



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UnB
FACULDADE UNB DE PLANALTINA - FUP
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA – PPGP

JEFFERSON BORGES DA SILVA MOREIRA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE: UM ESTUDO NO PORTAL DE SERVIÇOS
ELETRÔNICOS DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Brasília – DF

2019

JEFFERSON BORGES DA SILVA MOREIRA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE: UM ESTUDO NO PORTAL DE SERVIÇOS
ELETRÔNICOS DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública, da Universidade de Brasília, como um dos requisitos à obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Luiz Honorato da Silva Junior

Brasília – DF

2019

JEFFERSON BORGES DA SILVA MOREIRA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE: UM ESTUDO NO PORTAL DE SERVIÇOS
ELETRÔNICOS DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Dissertação de Mestrado do Curso de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Gestão Pública da Universidade de Brasília.

Prof. Dr. Luiz Honorato da Silva Junior
Universidade de Brasília – UnB
Orientador

Prof. Dr. Jose Angel Belloni
Universidade de Brasília – EST/UnB
Examinador externo

Prof. Dr^a. Lucijane Monteiro de Abreu
Universidade de Brasília – UnB
Examinadora interna

Prof. Dr. Alexandre Nascimento de Almeida
Universidade de Brasília – UnB
Examinador suplente

Brasília – DF, 25 de Fevereiro de 2019.

Dedico este trabalho aos meus pais,
José Moreira e Gercina.
Com carinho, amor e respeito.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus. Sem Ele jamais teria conseguido chegar até aqui.
Muito obrigado Senhor!

À minha família, principalmente aos meus pais, José Moreira e Gercina Moreira, pelo amor, apoio, paciência e compreensão.

À minha esposa, Celiane, por estar sempre ao meu lado nos momentos bons e nos momentos difíceis, e por sempre me apoiar na busca pela conquista de cada um dos meus sonhos. Você, Cely, é uma pessoa que faz os meus dias se tornarem melhores.

Às minhas filhas, Maria Luíza e Isabela, que sempre serão a razão do meu viver.

Ao meu orientador, Professor Doutor Luiz Honorato, gostaria de agradecer profundamente pela orientação, apoio, dedicação, compreensão às minhas limitações e, sobretudo por sempre acreditar em mim e ser um incentivador na superação dos meus limites.

À Universidade de Brasília – UnB, em especial à Faculdade UnB Planaltina – FUP, por ter me oportunizado a realização deste mestrado.

Por fim, a todas as pessoas que de alguma forma contribuíram com este estudo.

*Mas os que esperam no Senhor renovarão as suas forças; subirão com asas como águias;
correrão, e não se cansarão; andarão, e não se fatigarão.
Isaias 40:31.*

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo avaliar a qualidade e a satisfação do usuário com os serviços prestados de forma eletrônica no portal do Superior Tribunal de Justiça. A avaliação se deu por meio de um questionário, enviado via *e-mail* aos usuários, para que estes avaliassem as variáveis, que conforme identificado na revisão de literatura, influenciam na percepção da qualidade do serviço eletrônico prestado. Com base nos dados obtidos, empregou-se as técnicas estatísticas de análise fatorial e regressão logística. Os resultados obtidos evidenciaram o elevado grau de qualidade dos serviços eletrônicos, bem como a alta proporção dos usuários satisfeitos com os serviços. Mensurou-se o nível de qualidade de cada variável e quais as variáveis que mais influenciam na satisfação geral do usuário. Espera-se com este estudo contribuir para que, com essas informações, o Superior Tribunal de Justiça possa promover melhorias nas variáveis avaliadas de modo insatisfatório, bem como aperfeiçoar as bem avaliadas, gerando um ciclo contínuo de melhorias.

Palavras-chave: Avaliação da Qualidade. Serviços Eletrônicos. Satisfação. Superior Tribunal de Justiça.

ABSTRACT

The objective of this study is to evaluate the quality and satisfaction of the user with the services provided electronically by the Superior Court of Justice. The evaluation was done through a questionnaire, sent by e-mail to the users, so that they evaluated the variables, which as identified in the literature review, influence the perception of the quality of the electronic service rendered. Based on the data obtained, the statistical techniques of factorial analysis and logistic regression were used. The results obtained evidenced the high degree of quality of the electronic services, as well as the high proportion of users satisfied with the services. It was possible to measure the level of quality of each variable and which variables most influence the general satisfaction of the user. It is hoped that this study will contribute with the information provided by the Superior Court of Justice to promote improvements in the variables that are less well evaluated, as well as to improve those evaluated by generating a continuous cycle of improvements.

Keywords: Evaluation Quality. Electronic Services. Electronic Government.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Escala de tangibilidade de Shostack	22
Figura 2 - Critérios de Avaliação de Serviços	24
Figura 3 - Modelo dos 5 Gaps	27
Figura 4 - Dimensões preliminares do modelo EGOVQUAL	30
Figura 5 - Dimensões definitivas do modelo EGOVQUAL.....	31
Figura 6 - Dimensões do framework de Hien.....	35

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Abordagens da qualidade	21
Quadro 2 - Dimensões do modelo SERVQUAL.....	28
Quadro 3 - Dimensões do Modelo EGOSQ (1º Abordagem)	33
Quadro 4 - Dimensões do Modelo EGOSQ (2º Abordagem)	33
Quadro 5 - Dimensões do Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços.....	36
Quadro 6 - Escala Likert utilizada no questionário	40
Quadro 7 - Instrumental metodológico	42

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Estatísticas descritivas das variáveis de perfil	46
Tabela 2 - Estatísticas descritivas do perfil da utilização dos serviços.....	47
Tabela 3 - Avaliação das dimensões da qualidade.....	48
Tabela 4 - Nível de Satisfação	49
Tabela 5 - Classificação de prioridade.....	50
Tabela 6 - Estatística KMO e Teste de Bartlett	51
Tabela 7 - Autovalores da matriz de correlação	52
Tabela 8 - Cargas Fatoriais	53
Tabela 9 - Comunalidades	54
Tabela 10 - Média dos fatores.....	57
Tabela 11 - Resultado das Regressões Logísticas	58

LISTA DE SIGLAS

GesPública	Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
KMO	<i>Kaiser-Meyer-Olkin.</i>
ProQP	Programa da Qualidade e Produtividade
QPAP	Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	16
1.1 Objetivos	17
1.1.1 Objetivo Geral	17
1.1.2 Objetivos Específicos	18
1.3 Justificativa	18
2. REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 Qualidade: Conceitos e Definições	19
2.2 Serviços	21
2.3 Qualidade de Serviços	23
2.4 Modelos de Avaliação de Qualidade	26
2.4.1 Modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1985)	26
2.4.2 Modelo SERVPEF de Cronin e Taylor (1992).....	28
2.4.3 Modelo EGOVQUAL de Papadomichelaki et al.(2012)	30
2.4.4 Modelo E-GOSQ de Agrawal et al. (2009)	32
2.4.5 Framework de Hien (2016)	34
2.4.6 Indicadores e Métricas para Avaliação de E-serviços	36
3. METODOLOGIA	38
3.1 Tipo de Pesquisa	38
3.2 Instrumento de Coleta de Dados	39
3.3 População e Amostra	41
3.4 Coleta de Dados	41
3.5 Procedimento de Análise dos Dados	41
3.5.1 Estatística Descritiva	42
3.5.2 Análise Fatorial	42
3.5.3 Regressão Logística	43
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	46
4.1 Perfil dos Respondentes	46
4.2 Avaliação das dimensões da qualidade	47
4.2.1 Grau de Satisfação	49
4.3 Identificação das variáveis que afetam a qualidade dos serviços eletrônicos	49

4.4	Identificação dos Fatores que Determinam a Percepção da Qualidade.....	50
4.4.1	Discussão de fatores e variáveis	54
4.4.1.1	<i>Fator F1 – Qualidade Técnica</i>	<i>55</i>
4.4.1.2	<i>Fator F2 – Suporte Organizacional</i>	<i>56</i>
4.4.1.3	<i>Fator F3 – Segurança.....</i>	<i>57</i>
4.5	Analisar a Influência das Variáveis em Relação à Satisfação dos Usuários dos Serviços Eletrônicos	58
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	61
	REFERÊNCIAS.....	63
	ANEXOS A.....	67

1. INTRODUÇÃO

As organizações devem sistematicamente avaliar a qualidade dos serviços que prestam em princípio por dois motivos. Primeiro, a fim de garantir que os serviços entreguem resultado, ou seja, que estes realmente cumpram a sua finalidade. Segundo, para satisfazer o usuário, isto é, os serviços prestados devem atender ou superar as expectativas do usuário.

Embora se reconheça a importância da qualidade dos serviços, ainda é muito comum, sobretudo nas organizações governamentais, a pouca preocupação com o tema, dado que as poucas iniciativas que buscavam promover a qualidade na Administração Pública, tais como o Programa da Qualidade e Produtividade – ProQP, o Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública – QPAP e, a mais recentemente, o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública não conseguiram alcançar resultados significativos (SILVA; FADUL, 2011).

O aprimoramento da qualidade dos serviços públicos requer o sistemático confronto entre o que o serviço fornece e o que o usuário espera. Neste sentido a atividade de avaliação dos serviços é essencial para mensurar a qualidade em função da percepção do cidadão. Na definição de Gronroos (2003), a avaliação da qualidade do serviço é o resultado de um processo no qual o cliente compara suas percepções da entrega do serviço e o resultado do próprio serviço com aquilo que esperava.

Os usuários dos serviços públicos cada vez mais reconhecem seus direitos, o que os torna também mais exigentes. Neste sentido, a fim de conferir maior agilidade e eficiência à prestação dos serviços públicos, muitos governos, utilizando-se dos recursos de tecnologia da informação e comunicação (TICs), têm implementado iniciativas no sentido de prover serviços públicos por meio de canais eletrônicos.

Mais que uma migração de serviços públicos presenciais para plataformas on-line, a implantação de serviços eletrônicos é também uma oportunidade para melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados. Abre-se espaço para a implantação de uma nova filosofia de trabalho em que o Estado assume o compromisso com a qualidade dos serviços públicos ora prestados (CARVALHO; TONET, 1994).

Por meio dos resultados das avaliações da qualidade, a Administração Pública tem como adequar suas iniciativas de forma a atender as expectativas dos cidadãos. É a avaliação da qualidade do serviço prestado um dos pontos a ser considerado quando se busca verificar seu real alinhamento com as necessidades do usuário e suas potencialidades de evolução (BRASIL,

2007). Embora seja a avaliação da qualidade de serviços extensivamente discutida na literatura, nota-se que, na grande maioria dos estudos realizados, predominam as pesquisas de serviços prestados usando-se de canais tradicionais de comunicação. Estudos de serviços prestados pela internet estão, muitas vezes, associados a compras on-line ou a serviços bancários. Diante desta realidade e considerando a forte presença de serviços digitais dentro dos portais de órgãos do governo, torna-se necessário a realização de estudos que se destinem a avaliar a qualidade do serviço implementado e operacionalizado eletronicamente por estes agentes.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), órgão do Poder Judiciário brasileiro, é exemplo de instituição pública que carece deste tipo de avaliação. Ao longo dos últimos anos, o tribunal tem disponibilizado em seu portal na internet uma série de serviços eletrônicos. Tratam-se de aplicações destinadas a facilitar o relacionamento do tribunal com o cidadão. A partir destes serviços eletrônicos, é possível, por exemplo, consultar o andamento de processos, enviar petições, receber intimações e controlar prazos. Contudo, embora estejam esses serviços disponíveis para uso já há algum tempo, não existe nenhuma iniciativa no sentido de investigar a percepção dos usuários quanto à qualidade desta prestação. Considerando o contexto apresentado, decidiu-se pela realização do presente estudo tendo como problema de pesquisa o seguinte questionamento: **Qual o nível da qualidade percebido pelos usuários dos serviços eletrônicos do portal do Superior Tribunal de Justiça e quais fatores afetam a percepção sobre a qualidade dos serviços eletrônicos prestados?**

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo Geral

- Avaliar a qualidade dos serviços eletrônicos oferecidos pelo Superior Tribunal de Justiça com base nas percepções dos usuários dos serviços.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar as variáveis que afetam a qualidade dos serviços eletrônicos;
- Identificar os fatores que determinam a qualidade dos serviços eletrônicos;
- Analisar a influência das variáveis em relação à satisfação dos usuários dos serviços eletrônicos;

1.2 Justificativa

Nos últimos anos, os governos procuram entender os anseios do cidadão para melhor atendê-lo. O atendimento aos anseios do cidadão passa pelo aprimoramento das inovações nos serviços prestados e, principalmente, pela qualidade conferida a estes serviços.

No contexto de serviços prestados remotamente, será fundamental uma aproximação mais estreita com cada usuário por meio da análise cuidadosa das suas expectativas e percepções. O resultado dessa investigação servirá para orientar as ações segmentadas e personalizadas, de acordo com o que os usuários pensam e valorizam na prestação de serviços públicos dentro do ambiente digital.

A importância da qualidade do serviço e os desafios que têm sido impostos aos serviços disponibilizados de forma on-line exigem que os gestores busquem perceber os atributos que os clientes usam na avaliação da qualidade deste tipo de serviço (YANG; JUN; PETERSON, 2004).

A mensuração da qualidade da prestação de serviços em ambiente virtual permitirá ao gestor responsável pelos serviços da área de TI desencadear ações de melhoria nas dimensões que os usuários possuem maior insatisfação, gerando um ciclo contínuo de melhorias.

Desejando contribuir para o tratamento do problema da avaliação da qualidade dos serviços prestados por meio eletrônico, este trabalho busca uma forma de medir a qualidade dos serviços prestados pelo Superior Tribunal de Justiça por meio de seu portal na internet.

Esta avaliação permitirá conhecer melhor o que os usuários dos serviços oferecidos pelo portal do Superior Tribunal de Justiça esperam e percebem no tocante à qualidade dessa prestação.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo destina-se à apresentação dos principais conceitos identificados na literatura relativos: à qualidade, aos serviços e à qualidade de serviços. Serão apresentados também os principais modelos utilizados na avaliação da qualidade de serviços, tanto de serviços prestados presencialmente, quanto de serviços prestados por canais eletrônicos. A discussão dos conceitos servirá de base para a compreensão deste trabalho, bem como fornecerá subsídios para a estruturação da metodologia empregada na pesquisa.

2.1 Qualidade: Conceitos e Definições

Segundo Garvin (2002) o conceito de qualidade evoluiu ao longo da história de forma que se reconhecem quatro diferentes “Eras da Qualidade”: a “Era da Inspeção”, “do Controle Estatístico da Qualidade”, “da Garantia da Qualidade” e “da Gestão Estratégica da Qualidade”.

A “Era da Inspeção” surge ao fim do século XIX. É o início da produção em larga escala, neste momento da história prevaleceu que a qualidade era obtida por meio da inspeção e separação dos "bons" e dos "maus" produtos (GARVIN, 2002; TEBOUL, 1991). O objetivo principal era obter a qualidade a partir da uniformidade de toda a produção.

Com o avanço da industrialização, emerge a “Era do Controle Estatístico da Qualidade”, que reconhece que a variabilidade é um ponto crítico em relação ao controle da qualidade. Toledo et al. (2014) relata que, por volta de 1940, inicia-se a adoção de conceitos e ferramentas estatísticas no controle dos processos produtivos. Gavin (2002) afirma que o uso das técnicas estatísticas visava determinar os limites da variação dos processos, ou seja, qual grau de variação do procedimento era aceitável e qual não era.

