecem.

**Figura 6 - Nuvem de palavras**



Fonte: O próprio autor. Extraída de *Tagcrowd.com*

**Tabela 8 - Palavras-chave mais repetidas**

Palavra-chave	Nº de repetições
quality	1280
service	1245
model	684
satisfaction	672
customer	452
performance	357
management	266
public	243
perceptions	242
transport	224

Fonte: O próprio autor. Adaptado de *Tagcrowd.com*

As três palavras chave que mais aparecem estão diretamente ligadas ao tema central da pesquisa, são elas “*Quality*” e “*service*” e “*model*”. *Qualidade, serviço e modelo*, respectivamente, em tradução à língua portuguesa, o que pode sugerir que a idéia de causa e consequência, ou seja, a qualidade para o cidadão ser

consequência da satisfação. Outra palavra que merece ter destaque é “*model*”, modelo em português, o que pode sugerir que um dos maiores direcionadores de pesquisa nesse assunto são os modelos capazes de avaliarem a qualidade de um serviço.

### 3.4 Passo 3: Detalhamento, Modelo Integrador e Validação por Evidências

A terceira e última parte do TEMAC relaciona os principais resultados, por meio de contribuições de coupling e co-citation. O acoplamento bibliográfico (Bibliographic Coupling), segundo Boyack; Klavans (2010), liga os trabalhos que fazem referência ao mesmo conjunto de documentos citados, enquanto a palavra co-citação (co-citation) denota a formação de agrupamentos de documentos que foram citados de maneira conjunta.

**Quadro 4 - Vantagens e desvantagens dos métodos**

<b>Método (Unidade de Análise)</b>	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
<b>Citation</b> (Trabalho, autor, periódico)	Achar facilmente trabalhos importantes de uma área	Novas publicações tem menos chance de serem consideradas importantes.
<b>Co-citation</b> (Trabalho, autor, periódico)	Conectar trabalhos, autores e periódicos com co-citação é uma medida confiável.	Não é ótimo para mapear “ <i>research fronts</i> ”, porque mapeia artigos citados.
<b>Bibliographic Coupling</b> (Trabalho, autor, periódico)	Pode ser usado para achar áreas de pesquisa novas, e sub-áreas menores.	Só pode ser usada em um <i>timeframe</i> reduzido (ex.: até 5 anos). É difícil saber se os trabalhos encontrados são importantes.

Fonte: Ramírez; Mariano; Salazar (2014)

### 3.4.1 MAPA DE CO-CITAÇÃO

A ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação das pessoas. Na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais.

Dessa compreensão parte o entendimento de que as Ouvidorias Públicas devem funcionar como agentes promotores de mudanças, favorecendo uma gestão flexível e garantindo a prestação de serviços públicos de qualidade. Devem, portanto, promover a transformação das manifestações de insatisfação do cidadão em ações que estimulem o aperfeiçoamento do Estado e das políticas públicas.

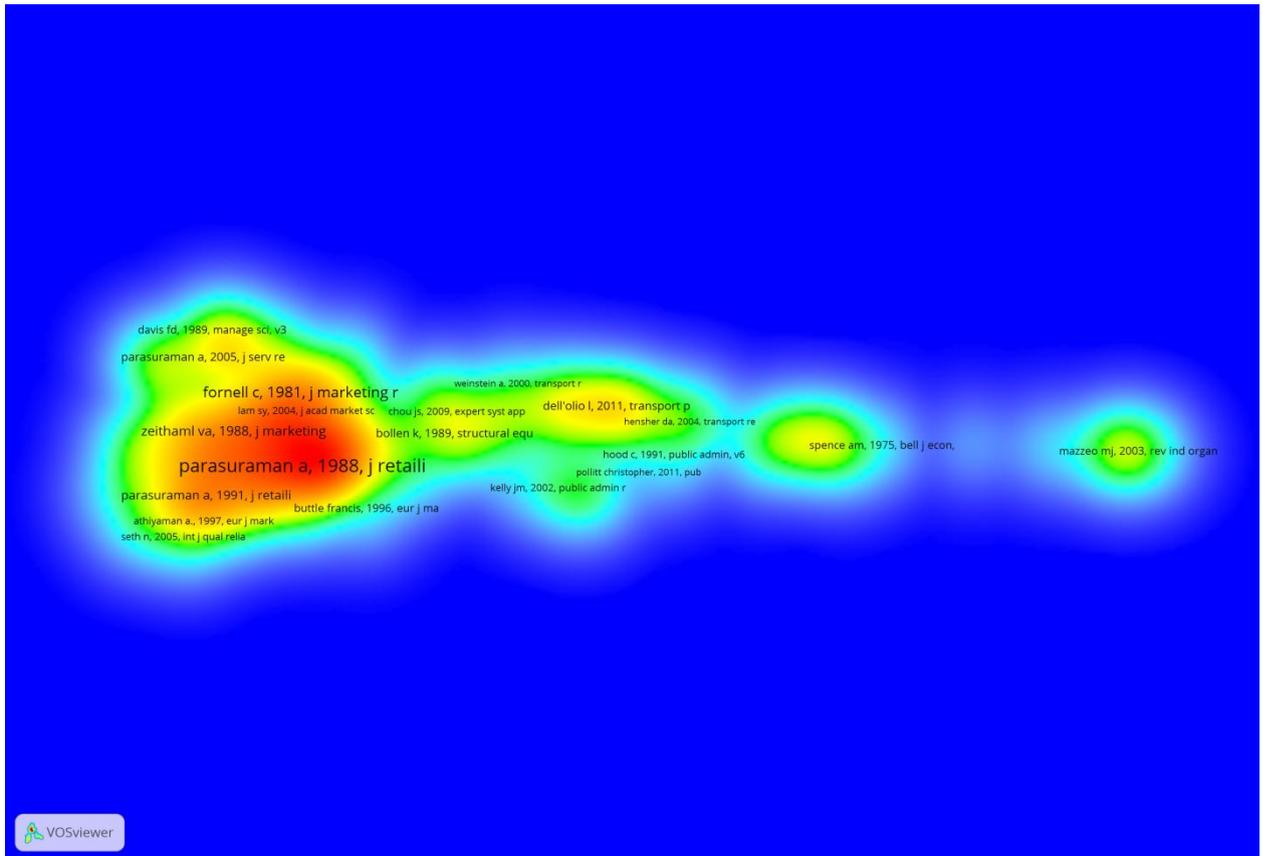
O sucesso na realização de tais funções depende diretamente da capacidade de acolher e oferecer respostas satisfatórias às necessidades do cidadão e de produzir para o Estado informações qualificadas, elaboradas a partir de demandas apontadas pela sociedade.

Já para Oliveira (2009) trabalhar em ouvidoria é uma atitude de respeito e de valorização das diferenças, cujo resultado não pode ser medido apenas por números ou estatísticas de atendimento. Como bem nos ensina, aqui o melhor resultado é sempre “subjetivo e qualitativo” e se evidencia pela “satisfação do cidadão” e pelo “respeito e confiança na organização”.

Dessa maneira, foi realizado um mapa de calor de co-citação que tem como principal objetivo mostrar os estudos mais próximos entre eles. Determinando assim, as principais colaborações ou referências teóricas no tema.

As *co-citations* auxiliam na identificação de quais autores são citados juntos de forma assídua, possibilitando identificar autores com linha de pesquisa parecida. Desse modo, percebe-se a existência de quatro aspectos de estudo na área, representadas por cada uma das cores presentes na Figura 7.

**Figura 7 - Mapa de calor de cocitação**



Fonte: O Próprio autor. Extraído de *VOSviewer1.6.5*

Analisando o mapa de calor presente na Figura 7, pode-se notar uma elevada concentração, delimitada pela mancha mais avermelhada, de estudos ao redor da pesquisa realizada por Berry; Parasuraman; Zeithaml (1988), que é o criador da escala SERVQUAL, que mensura a qualidade percebida de serviços. Este autor mais importante para a linha de pesquisa, desenvolveu a escala de 22 itens para avaliar as percepções dos clientes sobre a qualidade de serviços oferecidos por empresas e organizações por meio de de cinco dimensões (empatia, tangibilidade, confiabilidade, garantia e capacidade de resposta), evidenciando a validade e confiabilidade da escala por meio de testes estatísticos.

A escala SERVQUAL pode ser utilizada em diversos setores do mercado, dentre eles lojas de departamento e varejo que possuem diversas unidades para entender o nível de serviço oferecido por cada uma, possibilitando entender as particularidades em relação às demais da rede e realizar comparações, a partir disso a companhia pode oferecer um melhor serviço de maneira global.



O mapa de calor de acoplamento de bibliografia destaca, em vermelho, distintas linhas de estudo das que foram encontradas no mapa de co-citação. Dessa maneira, os autores mais citados a respeito do tema que se destacaram entre os demais foram Shi et al., (2018), responsáveis por realizar uma pesquisa sobre a satisfação da viagem com o transporte público em uma linha de metrô supersaturada. Já Petersen; Hjelmar; Vrangbæk, (2018), analisou os resultados de uma revisão sistemática de estudos internacionais sobre os efeitos econômicos e de qualidade da terceirização publicados e, por fim, Eboli; Forciniti; Mazzulla (2018) desenvolveu um artigo sobre a percepção do passageiro sobre a qualidade do serviço de trânsito.

## **4 MÉTODO**

A pesquisa, segundo Gil (2002), é um procedimento realizado quando existem poucas ou nenhuma resposta para um problema, utilizando conhecimento e métodos disponíveis para chegar em um resultado satisfatório que esclareça melhor o problema.

Uma pesquisa recebe sua classificação de acordo com dois tipos, quanto aos fins e quanto aos meios. A presente pesquisa possui o fim exploratório quantitativo, pois busca esclarecer os fatores de qualidade na ouvidoria do Distrito Federal. E quanto ao meio é classificada com pesquisa de campo, uma vez que foi realizada investigação por meio de questionários para compreender melhor a percepção dos usuários do serviço de ouvidoria.

