



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

JOSE CLEITON BEZERRA

APLICAÇÃO DA ESCALA SERVQUAL NO APLICATIVO “MEU INSS”

Caruaru

2021

JOSE CLEITON BEZERRA

APLICAÇÃO DA ESCALA SERVQUAL NO APLICATIVO “MEU INSS”

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Marketing

Orientador: Prof^o. MSc. Mário Rodrigues dos Anjos Neto

Caruaru

2021

Catálogo na fonte:
Bibliotecária – Maria Regina Borba - CRB/4 – 2013

B574a Bezerra, Jose Cleiton.
Aplicação da escala Servqual no aplicativo “Meu INSS”. / Jose Cleiton
Bezerra. – 2021.
52 f.; il.: 30 cm.

Orientador: Mário Rodrigues dos Anjos Neto.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal
de Pernambuco, CAA, **Administração**, 2021.
Inclui Referências.

1. Previdência social – Aplicativos móveis. 2. Serviços de utilidade
pública – Qualidade. 3. Mídia digital. 4. Instituto Nacional do Seguro
Social (Brasil). I. Anjos Neto, Mário Rodrigues dos (Orientador). II. Título.

CDD 658 (23. ed.)

UFPE (CAA 2021-262)

JOSE CLEITON BEZERRA

APLICAÇÃO DA ESCALA SERVQUAL NO APLICATIVO “MEU INSS”

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovada em: 21 / 12 / 21.

Prof^o. Dra. Cristiane Salome Ribeiro Costa (Coordenadora)
Universidade Federal de Pernambuco

BANCA EXAMINADORA

Prof^o. MSc Mário Rodrigues dos Anjos (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof^a. Dr^a. Antonio Cesar Cardim Britto (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof^a. Dr^a. (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus primeiramente e em segundo ao meus pais por todo apoio e confiança no meu potencial.

Agradeço, também, aos meus professores por toda base construída e ao meu orientador por todo ensinamento e paciência para concluir a graduação.

Agradeço aos meus amigos mais próximos, por me fazerem acreditar que era possível chegar até aqui.

Agradeço a todos que, de alguma forma, me auxiliaram ou me incentivaram a concluir essa etapa da minha vida.

Muito obrigado a todos!

RESUMO

Existe uma necessidade clara no desenvolvimento de melhoria para o setor público, já que é observado pela grande população como área de extrema burocracia, ineficiência e atrasos, o que prejudica a percepção da qualidade desses serviços. Muitas vezes esses problemas estão associados a questões estruturais das organizações públicas, porém outras vezes estas implicações são formas culturais da observação popular. A fim de melhorar a qualidade do serviço do setor públicos, muitos órgãos promovem atualizações nos processos e na sua forma de atendimento do público, e entre essas melhorias encontra-se a implementação de ferramentas digitais (e-Government) no atendimento dos clientes. Desse modo, a fim de compreender a qualidade do serviço da implementação dessas ferramentas digitais, o presente trabalho visa avaliar a percepção dos usuários acerca da qualidade do serviço do Aplicativo Meu INSS da Agência da Previdência Social. Para isto, o presente trabalho usou como ferramenta o SERVQUAL, que se instituiu em questionário avaliativo com 24 questões para compreender a qualidade do serviço oferecido pelo aplicativo em atributos de confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e aspectos tangíveis. 47 usuários foram entrevistados e concluiu-se que a ferramenta digital não alcançou as expectativas geradas pelos clientes em nenhum dos atributos avaliados, o que impeliu a apresentação de possíveis melhorias em um plano 5W1H.

Palavras-chave: Qualidade do Serviço; SERVQUAL; Meu INSS.

ABSTRACT

There is a clear need in the development of process improvement for the public sector, as it is seen by the large population as an area of extreme bureaucracy, inefficiency and delays, which impairs the perception of the quality of these services. These problems are often associated with structural issues of public organizations, but other times these implications are cultural forms of popular observation. In order to improve the quality of service in the public sector, many agencies promote updates in the processes and in the way they serve the public, and among these improvements is the implementation of digital tools (e-Government) in customer service. Thus, in order to understand the service quality of the implementation of these digital tools, this work aims to assess the perception of users about the service quality of the Meu INSS Application of the Social Security Agency. For this, the present work used SERVQUAL as a tool, which was established in an evaluative questionnaire with 24 questions to understand the quality of the service offered by the application in terms of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects. 47 users were interviewed and it was concluded that the digital tool did not meet the expectations generated by customers in any of the evaluated attributes, which prompted the presentation of possible improvements in a 5W1H plan.

Keywords: Service quality; SERQUAL; My INSS.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – GAPS e as Problemáticas do Serviço	25
Quadro 2 – Composição do questionário SERVQUAL	25
Quadro 3 – Escala de aplicação LIKERT	26
Quadro 4 – Questionário das expectativas geradas pelos usuários	28
Quadro 5 – Questionário da percepção gerada pelos usuários	29
Quadro 6 – Ações de melhorias para os itens de maior criticidade	43

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	– Diferença utilizada entre Expectativa e Percepção	30
Tabela 2	– Gênero dos respondentes	31
Tabela 3	– Idade dos respondentes	32
Tabela 4	– Estado civil dos respondentes	32
Tabela 5	– Escolaridade dos respondentes.....	32
Tabela 6	– Renda mensal dos respondentes.....	33
Tabela 7	– Assuntos demandados no aplicativo do INSS	33
Tabela 8	– Avaliação sobre a facilitação do áudio e vídeo do aplicativo.....	34
Tabela 9	– GAP para avaliação do uso de áudio e vídeo pelo aplicativo.....	34
Tabela 10	– Avaliação da Expectativa vs. Percepção sobre o layout do aplicativo	35
Tabela 11	– GAP para avaliação do layout do aplicativo	35
Tabela 12	– Avaliação sobre as informações encontradas no aplicativo	36
Tabela 13	– GAP relacionado a avaliação das informações encontradas no aplicativo	36
Tabela 14	– Avaliação da Expectativa vs. Percepção sobre intuitividade e simplicidade	37
Tabela 15	– GAP relacionado a avaliação da intuitividade e simplicidade do aplicativo	37
Tabela 16	– Avaliação da Expectativa vs. Percepção sobre a segurança do aplicativo	37
Tabela 17	– GAP relacionado a avaliação da segurança do aplicativo	38
Tabela 18	– Avaliação sobre aos prazos prometidos pelo aplicativo	38
Tabela 19	– GAP relacionado a avaliação dos prazos prometido pelo aplicativo	38
Tabela 20	– Avaliação sobre o tempo de espera no aplicativo	39
Tabela 21	– GAP relacionado a avaliação do tempo de espera no aplicativo	39
Tabela 22	– Avaliação sobre o tempo de espera no aplicativo	39
Tabela 23	– GAP relacionado a avaliação da velocidade e descomplicação do aplicativo ..	40
Tabela 24	– Avaliação sobre o espaço consumido pelo aplicativo	40
Tabela 25	– GAP relacionado a avaliação do espaço consumido pelo aplicativo	40
Tabela 26	– Avaliação sobre os canais de avaliação no aplicativo	41
Tabela 27	– GAP relacionado a avaliação dos canais de reclamações	41
Tabela 28	– Avaliação sobre o aplicativo atender as demandas	41
Tabela 29	– GAP relacionado a avaliação de atendimento das demandas pelo aplicativo ...	42
Tabela 30	– Avaliação da Expectativa vs. Percepção sobre a eficácia do aplicativo	42
Tabela 31	– GAP relacionado a avaliação sobre a eficácia do aplicativo	42

LISTA DE ABREVIATURAS

CEP	Controle Estatístico do Processo
GQT	Gestão da Qualidade Total
INSS	Instituto Nacional de Segurança Social
PDCA	Planejar, Implementar, Checar, Agir
RBPS	Regime Brasileiro de Previdência Social

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	JUSTIFICATIVA	13
1.2	OBJETIVOS	15
1.2.1	Geral.	15
1.2.2	Específicos	15
1.3	ESTRUTURA DO TRABALHO	15
2	INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS)	17
3	REVISÃO DE LITERATURA	20
3.1	QUALIDADE EM SERVIÇOS	20
3.2	MODELO SERVQUAL	22
3.2.1	Modelo SERVQUAL e os Cinco GAPs	24
4	PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS	28
4.1	CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA	28
4.2	TÉCNICA DE AMOSTRAGEM	28
4.3	COLETA DE DADOS	29
5	RESULTADOS E DISCUSSÕES	31
5.1	TRATAMENTO DOS DADOS	31
5.2	NÚMERO E PERFIL DOS ENTREVISTADOS	32
5.3	AVALIAÇÃO DO RESULTADO DO QUESTIONÁRIO SERVQUAL	33
6	CONCLUSÕES	45
	REFERÊNCIAS	47
	APENDICE A – APLICATIVO “MEU INSS”	51

1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos processos históricos, sobretudo após as revoluções industriais, o conceito de “serviço” vivenciou uma série de alterações e, nesse âmbito, diferenciá-lo dos “produtos” se constituiu em um grande desafio. Ao se falar em serviço refere-se às atividades consumidas no momento de sua produção, caracterizadas pela perecibilidade, intangibilidade e ausência de estocabilidade, para as quais a presença do cliente é fundamental à sua prestação (CORRÊA; CAON, 2012; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014; JOHNSTON; CLARK, 2010).