A era conhecida como “Era da Garantia da Qualidade” surge em meados da década de 1960 e seguiu pela década de 1970, seu principal objetivo era garantir a qualidade dos produtos e dos processos, porém desta vez com enfoque gerencial (TOLEDO et. al., 2014). Campos (1999) assinala que a qualidade é uma função que deve ser assumida por toda a organização, e que todos devem se comprometer a desempenhar suas atividades conforme requerido.

A última “Era da Qualidade”, conforme proposto por Garvin (2002) é a “Era da Gestão Estratégica da Qualidade”. Ela nasce dentro de um mundo marcado pela alta competitividade e concorrência entre as organizações. A qualidade passa a ser vista como um meio de garantir a rentabilidade, logo, a melhoria dela passou a ser perseguida, e com isso a concorrência também foi estimulada a melhorar seus níveis de qualidade visando a sobrevivência dentre de um

mercado competitivo, neste sentido, a busca pela qualidade passa a ser enxergada como um ativo estratégico para organização (GARVIN, 2002).

Tão importante quanto conhecer o modo como o conceito de qualidade evoluiu ao longo do tempo, é conhecer como diversos autores definiram o termo qualidade. É necessário, portanto, revisitar os principais autores, a fim de compreender como o conceito de qualidade tem evoluído, em termos de sentidos e significado, ao longo da história.

Feigenbaum (1994, p.30) definiu qualidade como a correção dos problemas e de suas causas ao longo de toda a série de fatores relacionados com marketing, projetos, engenharia, produção e manutenção, que exercem influência sobre a satisfação do usuário. Para este autor, qualidade corresponde a um adequado sistema que integra toda organização, a fim de criar produtos ou serviços, livre de falhas e que satisfaçam as necessidades dos clientes.

Para Crosby (1986) qualidade é a conformidade do produto às suas especificações. As necessidades dos clientes devem ser especificadas, e a qualidade é possível quando essas especificações são obedecidas sem ocorrência de defeito, ou seja, qualidade significa entregar exatamente aquilo que os clientes querem, necessitam e esperam.

Miranda (2006) apresenta duas interpretações para qualidade, uma interpretação limitada que confere à qualidade uma característica atribuída meramente ao produto, e uma interpretação mais ampla em que a qualidade é vista como sendo a qualidade dos funcionários, do serviço, da produção, dos engenheiros, dos gestores e de todos aqueles que intervêm diretamente no processo produtivo.

Para Kalkmann (2002, p. 17) “[...] qualidade é tudo o que alguém faz ao longo de um processo para garantir que um cliente, fora ou dentro da organização, obtenha exatamente aquilo que deseja em termos de características, custos, atendimento e prazo de entrega.”

Juran (1991), considerado o “pai da qualidade”, afirma que a ela consiste em características dos produtos que vão ao encontro das necessidades dos clientes, e, dessa forma, proporcionam satisfação em relação ao produto.

Paladini (2000), com o intuito de organizar os diferentes significados de qualidade, sintetiza cinco abordagens da qualidade, inicialmente apresentadas por Garvin (1984). O Quadro 1 apresenta tais definições.

Quadro 1 - Abordagens da qualidade

Abordagem	Definição
Transcendental	Qualidade é sinônimo de excelência inata. É absoluta e universalmente reconhecível.
Baseada no Produto	Qualidade é uma variável precisa e mensurável, cuja origem está nos atributos do produto.
Baseada no Usuário	Qualidade é uma variável subjetiva. Os desejos do consumidor são melhores atendidos por produtos de melhor qualidade.
Baseada na Produção	O grau de conformidade do planejado com o executado dá origem à qualidade considerada com uma variável precisa e mensurada.
Baseada no Valor	Enfatiza a Engenharia/Análise de Valor – EAV. Destaca as compensações oriundas de qualidade versus preço.
Transcendental	Qualidade é sinônimo de excelência inata. É absoluta e universalmente reconhecível.

Fonte: Paladini (2000, p. 8).

Cada uma das cinco abordagens de Garvin (1984) reforça a ideia de que o conceito de qualidade é complexo. Os motivos que levam um cliente a reconhecer a qualidade em algum produto podem ser importantes hoje, mas ao mesmo passo, podem ser irrelevantes amanhã. Isto requer da organização uma atualização constante, tanto para postar-se à frente das tendências do mercado quanto para neutralizar investidas da concorrência (PALADINI, 2000).

2.2 Serviços

Serviços estão em toda parte: uma consulta médica, uma ida ao banco, uma refeição em um restaurante ou um dia na escola. Tem-se constatado em muitos países, sobretudo nos mais industrializados, que a maior parte do produto interno bruto obtido por eles é advindo do setor de serviços (HOFFMAN, 2003).

Rostow (1974) enxerga que a economia de um país amadurece quando não está mais vinculada somente ao setor industrial e, assim, produtos artesanais ou serviços se tornam setores importantes. Em muitos países fica evidente a força do setor de serviços como importante gerador de renda e emprego.

Muitos autores têm sugerido diferentes definições para o termo serviço. Trata-se de um conceito carregado de diferentes significados em diferentes circunstâncias. Até mesmo por que a distinção entre bens e serviços não é tarefa trivial. Neste sentido, é importante revisitar os principais autores que estabeleceram definições para o termo serviço.

Kotler (2000, p. 448) define “[...] o serviço como qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada.”. Para Gronroos (2003) serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível que, normalmente, mas não necessariamente, ocorrem nas interações entre cliente e o empregado, que são oferecidos como soluções para os problemas do cliente.

Já para Fitzsimmons (2010) serviço é uma experiência perecível, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de coprodutor.

Pelas definições citadas, percebemos que serviço corresponde a uma contratualização entre expectativas e necessidades que são respondidas graças a uma série de atividades que são realizadas quando da execução do serviço.

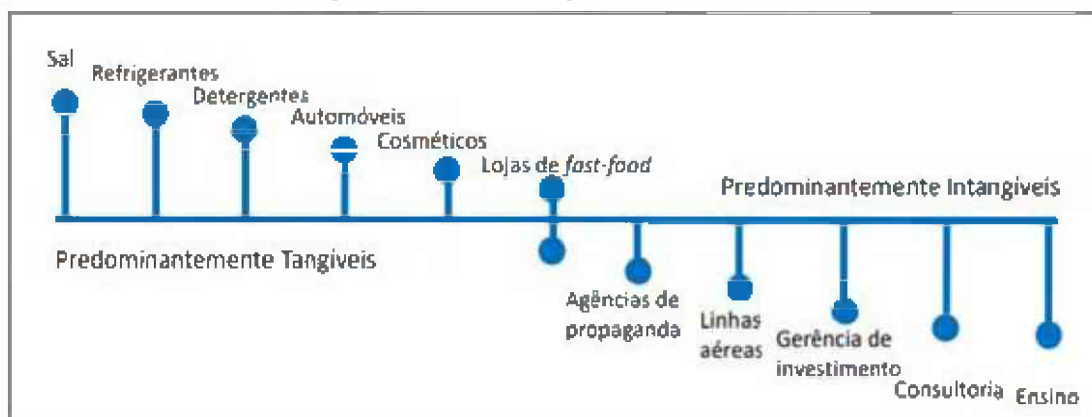
Parasuraman et al. (1985, p. 13) classificam os serviços de acordo com as suas características:

- **Intangibilidade:** um serviço não tem nenhuma substância física. Não podem ser transportados e/ou armazenados. Não é possível sentir, experimentar ou medir antes de adquirir ou realizar os serviços.
- **Heterogeneidade:** um serviço pode variar em padrão ou qualidade de um fornecedor para outro ou de uma ocasião para outra. Essa variabilidade dificulta a padronização e estimação de preço.
- **Simultaneidade:** serviços são consumidos quase que simultaneamente ao momento que são produzidos, o que torna difícil ou quase impossível detectar ou corrigir falhas.

A maior da parte das definições de serviços parece concordar que enquanto bens podem ser definido como objetos, dispositivos ou coisa, serviços são ações, esforços ou desempenhos, assim em última análise, a principal diferença entre bens e serviços é a característica da intangibilidade (HOFFMAN, 2003).

Dentre as perspectivas sobre a diferença entre bens e serviços, encontra-se na literatura a escala de tangibilidade sugerida por Shostack (1977) (Figura 1) que apresenta o nível de produtos e serviços oferecidos, partindo dos produtos que possuem mínima necessidade de serviço até aqueles serviços que possuem a mínima necessidade de produtos para que sejam prestados.

Figura 1 - Escala de tangibilidade de Shostack



Fonte: Shostack (1977).

A escala de tangibilidade de Shostack é uma tentativa de distinguir bens de serviços, contudo existe um momento em que bens e serviços estão muito próximos. Assim, para uma

distinção entre bens e serviços mais clara se faz necessário compreender as outras características dos serviços: heterogeneidade e simultaneidade. A heterogeneidade é uma característica dos serviços que diz respeito à variação ocorrida no serviço a cada novo cliente ou de um prestador de serviço para outro. A heterogeneidade demonstra que não apenas a consistência do serviço varia de prestador para prestador, como também dentro do próprio prestador. A qualidade do serviço dependerá não só de quem presta o serviço, mas também de quem consome e o grande desafio é mesmo frente à variação estabelecer um padrão mínimo de desempenho (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010).

A simultaneidade, também denominada inseparabilidade, refere-se à ligação física do prestador com o serviço a ser prestado; ao envolvimento do cliente no processo de produção; e ao envolvimento de outros clientes nesse processo. No mesmo sentido, Hoffman (2003) acrescenta que devido à inseparabilidade, os empregados das empresas de serviço necessitam habilidades interpessoais avançadas que lhe permitam interagir com os clientes com maior sucesso.

2.3 Qualidade de Serviços

Papadomichelaki e Mentzas (2012) afirmam que o tema da qualidade de serviços é muito rico em conteúdo de definições, modelos e instrumentos de medição, mas, embora haja acordo sobre a qualidade de uma construção multidimensional, a definição do que seja a qualidade do serviço varia de estudo para estudo.

Parasuaraman, Zeithan e Berry (1985) descrevem a qualidade do serviço como a capacidade de uma organização para atender ou exceder as expectativas dos clientes. Neste sentido, a qualidade do serviço corresponde a uma comparação do que esperam que os prestadores de serviços devem oferecer com suas percepções sobre o desempenho dos serviços prestados.

Um serviço de qualidade é aquele capaz de proporcionar satisfação, sendo importante considerar que os serviços possuem dois componentes de qualidade que devem ser considerados: o serviço, propriamente dito, e a forma como é percebido pelo cliente (LAS CASAS, 2006). Se qualidade nasce da diferença entre percepção e expectativa e se os serviços superarem ou se igualarem ao que o usuário espera, haverá satisfação, por outro lado, se for inferior ou não atender às expectativas, haverá insatisfação com o serviço.

Conforme estudos de Lovelock e Wright (2001, p. 102):

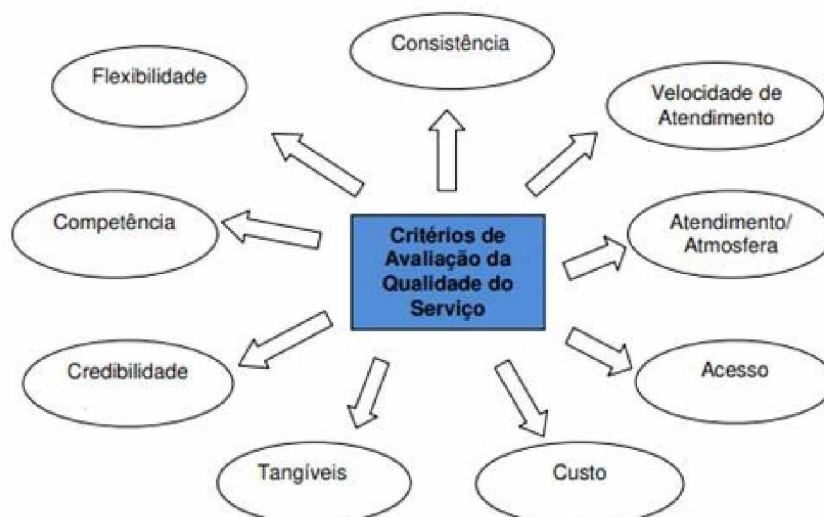
A qualidade dos serviços é o grau em que um serviço atende ou supera as expectativas do cliente. Se os clientes percebem a entrega efetiva do serviço como melhor do que o esperado, ficarão contentes; se ela estiver abaixo das expectativas, ficarão enraivecidos e julgarão a qualidade de acordo com o seu grau de satisfação com o serviço.

Para Albrecht (1992) a qualidade em serviços se relaciona à capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator deve possuir a fim de satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém, ou seja, serviço de qualidade é aquele que tem a capacidade de proporcionar satisfação. De tal modo que, existe a correlação entre serviços de qualidade e satisfação do usuário, por seu turno, a falta dela é motivo de descontentamento e insatisfação.

Avaliar a qualidade de serviço é bastante complexo, pois depende de fatores tanto relacionados à prestação do serviço quanto a fatores internos de cada usuário. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) afirmam que avaliar a qualidade é um desafio, pois a satisfação dos clientes é determinada por fatores intangíveis. Enquanto a qualidade de um bem é descrita em relação a características tais como: tamanho, peso, cor, substância, etc., a qualidade de um serviço é dependente da expectativa do usuário do serviço, o que pode variar consideravelmente em função de uma série de fatores tais como: experiência, níveis individuais de exigência e necessidades pessoais.

O trabalho de Giansi e Correa (2003) buscou identificar os critérios sobre os quais os clientes avaliam os serviços, a fim compreender de uma melhor forma as expectativas dos clientes. Tais critérios devem refletir os fatores que determinam a satisfação do cliente, ou de outra forma, a qualidade do serviço. A Figura 2 apresenta os critérios elencados pelos autores.

Figura 2 - Critérios de Avaliação de Serviços



Fonte: Giansesi e Correa (2003).

Cada critério será mais ou menos importante dependendo do tipo de serviço prestado. Entretanto, a característica mais significativa do serviço é o fato de produção e consumo serem simultâneos. Não é possível se estocar serviços e a avaliação da qualidade é muito rápida ou até mesmo instantânea, pois o cliente participa ativamente do processo de prestação de serviço (GIANESI; CORRÊA, 2003).

É importante que os provedores de serviços conheçam quais são as expectativas dos clientes visando oferecer melhores serviços que atinjam um bom nível de satisfação, além de detectarem os problemas que interferem na excelência da prestação de serviços. Dispensar atenção ao usuário, buscando entender e atender suas necessidades é o que se espera de uma organização comprometida com a satisfação de seus clientes.

A satisfação é objeto de estudo de diversas disciplinas tais como Marketing, Antropologia, Psicologia, Sociologia, entre outras. É um tema que recebe contribuições de diversas áreas, possibilitando uma multiplicidade de enfoques e conceituações.

Para Kotler (2000, p.53) a satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa.

Para Oliver (1996, p.13) “[...] a satisfação é uma reação completa do consumidor ao ato de consumir. É um julgamento de que os atributos do produto ou serviço proporcionam, ou estão proporcionando um nível de experiência completa de consumo, que pode ser agradável ou não.”.

A satisfação emerge da experiência ao ato de consumir um produto. Johnson (1995) afirma que a satisfação do consumidor é uma avaliação feita por este a partir de uma ampla experiência com um produto ou serviço até dado momento.