### **4.1 Local de Estudo**

A escolha do local do estudo se originou pelo problema da pesquisa, que busca entender a percepção da qualidade do serviço de ouvidoria. Sendo assim, foi

definida a unidade federativa do Distrito Federal, situada na região Centro-Oeste do Brasil, onde também está situada a cidade de Brasília, capital federal do País, mais especificamente nas coordenadas 15° 47' S 47° 45' W. Possui 33 regiões administrativas, totalizando uma área de aproximadamente 5.800 km<sup>2</sup>.

Brasília, capital federal do Brasil desde 1960, atingiu no ano de 2017, a escala de três milhões de habitantes segundo estimativa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) sendo a quarta cidade mais populosa do país.

#### 4.2 Objeto de Estudo

O objeto de estudo foi a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços oferecidos em ouvidoria do Distrito Federal. Como critério de exclusão estão os usuários dos serviços de ouvidoria do Distrito Federal que optaram por não responderem ao questionário.

#### 4.3 Instrumento de Coleta de Dados

Para realizar o levantamento dos dados necessários para a pesquisa, foi elaborado um questionário (Apêndice A), a partir de questões adaptadas de (BERRY; PARASURAMAN; ZEITHAML, 1988; RAKESH BELWAL, 2018).

O questionário, constituído por 27 questões, que deveriam ser respondidas de acordo com a escala Likert de 7 pontos, divididas em 6 variáveis distintas: Aspectos tangíveis, confiabilidade, empatia, presteza, qualidade e segurança.

#### 4.4 Procedimentos

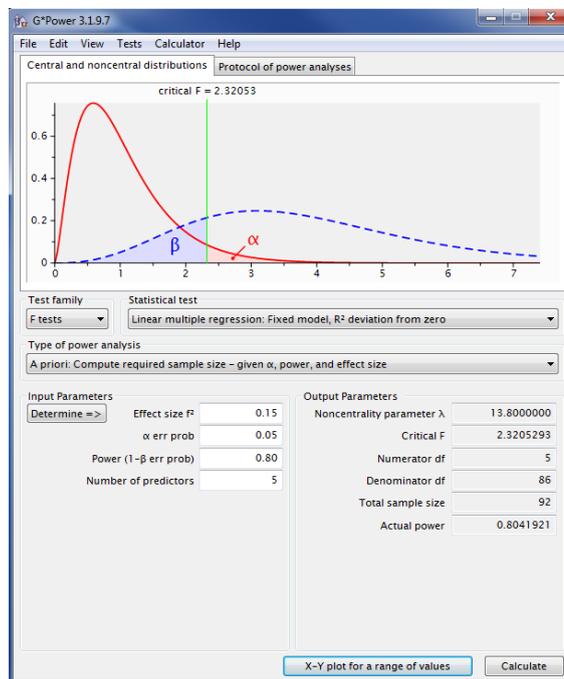
O questionário, disposto no Apêndice A, foi construído e disponibilizado no site *Google Forms* no período entre 15 de abril de 2020 a 22 de abril de 2020. A

pesquisa foi divulgada por meio de mídias sociais como *Whatsapp*, *Facebook* e *Instagram*. E, dessa maneira, os usuários dos serviços de Ouvidoria do Distrito Federal responderam ao questionário de forma digital, através de seus respectivos *tablets*, *smartphones* ou computadores de uso pessoal.

Foram obtidas 140 respostas ao final e os dados foram convertidos em uma planilha para o Microsoft Excel, possibilitando o tratamento dos dados no software SmartPLS.

Foi estimado o tamanho da amostra mínimo com o software G\*Power 3.1.9 (FAUL et al., 2009). Para tal avaliou o constructo ou variável latente que recebeu o maior número de setas ou tem o maior número de preditores. Cohen (2013) e Hair et al. (2012) recomendam o uso do poder como 0,80,  $f^2$  mediano = 0,15 e que o constructo Declared purchase Othes recebe cinco setas e para o SmartPLS é ele quem decide a amostra mínima a ser usada. A figura 9 mostra o resultado do teste no software. Assim, a amostra mínima calculada deve ser de 92 casos.

**Figura 9** - Cálculo da amostra mínima.



Fonte: Proprio autor (retirada do software G\*Power 3.1.9)

Contudo, no total, foram obtidas 143 respostas, sendo 140 aproveitadas. Dessa maneira, a amostra é considerada probabilística.

Após o fim da etapa de coleta de dados, a pesquisa prosseguiu para a etapa de análise dos dados na qual foram utilizados *softwares* como o *Microsoft Excel* para organizar e converter as respostas do questionário em a extensão compátivel com o *Smart Partial Least Square (SmartPLS 3.2.9)*, este último utilizado para a realização da análise multivariada usando equações estruturais baseadas na variância.

Posteriormente, utilizou-se do método proposto por Ramírez; Mariano; Salazar (2014) que divide a aplicação do modelo de equações estruturais com a utilização do *Partial Least Square (PLS)* em três etapas distintas:

- **Descrição do Modelo Estrutural:** Consiste na descrição gráfica do modelo, isto é, retratar as relações entre as variáveis do modelo e também representar as associações entre construtos e seus respectivos indicadores.
- **Validação do Modelo Estrutural:** Com a utilização de métodos e cálculos estatísticos, analisar se os parâmetros são adequados de acordo com a literatura.
- **Valoração do Modelo Estrutural:** Utilizando-se de cálculos estatísticos, concluir em qual percentual o modelo estrutural é capaz de explicar o objeto de estudo.

De acordo com Joseph F. Hair, Jr. , G. Tomas M. Hult , Christian Ringle (2014), a utilização do método PLS se faz necessária em estudos com a presença de um elevado número de variáveis, ou seja, de difícil entendimento, pois o PLS é um método não-paramétrico, sendo assim, pode ser usado mesmo quando os dados não apresentem uma distribuição normal. Além disso, segundo Chin, (1998) o PLS é o método qualificado para representar ideias não-observáveis em modelos complexos.

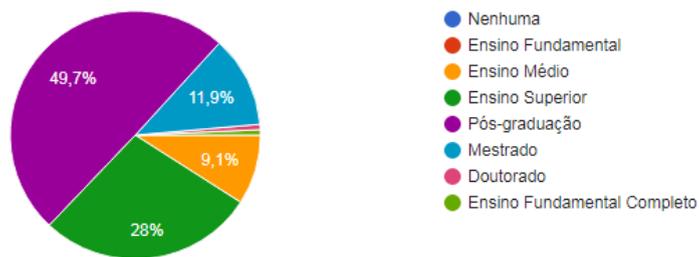
## **5 RESULTADOS E ANÁLISES**

Segundo Parasuraman, Dhruv Grewal (1991) um questionário é tão somente um conjunto de questões, feito para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos do projeto.

O questionário foi dividido em duas partes. A primeira foi importante para identificar as características dos respondentes.

Dentre as características dos respondentes do questionário, pode-se destacar o grau de escolaridade predominante do estudo como sendo de pós-graduação, com 49,7% do total dos respondentes. As demais escolaridades presentes no estudo podem ser vistas no Gráfico 1.

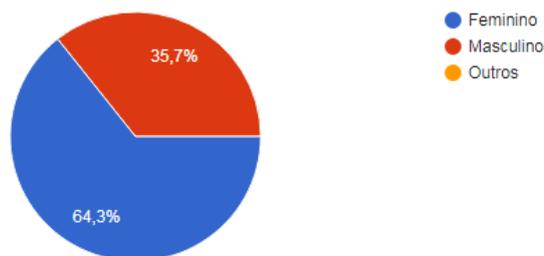
**Gráfico 1 – Grau de escolaridade dos respondentes**



Fonte: O próprio autor

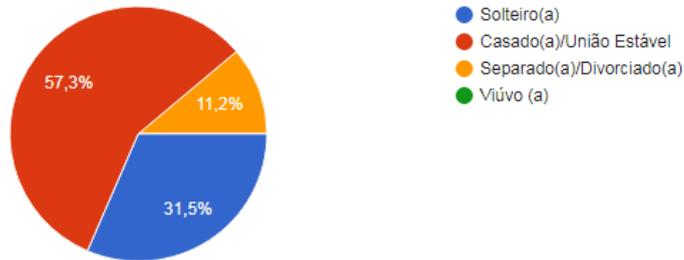
Em relação ao gênero dos entrevistados pode-se inferir que a amostra não foi diversificada, pois contou com uma grande participação do sexo feminino (Gráfico 2).

**Gráfico 2 - Gênero**



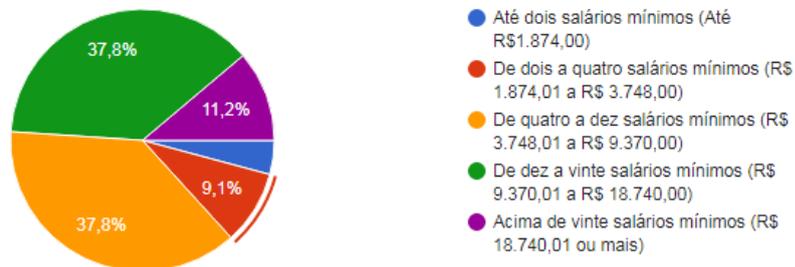
Fonte: O próprio autor

De acordo com o estado civil da amostra, concluiu-se que a maioria da amostra (57,3%) são casados, seguido das pessoas solteiras (31,5%), conforme Gráfico 3.