Quintela (2006) sustenta que a globalização provocou uma demanda de busca por qualidade, que hoje não se restringe apenas ao setor privado. Uma das discussões mais atuais nos circuitos acadêmicos é justamente acerca da nova gestão pública. Hoje já não existe espaço para o exercício da governança desprovido de um referencial de busca por qualidade. É essencial que o setor público desenvolva em nível de excelência o papel que lhe cabe através de um modelo próprio de qualidade, dotado de características específicas, não necessariamente iguais aos modelos vinculados à iniciativa privada. Dessa forma, torna-se possível o desenvolvimento de uma gestão governamental moderna, dinâmica, empreendedora, tecnologicamente avançada, transparente e competente.

Assim, a evolução da administração pública atual sinaliza que o momento é crucial para se investir ainda mais fortemente na excelência em gestão. Um dos maiores desafios é a proposição de iniciativas que orientem e impulsionem a ação do Estado para resultados expressivos, com o foco direcionado às ações finalísticas oferecidas aos cidadãos. Todavia, simplificar a vida do cidadão, um dos propósitos centrais da máquina pública, requer a superação de inúmeros obstáculos tais como: elevação do padrão dos serviços prestados, estímulo à participação dos cidadãos no processo de melhoria do atendimento das organizações e mesmo construir cidadãos mais exigentes em relação aos serviços públicos a que têm direito (BRASIL, 2007).

Nesse contexto, conforme Ferreira (2006), a aplicação de um modelo de qualidade inserido na Administração Pública promove inúmeros benefícios, seja aos órgãos públicos como também à sociedade amplamente, a saber, a conquista de melhorias nos processos, acréscimo na produtividade, redução de improvisações, diminuição da taxa de erros, retração do retrabalho e perdas, bem como o abaixamento de custos.

Entre essas melhorias incrementadas por órgãos governamentais, tem-se o uso das ferramentas advindas do e-Government, que se apresenta como o uso de ferramentas digitais e computacionais para incrementas melhorias nos seus processos gerenciais internos e externos

(CORREA; NOSSA, 2019). Já para Fernandes et al. (2020), o e-Government é a assertividade da administração pública em alcançar um maior nível de informação e comunicação voltado para o atendimento coerente dos cidadãos.

O SERVQUAL ferramenta que visa a avaliar a qualidade do serviço prestado, proposta por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), preconiza a existência de um hiato entre a percepção e a expectativa do serviço consumido, ou seja, relaciona a expectativa do cliente contraposta à sua percepção do serviço prestado. A metodologia, ao diminuir suposições incorretas, objetiva alcançar resultados superiores comparativamente a outras escalas existentes com finalidades semelhantes e, assim, contribuir para a competitividade das empresas no mercado.

O Modelo SERVQUAL objetiva avaliar a qualidade dos serviços por meio das percepções dos clientes (ELEUTERIO E SOUZA, 2002). Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) identificam-se 5 dimensões utilizadas pelos clientes com o propósito de julgar a qualidade dos serviços, são elas: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e aspectos tangíveis. Tais dimensões fornecem o suporte para efetiva aplicabilidade da supracitada ferramenta.

Uma das características mais importantes dos serviços é a variabilidade. Esta se constitui num enorme desafio à gestão a partir do momento que o desempenho nesse setor é muito mais imprevisível, ou seja, há um desafio em busca da consistência operacional. Nesse contexto, a qualidade torna-se ainda mais relevante (LOVELOCKE E WIRTZ, 2006)

Um dos serviços mais importantes, considerados obrigatórios pela Constituição e direcionados como complexos e essenciais, são os serviços prestados pelo Instituto Nacional de Segurança Social (INSS). Em tempo o, INSS, é a autarquia responsável pela gerência do Regime Brasileiro de Previdência Social (RBPS), o qual se atribui as disposições elencadas na lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que estabelece os princípios dos planos e benefícios concedidos pela Previdência Social (BRASIL, 1991).

A Previdência Social, por sua vez, é um direito fundamental dos trabalhadores brasileiros e consiste em um sistema de proteção social instituído para proporcionar aos destinatários de sua tutela a superação de algum estado de necessidade gerado por riscos pessoais e contingências sociais, a exemplo da invalidez, idade avançada e da morte. Assentada nas premissas do solidarismo social e do princípio da dignidade da pessoa humana, possui caráter contributivo e filiação obrigatória, financiada direta e indiretamente por toda a sociedade sob perspectivas de adequado equilíbrio financeiro e atuarial (BRASIL, 2012).

1.1 JUSTIFICATIVA

Em decorrência dos recentes avanços do Estado no que concerne ao aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão, instalou-se no serviço público um novo paradigma de qualidade que, ancorado em princípios voltados à satisfação dos usuários, à otimização dos gastos e ao controle e participação social, centraliza o cidadão relativamente às ações governamentais (FERRER, 2012).

Os desejos e exigências dos clientes são grandezas fluídas e em contínua transformação, por essa razão se faz necessária a constante avaliação da qualidade dos serviços prestados, tanto no setor privado como também no estatal. O cerne dessa avaliação representa a investigação do que realmente é necessário para proporcionar serviços de qualidade, cuja medição se verifica através de um conjunto de dimensões propostas por Zeithaml e Bitner (2003) e que compreendem: confiabilidade, segurança, aspectos tangíveis, receptividade, competência, cortesia, credibilidade, acesso, comunicação e entendimento (STEFANO, 2007).

Como reflexo da “nova” gestão pública, percebe-se uma grande efervescência no campo científico direcionada a análises da dimensão gerencial da inovação, principalmente na óptica da qualidade dos serviços conforme a perspectiva dos clientes, bem como dos próprios gestores e servidores. Temas como cultura organizacional, melhoria de desempenho e aprendizagem afloram como fatores internos de apoio à inovação com o propósito de atender às necessidades dos usuários e aprimorar a qualidade dos serviços (KAKOURIS; MELIOU, 2011; QUEIROZ; CKAGNAZAROFF, 2010; PÄRNA; TUNZELMANN, 2007; NAVEH; EREZ, 2004; ROFFE, 1998).

As organizações do Setor Público não são imunes às revoluções em curso na área comercial nas últimas décadas. Consequentemente se exige que essas instituições estejam igualmente preparadas frente à revolução da prestação de serviços. Em conformidade com Wisniewski e Donnelly (1996) as organizações públicas têm a responsabilidade de atender satisfatoriamente as necessidades dos seus usuários, no caso, a sociedade e, nesse âmbito, a qualidade do serviço se apresenta como uma área estratégica para esse tipo de organização.

Compreende-se que em busca de alcançar melhorias na qualidade dos serviços, as organizações, além de observar as necessidades dos clientes, aproveitem-se da oportunidade de aprender com os mesmos acerca de suas expectativas e percepções sobre os serviços. Nesse sentido o SERVQUAL se apresenta aos gestores e demais tomadores de decisões como um útil instrumento na busca por indicadores efetivos de qualidade de serviço ao oferecer a

possibilidade de avaliação abrangente e integrada que inclui não somente os pontos de vista, ou percepções da prestação de serviços aos atuais usuários, mas também as expectativas, medidas através das cinco dimensões que configuram tal aparato técnico, além da percepção interna a fim de que se verifique se a qualidade planejada corresponde ao pretendido pela própria organização. Dessa forma se oferece ao gestor público um conjunto de informações potencialmente úteis e que o permitem agir conforme as prioridades, anseios e preferências dos usuários, ou seja, da sociedade (WISNIEWSKI E DONNELLY, 1996).

Conforme o exposto, o tema da pesquisa desenvolvida adquire pertinência ao considerar a relevância da qualidade no tocante aos órgãos públicos, mais precisamente no que se refere à necessidade de oferecer aos seus usuários um nível de excelência na prestação dos serviços. Mensuram-se, então, as dimensões que interferem na eficácia do ótimo cumprimento dos serviços com a pretensão de aperfeiçoar a qualidade das atividades das instituições.