Segundo Oliver (1980), as expectativas criam um quadro de referência a partir do qual é efetuado um julgamento comparativo. Quando se apura resultados equivalentes ou superiores aos dos quadros de referência, a satisfação é alcançada, ao passo que quando são apurados resultados piores aos esperados, surge a insatisfação.

A satisfação pode ser medida pela diferença entre a expectativa antes de um usuário usufruir determinado produto/serviço e a percepção apresentada a partir da experiência para com este. Em um primeiro contato, os consumidores cujas expectativas não foram atendidas, serão possivelmente clientes insatisfeitos, enquanto aqueles cujas expectativas foram superadas

e até muito superadas são classificados como satisfeitos e supersatisfeitos, respectivamente (CORRÊA; CAON, 2008).

Kotler (2000) reafirma o entendimento que se o desempenho não alcançar as expectativas, o cliente ficará insatisfeito. Se o desempenho alcançar as expectativas, o cliente ficará satisfeito. Se o desempenho for além das expectativas, o cliente ficará altamente satisfeito ou encantado.

A razão mais contundente para as organizações se preocuparem com a satisfação dos clientes, relacionam-se a manutenção e fidelização do cliente, pois aqueles que não tiveram suas expectativas alcançadas, dificilmente realizarão nova aquisição na mesma empresa. Kotler (2000) considera positiva a relação entre satisfação e fidelidade, haja vista que quanto mais satisfeito estiver um cliente, menor será sua intenção de mudar para a concorrência.

2.4 Modelos de Avaliação de Qualidade

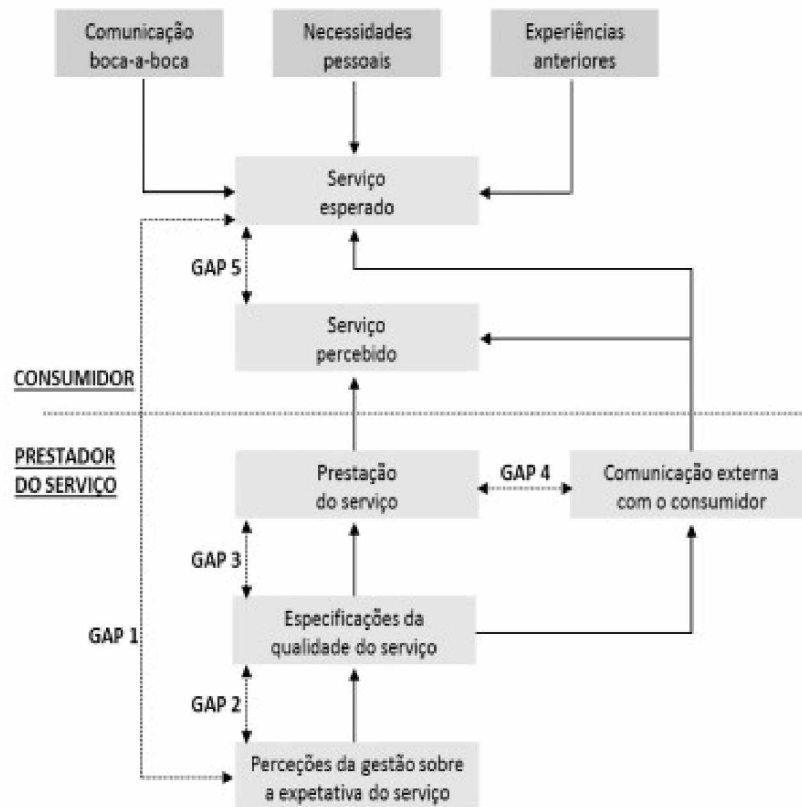
Podemos encontrar na literatura diversos modelos que se propõem fazer a avaliação da percepção da qualidade dos serviços, inclusive modelos direcionados para o caso dos serviços prestados por canais eletrônicos.

2.4.1 Modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1985)

Quando modelos de avaliação da qualidade do serviço ainda se encontravam pouco explorados, Parasuraman et al. (1985), após uma pesquisa exploratória realizada em empresas de serviços, desenvolveram um modelo conceitual destinado a avaliar a qualidade dos serviços que ficou conhecido como “Modelo Gap”.

O Modelo Gap reside na ideia que a satisfação do consumidor se encontrava na diferença entre o desempenho e a expectativa do serviço prestado, como fundamentado pelo modelo de satisfação de Oliver (1980). Essas diferenças ou *gaps* poderiam ser entraves ao reconhecimento da qualidade por parte dos consumidores durante a prestação do serviço. Parasuraman et al. (1985) identificaram um total de cinco *gaps* (lacunas), sendo que os quatro primeiros relacionam-se a questões internas da empresa, já o quinto refere-se a confrontação entre o serviço percebido e o serviço esperado.

Figura 3 - Modelo dos 5 Gaps



Fonte: Parasuraman et al. (1985).

O primeiro *gap* retrata a discrepância que existe entre as expectativas dos consumidores e as percepções que a gestão tem em relação a essas expectativas. O segundo assinala a diferença entre a percepção da gestão em relação às expectativas dos consumidores e as especificações ou normas da qualidade do serviço. O terceiro *gap* aponta a discrepância entre as normas da qualidade do serviço e a prestação deste. O quarto exhibe a discrepância entre a prestação do serviço e aquilo que é dado a conhecer ao consumidor por meio da comunicação externa. Por fim, o quinto *gap* está intimamente ligado ao consumidor, expondo a questão essencial do modelo que compreende a discrepância entre a expectativa que o consumidor tem acerca da qualidade do serviço e a percepção resultante da prestação. (PARASURAMAN et al., 1985).

Com base nas premissas elencadas no modelo dos *gaps*, Parasuraman et al. (1985) desenvolveram um questionário destinado a mensurar o nível da qualidade percebida e esperada. O questionário continha 97 itens e ficou conhecido como modelo SERVQUAL (PARASURAMAN et al., 1988). Após aplicação de análises estatísticas apropriadas, o questionário foi refinado e condensado. Essa depuração do instrumento foi feita para eliminar itens que falharam em estabelecer diferenças claras entre clientes que tinha percepções de qualidade divergente sobre os serviços prestados.

Ao fim da fase qualitativa, o instrumento resultou em um questionário composto por duas seções: (1) uma de expectativas, contendo 22 afirmações para verificar o que os clientes esperam do serviço e (2) outra de percepções, contendo 22 afirmações destinadas a medir a avaliação dos clientes sobre uma empresa específica (PARASURAMAN et al., 1988). Também foram identificadas cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia (Quadro 2), resultantes do agrupamento das afirmações do instrumento SERVQUAL.

Quadro 2 - Dimensões do modelo SERVQUAL

Dimensão	Descrição
Tangibilidade	Instalações físicas, equipamentos e aparência do pessoal.
Confiabilidade	Capacidade de executar o serviço de forma confiável e precisa.
Responsividade	Disposição para ajudar os clientes e prestar o serviço sem demora.
Segurança	Funcionários com conhecimentos, cortesia e capacidade para inspirar confiança e segurança
Empatia	Cuidado e atenção individual aos clientes.

Fonte: Parasuraman et al. (1988).

Como críticas à escala SERVQUAL, surgem algumas dúvidas relativas à abordagem utilizada para medir a qualidade dos serviços, ou seja, será que a qualidade do serviço é realmente avaliada por meio da diferença entre expectativas e percepções? Para além disso, qual é a utilidade e adequação do paradigma da “desconfirmação” na avaliação proposta? E, por fim, será que as cinco dimensões da escala abrangem a totalidade dos atributos da qualidade do serviço nos diferentes setores do mercado? (CRONIN JR; TAYLOR, 1992).

2.4.2 Modelo SERVPEF de Cronin e Taylor (1992)

Segundo Salomi et. al. (2005), após os estudos de Parasuraman et al. (1988) com a utilização da escala SERVQUAL para medir a qualidade de um serviço, diversos outros autores discutiram a funcionalidade e aplicação desta escala.

Cronin e Taylor (1992), a partir das pesquisas de Parasuraman et al. (1985), propuseram uma nova forma de medir a qualidade dos serviços por meio de um instrumento denominado SERVPERF. Nos estudos, os autores justificam os motivos que os levaram à criação da SERVPERF (CRONIN JR; TAYLOR, 1992), quais sejam:

- a) A insuficiência conceitual e operacionalização da escala SERVQUAL da qualidade dos serviços;
- b) Os testes aos quais a escala SERVQUAL foi submetida não foram completos. Houve a discussão teórica, mas não o teste empírico e a análise das relações e intenções de compra (CRONIN JR; TAYLOR, 1992, p. 87)

Cronin e Taylor (1992) partem do pressuposto que a qualidade percebida dos serviços é um antecedente à satisfação e a esta possui um efeito significativo nas intenções de compra.

O SERVPERF possui como base a percepção de desempenho dos serviços. Segundo Salomi et. al. (2005), a qualidade dos serviços, dessa forma, tem menor influência nas intenções de compra que a própria satisfação do cliente, diferente da escala SERVQUAL. Sendo assim, é a satisfação do cliente que realmente interessa.

A escala SERVPERF criada por Cronin e Taylor mede o desempenho, reconhecendo a qualidade como o mesmo valor. Cronin e Taylor (1992) ressaltam que não se pode medir qualidade comparando as diferenças de expectativa com desempenho, mas sim com a percepção do desempenho, e que pode ser representada, segundo Salomi et. al. (2005, p. 62) pela seguinte equação:

$$Q_i = D_i$$

Q_i = Avaliação da qualidade do serviço em relação à característica i .

D_i = Valores de percepção de desempenho para a característica i de serviço.

Para Salomi et. al. (2005) essa distinção entre os dois conceitos tem grande importância, pois as empresas fornecedoras de serviço têm a necessidade de saber qual é o seu objetivo precípua. Assim, Cronin e Taylor (1992) propõem a escala SERVPERF como ferramenta alternativa ao instrumento SERVQUAL.

A escala SERVPERF, contudo, possui os mesmos itens de desempenho propostos pela SERVQUAL, com vinte e dois itens divididos em cinco dimensões, porém com o foco apenas no desempenho, sendo aplicados em quatro tipos de prestadores de serviços: bancário, controle de pragas, limpeza a seco e comida rápida.

Na ausência de experiência prévia com um fornecedor, somente a expectativa inicial define o nível de qualidade perceptível; Experiências subsequentes com o fornecedor conduzem a novas não confirmações de expectativas, modificando o nível de qualidade perceptível do serviço; e O nível de qualidade perceptível do serviço redefinido modifica a intenção de recompra de um cliente (SALOMI et. al. 2005, p. 68).

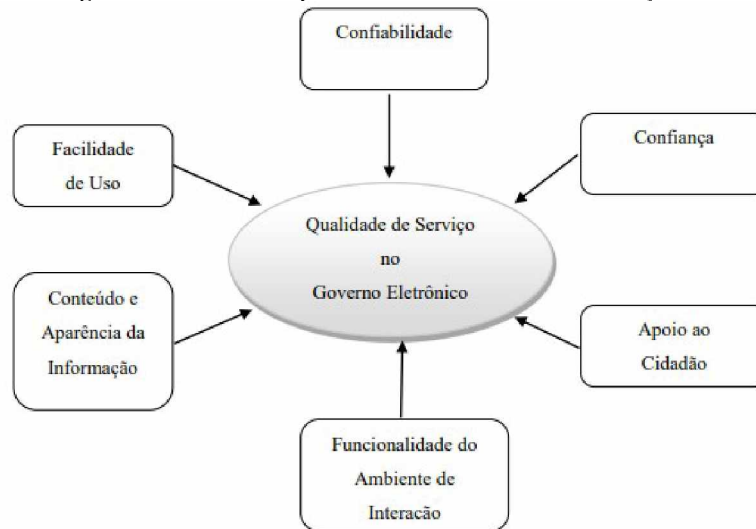
A escala SERVPERF, assim como a escala SERVQUAL é utilizada em vários trabalhos para medir e avaliar a qualidade em serviços, sendo necessárias adaptações nos itens para a adequação de cada ramo de atividade.

2.4.3 Modelo EGOVQUAL de Papadomichelaki et al.(2012)

Papadomichelaki e Mentzas (2012) desenvolveram um modelo de avaliação com o intuito de fornecer uma base conceitual para que se possa analisar o que é necessário para determinar a qualidade dos serviços prestados pelo governo em meio eletrônico. O objetivo dos autores era fornecer um meio para mensurar a qualidade do serviço percebido pelos cidadãos em sites ou portais de governo eletrônico.

Após um extenso trabalho de revisão bibliográfica, no qual os autores levaram estudos e outros modelos de avaliações da qualidade de portais *web*, foram definidos em um modelo preliminar de qualidade, 33 atributos de qualidade do e-governo, sendo que estes atributos foram agrupados em seis dimensões principais, quais sejam: facilidade de uso, confiança, funcionalidade do ambiente de interação, confiabilidade e conteúdo e aparência da informação e apoio cidadão. (Figura 4).

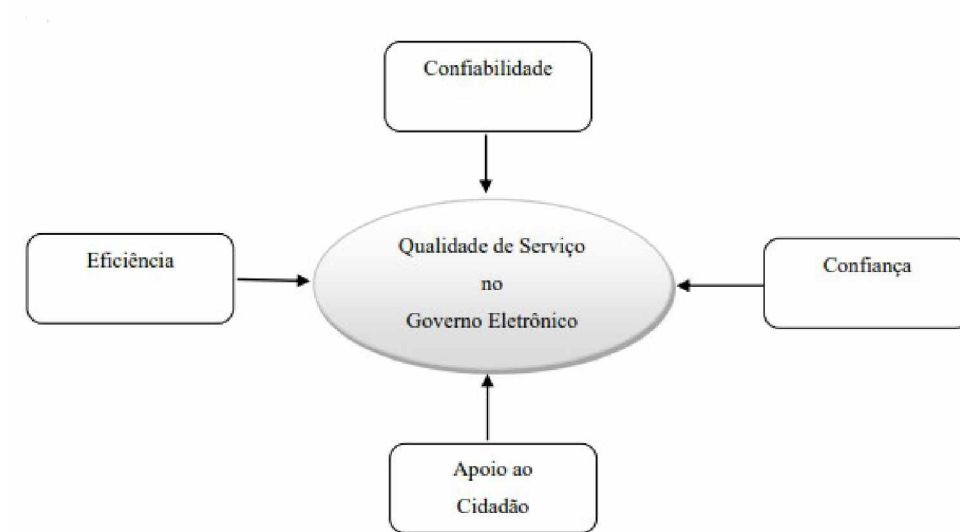
Figura 4 - Dimensões preliminares do modelo EGOVQUAL



Fonte: Papadomichelaki e Mentzas (2012).

Depois da criação do modelo preliminar de qualidade, houve a necessidade de confirmar se os atributos identificados realmente capturavam o conceito de qualidade do serviço de governo eletrônico. Neste sentido, um questionário foi construído para capturar informações quanto às preferências dos usuários de serviços do governo eletrônico. Após a coleta dos dados, que recebeu respostas de 630 entrevistados, a escala foi refinada, e submetida a testes estatísticos que, ao fim, reduziram os atributos de qualidade a 21, classificados em 4 dimensões: confiabilidade, eficiência, apoio ao cidadão e confiança (Figura 5).

Figura 5 - Dimensões definitivas do modelo E-GOVQUAL



Fonte: Papadomichelaki e Mentzas (2012).