**Gráfico 3 – Estado Civil**

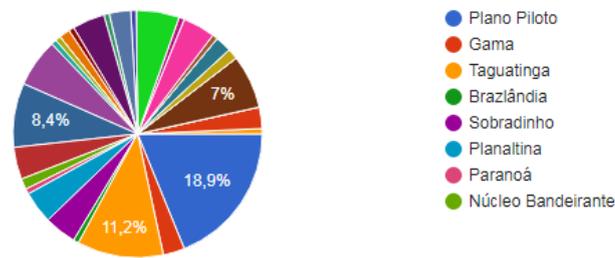
Fonte: O próprio autor

Segundo a amostra da pesquisa, a renda familiar dos respondentes estão entre quatro a dez salários mínimos com 37,8% e de dez a vinte salários mínimos, com 37,8%. As demais rendas presentes nesse estudo podem ser vistas no Gráfico 4.

**Gráfico 4 – Renda Familiar**

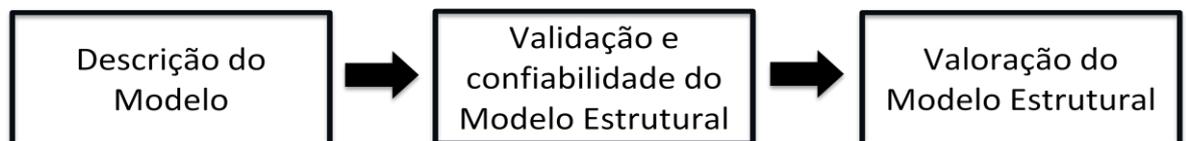
Fonte: O próprio autor

Já, a respeito do local de residência (Região Administrativa do Distrito Federal), 18,9% informaram que moram no Plano Piloto em seguida com 11,2% residem em Taguatinga, como ilustra o Gráfico 6.

**Gráfico 6** – Local de Residência (Região Administrativa do Distrito Federal)

Fonte: O próprio autor

Na sequência, foi aplicada a metodologia proposta por Ramírez; Mariano; Salazar (2014) para o uso de mínimos quadrados parciais (PLS), que é composta por três fases.

**Figura 10** - Metodologia PLS

Fonte: Própria, adaptada de (RAMÍREZ; MARIANO; SALAZAR, 2014)

Seguindo o primeiro passo da metodologia PLS proposta por Ramírez; Mariano; Salazar (2014), deve-se especificar o modelo e demonstrar como as variáveis se relacionam e as relações entre indicadores e construtos. Na segunda etapa é necessária a validação e confiabilidade do modelo por meio de testes estatísticos, e caso necessário, reestruturar o modelo para que ele possua uma maior confiabilidade. A última etapa são os cálculos de valoração do modelo, onde é investigado em quanto as variáveis propostas explicam o objeto de estudo.

## 6 FERRAMENTA DE ANÁLISE

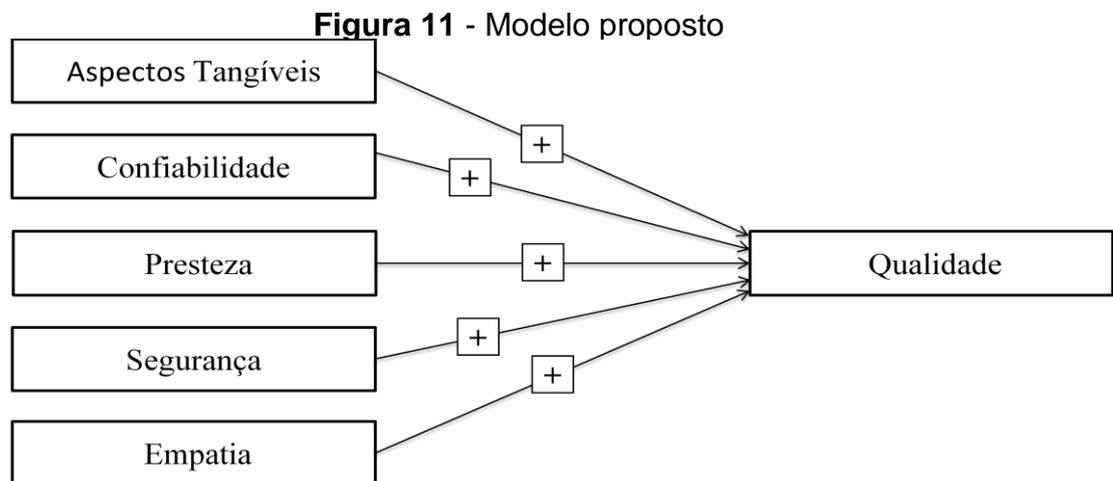
Para o presente estudo, o software utilizado para análise do modelo de equações estruturais, que permite analisar simultaneamente múltiplas variáveis de um determinado objeto, foi o SmartPLS. O software foi desenvolvido por (RINGLE, C.; WENDE, S.; WILL, 2005), ganhando popularidade não apenas por possuir sua versão gratuita para estudantes, mas também por apresentar uma interface gráfica fácil de usar e intuitiva para o usuário e, a possibilidade de criar diversos tipos de relatórios. A análise e modelagem de equações estruturais ajuda, de forma visual, numérica e gráfica, a melhor interpretar as relações entre diversas variáveis com o intuito de priorizar esforços e recursos para resolver problemas e oferecer melhores serviços aos clientes e à sociedade, e isso está presente no SmartPLS (WONG, 2013).

A análise multivariada é compreendida como diversas técnicas e métodos aplicados ao mesmo tempo, para se ter um melhor entendimento de um conjunto de informações, variáveis e dados (NETO, 2004). Segundo Hair; Ringle; Sarstedt, (2011), o método multivariado a ser escolhido depende do tipo de pesquisa e o seu intuito, a partir disso se geram hipóteses ou confirmações a respeito do tema. A modelagem em equações estruturais (SEM) começou a estudar o comportamento do consumidor na década de 1980 e, desde então começou a se popularizar em diversas áreas como marketing e administração. As ferramentas computacionais são muito importantes na utilização do SEM, mas os programas não fazem tudo, pois ainda são necessárias informações do próprio pesquisador, como direções de efeito e como as variáveis se relacionam e, em alguns casos, por meio de testes, as hipóteses podem não ser válidas, então é possível que haja necessidade de revisões no modelo (BREI; NETO, 2006). O SEM é dividido em dois: PLS-SEM (Partial Least Squares SEM) baseado em mínimos quadrados parciais e CB-SEM (Covariance-Based SEM) baseado em covariância. O PLS-SEM tem seu uso indicado em pesquisas exploratórias ou quando a pesquisa é extensão de alguma outra teoria já existente. Já o CB-SEM é mais apropriado para se confirmar ou não teorias e para realizar comparações entre duas teorias similares. Em casos de amostras relativamente pequenas, o PLS-SEM é o mais indicado, e em casos de

amostras maiores o resultado produzido por ambos os tipos de SEM é muito similar, ficando a critério do pesquisador qual utilizar (HAIR; RINGLE; SARSTEDT, 2011).

## 7 DESCRIÇÃO DO MODELO

O modelo utilizado no presente trabalho é uma adaptação proposto por (RAKESH BELWAL, 2018). O modelo é composto por cinco variáveis independentes: aspectos tangíveis - materiais, confiabilidade, presteza, segurança e empatia e uma variável dependente: qualidade. Segundo Becker; Klein; Wetzels (2012) o modelo reflexivo envolve variáveis distintas, mas são correlacionadas, enquanto o modelo formativo representa um conceito mais generalizado, onde as variáveis não estão necessariamente correlacionadas. O modelo está apresentado pela figura 11.



Fonte: Próprio, Adaptado de (BELWAL; AMIREH, 2018)

Este estudo de pesquisa postula que cada dimensão do modelo SERVQUAL causa um impacto positivo na percepção da qualidade dos serviços de ouvidoria, conforme especificado no modelo proposto exibido na figura 11. Isso pode ser refletido através do seguinte conjunto de hipóteses para explicar a qualidade percebida do serviço de ouvidoria:

Hipótese 1: Aspectos tangíveis influencia positivamente na qualidade dos serviços .

A primeira hipótese avalia, principalmente, a tangibilidade das ouvidorias e questiona aspectos como equipamentos, materiais e localização. É representado por Tang1 até tang4.

Hipótese 2: A confiabilidade influenciam positivamente na qualidade dos serviços.

A segunda hipótese avalia aspectos de confiabilidade, confiança, e capacidade de resposta da equipe de ouvidoria questionando, por exemplo, se o que a Ouvidoria promete fazer algo em certo tempo, ela realmente o faz. É representado por Confia1 até Confia5.

Hipótese 3: A presteza influencia positivamente a na qualidade dos serviços.

A terceira hipótese avalia aspectos de presteza, tempo e meios de comunicação, por exemplo, você sempre recebe pronto atendimento da ouvidoria. É representado por Prest1 até Prest4.

Hipótese 4: A segurança influencia positivamente na qualidade dos serviços.

A quarta hipótese avalia dimensões de segurança, comportamento, suporte e educação, questionando temas como suporte adequado do Governo para cumprir suas tarefas corretamente. É representado por Seg1 até Seg4.

Hipótese 5: A empatia influencia positivamente na qualidade dos serviços.

A quinta hipótese avalia a importância da empatia, atendimento e bem-estar, por exemplo, a ouvidoria proporciona um atendimento personalizado. É representado por Empa1 até Empa5.

## 7.1 Validade e Confiabilidade do Modelo

A segunda etapa da construção de modelo utilizando a metodologia de mínimos quadrados parciais (PLS) proposto por Ramírez; Mariano; Salazar (2014) é a validação e confiabilidade do modelo. Embora partes do Modelo Estrutural selecionado tenham sido validadas em estudos anteriores, é de fundamental importância realizar sua validação e testar seu grau de confiabilidade devido as adaptações realizadas para aplicação do Modelo no presente estudo, para isso, ele deve ser submetido a alguns testes.