Isto se agrava com a atual situação mundial de enfrentamento da COVID-19. Doença surgida no fim de 2019, e que provocou uma grave depressão sanitária e econômica. Este enfrentamento ocasionou a necessidade de uma maior intervenção estatal, não somente para garantir a vida das pessoas, mas a subsistência com relação aos problemas econômicos causados pela doença.

Desse modo, as ações do Estado necessitaram ser intensificadas, entre essas ações estava o auxílio emergencial, que consiste numa ajuda financeira para promover sustentação econômica de trabalhadores que não podiam exercer suas atividades durante o enfrentamento da doença. Esta ação foi de essencial para dar seguridade a subsistência das pessoas. Outras também foram implementadas, como a maior intensificação do uso de ferramentas digitais para auxiliar as pessoas com suas questões durante a pandemia, já o isolamento social foi uma das respostas para evitar contágio em massa.

Entre essas ferramentas, tem-se o “Meu INSS”, plataforma digital usada pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), para auxiliar usuários com seus problemas junto ao órgão, mas por vias digitais, para evitar não somente filas e aglomerações, mas garantir maior comodidade as pessoas.

Nesse sentido, do ponto de vista institucional, a importância da pesquisa se apresenta ao disponibilizar a organização uma ferramenta confiável na avaliação da qualidade dos serviços conforme a óptica dos seus próprios usuários. Assim se oferecem um conjunto de informações potencialmente úteis ao desenvolvimento de ações que visem à elevação no grau de eficiência dos serviços prestados aos cidadãos, além do estabelecimento de padrões de qualidade suficientemente rigorosos capazes de abarcar os anseios dos diferentes perfis de

usuários, bem como os fatores determinantes à avaliação qualitativa. Desse modo, almeja-se, por meio das considerações desenvolvidas, que a produtividade organizacional seja positivamente influenciada.

Por outro lado, em relação à esfera acadêmica, embora os estudos acerca da qualidade dos serviços, no tocante ao setor privado como também relativamente à máquina pública, mostrem-se em expansão, sobretudo em decorrência dos pesquisadores que desenvolvem estudos no campo das ciências do trabalho, no Brasil, verifica-se que a produção acerca da referida temática ainda se mostra incipiente. Conseqüentemente, o presente estudo exprime relevância ao estimular as discussões e produções acadêmicas no que se refere ao tema desenvolvido.

À luz das considerações expostas, o presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), almeja respostas ao questionamento: **Qual é a percepção dos usuários acerca da qualidade do serviço prestado pelo aplicativo “Meu INSS”?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral desse trabalho é:

Avaliar a percepção dos usuários acerca da qualidade do serviço do Aplicativo Meu INSS da Agência da Previdência Social.

1.2.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos desse trabalho são:

- Identificar os atributos relevantes para avaliação dos processos e serviços oferecidos pela Agência de Previdência Social;
- Mensurar a qualidade do Serviço do aplicativo utilizando a escala SERVQUAL;
- Identificar e analisar pontos fortes e fracos;
- Propor melhorias.

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente estudo se compõe por 4 capítulos. No primeiro, tecem-se considerações acerca da relevância da qualidade dos serviços no tocante à evolução da administração pública em face ao atual contexto histórico vivenciado. Sustenta-se a pertinência do tema abordado, bem como a instituição centrada na pesquisa. Além de apresentar o questionamento norteador do estudo e seus objetivos geral e específicos.

O segundo capítulo, por sua vez, apresenta o Instituto Nacional de Segurança Social (INSS) do Município de Caruaru – PE através de um breve histórico sobre a previdência social, além de aspectos voltados aos serviços oferecidos, missão, visão, valores e objetivos intrínsecos à instituição.

A seguir, no capítulo terceiro, abarca-se o referencial teórico no qual o estudo se enraíza com foco aos elementos intimamente relacionados à grandeza Qualidade. Na seção quatro, apresenta-se a metodologia aplicada. Nela, elencam-se os métodos que permitirão o desenvolvimento do estudo, bem como a resolução do questionamento proposto. No capítulo quinto, procede-se à exposição dos resultados obtidos no estudo, como também a análise dos mesmos.

Por fim, no capítulo seis, delineiam-se as conclusões obtidas como fruto do estudo desenvolvido e, principalmente, a proposição de soluções e alternativas que impulsionem a resolução da problemática proposta. Em seguida, elencam-se as referências e os apêndices referentes ao estudo.

O próximo capítulo apresenta o INSS.

2 INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS)

Mecanismos relacionados a previdência no Brasil existiam desde a época do Império, sendo oficializados a partir de 1923, com a aprovação da Lei Eloy Chaves. Após essa aprovação algumas instituições surgiram e ganharam representatividade, como Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAPs) e Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAPs). A priori, tais institutos eram separados por classes de trabalhadores, o que gerou uma necessidade de unificação, tendo em vista que as classes com maiores rendas possuíam mais poder. Posteriormente outras leis foram aprovadas e outras classes ganharam representatividade no setor previdenciário (INSS, 2020).

A Lei nº 3.807, de 26 de agosto de 1960, criou a Lei Orgânica de Previdência Social – LOPS, que unificou a legislação referente aos Institutos de Aposentadorias e Pensões. Posteriormente, o Decreto-Lei nº 72, de 21 de novembro de 1966, uniu os seis Institutos de Aposentadorias e Pensões existentes na época (IAPM, IAPC, IAPB, IAPI, IAPETEL, IAPTEC), criando o Instituto Nacional de Previdência Social – INPS. O INPS unificou as ações da previdência para os trabalhadores do setor privado, exceto os trabalhadores rurais e os domésticos. No decorrer da década de 1970, a cobertura previdenciária expandiu-se com a concentração de recursos no governo federal, especialmente devido às seguintes medidas: em 1972, a inclusão dos empregados domésticos; em 1973, a regulamentação da inscrição de autônomos em caráter compulsório; em 1974, a instituição do amparo previdenciário aos maiores de 70 anos de idade e aos inválidos não-segurados (idade alterada posteriormente); em 1976, extensão dos benefícios de previdência e assistência social aos empregadores rurais e seus dependentes.

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) surgiu em 1990, a partir da unificação do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social (IAPAS) com o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), sendo oficialmente vinculado ao atual Ministério da Previdência Social (MPS), no tempo intitulado por Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS). O INSS é uma organização pública responsável pela operacionalização dos serviços previdenciários para a população brasileira, a partir do reconhecimento dos direitos do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) (INSS, 2020).

A Previdência Social dentro do território nacional teve seu nascedouro a partir das bases do Estado Social advindo das escolas alemãs. Este sistema se orienta a partir do modelo bismarckiano que pode ser definido pelo que disserta Boschetti (2009 p. 2):

O chamado modelo bismarckiano é considerado como um sistema de seguros sociais, porque suas características assemelham-se às de seguros privados: no que se refere aos direitos, os benefícios cobrem principalmente (e às vezes exclusivamente) os trabalhadores, o acesso é condicionado a uma contribuição direta anterior e o montante das prestações é proporcional à contribuição efetuada; quanto ao financiamento, os recursos são provenientes, fundamentalmente, da contribuição direta de empregados e empregadores, baseada na folha de salários; em relação à gestão, teoricamente (e originalmente), cada benefício é organizado em Caixas, que

são geridas pelo Estado, com participação dos contribuintes, ou seja, empregadores e empregados

Assim, este modelo promover o serviço de seguridade a partir de uma contrapartida previamente estabelecida de ao trabalhador. Ou seja, o trabalhador financia sua seguridade social o Estado se organiza em atender as necessidades dessa seguridade sempre que solicitado pelo trabalhador em questão.

É necessário perceber que as seguridades sociais como a compreenderam em nossa atualidade, organizou-se a partir de um contexto de intensas modificações sociais e modernização da forma e trato desta mesma sociedade. Todas as demandas inicializadas a partir dos conflitos bélicos mundiais, as necessidades impostas por grupos sociais específicos, o enfraquecimento de sistemas assistenciais da época (igreja), e a não garantia da capacidade mercantil em promover o bem-estar social, formulou as bases para a construção de meios alternativos para esta seguridade (GENTIL, 2017).

Outro ponto passivo de entendimento liga-se a percepção de que os mecanismos previdenciários e sociais são de uma época de uma grande movimentação industrial e urbana. Estas novas demandas desencadearam uma maior necessidade, vindas da sociedade, por proteção e bem-estar social. Assim, o Estado foi pressionado em garantir as necessidades dos indivíduos.