As 4 dimensões do modelo e-govQual impactam significativamente na qualidade dos serviços, em razão dos seus atributos contribuírem para o desenvolvimento de um instrumento que avalia a percepção de qualidade dos usuários de serviços prestados pelo governo, usando meio eletrônico.

Papadomichelaki e Mentzas (2012, p. 172) explicam cada uma das dimensões do modelo e-govQual da seguinte forma:

- **Confiabilidade:** O serviço oferecido e prometido deve ser prestado de forma precisa, consistente e no tempo correto. Esta dimensão refere-se, pois, ao correto funcionamento técnico assim como à precisão da prestação do serviço. Deve ser criada uma relação de confiança na interação entre o cidadão e o website de governo eletrônico;
- **Eficiência:** refere-se à facilidade do uso do site e a qualidade da informação fornecida pelo mesmo. Esta dimensão leva em conta a facilidade e clareza da estrutura do site, a eficácia do mecanismo de busca, a organização do site, a possibilidade de personalização do site para atender às necessidades individuais do usuário, o detalhamento das informações, a atualização das informações e se há informações de como completar os campos do site.
- **Apoio ao cidadão (Interatividade):** Ajuda prestada pela organização, que visa auxiliar os cidadãos na pesquisa de informações sobre a organização ou ajudas durante as suas transações. Este meio de auxílio pode apenas consistir em diretrizes sobre a utilização, páginas de ajuda, perguntas frequentes, bem como melhores meios de comunicação.
- **Confiança (Privacidade/Segurança):** Referem-se ao nível de segurança e proteção dos dados pessoais dos usuários oferecidos pelos websites do governo, assim como à confiança que o cidadão tem sobre uma utilização livre de risco, de dúvida ou de perigo, durante todo o processo relativo aos serviços eletrônicos.

2.4.4 Modelo E-GOSQ de Agrawal et al. (2009)

Agrawal et al. (2009) desenvolveram o E-government Online Service Quality (E-GOSQ), um instrumento de avaliação de qualidade de serviços eletrônicos que tem como principal objetivo encontrar as dimensões e os atributos que determinam a qualidade dos serviços no âmbito de serviços prestados pelo governo em ambiente eletrônico.

Para o desenvolvimento do *framework*, a pesquisa foi dividida em duas etapas distintas. A primeira etapa da pesquisa consistiu em um aprofundamento bibliográfico em oito áreas afins ao tema da investigação: medição da qualidade do serviço, mensuração da qualidade do *e-service*, qualidade do sistema, qualidade da informação, modelo de adoção de tecnologia (TAM), satisfação do usuário final, autoatendimento e avaliação da governança eletrônica.

A partir do resultado da primeira etapa, foi definido um conjunto de quarenta e oito atributos distribuído em sete prováveis dimensões da qualidade. Em seguida, este conjunto foi refinado por meio de técnicas qualitativas de grupos focais e entrevistas em profundidade. Ao fim do estudo qualitativo, os atributos foram reduzidos a um total vinte e seis itens distribuídos em sete dimensões.

Na segunda etapa da pesquisa, o modelo E-GOSQ foi testado por meio da aplicação de questionários direcionados a um grupo de usuários especialistas, composto por estudantes, acadêmicos e executivos. Após a análise de todos os dados recolhidos no estudo, os autores elaboram dois instrumentos definindo duas abordagens para medir a qualidade do serviço eletrônico. Os quadros 3 e 4 listam as dimensões e respectivos atributos dos dois instrumentos.

Quadro 3 - Dimensões do Modelo E-GOSQ (1º Abordagem)

Dimensão	Atributos
Confiança	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proteção das informações pessoais assim como a privacidade. ▪ Obter resultados dentro do prazo esperado. ▪ Obter resultados corretamente na primeira vez. ▪ Navegação rápida, sem congestionamentos. ▪ Disponibilidade do serviço on-line a todas horas, a todos os dias.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informações atualizadas. ▪ Informações úteis.
Utilidade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contatos de fácil acesso e fáceis de utilizar. ▪ Interação agradável com os funcionários. ▪ Grande variedade de serviços presentes no site. ▪ Características personalizáveis de acordo com as necessidades.
Garantia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transparência nas transações. ▪ Rápida satisfação das necessidades dos usuários. ▪ Possibilidade de contatar outros usuários.
Responsabilidade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Governo assume responsabilidades em caso de falha do serviço. ▪ Segurança nas transações financeiras on-line. ▪ Governo mostra preocupação em relação a algum problema ou falha no serviço.
Conveniência	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obter informação a tempo. ▪ Obter informação confiável. ▪ Fácil de obter e usar informação.
Website design	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interface bem estruturada e organizada. ▪ Interface com um visual apelativo.

Fonte: Agrawal et al. (2007).

Quadro 4 - Dimensões do Modelo E-GOSQ (2º Abordagem)

Dimensão	Atributos
Confiança	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proteção das informações pessoais assim como a privacidade. ▪ Obter os resultados dentro do prazo esperado. ▪ Obter os resultados corretamente na primeira vez. ▪ Navegação rápida, sem congestionamentos. ▪ Disponibilidade do serviço on-line a todas horas, a todos os dias.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informações atualizadas. ▪ Informações úteis.
Utilidade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contatos de fácil acesso e fáceis de utilizar. ▪ Interação agradável com os funcionários. ▪ Grande variedade de serviços presentes no site. ▪ Características personalizáveis de acordo com as necessidades dos usuários.
Garantia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transparência nas transações. ▪ Rápida satisfação das minhas necessidades. ▪ Possibilidade de contatar outros usuários. ▪ Segurança nas transações financeiras on-line. ▪ Obter informação a tempo.

Fonte: Agrawal et al. (2007).

A primeira abordagem apresenta um conjunto final de sete dimensões – confiabilidade, recursos, utilidade, confiança, responsabilidade, conveniência e site apelativo – que se desdobram em vinte e dois atributos. Na proposta de Agrawal et al. (2007), o modelo determina a qualidade dos serviços on-line de governo eletrônico. Nesse sentido, as questões devem ser respondidas dentro de duas perspectivas – a primeira relacionada ao que o usuário espera do serviço e a segunda relacionada ao que de fato percebeu. A qualidade é definida pela diferença das duas avaliações.

Já a segunda abordagem apresenta quadro dimensões – confiança, recursos, utilidade e garantia – que se desdobram em 16 atributos. Nesta abordagem as questões são respondidas somente no contexto da percepção do usuário.

2.4.5 Framework de Hien (2014)

Hien (2014) em sua pesquisa buscou revisar, definir e reunir conceitos e dimensões sobre a qualidade dos serviços eletrônicos e os prestados pelo governo também de forma eletrônico. O estudo trata sobre o primeiro passo de um plano ambicioso e bastante útil, para desenvolver tanto uma nova escala para medir a qualidade do governo eletrônico quanto identificar novos postos-chave a serem levados em consideração na tarefa de avaliar a qualidade de serviços eletrônicos. De acordo com o Hien (2014), os estudos existentes sobre serviços eletrônicos, apesar de escassos, também falham porque abordam a qualidade principalmente na organização e no serviço público.

Toda sua pesquisa foi feita levando em consideração uma abordagem global e integrada, a fim de explorar a qualidade dos serviços, em relação ao governo eletrônico. Hien (2014) afirma que, de acordo com vários estudos que ele próprio analisou, a qualidade dos serviços eletrônicos tem sido assumida apenas segundo dois pontos de vista: a qualidade do serviço e a qualidade da informação. Dessa forma, o autor acrescenta um novo ponto de vista: a qualidade focada nos processos interno das organizações, também conhecido como “perspectiva de organização da qualidade”.

Iniciando pela perspectiva da qualidade do serviço, Hien (2014, p.17) identifica e trabalha em três dimensões:

Confiabilidade: A capacidade da organização de fornecer os serviços de maneira precisa e confiável;

Comunicação: A capacidade de fornecer acesso fácil a todos os serviços, contando com vários canais de comunicação, para manter os clientes atualizados;

Resposta: A capacidade da organização de apoiar seus clientes fornecendo e gerenciando um serviço rápido e eficiente.

Quanto à qualidade da informação, o estudo de Hien (2014, p. 17) explora algumas dimensões que, quando relacionadas, influenciam significativamente a qualidade sobre os serviços. Dessas dimensões, o autor selecionou e definiu três:

Fácil de usar: Compreender o conteúdo e o layout dos sites. Para o autor, essa dimensão inclui as informações, bem como uma descrição clara de um produto ou serviço;

Conteúdo: Envolve quantidade, qualidade, precisão e personalização de informações;

Confiança e Segurança: Quanto à proteção de dados e informações, bem como para garantir a segurança em todo o processo de transação.

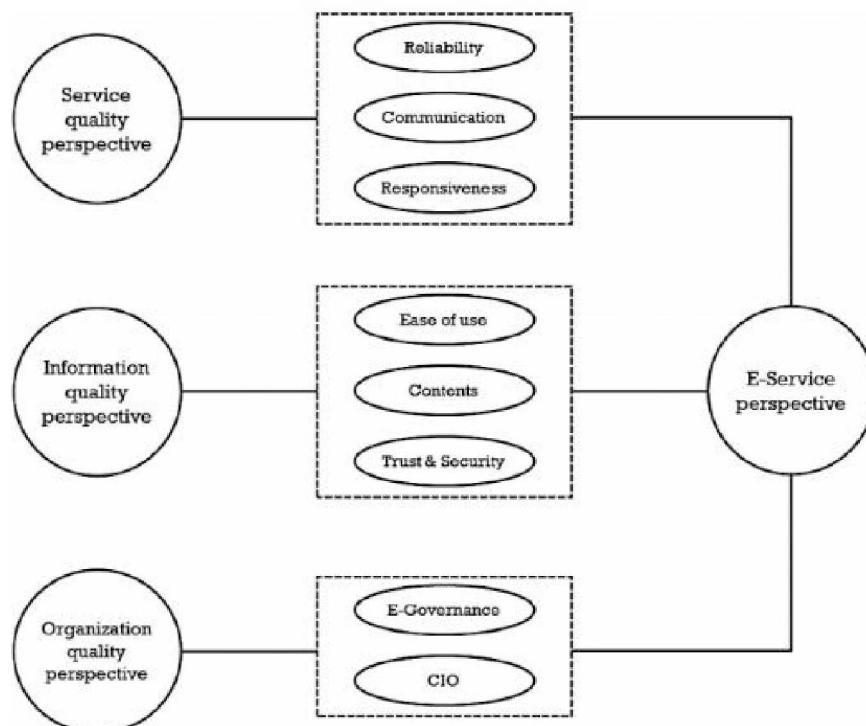
De acordo com Hien (2014), no contexto da qualidade de serviços eletrônicos, o termo “organização” é usado para se referir também à gestão e todas as ações tomadas para apoiar a própria organização. Isso deve incluir todos os processos internos, no sentido de que deve fornecer aos cidadãos os serviços eletrônicos necessários. Assim, o estudo centrou-se na pesquisa de acordo com duas dimensões:

E-Governança: melhoria de informações e serviços pelo uso de tecnologias de computador para incentivar os cidadãos a se envolverem na tomada de decisões. Essa medida deve tornar as ações do governo mais responsáveis, transparentes e eficazes. Isto está estritamente relacionado com a gestão, razão pela qual as informações gerais e serviços prestados devem ser ainda mais eficazes.

CIO (Gestão): os efeitos e ações que um CIO pode realizar como variável-chave nos serviços dentro de uma organização. No que concerne ao governo eletrônico, refere-se ao papel dos responsáveis pelos sistemas de informação.

Hien (2014), baseado em trabalhos de pesquisa anteriores sobre serviços eletrônicos, e o governo eletrônico apresenta seu modelo teórico, como apresentado na Figura 6.

Figura 6 - Dimensões do framework de Hien



Fonte: Hien (2014).

O modelo para avaliar a qualidade do serviço inclui oito dimensões, agrupadas de acordo com três perspectivas diferentes: qualidade do serviço, qualidade da informação e qualidade da organização.

2.4.6 Indicadores e Métricas para Avaliação de E-serviços

Um dos projetos desenvolvidos pelo governo eletrônico foi o modelo “Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços”. Com coordenação do Departamento de Governo Eletrônico (DGE) do Ministério do Planejamento (MP), este modelo tem por objetivo “[...] avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos de acordo com a conveniência para o cidadão.” (BRASIL, 2007).

O modelo apresenta um conjunto de indicadores focados na avaliação de uma maior ou menor conveniência para o cidadão, usuário dos serviços prestados por meios eletrônicos, considerando o seu nível de maturidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade.

A metodologia considera o nível de maturidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade.

Nos indicadores e métricas para avaliação de e-serviços (BRASIL, 2007), há um conjunto de indicadores focados na avaliação de uma maior ou menor conveniência para o cidadão dos serviços prestados por meios eletrônicos, considerando o seu nível de maturidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso. A amostragem é não probabilística. Realizou-se avaliação de 21 serviços, nas três esferas do governo, em cinco Estados, no total de 71 avaliações concluídas. Utilizaram-se dois questionários estruturados como instrumento. A avaliação piloto apresentou resultados significativamente satisfatórios. Além de validar a versão preliminar da metodologia e dos indicadores estabelecidos, foi possível verificar um conjunto de oportunidades de melhoria e qualificação dos serviços.

Quadro 5 - Dimensões do Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços

Dimensão	Descrição
Maturidade	Estágio em que se encontra o sítio; informação, interação ou transação.
Comunicabilidade	Meios de contato direto com o cidadão e canais de ajuda.
Multiplicidade de acesso	Canais eletrônicos de atendimento além da internet.
Acessibilidade	Acesso de pessoas com necessidades especiais.
Disponibilidade	Prontidão e velocidade de acesso.
Facilidade de uso	Clareza, desenho, linguagem, navegabilidade, caminhos.
Confiabilidade	Segurança da informação e políticas de privacidade.
Transparência	Controle social (accountability).

Fonte: Brasil (2007).

Faremos um breve detalhamento de cada dimensão, de acordo com os “Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços” (BRASIL, 2007), a fim de tornar o entendimento sobre a questão mais preciso.

Comunicabilidade: Diz respeito à receptividade e abertura do Estado à influência e participação dos cidadãos, assim como a capacidade de oferecer ajuda para facilitar o acesso às informações prestadas. Entre esses mecanismos estão a disponibilização de informações como correio eletrônico e telefone das instituições, além de mecanismos que ajudem o usuário no esclarecimento de dúvidas referentes à prestação dos serviços.

Multiplicidade de Acesso: Esse indicador traduz a abrangência na disponibilização de serviços em outros canais eletrônicos além da internet como mensagens curtas encaminhadas por celular, quiosques ou PC's de acesso público, intermediação presencial a serviços eletrônicos, serviços de call center, entre outros.

Acessibilidade: Diz respeito à participação das pessoas portadoras de deficiência no uso de produtos, serviços e informações eletrônicas de forma irrestrita.

Disponibilidade: Verifica o quanto o serviço prestado está disponível para acesso dos cidadãos. Isso significa que não basta apenas a presença do serviço na forma eletrônica, mas é preciso que o cidadão seja capaz de acessá-lo na hora que melhor lhe convier e de forma rápida, sem esperas pelo carregamento da página ou aplicação.

Facilidade de uso: Trata da qualidade de interação e navegação da interface para acesso ao serviço, que deve ser de fácil utilização. Deve oferecer, ainda, um ambiente amigável que permita uma navegação intuitiva e rápida.