**Quadro 5** - Valores para validade e confiabilidade do modelo

<b>INDICADOR/ PROCEDIMENTO</b>	<b>PROPÓSITO</b>	<b>VALORES REFERENCIAIS/ CRITÉRIO</b>	<b>REFERÊNCIAS</b>
<b>1.1. AVE</b>	Validades Convergentes	AVE > 0,50	(HENSELER; RINGLE; SINKOVICS, 2009)
<b>1.2. Cargas cruzadas</b>	Validade Discriminante	Valores das cargas maiores nas VLS originais do que em outras	(CHIN, 1998)
<b>1.3. Critério de Fornell e Larcker</b>	Validade Discriminante	Compara-se as raízes quadradas dos valores das AVE de cada constructo com as correlações (de Pearson) entre os constructos (ou variáveis latentes). As raízes quadradas das AVES devem ser maiores que as correlações dos constructos	(FORNELL; LARCKER, 1981)

<b>1.4. Alfa de Cronbach e Confiabilidade Composta</b>	Confiabilidade do modelo	AC > 0,70 CC > 0,70	(JOSEPH F. HAIR, JR. , G. TOMAS M. HULT , CHRISTIAN RINGLE, 2014)
<b>1.5. Teste t de Student</b>	Avaliação das significâncias das correlações e regressões	$t \geq 1,96$	(JOSEPH F. HAIR, JR. , G. TOMAS M. HULT , CHRISTIAN RINGLE, 2014)
<b>1.6. Avaliação dos Coeficientes de Determinação de Pearson (R<sup>2</sup>):</b>	Avaliam a porção da variância das variáveis endógenas, que é explicada pelo modelo estrutural.	Para a área de ciências sociais e comportamentais, R <sup>2</sup> =2% seja classificado como efeito pequeno, R <sup>2</sup> =13% como efeito médio e R <sup>2</sup> =26% como efeito grande.	(COHEN, 1988)
<b>1.7. Tamanho do efeito (f<sup>2</sup>) ou Indicador de Cohen</b>	Avalia-se quanto cada constructo é “útil” para o ajuste do modelo	Valores de 0,02, 0,15 e 0,35 são considerados pequenos, médios e grandes.	(JOSEPH F. HAIR, JR. , G. TOMAS M. HULT , CHRISTIAN RINGLE, 2014)
<b>1.8. Coeficiente de Caminho</b>	Avaliação das relações causais	Interpretação dos valores à luz da teoria.	(JOSEPH F. HAIR, JR. , G. TOMAS M. HULT , CHRISTIAN RINGLE, 2014)

Fonte: Adaptado de (RINGLE; DA SILVA; BIDO, 2014)

## 7.2 Avaliação do Modelo de Mensuração

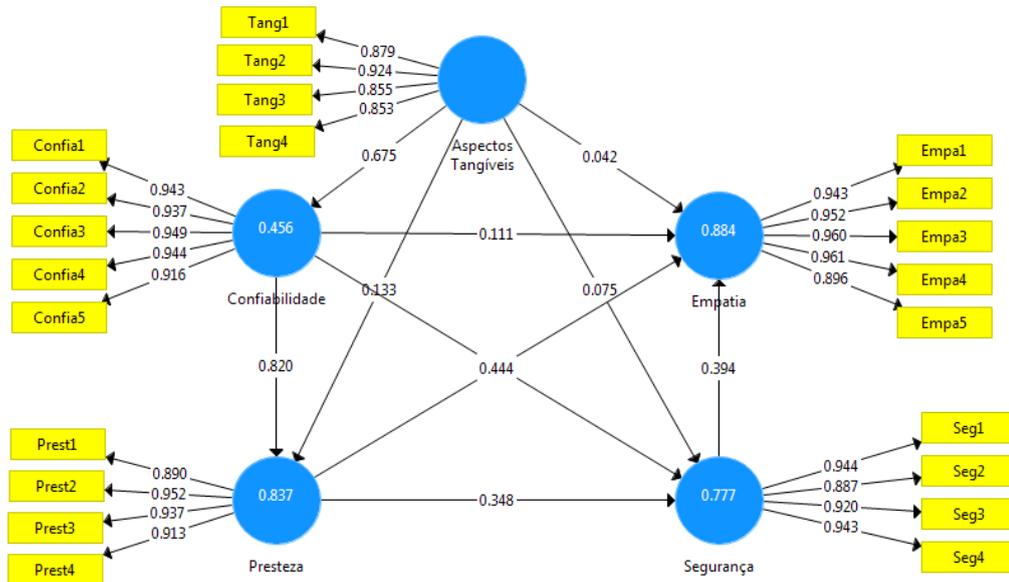
Na modelagem de equações estruturais baseada em covariâncias (LISREL, AMOS, EQS, SAS, Stata, lavaan) é recomendado se rodar a análise em duas etapas

Anderson; Gerbing (1988), primeiro a ACC (análise componentes confirmatória), que é um modelo em que todas as variáveis latentes (VL) são correlacionadas entre si, para se avaliar o modelo de mensuração e depois outro modelo incluindo as relações estruturais (hipóteses) ou modelo de caminhos (ESPOSITO VINZI et al., 2010; HENSELER; RINGLE; SINKOVICS, 2009).

Segundo Bido; da Silva (2019) o primeiro aspecto a ser observado dos modelos de mensuração são as Validades Convergentes, obtidas pelas observações das Variâncias Médias Extraídas (Average Variance Extracted - AVEs). Usa-se o critério de Fornell e Larcker Henseler; Ringle; Sinkovics (2009), isto é, os valores das AVEs devem ser maiores que 0,50 ( $AVE > 0,50$ ). A AVE é a porção dos dados (nas respectivas variáveis) que é explicada por cada um dos constructos ou variáveis latentes (VL), respectivos aos seus conjuntos de variáveis ou quanto, em média, as variáveis se correlacionam positivamente com os seus respectivos constructos ou VL. Assim, quando as AVEs são maiores que 0,50 admite-se que o modelo converge a um resultado satisfatório Fornell; Larcker (1981). A análise da tabela 9 mostra que todos os constructos ou VL apresenta valor da  $AVE > 0,50$ . Explicando melhor, a AVE é média das cargas fatoriais elevada ao quadrado.

Segundo Bido; da Silva (2019) o recomendado é se rodar o modelo estrutural direto no PLS-SEM, mesmo que a análise da mensuração seja feita separada do modelo estrutural. Por isso, análise de componentes confirmatória (ACC) não tem sido muito utilizado, mas ele pode ser útil quando o objetivo é apenas avaliar o modelo de mensuração das Variáveis latentes (VL) e se obter escores fatoriais para uso em análises posteriores. Primeiramente, deve-se realizar a aplicação do teste responsável por validar o modelo, este teste é denominado teste de confiabilidade de item e tem como finalidade a realização dos cálculos de correlações entre as variáveis e seus respectivos indicadores. Na ACC é avaliado apenas o modelo de mensuração (não há modelo estrutural), a partir do modelo estimado no software SmartPLS 3.2.9.

**Figura 12 - Análise de componentes confirmatória (ACC)**



Fonte: O próprio autor. Extraído de *SmartPLS 3.2.9*

Nota1: As cargas fatoriais e as correlações entre as VL são apresentadas na tabela 9.

Nota 2: Apesar das setas serem unidirecionais na Figura 12, o esquema “factor” no algoritmo PLS faz com que essas relações sejam estimadas como correlações.

O resultado da figura 12 atendem as recomendações de Joseph F. Hair, Jr. , G. Tomas M. Hult , Christian Ringle (2014) para o modelo de mensuração ser considerado adequado.

#### **Validade convergente:**

- No nível dos itens: as cargas fatoriais são mais altas em suas respectivas VL (valores em negrito na tabela 9) e são significantes a 0,1%.
- No nível das VL: A variância média extraída (AVE) é superior a 0,5 (tabela 9).

#### **Validade discriminante:**

- No nível dos itens: as cargas cruzadas são menores que as cargas fatoriais (Tabela 10).

• No nível das VL: A raiz quadrada da AVE (valores na diagonal da tabela 9) é maior que as correlações entre as VL (valores fora da diagonal).

**Confiabilidade:**

• A fiabilidade composta é maior que 0,7 para todas as VL (Tabela 9).

**Tabela 9** - Matriz de correlações entre as variáveis latentes

	Asp. Tangíveis	Confiabilidade	Empatia	Presteza	Segurança
Aspectos Tangíveis	<b>0,878</b>				
Confiabilidade	0,675	<b>0,938</b>			
Empatia	0,678	0,884	<b>0,943</b>		
Presteza	0,687	0,910	0,910	<b>0,923</b>	
Segurança	0,651	0,866	0,896	0,853	<b>0,924</b>
Fiabilidade composta	0,931	0,973	0,976	0,959	0,959
Variância Média Extraída (AVE)	0,771	0,879	0,889	0,853	0,853

Nota 1: Valores na diagonal são a raiz quadrada da AVE, como são maiores que as correlações entre as VL (valores da diagonal), há validade discriminante.

Fonte: O próprio autor. Dados extraído de SmartPLS 3.2.9

Sendo assim, o modelo proposto nesse estudo é estatisticamente válido não precisando de ajuste no modelo proposto.

### 7.3 Avaliação do Modelo Estrutural

Como as cinco dimensões das variáveis latentes (VL) são correlacionadas dentre si, passamos para a segunda etapa, avaliação do modelo estrutural (hipóteses) ou modelo de caminhos.

#### 7.4 Validação e Confiabilidade do Modelo

Deve-se analisar a aplicação do teste para validar o modelo, este teste é denominado matriz de cargas cruzadas do item e tem como intuito realizar os cálculos de correlações entre as variáveis e seus respectivos indicadores. De acordo com Chin, (1998); Joseph F. Hair, Jr. , G. Tomas M. Hult , Christian Ringle, (2014), um bom grau de correlação é dado a partir de 0,7. As correlações entre os indicadores e suas respectivas variáveis do Modelo Estrutural proposto no presente estudo são dadas na Tabela 10, nela é possível observar que nenhuma correlação é inferior ao grau de 0,7. Sendo assim, o modelo proposto nesse estudo é estatisticamente válido.