Era o momento da ampliação da proteção pública, e isto iniciado ainda nos primeiros 30 anos do século passado. Surgiam novas questões a serem resolvidas ou garantidas pelo poder estatal a medida que o trabalhador aumentava sua qualidade de vida. O Estado passava a aumentar seus investimentos nas áreas sociais, divergindo dos métodos liberais severos que imperavam a época (COSTA, 2016).

Segundo Santos (2009) e Costa (2016), a evolução do sistema previdenciário brasileiro pode ser dividida em cinco períodos que são baseados na situação política, financeira e administrativa do país:

1. Primeiro período (1923 – 1930) – aqui marca-se o início da aplicação do modelo previdenciário no Brasil. Com a promulgação da Lei Eloy Chaves, além da criação das Caixas de Aposentadoria e Pensões (CAPs);
2. Segundo período (1931 a 1945) – realização de ações de contenção e restrições de orçamento e a unificação dos CPs em Instituições de Aposentadorias e Pensões (IAPs);
3. Terceiro período (1946 a 1963) – em um período de turbulenta organização política, houve debate de como a previdência social deveria ser observada.

Até onde iria o papel do Estado como promotor do bem-estar social e como o Estado poderia financiar tal bem-estar;

4. Quarto período (1964 a 1987) – o uso das políticas sociais para legitimação de poder, foi o cerne do trabalho ditadura militar, governo vigente desse período. Houve um aumento na cobertura social, mas como não havia capacidade de atendimento houve, também, aumento da desigualdade;
5. Quinto período (1988 a 2013) – fase de reconstrução social e econômica. Neste período houve a promulgação da Constituição Federal de 1988, e uma reestruturação administrativa forte, com várias alterações nos processos de financiamento e organização a fim de equilibrar as contas públicas.

Posterior a estas fases relatadas pelos autores supracitados, o sistema de seguridade social ainda sofreu uma nova reforma em 2017 que culminou em uma series de modificações no modo de financiamento e organização entre o Estado, empregadores e trabalhadores.

O próximo capítulo apresenta o referencial teórico.

3 REFERENCIAL TEORICO

Neste capítulo serão apresentadas as contribuições científicas sobre os diversos temas aqui expostos. Nesta apresentação serão dissertadas as seguintes questões: 1 – a compreensão sobre o sistema do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), além de sua historicidade e importância nacional; 2 – o estabelecimento sobre o entendimento qualidade, serviços e suas ferramentas; 3 – outro ponto de compreensão é sobre o uso da escala Likert e seus passos de utilização; 4 – e, por fim, uma apresentação sobre a APS – Caruaru, com o entendimento do perfil social da cidade.

3.1 QUALIDADE EM SERVIÇOS

A qualidade é um fator de extrema importância quando se pensa em otimização. De acordo com Longo (1996), a qualidade como um processo começou a ser estudada com afinco a partir da década de 20, posteriormente Shewhart desenvolveu dois processos que poderiam ser utilizados em produtos ou serviços, o Controle Estatístico de Processo (CEP), utilizado para mensurar a variação da qualidade e o Ciclo PDCA (*Plan, Do, Check e Action*) ou Ciclo Deming da Qualidade, sendo uma ferramenta para a gestão de qualidade.

A qualidade foi caracterizada a partir de três grandes eras, sendo estas: era da inspeção, controle estatístico da qualidade e era da garantia da qualidade. A primeira pode ser definida como a observação dos defeitos de fabricação, sem ter uma metodologia mais formal, mas apenas para garantir que o cliente não adquira um produto defeituoso. A segunda era foi uma evolução da inspeção para o um modo estatístico, tendo em vista que a produção industrial inviabilizou a verificação de peças realizadas uma a uma, como anteriormente; nessa era foi desenvolvida uma metodologia, com cálculos e indicadores. A terceira era foi caracterizada por uma expansão do conceito de qualidade, sendo agora não apenas um processo produtivo, mas gerencial, essa época trouxe também mais indicadores e autores (SILVA, 2006).

Tal desenvolvimento foi um reflexo da necessidade do mercado, onde os produtos disponíveis nem sempre condiziam com a demanda do consumidor. Nas décadas seguintes outras ferramentas para gerenciar a qualidade ganharam espaço, inclusive como modo de reestruturar a economia, como foi o caso do Japão na década de 70, onde aconteceu uma revolução gerencial para o país se reerguer do pós-guerra. Já na década de 80 o planejamento estratégico ganhou espaço junto ao controle de qualidade, consolidando uma gestão estratégica e modificando a forma de gerenciamento habitual (LONGO, 1996).

A necessidade do desenvolvimento desse processo ainda pode ser observada pelo conjunto de pontos destacadas pela autora:

A competitividade e o desempenho das organizações são afetados negativamente em termos de qualidade e produtividade por uma série de motivos. Dentre eles destacam-se: a) deficiências na capacitação dos recursos humanos; b) modelos gerenciais ultrapassados, que não geram motivação; c) tomada de decisões que não são sustentadas adequadamente por fatos e dados; e d) posturas e atitudes que não induzem à melhoria contínua. (LONGO, 1996, p. 9).

O processo de qualidade é algo dinâmico que se modifica para atender as necessidades mercadológicas em determinado espaço-tempo. Nesse contexto é possível destacar que se encontram diferentes ferramentas para esse gerenciamento e controle, disponibilizando um leque de possibilidades para os negócios. Ainda sendo necessário fazer distinção entre dois conceitos nesse meio, de modo simplório, o de qualidade e o de qualidade total, de acordo com Silva (2006), a qualidade está relacionada com atender à necessidade do cliente, entregando um produto eficiente e eficaz, enquanto que a qualidade total se relaciona com o processo de forma ampla, gerando otimização em todas as etapas envolvidas; a fabricação, distribuição, compras e vendas, gerenciamento, serviço, informação, etc.

Para Longo (1996), a qualidade é um termo que possui diferentes conotações para sociedades específicas, enquanto que a qualidade total pode ser entendida como um processo que engloba seis dimensões essenciais para ser considerada como total. “Essas seis dimensões são: qualidade intrínseca; custo, atendimento, moral, segurança e ética” (Longo, 1996, p. 9). Enquanto que a Gestão de Qualidade total (GQT) se refere ao ambiente geracional e se baseia nos seguintes pontos: “foco no cliente; trabalho em equipe permeando toda a organização; decisões baseadas em fatos e dados; e a busca constante da solução de problemas e da diminuição de erros” (LONGO, 1996, p. 10).

Já se compreende, então, que existem diversos modos de definir e garantir o entendimento sobre qualidade. “é essencial um melhor entendimento do termo para que a qualidade possa assumir um papel estratégico” (GARVIN, 1992, p. 47). Para Juran (1992), o entendimento de serviço, por exemplo, está arraigado a concepção de “adequar-se ao uso”. Ou seja, faz-se o serviço atender com satisfação as necessidades requisitadas pelo cliente na hora de se prestar o serviço em questão. Isto pode ser exemplificado em informações claras, pontualidade, ou mesmo a forma de atendimento e educação.

Porém, Deming (1990), sustenta que quem decide e define a qualidade e o seu nível é o próprio cliente (usuário) do serviço. O entendimento do autor sobre essa concepção está ligado a ideia de que o cliente vai perceber, de forma particular, a recepção do serviço. O fator que

vão auxiliar a percepção de tal serviço, não está ligado somente a empenho da empresa em oferecer o serviço, mas também em como o cliente se encontra no momento de recebê-lo.

Já para os autores Giansesi e Corrêa (1996), o entendimento de qualidade dentro da percepção de serviços, é compreendido a partir do grau em que a expectativa do cliente é atendida ou excedida e a percepção do serviço prestado. Assim, os autores compreendem que existe um direcionamento entre o que o cliente espera receber (e aqui se encontra o seu estado para receber o serviço) com o que o cliente realmente recebe (aqui é de responsabilidade da empresa em direcionar o serviço).

Do ponto de vista de Las Casas (1994), a qualidade de um serviço deve ser definida a partir do cliente. Ou seja, é o cliente que irá ficar satisfeito ou não, é o cliente que irá compreender se sua expectativa irá ser atendida ou não. Assim, qualidade é uma variável pessoal e irá depender desse fator para demonstrar a capacidade da empresa em atender ou não as necessidades do cliente.