Confiabilidade: Traduz a qualidade do sistema que permite aos usuários confiar no serviço prestado, valorizando a capacidade do governo de oferecer segurança às informações e canais relativos ao serviço prestado.

Transparência: A transparência é a responsabilidade pela eficiente gerência de recursos públicos permitindo o maior controle da sociedade ao andamento do serviço solicitado. Essa forma de controle torna a alocação de recursos simultaneamente mais eficiente e mais democrática.

3. METODOLOGIA

Neste capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos empregados no trabalho. Primeiramente, a pesquisa será classificada, em seguida, serão descritos os atributos de qualidade identificados na revisão bibliográfica, o instrumento de coleta de dados, a população e a amostra, em seguida, o procedimento de coleta de dados e o procedimento de análise de dados.

3.1 Tipo de Pesquisa

A pesquisa tem caráter quantitativo, com a utilização de base de dados obtida por meio de *survey*. Para Fleury (2012), a pesquisa quantitativa se utiliza de números para traduzir opiniões e informações. Mattar (2001) ressalta que a pesquisa quantitativa busca a validação das hipóteses mediante a utilização de dados estruturados, estatísticos, com análise de um grande número de casos representativos.

Quanto aos objetivos propostos, a presente pesquisa caracteriza-se como descritiva, que de acordo com Silva (2011), ocorre quando o pesquisador tem por objetivo identificar as características de certa população ou fenômeno e estabelecer relações entre as variáveis, sem sua manipulação.

Quanto aos meios a serem utilizados, a metodologia será o estudo de caso. Para Creswell (2010) estudo de caso é uma estratégia de investigação em que o pesquisador explora profundamente um programa, um evento, uma atividade, um processo ou um ou mais indivíduos. Segundo Yin (2001) o estudo de caso contribui para compreensão dos fenômenos contemporâneos individuais, organizacionais, sociais e políticos. Este método de investigação empírica permite a compreensão de fenômenos sociais complexos, investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando não estão claramente definidos os limites entre o fenômeno e o contexto.

Quanto ao propósito, esta é uma pesquisa aplicada. Diehl (2004) considera que, neste tipo de pesquisa, o pesquisador se concentra em problemas específicos de uma organização. No caso específico deste trabalho, busca-se verificar a percepção da qualidade dos usuários em relação aos serviços eletrônicos prestados pelo STJ. Os resultados da pesquisa permitirão a organização conhecer como os usuários avaliam os seus serviços, de modo que se possa ter um diagnóstico em relação à qualidade e à satisfação dos usuários.

3.2 Instrumento de Coleta de Dados

Apesar do grande número de publicações que destacam a mensuração da qualidade em diversos tipos de serviços, as publicações para medir a qualidade de serviços eletrônicos são escassas. Neste sentido, foi necessário propor um instrumento que vise avaliar a qualidades dos serviços eletrônicos a partir de uma adaptação dos modelos SERVQUAL de Parasuraman (1985), Zeithaml e Berry (1988), E-GOVQUAL de Papadomichelaki e Mentzas (2012), E-GOSQ de Agrawal, Shah e Wadhwa (2009) e no Framework Hien (2014).

O questionário foi dividido em 3 partes. A primeira parte buscou identificar o perfil dos usuários dos serviços eletrônicos com relação às variáveis socioeconômicas (gênero, escolaridade, idade, renda, etc.). Além disso, os usuários também foram questionados a respeito da localidade onde residem e da frequência de utilização dos serviços eletrônicos.

Na segunda parte do questionário, foram apresentadas 13 variáveis relacionadas à qualidade que contribuem para a formação do nível de satisfação dos usuários de serviços eletrônicos. Trata-se de atributos que são recorrentemente citados em diversos estudos e que são considerados decisivos para o atendimento das necessidades dos usuários e conseqüentemente necessários para conferir qualidade a um serviço eletrônico. Busca-se nesta parte do questionário capturar o juízo de valor que o usuário faz em relação a cada atributo, a soma dessas avaliações indica a qualidade dos serviços prestados por meio do portal do STJ. O Quadro 5 apresenta as variáveis, bem como as dimensões usadas para elaborar o questionário.

Quadro 5 – Variáveis utilizadas na segunda parte do questionário

Dimensão	Variável	Descrição da variável
Usabilidade	Facilidade de uso	O portal do STJ é fácil de ser utilizado.
	Aparência	A aparência visual do portal do STJ é agradável.
	Busca	É fácil encontrar as informações que necessito no portal.
Eficiência	Disponibilidade	Sempre que necessito, os serviços do portal estão disponíveis para utilização.
	Velocidade	A velocidade de execução dos serviços é adequada.
	Garantia	Os serviços do portal do STJ são executados sem falhas ou erros técnicos.
Suporte ao usuário	Suporte	No caso de problemas na utilização do portal, acredito que terei total apoio do serviço de suporte ao usuário.
	Reclamação	No caso de problemas na utilização do portal, acredito que minhas reclamações serão resolvidas em tempo hábil.
Organização	Melhoria contínua	Os serviços prestados pelo portal estão sendo continuamente melhorados.
	Participação	As sugestões e opiniões dos usuários acerca dos serviços prestados são acolhidas pelo órgão.
Utilidade	Utilidade	Os serviços do portal do STJ atendem às minhas necessidades.
Segurança	Privacidade	Acredito que os dados que forneço no portal do STJ estão protegidos.
	Confiança	Acredito que os serviços são executados em um ambiente seguro.

Fonte: Elaborado pelo autor.

As opções de resposta para esta parte do questionário foram oferecidas em uma escala de *Likert*. Este tipo de escala é recomendado quando se pretende avaliar a atitude, a percepção ou a intensidade de sentimentos dos participantes por meio de séries de sentenças às quais se atribuem números correspondentes ao grau de concordância ou discordância (BORDENS; ABBOTT, 1996; p. 188-189). O Quadro 3 apresenta as opções de resposta do questionário.

Quadro 6 - Escala Likert utilizada no questionário

1	2	3	4	5
Discordo Totalmente	Discordo	Não sei	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente

Fonte: Elaborado pelo autor.

A escala exige que o respondente indique um grau de concordância ou discordância a um conjunto de afirmações sobre o objeto da pesquisa, a partir de então é conferido um escore numérico a cada resposta.

Finalmente, na terceira parte do questionário, foi apresentada uma única questão destinada a verificar se o usuário está satisfeito ou insatisfeito com os serviços disponibilizados pelo STJ e também uma questão aberta em que, opcionalmente, o usuário pode expor suas críticas, sugestões e reclamações a respeito dos serviços prestados no portal do STJ. O instrumento de pesquisa pode ser visto no Apêndice A.

3.3 População e Amostra

A população alvo deste trabalho são os usuários que estão cadastrados no portal do Superior Tribunal de Justiça e utilizam os serviços disponibilizados pelo tribunal. Atualmente esta base é composta por 183.643 usuários ativos no sistema.

O tipo de amostragem a ser utilizada será a aleatória simples, a qual tem a característica de ser probabilística, ou seja, todos os indivíduos da população têm probabilidade conhecida e não nula de pertencer à amostra. Desta forma, será realizado um sorteio aleatório, possibilitando ao pesquisador generalizar os resultados obtidos com este estudo para a população alvo.

3.4 Coleta de Dados

Antes da aplicação do instrumento de coleta de dados, foi realizada a aplicação de um pré-teste. O objetivo do pré-teste é verificar a adequação, pertinência, e clareza das questões, de modo a corrigir e/ou melhorar eventuais problemas, antes da aplicação definitiva do questionário.

A partir da validação do instrumento de coleta de dados, as questões foram inseridas no sistema de formulário eletrônico “Survey Monkey” e o link do questionário (<https://pt.surveymonkey.com/r/76LBD7Q>) inserido no e-mail que foi enviado à população alvo da pesquisa.

3.5 Procedimento de Análise dos Dados

Para responder ao problema de pesquisa e atender aos objetivos propostos, foram empregadas as técnicas conforme Quadro 7:

Quadro 7 - Instrumental metodológico

Objetivos Geral	Objetivos Específicos	Métodos Empregado
Avaliar a qualidade dos serviços eletrônicos oferecidos pelo Superior Tribunal de Justiça com base nas percepções dos usuários dos serviços.	Identificar as variáveis que afetam a qualidade dos serviços eletrônicos.	Estatística Descritiva
	Identificar as dimensões que determinam qualidade dos serviços eletrônicos.	Análise Fatorial
	Analisar a influência das variáveis em relação à satisfação dos usuários dos serviços eletrônicos.	Regressão Logística

Fonte: Elaborado pelo autor

A seguir serão detalhados os métodos estatísticos utilizados a fim de se alcançarem os objetivos deste trabalho.

3.5.1 Estatística Descritiva

Em um primeiro momento, a análise descritiva será utilizada para caracterizar o perfil socioeconômico dos usuários por meio de gráficos que ilustram o relacionamento entre estas variáveis. Serão ainda apresentadas as principais estatísticas descritivas (mínimos, máximos, média, mediana e desvio padrão) para cada uma das variáveis coletadas pelo questionário e suas dimensões.

3.5.2 Análise Fatorial

A técnica da análise fatorial será aplicada com o intuito de identificar os fatores que determinam a percepção da qualidade por parte dos usuários de serviços eletrônicos do STJ.

Segundo Fávero (2009), a análise fatorial exploratória é muito útil quando há intenção de se trabalhar com variáveis que aprestem, entre si, coeficientes de correlação relativamente elevados e se deseja estabelecer novas variáveis que captem o comportamento conjunto das variáveis originais.

Ao contrário de outros métodos estatísticos, a análise fatorial não tem como objetivo estabelecer uma relação clara de causa e efeito, tais como as relações lineares convencionais, na verdade seu objeto é identificar, a partir da observação de um conjunto de variáveis, um conjunto menor de dimensões ou estruturas de variabilidade que explicariam, em uma proporção significativa, as variações das variáveis observadas.

Hair et. al. (2005) afirmam que um dos objetivos da análise fatorial é reduzir, a partir de um número maior de variáveis, o número de dimensões que melhor explicariam um fenômeno complexo.

A literatura aponta a existência de dois tipos de análise fatorial: a exploratória e a confirmatória. Geralmente no primeiro caso, o pesquisador não possui conhecimento suficiente para estabelecer com clareza o nível de relacionamento entre as variáveis e nem quais dimensões estariam presentes, sendo seu uso indicado para identificar estas dimensões.

Já o segundo tipo se aplica na condição em que o pesquisador precisa confirmar uma hipótese inicial de que os dados poderão ser reduzidos a determinadas dimensões previamente estabelecidas.

No presente estudo será utilizada a modalidade exploratória da análise fatorial como meio de determinar quais são as dimensões mais significativas a partir das variáveis observadas junto aos usuários. Embora em estudos realizados sobre qualidade de serviços estabeleçam-se algumas dimensões, foi verificado que a grande maioria destes estudos são aplicadas em serviços de natureza presencial, portanto, no contexto de serviços prestados eletronicamente, foi preferido explorar por meio da análise fatorial, quais dimensões representam o comportamento conjunto das variáveis originais independentemente.

3.5.3 Regressão Logística

Para estimar a influência dos atributos da qualidade sobre a satisfação dos usuários, será empregado a técnica de regressão logística. A regressão logística é um método estatístico que descreve as relações entre uma variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. A partir dela é possível estabelecer o efeito de uma ou mais variáveis independentes sobre uma variável dependente dicotômica.

Para Fávero (2009) diferentemente das técnicas de regressão estimada por meio de métodos de mínimos quadrados, as técnicas de regressão logística são utilizadas quando o fenômeno a ser estudado apresenta-se de forma qualitativa e a variável dependente do modelo é representado por meio de uma variável do tipo *dummy*.

Seguindo a notação proposta por Hosmer e Lemeshow (2000), o modelo de regressão logística binária assume a relação exposta na Equação (1).

$$\pi(x) = \frac{e^{\beta_0 + \beta_1 x}}{1 + e^{\beta_0 + \beta_1 x}} \quad (1)$$

Onde “ $\pi(x)$ ” representa a probabilidade associada à “ x ”; “ e ” é o vetor de coeficientes a ser estimado, caracterizado como um valor fixo, base dos logaritmos naturais (aproximadamente 2,718); e “ $x \beta_0 + \beta_1$ ” são os vetores das variáveis explicativas associadas ao evento.

A transformação logística ocorre quando a variável dependente é convertida em uma razão de probabilidade e, posteriormente, em uma variável de base logarítmica. Na regressão logística, em virtude de sua natureza dicotômica, os coeficientes da regressão são estimados a partir da aplicação do método de máxima verossimilhança que gera uma combinação de coeficientes que maximizam a probabilidade da amostra. A transformação é definida em termos de “ $\pi(x)$ ”, tal como representado na Equação (2):

$$g(x) = \ln \left[\frac{\pi(x)}{1 - \pi(x)} \right] = \beta_0 + \beta_1 x \dots \infty \quad (2)$$

Onde “ $1 - \pi(x)$ ” representa a probabilidade de não ocorrer o evento; $\ln \left[\frac{\pi(x)}{1 - \pi(x)} \right]$ representa a razão de probabilidades; “ β_1 ” representa os coeficientes estimados; e “ x ” representa as variáveis independentes.

A verificação da significância de cada parâmetro do modelo de regressão logística binária será feita por meio da estatística z de Wald. Nesse caso, após calcular z para α e para β_j , utiliza-se a tabela de distribuição normal, padrão para verificar se as variáveis independentes são estatisticamente significantes para o modelo. Para uma significância de 5%, por exemplo, deve-se excluir do modelo os parâmetros que apresentarem z entre -1,96 e 1,96.

Parâmetros não significativos devem ser excluídos, um a um, de forma que apenas variáveis que impactam no fenômeno estudado permaneçam no modelo de regressão logística binária. A seleção de variáveis pelo procedimento *stepwise*, ou de forma gradual, tem sido amplamente utilizada. Nesse método a seleção ou eliminação de variáveis de um modelo se baseia em um algoritmo no qual se analisa a importância de uma variável com base no seu coeficiente de significância estatística (HOSMER; LEMESHOW, 2000).

No escopo desta pesquisa, a variável que diz respeito à satisfação dos usuários com os serviços eletrônicos do STJ (S) foi extraída diretamente do questionário por meio de questão

específica em que o usuário respondeu se considera satisfeito (sim ou não) com os serviços prestados, sendo a variável categorizada da seguinte forma:

0 – Insatisfeito com os serviços eletrônicos.

1 – Satisfeito com os serviços eletrônicos.

Já as variáveis independentes do modelo serão os próprios atributos dos serviços extraídos diretamente do questionário. A hipótese da regressão é que todos os fatores afetam de modo positivo a probabilidade dos usuários estarem satisfeitos com os serviços prestados, ou seja, existe uma correlação entre a satisfação dos usuários e as variáveis elencadas na pesquisa.

Adicionalmente, em um segundo momento da regressão logística, serão adicionadas ao modelo as variáveis de caracterização do perfil. A hipótese é que as variáveis: sexo, faixa etária, grau de instrução, renda, frequência de utilização dos serviços, navegador utilizado, não influenciem a satisfação dos usuários, ou seja, somente os aspectos diretamente relacionados aos serviços é que devem impactar na satisfação do usuário.