**Tabela 10 - Matriz de cargas cruzadas do item**

Itens	Asp. Tangíveis	Confiabilidade	Empatia	Presteza	Qualidade	Segurança
Tang1	<b>0,879</b>	0,643	0,642	0,673	0,678	0,606
Tang2	<b>0,926</b>	0,529	0,519	0,536	0,569	0,478
Tang3	<b>0,852</b>	0,651	0,687	0,666	0,701	0,694
Tang4	<b>0,855</b>	0,507	0,484	0,489	0,521	0,447
Confia1	0,617	<b>0,943</b>	0,838	0,863	0,853	0,794
Confia2	0,628	<b>0,937</b>	0,824	0,843	0,828	0,802
Confia3	0,644	<b>0,948</b>	0,829	0,856	0,839	0,797
Confia4	0,610	<b>0,945</b>	0,816	0,874	0,852	0,787
Confia5	0,657	<b>0,915</b>	0,838	0,829	0,849	0,875
Empa1	0,658	0,869	<b>0,943</b>	0,887	0,859	0,821
Empa2	0,648	0,811	<b>0,952</b>	0,840	0,814	0,826
Empa3	0,598	0,820	<b>0,960</b>	0,857	0,836	0,860
Empa4	0,642	0,860	<b>0,961</b>	0,873	0,855	0,868
Empa5	0,640	0,806	<b>0,896</b>	0,831	0,814	0,848
Prest1	0,653	0,796	0,794	<b>0,890</b>	0,797	0,740
Prest2	0,616	0,854	0,862	<b>0,951</b>	0,832	0,788
Prest3	0,627	0,888	0,864	<b>0,936</b>	0,859	0,811
Prest4	0,635	0,819	0,839	<b>0,915</b>	0,865	0,807
Quali1	0,670	0,855	0,836	0,867	<b>0,949</b>	0,834
Quali2	0,684	0,865	0,860	0,861	<b>0,971</b>	0,837
Quali3	0,670	0,851	0,814	0,856	<b>0,942</b>	0,801
Quali4	0,721	0,855	0,854	0,877	<b>0,961</b>	0,820
Quali5	0,646	0,850	0,847	0,852	<b>0,925</b>	0,813
Seg1	0,624	0,831	0,881	0,838	0,831	<b>0,943</b>
Seg2	0,634	0,831	0,812	0,813	0,813	<b>0,886</b>
Seg3	0,543	0,750	0,783	0,725	0,752	<b>0,921</b>
Seg4	0,586	0,778	0,827	0,768	0,792	<b>0,943</b>

Fonte: Extraído de *SmartPLS*

### 7.5 Análise da Validades Convergentes (AVE)

Fornell; Larcker (1981) afirmam que valores de variância média extraída acima de 0,50 indicam validade convergente adequada. Todos os valores de AVE calculados estão entre 0,772 e 0,902, evidenciando a validade convergente das escalas utilizadas, assim demonstra que os indicadores estão se relacionando exatamente com as variáveis que lhes foram atribuídas. Dessa maneira, a validade do modelo está confirmada, o que pode ser verificado na Tabela 11.

**Tabela 11** - Variância média extraída

Variável	Variância Média Extraída (AVE)
Aspectos Tangíveis	0.772
Confiabilidade	0.879
Empatia	0.889
Presteza	0.852
Qualidade	0.902
Segurança	0.853

Fonte: Extraído de *SmartPLS 3.2.9*

### 7.6 Fator de Inflação da Variância (VIF)

O fator de inflação da variância (VIF) é uma maneira de medir a multicolinearidade ou seja é o que avalia o quanto a variância de um coeficiente de regressão estimado aumenta se as suas preditoras estiverem correlacionadas. Segundo Joseph F. Hair, Jr. , G. Tomas M. Hult , Christian Ringle (2014), a multicolinearidade consiste em um problema comum em regressões, no qual três ou mais variáveis independentes possuem correlações lineares exatas ou aproximadamente exatas entre si. Com o propósito de comprovar a não existência de multicolinearidade no presente estudo, foi feita a medição da inflação da variância (VIF). Caso o VIF apresente valores superiores a 10, a multicolinearidade causará

efeitos nos coeficientes de regressão (RICHARD A. JOHSON, 1974). Na Tabela 12 demonstra que o Modelo Estrutural desse estudo não apresenta problema de multicolinearidade.

**Tabela 12 - Fator de inflação da variância**

	Hipóteses	VIF
Aspectos Tangíveis -> Qualidade	H1 (+)	1,98
Confiabilidade -> Qualidade	H2 (+)	7,17
Empatia -> Qualidade	H3 (+)	8,60
Presteza -> Qualidade	H4 (+)	8,40
Segurança -> Qualidade	H5 (+)	5,79

Fonte: Extraído de *SmartPLS 3.2.9*

## 7.7 Variável Discriminante

Como última análise de validação do Modelo Estrutural, têm-se a variável discriminante. Segundo Ramírez; Mariano (2014); Ringle; da Silva; Bido (2014), para que o modelo seja validado, as raízes quadradas de cada uma das Variâncias Médias Extraídas (AVE), das respectivas variáveis latentes, devem ser superiores às correlações entre as demais variáveis latentes presentes no Modelo Estrutural. Isso pode ser ratificado com auxílio da Tabela 13 (em negrito).

**Tabela 13 - Variável discriminante**

	Aspectos Tangíveis	Confiabilidade	Empatia	Presteza	Qualidade	Segurança
Aspectos Tangíveis	<b>0,878</b>					
Confiabilidade	0,673	<b>0,938</b>				
Empatia	0,676	0,884	<b>0,943</b>			
Presteza	0,685	0,910	0,910	<b>0,923</b>		
Qualidade	0,714	0,900	0,887	0,908	<b>0,950</b>	
Segurança	0,648	0,865	0,896	0,853	0,864	<b>0,924</b>

Fonte: Extraído de *SmartPLS 3.2.9*

Portanto, após todas as análises para validação de um modelo estrutural, o resultado atende às recomendações de Joseph F. Hair, Jr. , G. Tomas M. Hult , Christian Ringle (2014); Ramírez; Mariano; Salazar (2014) para que o modelo de mensuração possa ser considerado válido e confiável.

## 7.8 Valoração do Modelo Estrutural

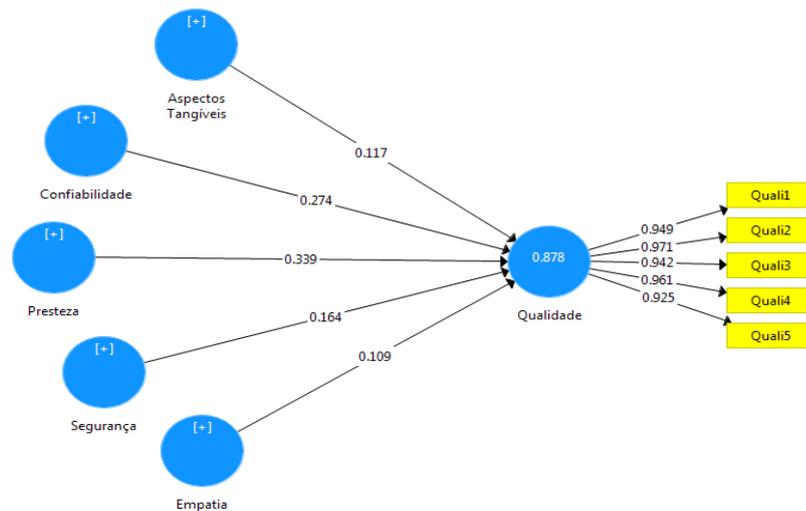
Terminada a etapa de validação e confiabilidade do modelo, é feita a valoração, para analisar o resultado do modelo e explicar os fatores críticos do estudo ao Modelo Proposto. Esta etapa é essencial para identificar em qual grau percentual os construtos, presentes no Modelo, explicam a qualidade dos serviços de Ouvidoria do Distrito Federal e quais das suas hipóteses foram aceitas.

## 7.9 Coeficiente de Determinação ( $R^2$ )

Terminada a etapa de validação e confiabilidade do modelo, é feita a valoração, para analisar o resultado do modelo e explicar os fatores da qualidade de serviços.

No modelo, o  $R^2$  está representado pelo valor que aparece no interior do círculo de Qualidade na figura 13, no caso é 0,878, valor que supera a expectativa apresentada por Chin (1998) de 0,33, ou seja, a variável qualidade do modelo proposto é explicada em 87% por aspectos tangíveis, confiabilidade, empatia, prestação e segurança.

**Figura 13 - Modelo estrutural calculado**



Fonte: O próprio autor. Extraído de *SmartPLS 3.2.9*

Após a análise de  $R^2$ , é verificado o coeficiente  $\beta$  também chamado de coeficiente estrutural (tabela 14). Segundo Chin (1998), para se ter um  $\beta$  relevante para o modelo é necessário que ele seja maior ou igual a 0,2 ou menor ou igual a -0,2. Pode-se observar na tabela 14, que a confiabilidade (0,274) e a presteza (0,339) foram variáveis que influenciam na qualidade.