Outro ponto relatado por Garvin (1992), é que não se pode dar aval apenas para uma única definição sobre qualidade, isto pode causar problemas no processo de promoção das melhorias. Além disso, Garvin complementa o entendimento da Qualidade em cinco abordagens:

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 (PALADINI, 2000, p. 9)

Esta definição torna o entendimento sobre a concepção de qualidade complexo, mas auxilia a compor um entendimento de que a qualidade irá depender de como o cliente irá esperar o atendimento. Assim, a qualidade mudará de tempos em tempos. Outra questão, é que as abordagens dão sustento a quase todos os tipos de qualidade e definições sobre o tema (PALADINI, 2000)

Ademais, é necessário compreender que existem ferramentas gerenciais que podem ser utilizadas para compor a avaliação da qualidade de um serviço. Entre essas ferramentas existem o procedimento de avaliação baseado na escala Likert e o modelo SERQUAL.

3.2 MODELO SERVQUAL

A criação do modelo de escala SERVQUAL se deu a partir da necessidade de medir a qualidade do serviço prestado para determinado cliente a partir das expectativas geradas pelo cliente diante da iminência do atendimento em contrapartida com a percepção do cliente logo após o recebimento do serviço em si. Ou seja, sustenta-se em dimensionar em uma determinação Percepção vs. Expectativa qual a qualidade do serviço prestado por uma determinada instituição (CAMPOS; MIGUEL; CARVALHO, 2018).

A qualidade no atendimento envolve a interação do vendedor com o cliente desde sua abordagem, onde se ouve as suas necessidades mais cotidianas, até possibilidade de oferecer soluções para possíveis problemas relacionados ao serviço ofertado. Esse envolvimento direto do cliente com as pessoas responsáveis por ofertar o atendimento, estabelece o dinamismo entre elas (PEREIRA et al. 2019, p. 7)

Quando se entende qualidade do serviço pela percepção do cliente, fala-se sobre o entendimento que o cliente tem depois que recebe o serviço com relação a qualidade do mesmo serviço. Isto será avaliado, portanto, a partir de determinados critérios predefinidos que são expostos pelo próprio cliente antes e depois do serviço ocorrido (MORAES et al. 2017).

Para Moraes et al. (2017), afirma que esses critérios, quando observados e bem gerenciados, proporcionam para a empresa vantagens competitivas dentro do mercado em que se encontra, já que estes critérios darão poder ao empreendimento de valorar o compromisso de oferecer um alto nível de qualidade sobre o serviço prestado ao cliente.

Ainda segundo o mesmo autor supracitado, existem diversos critérios que podem ser usados pela organização para avaliar a qualidade esperada e percebida do cliente. Estes critérios podem ser usados separadamente ou em total conjunto pela e são: presteza, segurança, tangibilidade, empatia e confiabilidade.

Cada critério ou dimensão avalia uma percepção esperada e recebida do cliente, em um período antes e após o serviço concluído (MIGUEL, 2017).

1. Tangibilidade – questiona-se a capacidade física da empresa, do pessoal, do material oferecido, da comunicação recebida e dos equipamentos que estão expostos dentro do estabelecimento (PEREIRA et al. 2019). Isto é uma dimensão necessária, pois, itens tangíveis passam um aval de capacidade de atendimento do serviço para o cliente e isto pode ser ponto chave para melhoria de percepção ou não do serviço prestado.
2. Confiabilidade – são questionados se a empresa é ou não capaz de fornecer um serviço adequado para o cliente, se o serviço é oferecido em tempo

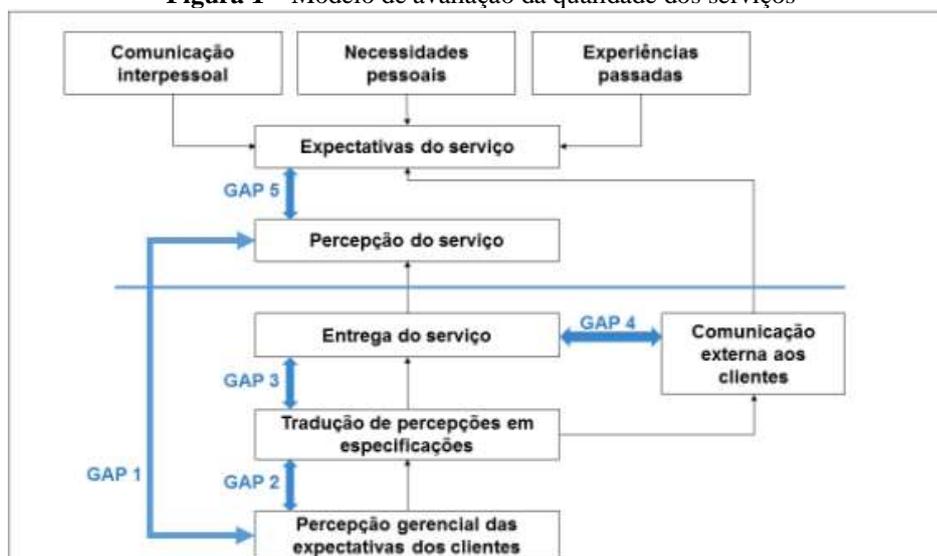
adequado, além se haverá certeza na capacidade do desempenho do serviço em questão. “Nada pode ser mais frustrante para os clientes do que os prestadores de serviço não-confiáveis” (BATESON; HOFFMAN 2001, p. 372);

3. Receptividade – nesta dimensão a empresa é questionada se tem capacidade suficiente de atender em pronta necessidade, se a organização é capaz de prestar o serviço em horários oportunos, além do preparo do corpo funcional em responder as diversas demandas apresentadas por diversos clientes (MIGUEL, 2017);
4. Empatia – embora seja uma dimensão difusa na capacidade de medição, é possível questionar a empresa se o cliente tem uma vivência efetiva dentro do estabelecimento, se há bons sentimentos por parte do cliente a partir do serviço que lhe foi oferecido e se o cliente recebeu atenção, cuidado e um serviço personalizado. E o “nunca perde de vista o cliente” dentro ou fora do empreendimento (PEREIRA et al. 2019);
5. Segurança – aqui a organização é questionada sobre a capacidade de informação dos seus colaboradores, se há competência em atendimento, confiança dos colaboradores no processo de atendimento, além da necessária educação. Tudo isto pode ser percebido em como os funcionários atendem os clientes e dão certeza ao cliente de que ele está recebendo um serviço de alto padrão e com a segurança necessária, em todos os aspectos.

Percebe-se que todos estes critérios têm uma alta carga de subjetividade, já que estes fatores irão ser avaliados a partir da percepção de cada cliente no momento antes e depois do atendimento. Isto deixa claro que medir a qualidade de serviços é uma questão importante e que necessita de cuidado já que há vários determinantes que podem ser usados e aparecem durante o processo de atendimento e que cada atendimento será único, pois cada cliente irá receber e vivenciar unicidade em relação a sua experiência pessoal (PEREIRA et al. 2019).

3.2.1 Modelo SERVQUAL e os Cinco GAPs

Foi a partir dos estudos reportados por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), que se estabeleceu as bases dos modelos teóricos que utiliza lacunas (GAPs) identificadas dentro do processo de atendimento do serviço e que são capazes de comparar as expectativas geradas pelos clientes com a percepção do real serviço recebido pelo cliente em questão (Figura 1).

Figura 1 – Modelo de avaliação da qualidade dos serviços

Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985)

O modelo foi construído com a expectativa de fornecer aos gestores métodos que auxiliem no processo de avaliação para identificação dos problemas relacionados a qualidade do serviço prestado. Desta forma, como observado na figura 1, são apresentadas as lacunas que devem ser avaliadas e gerenciadas para melhorar a percepção do cliente com relação ao serviço oferecido e realizado pela organização.

O quadro 1 apresenta o que os autores consideram representar estas cinco lacunas e como, a partir da observação delas, a empresa pode visualizar os problemas e demandar métodos para solucioná-los.

Quadro 1 – GAPs e as Problemáticas do Serviço

GAP	Descrição
Expectativa gerada pelo cliente vs. Percepção gerada pela empresa (GAP 1)	A organização não percebe corretamente o que os consumidores desejam.
Percepção da empresa vs. Especificações da Qualidade de Serviços (GAP 2)	A empresa tem ciência sobre os desejos advindos dos clientes, mas não põe em prática o padrão desejado e especificado.
Especificações da Qualidade do Serviço vs. Execução do Serviço (GAP 3)	O empresa não consegue atingir o padrão necessário para ter qualidade aceitável.
Execução do Serviço vs. Comunicação Externa (GAP 4)	Não existe comunicação, ou a comunicação é precária, entre clientes e a empresa.
Serviço percebido vs. Serviço esperado (GAP 5)	Avaliação final do consumidor com relação ao serviço oferecido e realizado pela empresa em questão

Fonte: Adaptado de Parasuraman; Zeithaml; Berry (p. 44, 1985).