Por último, em um terceiro modelo da regressão logística, será verificado se existe influência entre a frequência de utilização dos sistemas: petição eletrônico, push processual, consulta processual, visualização do processo, GRU cobrança e consulta jurisprudência com a satisfação do usuário.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo são apresentados e discutidos os resultados obtidos na pesquisa de qualidade referente ao serviço eletrônico prestado no sítio do Superior Tribunal de Justiça. Inicialmente, por meio da estatística descritiva, será apresentada e caracterizada o perfil dos respondentes, em seguida, com a utilização da análise fatorial, serão identificados os fatores determinantes da satisfação dos usuários, e finalmente, por meio da regressão logística, será mensurado o impacto de cada um destes fatores em relação à satisfação do usuário.

4.1 Perfil dos Respondentes

Responderam ao questionário um total de 681 pessoas, quanto ao sexo dos respondentes, houve a predominância do sexo masculino, representado por 70,3% da amostra, já as pessoas do sexo feminino representam 29,7%. Na Tabela 1, é possível verificar o perfil da amostra.

Tabela 1– Estatísticas descritivas das variáveis de perfil

Dados	Variáveis	Porcentagem
Sexo	Masculino	70,3 %
	Feminino	29,7 %
Idade	Menos de 18 anos	0 %
	18 a 25 anos	2,5 %
	26 a 35 anos	25,2 %
	36 a 45 anos	31,9 %
	46 a 55 anos	19,8 %
	Mais de 55 anos	20,4 %
Escolaridade	Ensino Fundamental	0 %
	Ensino Médio	0,5 %
	Ensino Superior completo	34,2 %
	Pós-graduado	65,1 %
Renda	Nenhuma renda	2,5 %
	Até 1 salário mínimo	1,7 %
	De 1 a 5 salários mínimos	31,5 %
	De 5 a 10 salários mínimos	27,2 %
	De 10 a 15 salários mínimos	16,0 %
	Mais de 15 salários mínimos	19,9 %

Fonte: Elaborado pelo autor.

Pode-se constatar em relação à idade uma maior concentração de usuários entre as faixas de 36 a 45 anos (31,9%). Já a faixa etária de 26 a 35 anos representa 25,2% da amostra e os maiores de 55 anos (20,4%). Observa-se ainda que 65,1% das pessoas que responderam o questionário possuem pós-graduação, seguidas de 34,2% que possuem curso superior completo, o que demonstra que os usuários dos serviços possuem elevado nível de escolaridade.

Na Tabela 2 são apresentados os resultados relacionados ao perfil de utilização dos serviços. Em relação à frequência de utilização, a distribuição foi equilibrada. Houve um

predomínio das faixas dos que utilizam os serviços “pelo menos uma vez por semana” e “pelo menos uma vez por mês”, que somaram 67,3% do total.

Tabela 2 - Estatísticas descritivas do perfil da utilização dos serviços

Dados	Variáveis	Porcentagem
Frequência de utilização dos serviços	Diariamente	23 %
	Pelo menos uma vez por semana	36,3 %
	Pelo menos uma vez por mês	30,7 %
	Pelo menos uma vez por ano	9,7 %
Serviço utilizado com maior frequência	Peticionamento eletrônico	16,1 %
	<i>Push</i> processual	13,0 %
	Consulta processual	26,6 %
	Visualização do processo	15,9 %
	GRU cobrança	2,8 %
	Consulta jurisprudência	23,4 %
	Outros	2,42 %
	<i>Internet Explorer</i>	8,8 %
Navegador utilizado	<i>Google Chrome</i>	57,9 %
	<i>Safari</i>	1,6 %
	<i>Mozilla Firefox</i>	29,8 %
	Outros	1,6 %
	Não sei	0 %

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os respondentes demonstraram maior preferência pelo navegador *Google Chrome*, sendo utilizado por 36,3% dos usuários. Em segundo lugar na preferência do usuário está o navegador *Mozilla Firefox* (29,8%). A maior utilização do *Google Chrome* e do *Mozilla Firefox* também pode ser explicada por serem navegadores recomendados pelo tribunal para acesso aos serviços.

Em relação aos serviços utilizados com maior frequência, destacam-se os sistemas consulta processual (26,6%) e consulta jurisprudência (23,4%), esses números ressaltam a importância de tais sistemas para o usuário, neste sentido, cabe a administração do tribunal priorizá-los quanto aos quesitos de desempenho e à disponibilidade.

4.2 Avaliação das dimensões da qualidade

Esta seção apresenta a análise das seis dimensões da qualidade contempladas no questionário: usabilidade, eficiência, suporte ao usuário, organização, utilidade e segurança. Em cada uma das dimensões foram verificadas a média, o desvio padrão e a moda de cada variável que compõem a dimensão, bem como a média geral. É importante ressaltar que nesta avaliação a escala varia entre 1 e 5. O menor valor está relacionado a uma avaliação negativa, enquanto que o maior a uma avaliação positiva. Os resultados são apresentados na Tabela 3.

A primeira dimensão da qualidade analisada é a usabilidade. A usabilidade está relacionada à operação do serviço, refere-se a atributos, tais como: aparência, navegação, facilidade para buscar uma informação no sistema e facilidade para executar as transações. A dimensão usabilidade teve o valor médio de 3,65. A variável “aparência” apresentou a maior média (3,83), seguida pela variável “facilidade de uso” (3,71). Já a variável “busca” obteve a menor média (3,41).

Tabela 3 - Avaliação das dimensões da qualidade

Dimensão	Variável	Média	Mediana	Desvio padrão	Média da dimensão
Usabilidade	Facilidade de uso	3,71	4	1,012	3,65
	Aparência	3,83	4	0,917	
	Busca	3,41	4	1,096	
Eficiência	Disponibilidade	3,53	4	1,46	3,47
	Velocidade	3,62	4	0,999	
	Falhas Técnicas	3,28	4	0,917	
Suporte ao usuário	Suporte	3,30	3	0,984	3,29
	Reclamação	3,29	3	0,897	
Organização	Melhoria Contínua	3,53	4	1,847	3,38
	Participação	3,23	3	0,765	
Utilidade	Utilidade	3,79	4	0,908	3,79
Segurança	Privacidade	3,76	4	0,809	3,77
	Confiança	3,79	4	0,788	

Fonte: Elaborado pelo autor.

Em relação à dimensão “eficiência” que avalia a qualidade técnica dos serviços eletrônicos, a média obtida foi 3,47. Segundo os respondentes, as características mais bem avaliadas desta dimensão são as variáveis “velocidade” (3,62) e “disponibilidade” (3,53), por sua vez a variável “falhas técnicas” obteve média 3,28, o que indica um descontentamento com os serviços provocado por erros e falhas do serviço.

A dimensão “suporte ao usuário” está relacionada à facilidade com que o cidadão obtém ajuda quando necessário. Lida com a interação entre o usuário e o serviço de suporte do tribunal, a fim de solucionar alguma dificuldade com a utilização dos serviços. Os resultados obtidos indicam a dimensão de pior avaliação média (3,29). Este número sugere a oportunidade de melhorias deste aspecto da prestação dos serviços. A avaliação média da variável “suporte” foi 3,30 e da variável “reclamação” 3,29.

No que diz respeito à dimensão “organização” que trata dos aspectos relacionadas à gestão do portal, a média obtida foi 3,38. Para Hien (2014), no contexto da qualidade dos

serviços eletrônicos, o termo “organização” é usado para sinalizar o papel da gestão como garantidor da qualidade dos serviços.

A dimensão “utilidade” avalia o grau em que o sistema atende às necessidades do usuário. A média da avaliação foi 3,79, a maior entre todas as outras, o que indica que os serviços eletrônicos do tribunal têm atendido aos seus usuários.

Por fim, a dimensão “segurança” em que os usuários avaliaram o grau de confiança em relação aos sistemas, apresentou média 3,77. Para Sá (2016) proteger as informações pessoais e preservar os usuários do risco de fraude são pontos-chave para a promoção da qualidade. A variável confiança obteve nota 3,78 e privacidade 3,76.

4.2.1 Grau de Satisfação

Também foi realizada a análise do grau de satisfação geral dos usuários dos serviços eletrônicos, capturada por meio de questão específica do instrumento de coleta de dados. A Tabela 4 mostra a frequência das respostas para a questão: “Você, como usuário dos sistemas eletrônicos do STJ, considera-se?”

Tabela 4 - Nível de Satisfação

Níveis de Satisfação	Frequência	%
Satisfeitos	565	83,08
Insatisfeitos	116	16,81

Fonte: Elaborado pelo autor.

Verifica-se que os usuários denotam um alto grau de satisfação em relação aos serviços prestados, sendo que dos 681 respondentes, 565 deles se posicionam satisfeito, representando um total de 83,08% da amostra. Este resultado guarda sintonia com o resultado da dimensão melhor avaliada (utilidade), haja vista que a satisfação esta relacionada com a capacidade do sistema fornecer os recursos que o usuário precisa (NIELSEN, 2007).

4.3 Identificação das variáveis que afetam a qualidade dos serviços eletrônicos

Visando a melhoria dos serviços prestados, é necessário definir quais são as variáveis que mais afetam a qualidade dos serviços do tribunal. Dessa forma, a identificação da criticidade das variáveis representa um meio de garantir uma maior eficiência na prestação dos serviços.

A análise de quartil, conforme proposto por Freitas e Cozendey (2008), foi empregada a fim de identificar as variáveis que mais afetam a qualidade dos serviços. De acordo com essa

análise, as variáveis cujos valores médios sejam menores que o valor do primeiro quartil são classificadas como itens de prioridade crítica, ou seja, são as mais urgentes na implementação de ações de melhoria. Já as variáveis cujos valores médios situam-se entre o valor do primeiro e segundo quartil correspondem as de prioridade alta para ações de correção. As situadas entre o valor do segundo e terceiro quartil são variáveis de prioridade moderada. Por fim, as situadas entre o valor do terceiro e o do quarto quartil correspondem as variáveis de prioridade baixa. A Tabela 5 apresenta as variáveis e as respectivas classificação de prioridades.

Tabela 5 – Classificação de prioridade

Prioridade Crítica				Prioridade Alta		
Participação	Falhas Técnicas	Reclamação	Suporte	Busca	Disponibilidade	Melhoria Contínua
3,23	3,28	3,29	3,30	3,41	3,53	3,53
1º Quartil = 3,30				2º Quartil = 3,53		
Prioridade Moderada			Prioridade Baixa			
Velocidade	Facilidade de uso	Privacidade	Confiança	Utilidade	Aparência	
3,62	3,71	3,76	3,79	3,79	3,83	
3º Quartil = 3,76			4º Quartil = 3,83			

Fonte: Elaborado pelo autor

A partir dos dados da tabela, pode-se verificar as variáveis que obtiveram as menores avaliações: “participação”, “falhas técnicas”, “reclamação” e “suporte”. Trata-se de variáveis classificadas como de alta criticidade e que devem, portanto, sofrer intervenções por parte dos gestores do tribunal, visando melhoria à qualidade dos seus serviços.

A variável “participação”, entre todos os itens avaliados, foi a que recebeu menor nota. Segundo Sá (2016), o provedor do serviço deve promover a participação eficaz e satisfatória dos usuários, recorrendo as opiniões, sugestões e outros contributos sobre todas as variáveis dos seus serviços prestados, visando o aumento do grau de satisfação dos cidadãos.

4.4 Identificação dos fatores que determinam a percepção da qualidade

Nesta seção serão apresentados os resultados da aplicação da técnica de análise fatorial. Ela foi empregada com o intuito de condensar as variáveis, incluídas no questionário, em fatores que determinam a qualidade dos serviços eletrônicos. O agrupamento destas variáveis em fatores facilita o entendimento do que realmente favorece o aumento da qualidade dos serviços, fornecendo aos gestores do tribunal uma alternativa que priorize as ações no tocante à melhoria dos serviços.

Preliminarmente, com vistas a verificar a adequação da análise fatorial, foram validados os dados coletados quanto aos *outliers*, a normalidade e aos *missings* conforme sugere Pestana e Gageiro (2014). Quanto aos *outliers*, a utilização de gráficos *box-plot* permitiu verificar a sua inexistência sobre o conjunto de dados coletados. Já quanto à normalidade dos dados, o teste de Kolmogorov-Smirnov atestou a adequação da amostra. Por fim, em relação aos *missings*, ou seja, questionários incompletos com respostas faltantes, todos eles foram descartados e não considerados para compor a amostra, desse modo, todos os questionários considerados na pesquisa estão com informações completas.

Ainda verificando os pressupostos da análise fatorial, Hair et al. (2005) ensina que a análise fatorial poder ser utilizada quando o tamanho da amostra é cinco vezes maior que o número de variáveis analisadas. Como esta pesquisa foi respondida por 688 pessoas, considerou-se que a amostra está adequada quanto a este requisito.

Por fim, para correta aplicação da análise fatorial, deve haver correlação entre as variáveis. Se essas correlações forem pequenas é pouco provável que partilhem fatores comuns, e a análise fatorial torna-se inadequada, neste sentido, foi realizado o teste de esfericidade de Bartlett e o KMO (Teste *Kaiser-Meyer-Olkin*). Estes dois testes fornecem a probabilidade estatística de que a matriz tenha correlações significativas entre as variáveis. Foi observado no estudo altas correlações entre as variáveis, de modo que o teste de Bartlett encontrou um grau de significância de 0,000 mostrando correlação entre as variáveis. Além disso, o KMO apresentou um valor próximo a 1 (0,915), o que indica que a análise fatorial é uma técnica adequada para o presente estudo, conforme apresentado na Tabela 6.

Tabela 6 -Estatística KMO e Teste de Bartlett

KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure)	0,915
Teste de esfericidade de Bartlett	0,0001

Fonte: Elaborado pelo autor.

Constatada a viabilidade da amostra, a próxima etapa do trabalho foi a escolha do número de fatores para condensar todas as variáveis em um menor número de dados. A escolha pode ser facilitada por alguns critérios preestabelecidos, como a regra de Kaiser (1958), e também pela observação do gráfico *ScreePlot* (CATTEL, 1966), que apresentam uma curva dos autovalores com sua ordem de importância, de modo que a escolha geralmente seja definida por um ponto de inflexão da curva, que demarca os autovalores consideravelmente mais elevados dos demais.

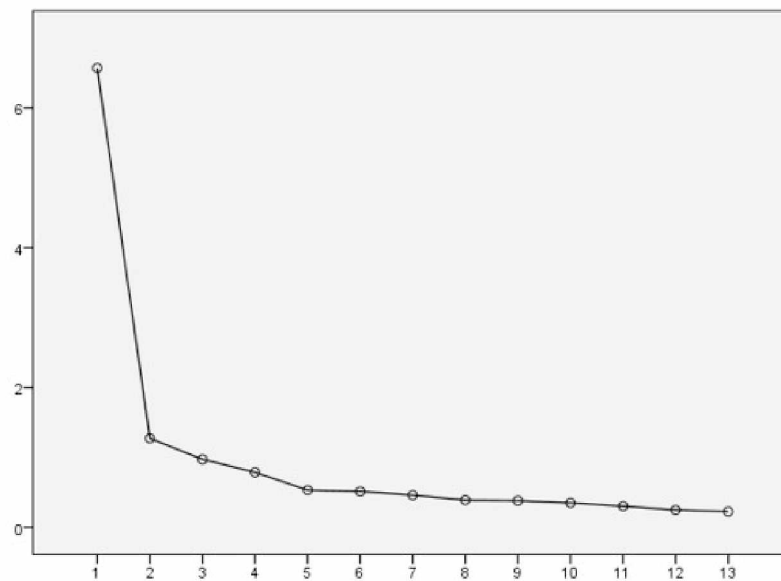
Na Tabela 7 apresentam-se os autovalores da matriz de correlação com os respectivos percentuais de variância explicada e no Gráfico 1 o *Scree Plot* correspondente. Observando a Tabela 7 têm-se 2 autovalores maiores que 1, no entanto o 3º autovalor está muito próximo de 1 (0,972), analisando ainda o gráfico *Screen Plot*, onde nota-se que a partir do terceiro fator o gráfico passa a ficar acentuadamente mais constante, assim, optou-se pelo agrupamento das variáveis em 3 fatores por possuírem maior capacidade de explicação das variáveis.