Utilizando a função de Bootstrapping do SmartPLS é possível encontrar os valores t de student (Valor-t) e p value (Valor-p), para se concluir se cada hipótese suporta o modelo ou não apresenta importância para o modelo ou possui uma importância padrão que não a torna diferencial na explicação do resultado. Segundo Chin (1998) o valor de t de student deve ser superior a 1,96 enquanto o p value deve ser inferior a 0,05 para se saber se a hipótese suporta o modelo ou não, para relações do tipo bicaudal. Segundo Cohen (1988) o  $f^2$  representa o tamanho de efeito e, caso assumo valor maior ou igual a 0,35 possui um efeito grande na variável, se estiver entre 0,15 e maior ou igual a 0,01 possui efeito moderado e para valores inferiores a 0,01 tem efeito pouco relevante na explicação. A tabela 14 mostra os indicadores citados do modelo:

**Tabela 14 - Valores das hipóteses**

	Hipóteses	VIF	f <sup>2</sup>	Coefficiente Estrutural	Valor-t	Valor-p	R <sup>2</sup>	Suportada
Aspectos Tangíveis -> Qualidade	H1 (+)	1,98	0,057	0,117	2,70	0,007		<b>Sim</b>
Confiabilidade -> Qualidade	H2 (+)	7,17	0,086	0,274	1,96	0,051		<b>Sim</b>
Presteza -> Qualidade	H3 (+)	8,40	0,112	0,339	2,35	0,019	0,878	<b>Sim</b>
Segurança -> Qualidade	H4 (+)	5,79	0,038	0,164	1,35	0,176		Não
Empatia -> Qualidade	H5 (+)	8,60	0,011	0,109	0,77	0,444		Não

Fonte: O Próprio autor. Extraído de *SmartPLS 3.2.9*

As hipóteses que suportam o modelo foram H1, H2 e H3, uma vez que ambas possuem t de student superior a 1,96 e p value inferior a 0,05, enquanto H4 e H5 não têm importância ou possuem importância padrão devido aos seus indicadores estarem fora do limite proposto por (CHIN, 1998).

## 7.10 Discussões

O modelo estrutural proposto é suportado por três das cinco hipóteses levantadas, principalmente pelas hipóteses H1 aspectos tangíveis, por H2 confiabilidade e H3 da presteza, enquanto H4 e H5, segurança e empatia, respectivamente, não apresentam importância relevante para a explicação do modelo estudado.

A partir dos resultados obtidos é possível realizar uma análise do presente modelo e comparar com o estudo de Belwal; Amireh (2018). Embora o autor tenha estudado a qualidade de serviço de empresa privada, utilizamos e adaptamos este estudo por ser análogo à presente pesquisa.

H1: Aspectos tangíveis influenciam positivamente na qualidade dos serviços.

Essa hipótese, no que se refere aos objetos físicos das instalações, equipamentos, aparência dos funcionários e materiais de comunicação, segundo as pesquisas de Parasuraman; Zeithaml; Berry (1988), a percepção dos entrevistados

em relação à qualidade do serviço nesta dimensão, foi suportada através das análises, pois apresentou t de student, p value no intervalo propostos, porém o  $\beta$  fora do alcance sugerido pela literatura, indicando a existência de boas instalações, equipamentos e materiais de apoio necessários à prestação de serviço dos ouvidores, com equipamentos modernos ou com condições ideais para trabalho.

Este resultado é compreensível, uma vez as ouvidorias do Distrito Federal possuem estruturas mínima para trabalhar, estabelecidas em lei, com recursos físicos como sala apropriada para atendimento, localizadas fisicamente na entrada de cada estabelecimento de forma a facilitar o acesso do cidadão, mesas, cadeiras, computador com acesso a internet, impressora e aparelhos telefônicos embora a infraestrutura seja escassa na localização da pesquisa.

Outro fator de observação é como os usuários percebem o valor agregado na aparência dos ouvidores (vestimentas e aparência pessoal), os mesmos não usam uniformes ou padrão de vestimentas, e não tem nenhuma facilidade para a compra de uniformes.

O resultado no presente trabalho obtido em H1 confronta com o de Belwal; Amireh (2018) onde as hipóteses tangíveis não revelaram associação significativa com a qualidade.

H2: A confiabilidade influencia positivamente na qualidade dos serviços.

Com relação à consistência e a certeza da prestação do serviço prometido, de modo confiável e com bom desempenho, segundo Parasuraman; Zeithaml; Berry (1988), esta dimensão é observada pelos usuários como suportada apresentando indicadores de p value, t de student e  $\beta$  no intervalo sugerido pela literatura. Esta hipótese indica a existência de segurança na prestação e no cumprimento dos serviços.

Um fator de observação nesta hipótese, na ouvidoria do Distrito Federal são as constantes capacitações, certificações, treinamentos e cursos de pós-graduação em que o ouvidor é orientado sobre técnicas de atendimento, relacionamento com o cidadão e sobre o seu papel enquanto fomentador de políticas públicas. A capacitação para executar os trabalhos típicos de uma ouvidoria é o primeiro passo para que o ouvidor cumpra bem com sua missão.

O resultado no presente trabalho obtido em H2 está de acordo com o de Belwal; Amireh (2018) onde a hipótese confiabilidade teve a significação de capacidade de executar o serviço prometido de maneira confiável e precisa.

H3: A presteza influencia positivamente na qualidade dos serviços.

A presteza consiste no fator do comprometimento na hora de auxiliar os usuários e a disponibilidade dos funcionários para a prestação do serviço. Esta hipótese foi suportada apresentando indicadores de p value, t de student e  $\beta$  no intervalo sugerido pela literatura.

Esta hipótese indica, na opinião dos usuários que, por meio das ouvidorias, os cidadãos estão conseguindo se comunicar com o governo ou que possui um canal de comunicação eficaz, pois rotineiramente a ouvidoria entra em contato através de ligações telefônicas com os usuários para informá-los sobre prazos e serviços concluídos e estão sempre dispostos a ajudar e prestar um serviço rápido.

Essa teoria é coerente pois os prazos para resposta das manifestações dos usuários são previstos em lei e caso o ouvidor não observe o prazo, é sujeito a sanções, também previstas em lei.

O resultado no presente trabalho obtido em H3 confronta com o de (BELWAL; AMIREH, 2018) onde a hipótese presteza não revelou associação significativa com a qualidade pois, por ser empresa privada, o serviço está dependente do sistema. Por essa razão, não precisam de atenção individualizada e são extremamente padronizados.

H4: A segurança influencia positivamente na qualidade dos serviços.

A H4 não suportou o modelo, pois apresentou de t de student, p value e  $\beta$  fora dos intervalos propostos pela literatura. Com referência a hipótese segurança, que é a certeza de suas operações, a cortesia dos ouvidores e as habilidades necessárias para transmitir segurança, sinalizou que os usuários não se sentem confiáveis em relação aos ouvidores para realizar a prestação dos serviços pois, em alguns casos, os cidadãos não acreditam nas informações prestadas ou acreditam que não tem conhecimento suficiente para responder as dúvidas do órgão.

Isso induz uma conclusão que a qualidade da resposta ou do serviço de ouvidoria não é fator de decisão para os usuários, e sim ter o atendimento.

O mesmo sinaliza, na percepção do usuário, que a ouvidoria não tem suporte adequado da organização para cumprir suas tarefas corretamente, que nos leva a deduzir a carência da qualidade da resposta, o que pode ser um ponto a ser otimizado.

O resultado no presente trabalho obtido em H4 confronta com o de Belwal; Amireh (2018) onde a hipótese segurança revelou associação significativa com a qualidade pois a empresa deve inspirar confiança, precisa assinar um serviço confiável e preciso em sua essência, seguido por bons serviços pós-venda dos funcionários, inspirando confiança.

H5: A empatia influencia positivamente na qualidade dos serviços.

A empatia é observada no interesse no atendimento ao cliente, a personalização do atendimento, presteza e capacidade de resolução do interesse do usuário.

Esta hipótese não suportou o modelo, pois apresentou de t de student, p value e  $\beta$  fora dos intervalos propostos pela literatura. Desprende desta hipótese que, apesar de possuírem um foco no usuário, possivelmente não foi confirmada dado pela grande demanda dos cidadãos e pelo quadro reduzido de funcionários nas ouvidorias.

O resultado no presente trabalho obtido em H5 está de acordo com o de (BELWAL; AMIREH, 2018) onde a hipótese empatia não foi capaz de impactar a qualidade.

### 7.11 Aplicações Práticas

Com base nos resultados encontrados no presente estudo, os serviços de Ouvidoria são capazes de canalizar seus esforços na melhoria dos âmbitos de maior relevância para o Distrito Federal, ou seja, investir nas características que mais influenciam na percepção da qualidade nessa área sob a visão de seus usuários.

Frente aos resultados obtidos pelo modelo é possível compreender de forma melhor os fatores críticos para o sucesso. O mapa de importância-desempenho

mostra quais aspectos que devem ser priorizados nos serviços de ouvidoria para o aumento da qualidade oferecida aos cidadãos.

Na figura 14 devem ser priorizadas segundo Hair; Ringle; Sarstedt (2011), do menor para o maior quadrante, ou seja, do quadrante 1 até o 4 sucessivamente para se obter melhores resultados.

Por meio da análise do mapa, é possível delinear planos de ação para agregar cada vez mais valor para os serviços prestados em ouvidoria. O mapa de importância-desempenho (IPMA), representado pela figura 14:

**Figura 14 - Mapa de importância-desempenho (IPMA)**



Fonte: O próprio autor. Adaptado de *SmartPLS 3.2.9*

Como não há nenhuma variável no quadrante 1, deve-se priorizar inicialmente a variável H1 – Aspectos Tangíveis localizada no quadrante 2.

Visto que o mapa de importância e desempenho nos revelou onde as variáveis se situam mediante os aspectos importância e desempenho, foi elaborado um modelo prático de gestão da qualidade dos serviços por meio de ações retiradas do resultado do mapa de importância-desempenho, representado pela figura 15:

**Figura 15** - Modelo prático de gestão da qualidade dos serviços



Fonte: O próprio autor. Extraído do *softwawe lucidchart*

Como pode ser visto na Figura 15, o Modelo Prático de Gestão da Qualidade dos Serviços é bem intuitivo. As etapas para a qualidade no atendimento de ouvidoria podem auxiliar gestores na tomada de decisão para alavancar o desempenho deste serviço oferecido aos cidadãos por meio de soluções que foram levantadas com o auxílio da literatura encontrada neste trabalho.