Assim, os autores construíram um pequeno modelo matemático que pudesse ser usado para medição da qualidade percebida pelo cliente em comparação com a qualidade do serviço recebido por este mesmo cliente.

$$GAP\ 5 = GAP\ 1 + GAP\ 2 + GAP\ 3 + GAP\ 4 \quad (1)$$

Assim, a partir dos estudos desenvolvidos por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), é possível configurar uma percepção total do cliente. Por este modo, a escala SERVQUAL se torna uma ferramenta capaz de medir a qualidade de um serviço, e isto a partir de uma pontuação alcançada a partir de um questionário aplicado aos clientes.

O questionário avaliativo, que irá auxiliar na definição dos GAPs, é composto por 44 questões, dos quais 22 irão avaliar a expectativa do cliente diante da iminência ou possibilidade do atendimento, mais outras 22 questões que irão medir a percepção do serviço prestado ao cliente logo após o cliente receptionar o serviço em si (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010).

O questionário, portanto, é dividido em duas etapas. Cada etapa com a configuração de 22 questões e que são separadas a partir da seguinte disposição (Quadro 2):

Quadro 2 – Composição do questionário SERVQUAL

Questões	Descrição
1 a 4	Estabelecem a avaliação da percepção e da expectativa acerca da tangibilidade do serviço em questão
5 a 9	Estabelecem a avaliação da percepção e da expectativa acerca da confiabilidade do serviço em questão
10 a 13	Fornecem o entendimento acerca da presteza do serviço em questão
14 a 17	Avaliam a percepção e a expectativa da segurança do serviço prestado
18 a 22	Fornecem o entendimento com relação a empatia

Fonte: adaptado de Parasuraman; Zeithaml; Berry (1985).

Após a aplicação do questionário o resultado é configurado em uma dinâmica de parâmetro que irá gerar uma média geral que será a base de avaliação de cada dimensão que foi exposta aos clientes entrevistados e dará um resultado que pode ser usado como base para o entendimento da qualidade do serviço (SHARMA; DAS, 2017)

$$\text{Parâmetro (D)} = \text{Percepção} - \text{Expectativa} \quad (2)$$

Este parâmetro (D) demandar algumas interpretações. Quando o resultado obtido por negativo, sugere que a qualidade está abaixo da expectativa gerada pelo cliente, ou seja, o cliente esperava mais do serviço do que realmente recebeu; quando o resultado de D for positivo, significa que o cliente teve suas expectativas ultrapassadas, ou seja, o serviço foi de excelência; já para um resultado de D igual a zero, o cliente teve uma experiência que não causou desagrado, mas também não superou suas expectativas (SHARMA; DAS, 2017).

O próximo capítulo apresenta os procedimentos metodológicos utilizados.

4 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

Neste capítulo são apresentados os passos utilizados para a aquisição e organização do trabalho em questão.

4.1 CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA

Toda pesquisa pode ser classificada conforme seus objetivos (exploratório, descritiva e explicativa), quanto a sua natureza (qualitativa, quantitativa e qualitativo-quantitativa), quanto ao objeto de estudo (Estudo de caso, casos múltiplos, estudos censitários), quanto à técnica de coleta de dados (Entrevista, Questionário, observação, bibliografia) e quanto à técnica de análise de dados (métodos estatísticos, análise do conteúdo, entre outros inúmeros procedimentos ditados pela academia).

A natureza da referente pesquisa foi estabelecida como *aplicada* (GIL, 2008), já que o objetivo principal do trabalho de conclusão de curso é estabelecer a qualidade do serviço prestado por um aplicativo previdenciário na cidade Caruaru-PE, com o uso da escala de SERVQUAL, com o intuito de entender a qualidade do serviço em questão e estabelecer possíveis propostas de melhoria a partir da ferramenta de planejamento 5W1H.

Já com relação com os objetivos, a pesquisa foi classificada como *descritiva*, visto que o objetivo da pesquisa é, a partir do emprego de técnicas padronizadas para coleta de dados, estabelecer o entendimento sobre as questões relacionadas a qualidade esperada de atendimento da agência. Para a abordagem, tem-se uma pesquisa *quantitativa*, já que se espera avaliar os resultados obtidos a partir da verificação e análise de variáveis quantificáveis (GIL, 2008).

O método de coleta de dado foi por *questionário*, com base da escala de análise de qualidade SERVQUAL. O método de coleta foi escolhido devido a sua capacidade facilitada de aplicação, coleta e mineração dos dados.

4.2 TÉCNICA DE AMOSTRAGEM

Como não havia informações suficientes para se apropriar de um número amostral assertivo, dado o desconhecimento populacional sobre os usuários da agência previdenciária, somado a um nicho de pesquisa muito disperso, e de difícil estratificação, foi utilizado a amostragem por conveniência.

A **amostragem por conveniência** se apresenta como uma técnica não probabilística e não aleatória. Este tipo de amostragem é utilizado diante da facilitação do acesso aos dados, ou seja, os indivíduos da pesquisa foram selecionados à medida que se prontificavam em participar dela. Para Freitag (2018) a amostragem por conveniência é utilizada especialmente quando se tem pesquisas exploratórias, já que é possível aceitar imprecisões e as informações precisam ser adquiridas de forma rápida e barata.

4.3 COLETA DE DADOS

O processo de coleta de dados se deu a partir de duas vertentes de trabalho aplicadas a amostragem por conveniência. Primeiramente se buscou estabelecer um perfil dos entrevistados como a idade, o estado civil, escolaridade, renda e se é usuário frequente do aplicativo do INSS. Já para o segundo momento de aplicação de coleta, foram disponibilizados para os usuários 24 perguntas de expectativas (quadro 4) e percepções (quadro 5) acerca da qualidade de serviços prestados pelo aplicativo do INSS.

Quadro 4 – Questionário das expectativas geradas pelos usuários

COD	QUESTIONÁRIO DAS EXPECTATIVAS
E1	O aplicativo deve utilizar áudio e vídeo para facilitar seu uso
E2	O layout do aplicativo (tamanho de fontes e ícones) deve ser adequado para o usuário
E3	O aplicativo deve oferecer informações precisas, úteis e de qualidade.
E4	O aplicativo deve funcionar de maneira simples e intuitiva
E5	O aplicativo deve ser seguro
E6	Os prazos prometidos pelo aplicativo ao usuário devem ser cumpridos.
E7	O tempo de espera para atendimento deve ser conveniente.
E8	Os processos oferecidos pelo aplicativo (serviços) devem ser rápidos e descomplicados.
E9	O aplicativo deve consumir pouco espaço do celular do usuário
E10	O aplicativo deve oferecer um canal de reclamações.
E11	O aplicativo deve facilitar o atendimento das demandas dos usuários
E12	O aplicativo deve funcionar de forma rápida (eficiente, sem travar)

Fonte: autor (2021)

Todas as questões do quadro de expectativas foram baseadas para serem aplicadas dentro do padrão da Escala Likert de 01 (concordo completamente) até 07 (discordo completamente) e que foi utilizada para medir a qualidade de serviço pelo método SERVQUAL. O que se esperou com a aplicação é verificar a capacidade de expectativa do atendimento antes do uso do aplicativo INSS.

Em sequência, também foi aplicado o questionário para avaliar a percepção do usuário após o uso do aplicativo com as perguntas avaliadas no quadro 5:

Quadro 5 – Questionário da percepção gerada pelos usuários

CO D	QUESTIONÁRIO DAS PERCEPÇÕES
P1	O aplicativo utiliza áudio e vídeo para facilitar seu uso
P2	O layout do aplicativo (tamanho de fontes e ícones) é adequado para o usuário
P3	O aplicativo oferece informações precisas, úteis e de qualidade.
P4	O aplicativo funciona de maneira simples e intuitiva
P5	O aplicativo é ser seguro
P6	Os prazos prometidos pelo aplicativo ao usuário são cumpridos.
P7	O tempo de espera para atendimento é conveniente.
P8	Os processos oferecidos pelo aplicativo (serviços) são ser rápidos e descomplicados.
P9	O aplicativo consome pouco espaço do celular do usuário
P10	O aplicativo oferece um canal de reclamações.
P11	O aplicativo facilita o atendimento das demandas dos usuários
P12	O aplicativo funciona de forma rápida (eficiente, sem travar)

Fonte: autor (2021)

Dado as liberdades no processo amostral, já que se funda na prospecção por conveniência, os questionários foram aplicados através de plataformas digitais, mais especificamente o *Google Forms*, usado como ferramenta de entrevista social e que pode ser utilizado para medir e avaliar a opinião do entrevistado. O contato com os entrevistados também se deu através de mídias sociais (*WhatsApp, Instagram*, entre outros) que facilitaram o contato com o entrevistado sem incorrer no desrespeito as medidas sanitárias causadas pelo combate a COVID-19.