Tabela 7 - Autovalores da matriz de correlação

Identificação	Autovalores	Proporção Explicada (%)	Proporção Acumulada (%)
1	6,69	50,531	50,531
2	1,273	9,793	60,324
3	0,972	7,475	67,800
4	0,787	6,054	
5	0,532	4,093	
6	0,513	3,947	
7	0,460	3,356	
8	0,389	2,995	
9	0,380	2,927	
10	0,349	2,687	
11	0,302	2,324	
12	0,248	1,908	
13	0,225	1,730	

Fonte: Elaborado pelo autor

Gráfico 1 - Scree Plot



Fonte: Elaborado pelo autor.

Definido o número de fatores, foi aplicado nos dados uma rotação ortogonal para preservar a orientação original entre os fatores. Para tanto, foi escolhido o método *Varimax*, por maximizar a soma das variâncias das cargas fatoriais, fornecendo uma clara separação entre os fatores (HAIR et. al., 2005). A Tabela 8 apresenta as cargas fatoriais já organizadas por fatores.

Tabela 8- Cargas Fatoriais

Variáveis	Fatores		
	1	2	3
Facilidade de uso	0,799		
Aparência	0,699		
Busca	0,766		
Disponibilidade.	0,607		
Velocidade	0,683		
Falhas técnicas	0,685		
Utilidade	0,722		
Suporte		0,792	
Reclamação		0,829	
Participação		0,778	
Melhoria contínua		0,658	
Privacidade			0,887
Confiança			0,838

Fonte: Elaborado pelo autor.

O valor da carga fatorial obtido em cada uma das variáveis é importante na interpretação dos fatores obtidos, sendo 0,3 o valor mínimo significativo (HAIR et al., 2005). De acordo com Pasquali (2003), para a qualidade de representação dos fatores pelas assertivas que o compõem é recomendado o teste de comunalidades que representa a porcentagem da variância da variável explicada pelos fatores.

Hair et al. (2005) entendem que as variáveis com comunalidades inferiores a 0,50 não tem poder explicativo suficiente. No tocante à pesquisa, todas as variáveis obtiveram um coeficiente acima de 0,50, demonstrando que há uma relação entre as opiniões que devem ser levadas em consideração, visando contribuir para identificar níveis de satisfação dos serviços prestados, segundo a percepção dos que responderam o questionário. A Tabela 8 apresenta as comunalidades de cada variável.

Tabela 9 - Comunalidades

Comunalidades		
Variável	Inicial	Extraída
Facilidade de uso	1,000	0,767
Aparência	1,000	0,646
Busca	1,000	0,699
Disponibilidade	1,000	0,882
Velocidade	1,000	0,670
Falhas técnicas	1,000	0,724
Utilidade	1,000	0,754
Suporte	1,000	0,695
Reclamação	1,000	0,763
Participação	1,000	0,853
Melhoria contínua	1,000	0,804
Privacidade	1,000	0,629
Confiança	1,000	0,715

Fonte: Elaborado pelo autor.

Verificada a possibilidade de utilizar a análise fatorial e encontrados os agrupamentos de variáveis, após os dados serem rotacionados, passa-se a partir de então a discutir as possíveis interpretações de cada um dos três fatores encontrados.

O fator 1 pertence as variáveis: “facilidade de uso”, “aparência”, “busca”, “disponibilidade”, “velocidade”, “falhas técnicas” e “utilidade” sendo este fator chamado de **qualidade técnica**.

No fator 2 estão agrupadas as seguintes variáveis: “suporte”, “reclamação”, “participação” e “melhoria contínua”. A nomeação desse fator será **suporte organizacional**.

Finalmente, o fator 3 é composto pelas variáveis: “privacidade” e “confiança”, sendo este fator denominado **segurança**.

Estes três fatores são relevantes e explicam 67,80% da variância total dos dados analisados e, conseqüentemente, a qualidade do serviço eletrônico percebida pelos usuários do portal do STJ.

4.4.1 Discussão de fatores e variáveis

A seguir os fatores identificados foram discutidos individualmente, abordando-se as características e conceitos inerentes, procurando-se justificar as nomenclaturas definidas bem como as relações e/ou as correlações existentes entre variáveis agrupadas.

4.4.1.1 Fator F1 – Qualidade Técnica

Este fator absorveu a maior parte da variância encontrada 50,53%, demonstrando que os aspectos técnicos dos serviços, relacionados à usabilidade dos sistemas e ao correto funcionamento são de extrema importância para explicar a qualidade dos serviços.

A carga fatorial com maior peso nesse fator foi a da variável “facilidade de uso” que apresentou fatorial 0,799, seguida da variável “busca” que apresentou carga fatorial de 0,766. Com as informações iniciais, coube um maior aprofundamento explicativo para alguns aspectos relativos ao fator “qualidade técnica” que justificassem os percentuais obtidos, o que foi feito tomando por base os relatos contidos nas questões abertas do questionário. A seguir seguem o que alguns usuários expuseram acerca da qualidade técnica dos serviços eletrônicos do tribunal.

Parabéns.

Muito bom e de fácil manuseio.

Trabalho profissionalmente com CNJ, TRT 09ª Região, TST, STF, o manuseio do STJ é mais fácil e simples.

O site é leve.

Da análise das questões abertas quanto aos aspectos técnicos também foi possível verificar alguns descontentamentos quanto a usabilidade do sistema, porém as mesmas ponderações fizeram alusão a questões específicas de alguns serviços.

Ampliar sempre a jurisprudência selecionada por temas específicos, facilitando a consulta quanto ao entendimento dominante na jurisprudência do STJ.

Algumas vezes as ementas aparecem resumidas no lado direito, dificultando a visualização e a pesquisa.

Visualmente o site é confuso e na maioria das vezes a pesquisa de jurisprudência por assunto não apresenta resultados. No entanto, pesquisando em 4 sites de busca são apresentados resultados de decisões do próprio STJ.

Os acessos aos processo, deveriam ser disponibilizados em todos os navegadores, bem assim, ser possível ser feito peticionamento, inclusive em tablet.

No tocante à variável “utilidade”, que corresponde ao grau se o serviço atende às necessidades do usuário, obteve-se carga fatorial 0,722. Com base no relato dos usuários foi verificada uma grande quantidade de manifestações positivas quanto a este quesito, ademais não foi verificado entre os que responderam à questão aberta do questionário nenhuma colocação negativa acerca da utilidade dos serviços eletrônicos do tribunal.

O considero o melhor site de todos os Tribunais pátrios.

Estou satisfeita.

ÓTIMOS OS SERVIÇOS... CONTINUEM ASSIM! OBRIGADO!!!

Atende ao esperado!

Sempre que utilizei o portal encontrei o que procurava.

A variável “velocidade” apresentou carga fatorial de 0,68 e a variável “disponibilidade” carga fatorial de 0,607. Não foram verificados feedbacks positivos quanto aos quesitos velocidade e disponibilidade, já em relação aos negativos foram localizadas as seguintes reclamações:

Deve ser melhorada a velocidade e a precisão em relação à visualização dos processos eletrônicos, visto que, de vez em quando, em determinadas ocasiões é bastante difícil conseguir a visualização dos processos.

O site está muito lento e apresentando diversos erros. Ilustrativamente, tentei acessar durante 3 dias seguidos temas da jurisprudência em tese e os links estavam danificados. Aparecia a mensagem de que o servidor não respondeu... A meu ver, é mais válido tornar o site mais rápido, layout clean e intuitivo com critérios de organização.

Quando no mesmo dia sair várias vezes do ar, o dia deve ser contado como fora do ar o dia todo. Pois o advogado não pode nem deve ficar à disposição do sistema.

Muita dificuldade em acessar, na maioria dos horários, está indisponível.

Importante ressaltar que existe um serviço eletrônico presente no portal do STJ que registra, a título de informação, os momentos de indisponibilidade dos demais serviços eletrônicos. O STJ inclusive reconhece a validade das informações lá registradas para uso em caso de perda de prazo processual decorrente das indisponibilidades do sistema verificadas.

4.4.1.2 Fator F2 – Suporte Organizacional

Este fator é composto por quatro variáveis correlacionadas positivamente, relacionadas ao suporte aos usuários e a melhoria dos serviços, ou seja, a ajuda prestada pela organização, que visa auxiliar os cidadãos na utilização dos serviços, bem como na prestação de suporte quando há algum impedimento para a efetiva utilização dos serviços.

As variáveis com maior peso de influência nesse fator foram “reclamação” com carga fatorial 0,8829 e “suporte” carga fatorial 0,792. Embora haja uma grande quantidade de avaliações neutra, as avaliações de concordância são altas. Tal fato indica que, embora muitos usuários ainda não tenham acionados os serviços de suporte, o que parece ser bom, haja vista que se não acionaram, entende-se que não tiveram “problemas” com a utilização do serviço, a

grande maioria dos que acionaram os serviços do suporte tiveram suas demandas resolvidas em tempo hábil, além de terem total apoio do serviço de suporte.

A seguir seguem o que alguns usuários expuseram acerca do suporte aos serviços eletrônicos do tribunal.

Por enquanto nada a melhorar, até porque o suporte técnico do STJ supre as minhas necessidades.

Quando tive problemas ao navegar no site do STJ, fui muito bem atendida pelo suporte.

[...] usei pouco o sistema, mas quando precisei não tive nenhum problema.

4.4.1.3 Fator F3 – Segurança

Em relação ao fator “segurança” (F3), pode-se observar que as variáveis que compõem este fator apresentaram altas cargas fatoriais, demonstrando que os usuários consideram a segurança como requisito importante para qualidade dos serviços eletrônicos do tribunal. A dimensão segurança está relacionada à sensação que os dados fornecidos pelo usuário estão protegidos, livre de perigos, riscos ou dúvidas quanto a sua devida utilização.

As variáveis “privacidade” e “confiança” obtiveram cargas fatoriais 0,887 e 0,838 respectivamente e foram agrupadas como itens deste fator. Em relação às ponderações dos usuários, quanto à segurança dos serviços eletrônicos, não foi encontrada nenhuma que desabone ou que coloque em descrédito os serviços do tribunal. Uma ponderação deixada por um usuário reafirma a percepção da segurança dos serviços.

[...] achei muito seguro o sistema, uma vez que encaminha ao usuário o protocolo do peticionamento por e-mail e encaminha e-mail com o prazo processual também.

[...] serviços estão bons, mas podem melhorá-los, tornando-os mais simplificados e seguros.

Após a obtenção dos fatores, foi, com base nas variáveis agrupadas, calculada as médias para fator. Essas médias são úteis para priorização dos fatores. A Tabela 10 apresenta a média dos fatores.

Tabela 10 - Média dos fatores

Fator	Média
F1 – Qualidade Técnica	3,60
F2 – Suporte Organizacional	3,34
F3 - Segurança	3,78

Fonte: Elaborado pelo autor

Podemos observar que dos três fatores, o que apresenta maior média é “segurança”, atestando que quanto a este quesito, os usuários consideram adequados os mecanismos de segurança implementados pelo tribunal. Por sua vez, o fator “suporte organizacional” necessita direcionamento pelo tribunal no sentido de maximizar a percepção da qualidade dos serviços eletrônicos.

4.5 Analisar a influência das variáveis em relação à satisfação dos usuários dos serviços eletrônicos

Nesta seção apresentamos três modelos de regressão logística, estimados para explicar quais variáveis afetam a satisfação dos usuários com os serviços eletrônicos prestados pelo STJ. No primeiro modelo, foi testada em que medida as características relacionadas ao perfil do usuário determinam a satisfação com os serviços, no segundo qual a influência das variáveis pesquisadas e contidas no questionário sobre a satisfação, e finalmente no terceiro modelo quais sistemas do tribunal impactam na satisfação do usuário. Os resultados da regressão logística são apresentados na Tabela 11.

Tabela 11 - Resultado das Regressões Logísticas

<i>Variáveis</i>	<i>Modelo 1</i>		<i>Modelo 2</i>		<i>Modelo 3</i>	
	<i>Coefficiente</i>	<i>Odds Ratios</i>	<i>Coefficiente</i>	<i>Odds Ratios</i>	<i>Coefficiente</i>	<i>Odds Ratios</i>
Constante	1,597	0,496	-13,883		1,608	4,994
Sexo	0,444					
Faixa Etária	0,000					
Escolaridade	1,753					
Renda	0,337					
Navegador	0,10					
Frequência de uso	0,618					
Facilidade de uso			1,232 **	3,430		
Aparência			3,211			
Busca			0,586 **	1,798		
Disponibilidade			0,462 **	1,588		
Velocidade			0,932			
Falhas técnicas			0,601 **	1,824		
Suporte			0,063			
Reclamação			0,859 **	2,360		
Melhoria contínua			1,807			
Participação			2,026			
Utilidade			1,112 **	3,039		
Privacidade			0,006			
Confiança			1,190			
Peticionamento eletrônico					0,524**	1,689

Push processual			0,909	
Consulta processual			3,575	
Visualização do processo			0,666	
GRU cobrança			0,064	
Consulta jurisprudência			-707**	0,488
Hosmer e Lemeshow		0,724	0,921	
Nagelkerke R Square		0,787	0,043	

Fonte: Dados da pesquisa.

Notas: * Estatisticamente significantes a 10%.

** Estatisticamente significantes a 5%.

*** Estatisticamente significantes a 1%.

No primeiro modelo nenhuma variável mostrou-se estatisticamente significativa. Isto demonstra que nenhuma das variáveis relacionadas a características individuais como: sexo, faixa etária, escolaridade e renda têm a capacidade de influenciar na satisfação ou insatisfação dos usuários. Este resultado corrobora outros estudos que apontam o forte relacionamento entre satisfação e qualidade do serviço e a pouca relevância dos atributos pessoais do usuário (AGRAWAL *et al.*, 2009; OJASALO, 2010; HONG E HAI, 2018).

No segundo modelo, o atributo “facilidade de uso” foi a variável mais importante, aumentando em 3,430 vezes a chance de o usuário estar satisfeito com os serviços eletrônicos do tribunal. Em segundo lugar, aparece a variável “utilidade”, a qual aumenta a probabilidade com a satisfação do usuário em 3,039 vezes. Já a variável “reclamação” aumenta em 2,360 o percentual de satisfação com os serviços eletrônicos.

Este resultado reforça as conclusões de outros estudos sobre o tema que retratam a importância da facilidade do uso como requisito necessário para a qualidade dos serviços eletrônicos (RASYID, 2017; YANG *et. Al.*, 2004; YOO *et. al.*, 2001; PAPADOMICHELAKI E MENTZAS, 2009). A facilidade de uso promove a interação entre o usuário e o serviço, neste sentido, a simplicidade com que um cidadão se depara na utilização de um portal de governo influencia positivamente a satisfação com o serviço prestado.