## **8 CONSIDERAÇÕES FINAIS, LIMITAÇÕES E FUTURAS LINHAS DE PESQUISA**

O problema do presente estudo foi “Quais os motivos, na percepção do cidadão, determinantes na qualidade dos serviços na ouvidoria pública?”. O problema foi respondido com um modelo que explica em 87% a percepção de qualidade dos usuários. Como respostas, foram encontradas que os aspectos tangíveis, confiabilidade e presteza são os três fatores mais relevantes, e, portanto, os que mais influenciam positivamente na qualidade dos serviços de Ouvidoria do Distrito Federal. Desta forma desprende-se que o Governo do Distrito Federal deve otimizar ou investir prioritariamente nos aspectos tangíveis para que seja oferecido suporte adequado para que a ouvidoria cumpra suas tarefas corretamente.

Assim, o objetivo de se apresentar etapas para a melhoria de atendimento em ouvidoria foi alcançado por meio do modelo de qualidade de atendimento, que foi elaborado visando, principalmente, aumentar a satisfação dos usuários.

Foram limitações para o estudo a amostra de respondentes. Para futuras pesquisas, aconselha-se que sejam contrastados os dados deste estudo em relação aos Estados do Brasil, de forma a possibilitar uma comparação crítica quanto a deficiências e características do atendimento de ouvidoria de cada região e suas possíveis melhorias.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A. PARASURAMAN, DHURUV GREWAL, R. K. **Marketing Research**. [s.l: s.n.].

**A estrutura jurídica no Brasil colonial. Criação, ordenação e implementação - Âmbito Jurídico**. Disponível em: <<https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-72/a-estrutura-juridica-no-brasil-colonial-criacao-ordenacao-e-implementacao/>>. Acesso em: 1 jul. 2020.

ANDERSON, J. C.; GERBING, D. W. Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach. **Psychological Bulletin**, v. 103, n. 3, p. 411–423, 1988.

BASTOS, M. A. **A Ouvidoria Pública no Paraná**. Especializ ed. Curitiba (PR): [s.n.].

BECKER, J. M.; KLEIN, K.; WETZELS, M. Hierarchical Latent Variable Models in PLS-SEM: Guidelines for Using Reflective-Formative Type Models. **Long Range Planning**, v. 45, n. 5–6, p. 359–394, 1 out. 2012.

BELWAL, R.; AMIREH, M. Service quality and attitudinal loyalty: Consumers' perception of two major telecommunication companies in Oman. **Arab Economic and Business Journal**, v. 13, n. 2, p. 197–208, 1 dez. 2018.

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of retailing**, v. 64, n. 1, p. 12–40, 1988.

BIDO, D. D. S.; DA SILVA, D. SmartPLS 3: especificação, estimação, avaliação e relato. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 20, n. 2, p. 488–536, 2019.

BOYACK, K. W.; KLAVANS, R. Co-citation analysis, bibliographic coupling, and direct citation: Which citation approach represents the research front most accurately? **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 61, n. 12, p. 2389–2404, 2010.

BRASÍLIA. **Conceituação Técnica da Ouvidoria do Ministério da Fazenda**. [s.l: s.n.].

BREI, V. A.; NETO, G. L. O uso da técnica de Modelagem em Equações Estruturais na área de marketing: um estudo comparativo entre publicações no Brasil e no exterior. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 10, p. 131–151, 2006.

CAMPOS, A. P. Magistratura Eleita: administração política e judicial no Brasil (1826-1841). **Almanack**, n. 18, p. 97–138, abr. 2018.

CHIN, W. W. The partial least squares approach for structural equation modeling. **Modern methods for business research**, n. JANUARY 1998, p. 295–336, 1998.

COHEN, J. **Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences**. [s.l: s.n.].

COHEN, J. **Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences**. [s.l: s.n.].

CORREA, P.; CRUZ, R. Meta-analysis on the implementation of ERP systems. **JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 2, n. 3, p. 245–273, 2005.

COSTA, S. A. RESENHA BIBLIOGRÁFICA. **Revista de Administração de Empresas**, p. 80–81, 1985.

CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55, 1992.

DIAS, S. M. A. A implantação de ouvidorias no mercado segurador: um valioso instrumento de proteção à relação contratual. **Rio de Janeiro: Funenseg**, 2005.

**Documentos manuscritos avulsos da Capitania de Pernambuco: Fontes repatriadas - Google Livros**. Disponível em:

<[https://books.google.com.br/books?id=0ZqQuBChgowC&pg=PA40&lpg=PA40&dq=Carta+de+Doação+da+capitania+de+Pernambuco+a+Duarte+Coelho,+de+10+de+março+de+1534,&source=bl&ots=4C\\_L1XKyFY&sig=ACfU3U1hsotyKMs3gXx66HVFdYo4QGkXlg&hl=pt-BR&sa=X&ved=2ahUKEwjWm7-z-6rqAhUBKrkGHTizB7MQ6AEwB3oECAoQAQ#v=onepage&q=Carta+de+Doação+da+capitania+de+Pernambuco+a+Duarte+Coelho%2C+de+10+de+março+de+1534%2C&f=false](https://books.google.com.br/books?id=0ZqQuBChgowC&pg=PA40&lpg=PA40&dq=Carta+de+Doação+da+capitania+de+Pernambuco+a+Duarte+Coelho,+de+10+de+março+de+1534,&source=bl&ots=4C_L1XKyFY&sig=ACfU3U1hsotyKMs3gXx66HVFdYo4QGkXlg&hl=pt-BR&sa=X&ved=2ahUKEwjWm7-z-6rqAhUBKrkGHTizB7MQ6AEwB3oECAoQAQ#v=onepage&q=Carta+de+Doação+da+capitania+de+Pernambuco+a+Duarte+Coelho%2C+de+10+de+março+de+1534%2C&f=false)>. Acesso em: 30 jun. 2020.

EBOLI, L.; FORCINITI, C.; MAZZULLA, G. Spatial variation of the perceived transit service quality at rail stations. **Transportation Research Part A: Policy and Practice**, v. 114, p. 67–83, 1 ago. 2018.

ESPOSITO VINZI, V. et al. **Handbook of Partial Least Squares: Concepts, Methods and Applications (Springer Handbooks of Computational Statistics)**. [s.l: s.n.].

FAUL, F. et al. **Statistical power analyses using G \* Power 3 . 1 :Behavior Research Methods**, 2009.

FORNELL, C.; LARCKER, D. F. **Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error**. [s.l: s.n.].

GABRA, S. M. M.; ROSSI, D. D. B. **OUIDORIA PÚBLICA NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**. [s.l: s.n.].

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: [s.n.].

GOMES, M. E. A. C. E. O Regime Jurídico das Ouvidorias Públicas Brasileiras: causalidade de sentido e adequação estruturo-funcional. p. 511, 2000.

GRONROOS, C. A Service Quality Model and its Marketing Implications. **European Journal of Marketing**, v. 18, n. 4, p. 36–44, 1984.

HAIR, J. F. et al. An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 40, n. 3, p. 414–433, 2012.

HAIR, J. F.; RINGLE, C. M.; SARSTEDT, M. PLS-SEM: Indeed a silver bullet. **Journal of Marketing Theory and Practice**, v. 19, n. 2, p. 139–152, 1 abr. 2011.

HENSELER, J.; RINGLE, C. M.; SINKOVICS, R. R. The use of partial least squares path modeling in international marketing. **Advances in International Marketing**, v. 20, n. January, p. 277–319, 2009.

**História das ouvidorias — Português (Brasil)**. Disponível em:

<<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>>.

Acesso em: 30 jun. 2020.

IBGE. **Pesquisa anual de serviços**. Rio de Janeiro: [s.n.].

JOSEPH F. HAIR, JR. , G. TOMAS M. HULT , CHRISTIAN RINGLE, M. S. **A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)**. [s.l: s.n.].

JURAN, J. M. **Planejamento para a Qualidade**. 2ª ed. São Paulo: [s.n.].

LYRA, R. P. **Ações de Cidadania: a experiência da universidade federal da Paraíba e o Instituto da ouvidoria**. Seminário ações da cidadania. **Anais...**Brasília: 2001

MARIANO, A. M.; GARCIA CRUZ, R.; ARENAS GAITAN, J. Alianzas Estratégicas Internacionales: Contribuciones de las Líneas de Investigación en la Formación de un Modelo Integrador. **Gestao Estratégica: Inovacao colaborativa e competitividade**, n. March 2016, p. 1–11, 2011.

MARIANO, A. M.; ROCHA SANTOS, M. Revisão da Literatura: Apresentação de uma Abordagem Integradora Structural Equations View project Service Quality View project. **XXVI Congreso Internacional de la Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM)**, n. September, p. v.26, 2017.

MARZIALE, M. H. P.; MENDES, I. A. C. O fator de impacto das publicações científicas. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 10, n. 4, p. 466–467, 2002.

MORALES, V.; HERNÁNDEZ-MENDO, A.; BLANCO, Á. Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: Adaptación del modelo servqual. **Revista de Psicología del Deporte**, v. 18, n. 2, p. 137–150, 2009.

NETO, J. M. M. Estatística multivariada: uma visão didática metodológica. **Filosofia**, p. 1–13, 2004.

OLIVEIRA, J. E. DE. **Ouidoria Pública Brasileira: A Evolução de em Modelo Único**.

OLIVEIRA, J. E. DE. Ouidoria brasileira , estímulo à cidadania Brazilian ombudsmanship , a stimulus for citizenship La defensoría brasileña , un estímulo a la ciudadanía entrevista João Elias de Oliveira. **organicom 169**, v. número 12, 2009.

OLIVER, R. L. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. **Journal of Marketing Research**, v. 17, n. 4, p. 460, 1980.

OTUKA, D. A. G.; JUNIOR, J. H. P.; KOSHIO, S. Processo Decisório de Estrutura de Capital: Um Estudo de Caso da CPFL Energia. **XV SEMEAD Seminários em Administração**, n. Outubro, 2012.

**Ouidores de Capitancias/Comarcas**. Disponível em:

<<http://mapa.an.gov.br/index.php/dicionario-periodo-colonial/219-ouvidor-de-capitania-comarca>>. Acesso em: 30 jun. 2020.

- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research. **Research Paper**, v. 49, n. 4, p. 41–50, 1985.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **Servqual.pdf** **Journal of Retailing**, 1988.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. **Journal of Marketing**, v. 58, n. 1, p. 111–124, 1994.
- PETERSEN, O. H.; HJELMAR, U.; VRANGBÆK, K. Is Contracting out of Public Services still the Great Panacea? A Systematic Review of Studies on Economic and Quality Effects from 2000 to 2014. **Social Policy and Administration**, v. 52, n. 1, p. 130–157, 1 jan. 2018.
- PINTO, O. DE L. **Ombudsman nos bancos: agente de mudanças nas instituições bancárias brasileiras**. São Paulo: [s.n.].
- RAKESH BELWAL, M. A. **modelo smartpls oma.pdf**, 2018. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=RWPMPYP7-sN8C&oi=fnd&pg=PR9&dq=Delivering+Quality+Service+-+Balancing+Customer+Perception+and+Expectation.&ots=cfwebzYoa&sig=AZDSOoS-D3xGoHKuZqD77LGq2Jl#v=onepage&q=Delivering+Quality+Service+-+Balancing+C>>
- RAMÍREZ, P. E.; MARIANO, A. M. La literatura científica en ciencias empresariales: Un análisis comparativo entre Chile y Brasil. **Informacion Tecnologica**, v. 25, n. 6, p. 157–162, 2014.
- RAMÍREZ, P. E.; MARIANO, A. M.; SALAZAR, E. A. Propuesta Metodológica para aplicar modelos de ecuaciones estructurales con PLS: El caso del uso de bases de datos científicas en estudiantes universitarios. **Revista ADMpg Gestão Estratégica**, v. 7, n. 2, p. 133–139, 2014.
- RICHARD A. JOHSON, AND D. W. W. **Applied Multivariate Statistical Analysis**. [s.l: s.n.]. v. 64
- RINGLE, C.; WENDE, S.; WILL, A. **SmartPLS**. Disponível em: <<https://www.smartpls.com/>>.
- RINGLE, C. M.; DA SILVA, D.; BIDO, D. D. S. Modelagem de Equações Estruturais com Utilização do Smartpls. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 13, n. 2, p. 56–73, 2014.
- SANTOS, A. B. **OUVIDORIA EM ÓRGÃO REGULADOR DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL : O CASO DO BANCO CENTRAL DO BRASIL**. [s.l.] FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS, 2008.
- SCHWARTZ, STUART B. **Burocracia e sociedade no Brasil colonial**. [s.l: s.n.].
- SHI, J. et al. Service-oriented train timetabling with collaborative passenger flow control on an oversaturated metro line: An integer linear optimization approach. **Transportation Research Part B: Methodological**, v. 110, p. 26–59, 1 abr. 2018.
- SUSAN, A.; GEORGE, L. “Tribal warfare” and gaps affecting internal service quality. **International Journal of Service Industry Management**, v. 10, n. 1, p. 7–22, 1 jan. 1999.

- TÁCITO, C. Ombudsman - o defensor do povo. **Revista de Direito Administrativo**, v. 171, p. 15–26, 1988.
- TENENHAUS, M. et al. PLS path modeling. **Computational Statistics and Data Analysis**, v. 48, n. 1, p. 159–205, 2005.
- THADEU, G.; COUTINHO, B. Qualidade nos serviços de saúde : Um estudo exploratório no Distrito Federal Qualidade nos serviços de saúde : Um estudo exploratório no Distrito Federal. p. 1–88, 2017.
- UNIÃO, C.-G. DA. Manual de Ouvidoria Publica 2019. n. 13, 2019.
- VAITSMAN, J.; ANDRADE, G. R. B. DE. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 10, n. 3, p. 599–613, set. 2005.
- WEHLING, A.; WEHLING, M. J. C. DE M. **Formação do Brasil colonial**. Rio de Janeiro, RJ: [s.n.].
- WETZELS, M.; ODEKERKEN-SCHRÖDER, G.; VAN OPPEN, C. Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. **MIS Quarterly: Management Information Systems**, v. 33, n. 1, p. 177–196, 2009.
- WONG, K. K. K.-K. Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. **Marketing Bulletin**, v. 24, n. 1, p. 1–32, 2013.
- ZOGHBI, A. C. et al. Uma análise da eficiência nos gastos em educação fundamental para os municípios paulistas. **Planejamento e Políticas Públicas**, v. 36, n. 1, p. 9–53, 2011.

## APENDICE A – QUESTIONÁRIO

### Fatores determinantes na percepção da qualidade dos serviços de ouvidoria do Distrito Federal

Olá, meu nome é Fernanda Alvarenga e estou concluindo o Mestrado em Economia na Universidade de Brasília. O(a) Senhor(a) está convidado(a) a participar do projeto "Fatores Determinantes na Percepção da Qualidade dos serviços de Ouvidoria do Distrito Federal". Esta pesquisa demandará a sua atenção entre 2 e 4 min. Caso tenha dúvidas ou queira saber mais a respeito desta pesquisa, entre em contato pelo e-mail: [fernanda.esporte@gmail.com](mailto:fernanda.esporte@gmail.com)

#### 1) Gênero

- Feminino
- Masculino
- Outros

#### 2) Estado Civil

- Solteiro(a)
- Casado(a)/União Estável
- Separado(a)/Divorciado(a)
- Viúvo (a)

#### 3) Faixa etária

- Menor de 18 anos
- Entre 18 e 25 anos
- Entre 26 e 35 anos
- Entre 36 e 45 anos
- Mais de 45 anos

#### 4) Renda familiar

- Até dois salários mínimos (Até R\$1874,00)
- De dois a quatro salários mínimos (R\$ 1.874,01 a R\$ 3.748,00)
- De quatro a dez salários mínimos (R\$ 3.748,01 a R\$ 9.370,00)
- De dez a vinte salários mínimos (R\$ 9.370,01 a R\$ 18.740,00)
- Acima de vinte salários mínimos (R\$ 18.740,01 ou mais)

#### 5) Grau de escolaridade

- Nenhuma
- Ensino Fundamental Completo
- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Superior Completo
- Ensino Superior Incompleto
- Pós-graduação Completa
- Pós-graduação Incompleta
- Mestrado
- Doutorado

6) Local de Residência (Região Administrativa do Distrito Federal):

- Plano Piloto
- Gama
- Taguatinga
- Brazlândia
- Sobradinho
- Planaltina
- Paranoá
- Núcleo Bandeirante
- Ceilândia
- Guará
- Cruzeiro
- Samambaia
- Santa Maria
- Candangolândia
- Park Way
- Recanto das Emas
- Lago Sul
- Riacho Fundo I
- Lago Norte
- Itapoã
- Fercal
- Águas Claras
- Riacho Fundo II
- Sudoeste/Octogonal
- Jardim Botânico
- Varjão
- São Sebastião
- SCIA/Estrutural
- Sobradinho II
- SIA
- Vicente Pires
- Sol Nascente/Pôr do Sol
- Arniqueira
- Outros

7) Na próxima seção selecione o número apropriado para indicar o nível de concordância ou discordância com as afirmações referente a ouvidoria, sendo: (1) discordo totalmente, (2) discordo, (3) discordo moderadamente, (4) neutro, (5) concordo moderadamente, (6) concordo e (7) concordo totalmente.

Sobre os materiais:

A ouvidoria do GDF tem equipamentos modernos.

As instalações físicas da ouvidoria do GDF são confortáveis e adequadas.

Os servidores da Ouvidoria do GDF têm boa apresentação.

A aparência das instalações físicas da ouvidoria do GDF é visualmente atrativa.

1	2	3	4	5	6	7

Sobre a Confiabilidade:

Quando a ouvidoria do GDF promete fazer algo em certo tempo, ela realmente o faz.  
 Quando você tem alguma dificuldade com a ouvidoria do GDF, ela é sensível a sua dificuldade e o deixa seguro.

A ouvidoria do GDF transmite confiança.

A ouvidoria do GDF fornece o serviço no tempo prometido.

A ouvidoria do GDF mantém de forma adequada e segura os registros das informações prestadas.

1	2	3	4	5	6	7

Sobre a Presteza:

A ouvidoria do GDF informa exatamente quando os serviços serão executados.

Você sempre recebe pronto atendimento da ouvidoria do GDF.

A ouvidoria do GDF está sempre disposta a ajudar os cidadãos.

A ouvidoria do GDF dispõe de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços.

1	2	3	4	5	6	7

Sobre a Segurança:

O comportamento dos ouvidores do GDF transmite confiança.

Os ouvidores do GDF obtêm suporte adequado da organização para cumprir suas tarefas corretamente.

Os ouvidores do GDF são educados.

Os ouvidores do GDF têm conhecimentos suficientes para responder às suas dúvidas.

1	2	3	4	5	6	7

Sobre a Empatia:

A ouvidoria do GDF proporciona um atendimento personalizado.

Os servidores da ouvidoria do GDF dão atenção pessoal.

Os servidores da ouvidoria do GDF reconhecem as suas necessidades.

A ouvidoria do GDF prioriza o bem-estar do cliente.

Os horários de atendimento, da ouvidoria do GDF, são convenientes.

1	2	3	4	5	6	7

Sobre a qualidade:

Quando utiliza a ouvidoria sua manifestação é resolvida.

Você fica satisfeito com o atendimento prestado pela ouvidoria.

Você fica satisfeito com o sistema informatizado de ouvidoria.

Você fica satisfeito com a resposta recebida.

Você recomenda o serviço de ouvidoria?

1	2	3	4	5	6	7

8) O(a) Senhor(a) é ouvidor ou da equipe de ouvidoria do Distrito Federal?

- Sim
- Não

9) Fique a vontade para registrar observações pertinentes.

Fonte: Adaptado de (BERRY; PARASURAMAN; ZEITHAML, 1988; RAKESH BELWAL, 2018)