Além disso, o tempo de permanência dos questionários nestas plataformas foi de 25 dias, e o tempo médio para responder os questionários foi de 20 minutos. O próximo capítulo apresenta a análise de dados.

O capítulo subsequente apresenta os resultados e as discussões.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo são apresentados os resultados obtidos a partir da aplicação do questionário para medir a qualidade de serviço de um aplicativo do INSS.

5.1 TRATAMENTO DOS DADOS

O tratamento dos dados ocorreu pelo método estatístico descritivo e foi realizado em planilhas eletrônicas do *Software* Excel 2017. Este processo se deu pelo cálculo das medidas de cada item avaliado, tanto para as Expectativas quanto para a Percepção. Cada entrevistado, portanto, teve sua resposta computada e o resultado da diferença entre a expectativa e a realidade organizadas para que se pudesse retirar a média geral entre cada questão colocada diante dos usuários.

Tabela 1 – Diferença utilizada entre Expectativa e Percepção

O aplicativo deve utilizar áudio e vídeo para facilitar seu uso	O aplicativo utiliza áudio e vídeo para facilitar seu uso	P - E
5	1	-04
7	7	00
3	1	-02
1	2	01
7	7	00
7	7	00
5	4	-01
4	1	-03
7	2	-05
7	1	-06
5	6	01
4	7	03
6	2	-04
5	3	-02
4	1	-03
7	4	-03
7	4	-03
6	3	-03
7	7	00
7	7	00
5	1	-04
7	2	-05
7	4	-03
7	5	-02
1	1	00
7	4	-03
6	5	-01
7	3	-04

6	7	01
7	4	-03
7	7	00
7	6	-01
5	4	-01
6	5	-01
7	6	-01
7	7	00
6	2	-04
6	6	00
7	7	00
7	7	00
7	2	-05
5	7	02
6	7	01
6	7	01
7	4	-03
6	2	-04
Total		-1,60

Fonte: autor (2021)

Como na tabela 1 o valor de interesse, utilizado para avaliação da qualidade do serviço, foram os totais da média geral observada para cada item aplicado. De modo claro, estas diferenças, chamadas de GAPs, foram expostas de modo a se ter um valor agregado para cada item avaliado entre os números máximos de entrevistados.

Posteriormente a esta compreensão também foi possível estabelecer um quadro de prioridades dos itens que demandavam maior diferença entre as expectativas geradas pelos clientes e a percepção gerada após o uso do aplicativo. Com este quadro de prioridades foi possível estabelecer um plano de melhorias a partir da ferramenta 5W1H.

5.2 NÚMERO E PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Para se obter um quadro sobre a qualidade do serviço prestado através do aplicativo do INSS, utilizou-se, como já mencionado, uma amostra por conveniência, assim, desse quadro amostral se obteve um número de 47 entrevistados durante 25 dias de permanência da pesquisa nas plataformas digitais.

Desses questionários foi possível obter um quadro do perfil dos respondentes. Entre os sexos, obteve-se o seguinte resultado:

Tabela 2 – Gênero dos respondentes

Gênero	Freq. Absoluta	Frequência relativa
Masculino	28	59,6%
Feminino	19	40,4%

Total	47	100,00%
--------------	-----------	----------------

Fonte: elaborado pelo autor (2021).

Assim, foi possível observar que a grande maioria dos entrevistados se identificava como homens, sendo 6 em cada 10 respondentes, enquadrando-se nessa categoria. Atenta-se, portanto, que o grupo que se utiliza dos recursos do aplicativo do INSS, em sua maioria são homens. Já com relação à idade, foram observados os seguintes resultados:

Tabela 3 – Idade dos respondentes

Idade	Freq. Absoluta	Frequência relativa
21 a 30	41	87,2%
31 a 40	3	6,4%
41 a 50	2	4,3%
51 a 60	1	2,1%
61 a 70	-	Não significativo
Mais de 70 anos	-	Não significativo
TOTAL	47	100%

Fonte: elaborado pelo autor (2021)

Como se observa na tabela 3, o maior número de usuários do aplicativo estava entre a faixa etária menor do que 30 anos. Além disso, como ainda pôde-se notar o número de usuários do aplicativo por faixa etária foram diminuindo à medida que a idade foi avançando. Esta compreensão sugere que não existe adesão do aplicativo para pessoas idosas que necessitam dos serviços do INSS. Além disso, devido aos valores da faixa etária ser abaixo de 0%, tornou-se não significativo inserir tal informação aos dados avaliados.

Ainda dentro da construção do perfil dos respondentes, a tabela 4 mostra a configuração do estado civil dos 47 participantes da pesquisa. Para levantar um quadro de conhecimento para essa categoria, foram questionados se haviam solteiros, casados, divorciados ou viúvos, os resultados foram:

Tabela 4 – Estado civil dos respondentes

Estado civil	Freq. Absoluta	Frequência relativa
Solteiro	38	80,9%
Casado	7	14,9%
Divorciado	2	4,3%
Viúvo	-	Não significativo
TOTAL	47	100%

Fonte: elaborado pelo autor (2021)

Desta tabela foi possível observar que a grande maioria dos entrevistados se caracterizava solteiros (80,9%). Esta informação serve para descrever um perfil de usuários com interesses menos comuns ao recorrente (aposentadorias), mas relacionados a outros temas, como Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), ou outros benefícios.

Além dessas informações, também foi questionado aos entrevistados a renda e a escolaridade. Quanto à escolaridade a Tabela 5 indica:

Tabela 5 – Escolaridade dos respondentes

Escolaridade	Freq. Absoluta	Frequência relativa
Ensino Fundamental completo/incompleto	-	Não significativo
Ensino médio completo/incompleto	13	27,7%
Ensino superior completo/incompleto	32	68,1%
Pós Graduação completa/incompleta	2	4,3%
TOTAL	47	100%

Fonte: autor (2021)

Como visto, 68,1% dos respondentes tinham alta escolaridade com ensino superior completo ou incompleto. Já com relação à renda mensal, o questionário relatou a seguinte configuração (Tabela 6):

Tabela 6 – Renda mensal dos respondentes

Renda mensal	Freq. Absoluta	Frequência relativa
Até R\$ 1.500,00	35	74,5%
Entre R\$ 1.500,01 e R\$ 3.000,00	8	17%
Entre R\$ 3.000,01 e R\$ 5.000,01	3	6,4%
Acima de R\$ 5.000,01	1	2,1%
TOTAL	47	100%

Fonte: autor (2021)

A grande maioria dos usuários do aplicativo do INSS tem renda abaixo de R 1500,00 (74,5%), o que fornece o entendimento que boa parte dos clientes são dependentes de algum benefício do INSS. Já sobre quais assuntos demandam pelo aplicativo, tem-se (tabela 7):

Tabela 7 – Assuntos demandados no aplicativo do INSS

Assunto procurado no aplicativo	Freq. Absoluta	Frequência relativa
Aposentadoria	8	17%
Pensão	1	2,1%
Salário maternidade	-	Não significativo
Auxílio doença	11	23,4%
Outros benefícios	27	57,4%
TOTAL	47	100%

Fonte: autor (2021)

A grande maioria dos respondentes estava interessada em benefícios como FGTS, abonos ou outros benefícios direcionados aos trabalhadores assalariados (57,4%), seguidos pela procura de auxílio doença (23,4%) e aposentadorias (17%). Por fim, os 47 entrevistados, informaram que não estavam aposentados.

5.3 AVALIAÇÃO DO RESULTADO DO QUESTIONÁRIO SERVQUAL

Em sequência pode-se realizar a avaliação par a par das questões observadas no sistema de SERVQUAL. Para isto cada pergunta foi comparada em sua expectativa, a partir do que espera o cliente no momento anterior ao atendimento, e a percepção, que se sustenta na avaliação após a realização do uso do serviço. Desse modo, cada categoria de perguntas foi observada em seus pares.