O resultado do segundo modelo demonstra também que a satisfação do usuário está diretamente relacionada com o atendimento das suas necessidades, tal fato pode ser observado pela variável “utilidade” que representa o grau de cumprimento da finalidade do serviço. Segundo Wolfinbarger e Gilly (2003) a entrega do produto acordado é sem dúvida um dos maiores pontos, para a satisfação da qualidade por parte de um cliente, obter o que realmente deseja, na hora e data correta. Ding *et al.* (2011) completam afirmando que a entrega de um produto/serviço conforme prometido é uma das mais importantes dimensões da qualidade.

Finalmente quanto à variável “reclamação”, o modelo logístico lhe atribui elevada relevância. O estudo de Sá (2016) também confere importância a esta dimensão, pois face à existência de um eventual problema, qualquer cidadão se encontra fragilizado, assim sendo, a capacidade de resolução está implicitamente ligada à satisfação que o cidadão terá face ao serviço.

O último modelo procurou identificar em que medida a utilização com maior frequência de um serviço específico tem na satisfação do usuário. O resultado mostrou que somente as variáveis “peticionamento eletrônico” e “consulta jurisprudência” são estatisticamente significativas. A utilização com maior frequência do “peticionamento eletrônico” aumenta 1,689 a chance do usuário estar satisfeito com os serviços do tribunal, já a maior utilização da “consulta jurisprudência” reduz em 0,488 a predisposição para uma avaliação positiva dos serviços do tribunal.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A prestação de serviços públicos por meios eletrônicos é uma tendência que vem crescendo nos últimos anos. Porém, o número de pesquisas empíricas sobre o tema é muito pequeno, sendo que a maioria dos trabalhos destinam-se a avaliar a qualidade de serviços de natureza presencial.

Este trabalho teve por objetivo avaliar a qualidade dos serviços disponibilizados de forma eletrônica pela Superior Tribunal de Justiça. Mais especificamente, buscou-se conhecer quais são as variáveis que, segundo os usuários, afetam a percepção da qualidade dos serviços eletrônicos e como estas influenciam a satisfação dos usuários com os serviços.

Em resposta ao objetivo, foi encontrada excelente percepção e satisfação dos usuários em relação à qualidade do serviço como um todo. Dentre as variáveis encontradas que explicam a avaliação positiva obtida encontram-se: “aparência”, “utilidade” e “confiança”. Por outro lado, as variáveis: “participação”, “falhas técnicas”, “reclamação” e “suporte” foram mal avaliadas, tratam-se de variáveis classificadas como de alta criticidade e que devem, portanto, sofrer intervenções por parte dos gestores do tribunal, visando a melhoria da qualidade dos seus serviços.

O trabalho também se propôs a agrupar as variáveis em fatores que determinam a qualidade dos serviços eletrônicos. O agrupamento destas variáveis facilita o entendimento do que realmente favorece o aumento da qualidade dos serviços, fornecendo para aos gestores do tribunal uma alternativa para priorizarem suas ações no tocante à melhoria dos serviços.

As variáveis agrupadas no primeiro fator (F1) identificado neste trabalho como “qualidade técnica” se relacionam diretamente com o construto “confiabilidade” proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), segundo os autores essa dimensão aborda a capacidade de prestar o serviço prometido de forma confiável e que se relaciona diretamente com a satisfação garantida (DENTON, 1990).

Já o segundo fator (F2), denominado “suporte organizacional”, está relacionado ao construto “apoio ao cidadão”, apresentado no trabalho de Papadomichelaki e Mentzas (2012) que se refere a ajuda prestada pela organização para realização das transações.

Finalmente o terceiro fator (F3) nomeado “segurança” diz respeito à garantia da confiança provida pelo serviço. De acordo com Koufaris e Hampton-Sosa (2002), a segurança trata do nível de proteção dos dados dos usuários, sendo que quanto maior a sua percepção maior a disposição dos usuários em utilizar os sistemas de uma organização.

Os resultados apresentados pela pesquisa apontam a necessidade de melhorias em algumas das características pesquisadas. A sugestão é tornar o procedimento de avaliação da qualidade cíclico, ou seja, realizar nova pesquisa de qualidade após as alterações terem sido colocadas em prática, repetindo o procedimento periodicamente.

Por fim, podem-se citar como limitações do trabalho a não inclusão de outras variáveis que influenciam na percepção da qualidade do serviço eletrônico. Assim, são encorajados que outros pesquisadores usem o presente estudo como base para outras amostragens, inclusão de mais variáveis e refinamentos da escala aplicada.

REFERÊNCIAS

- AGRAWAL, A.; SHAH, P.; WADHWA, V. EGOSQ-User's Assessment of e-governance Online- Services. **Computer Society of India**, India, p. 231-244, 2009.
- ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**. 1º São Paulo: Pioneira, 1992.
- BORDENS, K.; ABBOTT, B. **Research Design and Methods: A Process Approach**. Mountain View, Califórnia: Mayfield Publishing Company, 1996.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e métricas para avaliação de e-serviços**. Brasília: MP, out. 2007.
- CAMPOS, V. F. **TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. Belo Horizonte: Ed. de Desenvolvimento Gerencial, 1999.
- CARVALHO, M. S. M. V.; TONET, H. C. Qualidade na administração pública. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro: FGV, v. 28, p. 137-152, abr./jun., 1994.
- CATTELL, R. B. The Scree Plot Test for the Number of Factors. **Multivariate Behavioral Research**, 1, p. 140-161, 1966.
- CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de serviços**. São Paulo: Atlas, 2008.
- CRESWELL, J. W. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**. v. 56, n. 3, p.55-68, 1992.
- CROSBY, P. B. **Qualidade é Investimento**. New York: McGraw-Hill, 1986.
- DENTON, D. K. **Qualidade em serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1990.
- DIEHL, Astor Antonio. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.
- DING, D. X., Hu, P. J.-H., & Sheng, O. R. L. (2011). e-SELFQUAL: A scale for measuring online selfservice quality. **Journal of Business Research**, 64, 508-515.
- FÁVERO, L. P. et al. **Análise de dados: Modelagem multivariada para tomada de decisões**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- FEIGENBAUM, A. V. **Controle da qualidade total: gestão e sistemas**. São Paulo: Markon, 1994.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

FLEURY, A. C. C. **Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações**. Rio de Janeiro: Atlas, 2012.

FREITAS, A. L. P.; COZENDEY, M. I. Um modelo SERVPERF para avaliação de serviços hospitalares. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 28, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Engenharia de Produção, 2008, p. 1-13.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2002

_____. What Does Productt Quality Really Mean. **Sloan Management Review**, USA, v. 26, n. 1, p. 25- 43, fall, 1984.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração Estratégica de Serviços**. São Paulo: Atlas, 2003.

GRONROOS, Christian. **Marketing: Gerenciamento e Serviços**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

HAIR, Joseph F. Jr. et al. **Análise Multivariada de Dados**. 4. Portal Alegre: Prentice Hall, 2005.

HIEN, N. M. A Study on Evaluation of E-Government Service Quality. **International Journal of Social, Management, Economics and Business Engineering**, v. 8, n. 1, 2014.

HOFFMAN, K. D.; BATESON, J. E. G. **Princípios de Marketing de Serviços: Conceitos, Estratégias e Casos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

HONG, P. T. T.; HAI, T. V. Customer Satisfaction in Mobile Service Quality: Evidence from Hanoi and Ho Chi Minh City's Officers. **VNU Journal of Science: Economics and Business**, [S.l.], v. 34, n. 5E, dec. 2018.

HOSMER, D. W.; LEMESHOW, S. **Applied logistic regression**. 2. ed. New York: John Wiley & Sons, p. 260-280, 2000.

JOHNSON, M. **The Four Faces of Aggregation in Customer Satisfaction Research**. *Advances in Consumer Research*, v. 22, 1995. 89-93p.

JURAN, J. M. **Controle da Qualidade**. 4. ed. São Paulo: Editora Makron, 1991.

KAISER, H. F. The varimax criterion for analytic rotation in factor analysis. **Psychometrika**. 1958, vol. 23, issue 3, 187-200

KALKMANN, G. L. **Qualidade necessária para empresas de serviços contábeis: como**

conquistar um selo de qualidade. Itajaí: Berger, 2002.

KOUFARIS, M.; HAMPTON-SOSA, W. Initial perceptions of company trustworthiness online: A comprehensive model and empirical test. **CIS Working Paper Series: #CIS-2002-11**. New York, NY: Zicklin School of Business, 2002.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**. Tradução Bazán Tecnologia e Linguística. Revisão técnica Arão Sapiro 10. ed. 7ª reimpr. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LAS CASAS, A. L. **Marketing de Varejo**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MIRANDA, P. **Da Certificação da Qualidade à Gestão da Qualidade Total**: o caso CP Porto. 2006. f. Dissertação, (Mestrado em Engenharia e Gestão Industrial) – Universidade do Minho, Braga.

NIELSEN, J.; LORANGER, H. **Usabilidade na web**: Projetando Websites com qualidade. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

OJASALO, J. E-service quality: A conceptual model. **International Journal of Arts and Sciences**, Finlândia, v. n. 3, p. 127-143, 2010.

OLIVER, R. L. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. **Journal of Marketing Research**, Whashington, v. 17, n. 4, p. 460-469, 1980.

_____. **Satisfaction**: A behavioral perspective on consumer. New York: Prince Hill, 1996.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade**: teoria e prática, São Paulo: Atlas, 2000.

PAPADOMICHELAKI, X.; MENTZAS, G. A. Multiple-Item Scale for Assessing EGovernment Service Quality. **Government Information Quarterly**, v. 29, n. 1, p. 98-109, 2012.

PARASURAMAM, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual modelo of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

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

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

PASQUALI, L. **Psicometria**: Teoria dos Testes na Psicologia e na Educação. Petrópolis: Vozes, 2003.

PESTANA, M.; GAGEIRO, J. **Análise de Dados para Ciências Sociais**: A

Complementaridade do SPSS. 6. ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2014.

RASYID, A.; ALFINA, I. E-Service Quality Evaluation on E-Government Website: Case Study BPJS Kesehatan Indonesia. **Journal of Physics**, v. 801, n. 1, art. n.º. 012036, 2017. Conference Series.

ROSTOW, W. W. **Etapas do desenvolvimento econômico**: Um manifesto não comunista. 5. ed. ampl. Rio de Janeiro: Zahar, 1974.

SÁ, F. **Metodologia para Avaliação do Governo Eletrônico Local Online**. 2016. f. 318. Tese (Doutorado) - Programa de doutoramento P.O.D.: Sistemas Software Intelixentes e Adaptables, Ourense, Universidade de Vigo, Espanha, 2016.

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

SHOSTACK, G. Lynn. Breaking Free from Product Marketing. **Journal of Marketing**, p. 73-80, abr. 1977.

SILVA, L. P.; FADUL, M. C. A percepção dos gestores públicos estaduais sobre o seu papel na implantação de novos padrões de eficiência na gestão pública: o Gespública. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 3, n. 2, p. 257-278, 2011.

TEBOUL, J. **Gerenciando a dinâmica da qualidade**. Rio de Janeiro, QualityMark, 1991.

TOLEDO, J. C.; BORRÁS, M. Á. A.; MERGULHÃO, R. C.; MENDES, G. H. S. **Qualidade Gestão e Métodos**. Rio de Janeiro: LTC, 2014.

WOLFINBARGER, M.; GILLY, M. C. eTailQ: dimensionalizing, measuring and predicting etail quality. **Journal of Retailing (Pergamon)**, v. 79, n. 3, pp.183–198. ,2003.

YANG, Z.; JUN, M.; PETERSON, R. T. Measuring customer perceived online service quality: Scale development and managerial implications. **International Journal of Operation & Production Management**, v. 24, n. 11, p. 1149-1174, 2004.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

YOO, B.; NAVEEN, D. Developing a Scale to Measure the Perceived Quality of Internet Shoing Sites (SITEQUAL). **Quarterly Journal of Electronic Commerce**, Georgia , v. 2, n. 1, p. 31-47, 2001.

ANEXOS



Prezado,

Este é um convite para você participar da pesquisa “Avaliação da Qualidade do Portal de Serviços Eletrônicos do Superior Tribunal de Justiça (STJ)” desenvolvida pelo Programa de Mestrado em Gestão Pública da Universidade de Brasília.

Sua contribuição é fundamental para que esta pesquisa possa alcançar seus objetivos e gerar resultados que permitam melhoria dos serviços prestados pelo Portal de Serviços do STJ.

Seu anonimato está garantido, de forma que não há riscos de que dados individuais sejam identificados como seus. Os resultados serão tratados estatisticamente de forma agregada e os respondentes não serão identificados, privilegiando o sigilo das informações. Caso existam dúvidas no preenchimento ou necessite de esclarecimentos, favor contatar-nos pelo e-mail jmoreira@aluno.unb.br

De acordo com sua experiência ao utilizar o Portal de Serviços do STJ responda as questões abaixo:

1. Sexo

Masculino

Feminino

2. Faixa Etária

Menos de 18 anos

18 a 25 anos

26 a 35 anos

36 a 45 anos

46 a 55 anos

Mais de 55 anos

3. Qual seu grau de instrução?

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior Completo
- Pós Graduação

4. Renda

- Nenhuma renda
- Até 1 salário mínimo
- De 1 a 5 salários mínimos
- De 5 a 10 salários mínimos
- De 10 a 15 salários mínimos
- Mais de 15 salários mínimos

5. Com que frequência você utiliza os serviços eletrônicos do STJ

- Diariamente
- Pelo menos uma vez por semana
- Pelo menos uma vez por mês
- Pelo menos uma vez por ano

6. Qual destes serviços você mais utiliza:

- Peticionamento eletrônico
- Push Processual
- Consulta Processual
- Visualização do Processo
- GRU Cobrança
- Consulta Jurisprudência
- Outros

7. Qual é o navegador de internet que você utiliza:

- Internet Explorer
- Google Chrome
- Safari
- Mozilla Firefox
- Outros
- Não sei

8. Em relação ao portal do STJ avalie os seguintes itens:

	Discordo Totalmente	Discordo	Não sei	Concordo	Concordo Totalmente
O portal do STJ é fácil de ser utilizado.					
A aparência visual do portal do STJ é agradável.					
Os serviços do portal do STJ são executados sem falhas ou erros técnicos.					
Acredito que os dados que forneço no portal do STJ estão protegidos.					
Os serviços do portal do STJ atendem as minhas necessidades.					
É fácil encontrar as informações que necessito no portal.					
No caso de problemas na utilização do portal, acredito que terei					

total apoio do serviço de suporte ao usuário.					
A velocidade de execução dos serviços é adequada.					
Sempre que necessito os serviços do portal estão disponíveis para utilização.					
Acredito que os serviços são executados em um ambiente seguro.					
No caso de problemas na utilização do portal, acredito que minhas reclamações serão resolvidas em tempo hábil.					
Os serviços prestados pelo portal estão sendo continuamente melhorados.					
As sugestões e opiniões dos usuários acerca dos serviços prestados são acolhidas pelo órgão.					

9. Considerando todas as questões anteriores, como você se sente em relação aos serviços prestados pelo portal de serviços eletrônicos do STJ.

Insatisfeito

Satisfeito

10. Deixe aqui, caso queira, suas sugestões ou críticas sobre o Portal de Serviços Eletrônicos do STJ.

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to provide suggestions or criticisms regarding the STJ's Electronic Services Portal.