Para cada afirmativa apresentada para o cliente avaliado, no momento antes e após o uso do aplicativo “Meu INSS”, o foi direcionado a apresentar o seu nível de concordância que foi em uma escala de 1 a 7, pelo qual se traduz em: 1 - Discordo Totalmente; 2 – Discordo; 3 - Discordo Parcialmente; 4 - em Concordo Nem E Nem Discordo; 5 - Concordo Parcialmente; 6 – Concordo; 7 - Concordo Totalmente. Assim, para a questão relacionada a utilização de áudio e vídeo pelo aplicativo, de modo que facilitasse o uso do serviço pelo cliente, a tabela 8 apresenta:

Tabela 8 – Avaliação sobre a facilitação do áudio e vídeo do aplicativo

Escala	O aplicativo deve utilizar áudio e vídeo para facilitar seu uso	O aplicativo utiliza áudio e vídeo para facilitar seu uso
1	4,3%	14,9%
2	-	14,9%
3	2,1%	6,4%
4	6,4%	17%
5	14,9%	6,4%
6	21,3%	8,5%
7	51,1%	31,9%
TOTAL	100%	100%

Fonte: autor (2021)

É possível observar para o item avaliado em questão, mais da metade dos entrevistados (51,1%) concordam totalmente com a compreensão de que o aplicado deve utilizar de recursos de áudio e vídeo para facilitação do uso pelo usuário. Porém, ao se avaliar os recursos de áudio e vídeo disponibilizado pelo o “Meu INSS” observou que apenas 31,9% concordaram totalmente com a afirmação de que o aplicativo usa dos recursos no momento do seu atendimento.

A partir disto, pode-se avaliar o serviço relacionado a este item, a tabela 9 fornece o resultado geral da observação da qualidade do serviço a partir do item em questão.

Tabela 9 – GAP para avaliação do uso de áudio e vídeo pelo aplicativo

Expectativa	Percepção	GAP
5,96	4,38	-1,57

Fonte: autor (2021)

Desse modo, o que pode ser observado é que, para o grupo avaliado em questão, não há atendimento das suas necessidades, pelo aplicativo, a partir da expectativa de obter recursos de áudio e vídeo para auxiliar no processo de acompanhamento do serviço prestado.

Para Moraes et al (2017), a utilização de recursos auxiliares, como o áudio e o vídeo, deve ser vista como essencial, não somente pela adequação às diferentes realidades sociais (como pessoas portadoras de deficiência), mas também para garantir que o usuário tenha o melhor atendimento possível, em facilidade e assertividade.

Em sequência foi avaliado o item relacionado ao *layout* do aplicativo, a forma como o “Meu INSS” se apresenta aos usuários. As afirmativas do SERVQUAL podem ser observadas na tabela 10, que apresenta:

Tabela 10 - Avaliação da Expectativa vs. Percepção sobre o layout do aplicativo

Escola	O layout do aplicativo (tamanho de fontes e ícones) deve ser adequado para o usuário	O layout do aplicativo (tamanho de fontes e ícones) é adequado para o usuário
1	4,3%	8,5%
2	-	-
3	2,1%	4,3%
4	4,3%	14,9%
5	6,4%	17%
6	19,1%	14,9%
7	63,8%	40,4%
TOTAL	100%	100%

Fonte: Autor (2021)

Observar-se que para 63,8% dos entrevistados a espera que o aplicativo ofereça uma apresentação adequada é concordância total. Isto demonstra o interesse dos usuários em ter um serviço harmônico, cômodo e assertivo. Já com relação ao serviço oferecido pelo aplicativo aqui avaliado, apenas 40,4% dos usuários sentiu que o “Meu INSS” ofereceu um *layout* adequado a suas expectativas.

Esta compreensão se refletiu na avaliação geral do serviço, dentro da observação do item em questão. Assim, a tabela 11 oferece o GAP deste item com o seguinte resultado:

Tabela 11 – GAP para avaliação do layout do aplicativo

Expectativa	Percepção	GAP
6,213	5,383	-0,830

Fonte: autor (2021)

O que se tem, na avaliação do GAP é que, embora a percepção e a expectativa geral do cliente, em sua média, chegou próximo da indiferença, ainda se percebe a insatisfação com o que se recebeu, visualmente, durante o serviço pelos usuários. Neste sentido, de acordo com o que sustenta Moraes et al (2017), aplicativos de serviços que não garantem uma boa apresentação aos seus usuários costumam levar reverses na avaliação da qualidade. Para o autor

uma boa apresentação, não é somente necessária, mas se apresenta como as bases da continuidade do uso o aplicativo.

Assim, quando o usuário não tem um aplicativo harmônico, coerente e assertivo, costuma abandonar o uso desse serviço. Isto se complica ao se entender que o “Meu INSS” é um serviço de seguridade pública e, na sua perspectiva de melhorar o atendimento, não pode deixar que o usuário receba um serviço de baixa qualidade, tanto pela compreensão de que os seus clientes estão em certo nível de vulnerabilidade social e necessitam de um atendimento adequado e humanizado, quanto pela percepção que a migração dos serviços para as bases digitais é inevitável e deve ser realizado de forma assertiva para garantir a qualidade para o bem estar social.

Em sequência, para o item 3, a afirmativa avaliada foi relacionada a assertividade das informações ofertadas pelo aplicativo. Nesta compreensão o usuário foi questionado se o “Meu INSS” oferece informações adequadas para as necessidades dos clientes. A tabela 12 traz os resultados da aplicação do questionário sobre este item.

Tabela 12 - Avaliação sobre as informações encontradas no aplicativo

Escala	O aplicativo deve oferecer informações precisas, úteis e de qualidade	O aplicativo oferece informações precisas, úteis e de qualidade
1	-	2,1%
2	-	4,3%
3	2,1%	10,6%
4	-	19,1%
5	2,1%	8,5%
6	12,8%	8,5%
7	83%	46,8%
TOTAL	100%	100%

Fonte: autor (2021)

Como se observar, a expectativa de 83% dos usuários é de que as informações encontradas no aplicativo sejam claras, úteis e com qualidade. Isto deixa claro que informação útil é uma das necessidades mais procuradas pelos clientes do “Meu INSS”. Como visto, na composição geral, boa parte dos assuntos procurados são direcionados aos benefícios sociais que a previdência oferece, desse modo, o interesse dos usuários em informação assertiva se estabelece na compreensão de que estas informações são de essencialidade para a manutenção dos seus interesses sociais.

Desse modo, ao se observar que 46,8% dos usuários concordaram completamente com a afirmativa de que o aplicativo ofereceu o cumprimento dessa expectativa, deixa a mercê a discrepância do que se esperava. Esta afirmação pode ser melhor observada com a apresentação do GAP do item avaliado. A tabela 13 apresenta este GAP.

Tabela 13 – GAP relacionado a avaliação das informações encontradas no aplicativo

Expectativa 6,745	Percepção 5,404	GAP -1,340
----------------------	--------------------	---------------

Fonte: Autor (2021)

Como se observa, não houve a satisfação da expectativa gerada pelos clientes com relação ao item avaliado, ou seja, para os usuários em questão, as informações oferecidas pelo aplicativo não são adequadas para sanar suas necessidades. Isto é um sinal de alerta claro para a avaliação do aplicativo, ter informações úteis é uma das prerrogativas básicas para o bom desempenho de qualquer serviço. Assim, para este item, faz-se necessário uma readequação do processo de distribuição de informação ao aplicativo. A criação de um canal de sugestão dentro do próprio aplicativo pode ser uma possibilidade viável de estabelecer conhecimento adequado para mitigar tal problema.

O item 4, em sequência, avaliou a intuitividade do aplicativo e sua simplicidade. A Tabela 14 oferece um quadro sobre o resultado da aplicação do questionário.

Tabela 14 - Avaliação da Expectativa vs. Percepção sobre intuitividade e simplicidade

Escala	O aplicativo deve funcionar de maneira simples e intuitiva	O aplicativo funciona de maneira simples e intuitiva
1	-	12,8%
2	-	10,6%
3	-	10,6%
4	2,1%	10,6%
5	4,3%	8,5%
6	12,8%	17%
7	80,9%	29,8%
TOTAL	100%	100%

Fonte: autor (2021)

De modo geral, 80,9% concorda completamente com a necessidade do aplicativo funcionar de forma simples e intuitiva. Já com relação ao serviço encontrado no “Meu INSS”, somente 29,8% dos usuários concordam completamente com a percepção de que o aplicativo alcançou tal afirmativa.

Isto se refletiu no GAP do item avaliado. A tabela 15 esclarece o resultado da qualidade percebida deste item.

Tabela 15 – GAP relacionado a avaliação da intuitividade e simplicidade do aplicativo

Expectativa 6,723	Percepção 4,617	GAP -2,106
----------------------	--------------------	---------------

Fonte: Autor (2021)

Com um GAP abaixo do esperado, entendeu-se claramente que o aplicativo não alcançou a intuitividade e a simplicidade esperada pelos usuários. Nesta compreensão, aplicativos intuitivos estão diretamente ligados a compreensão da capacidade do aplicativo em oferecer informações adequadas.

Em seguida, o item 5 compreendeu a avaliação esperada pelo cliente com relação a segurança de um serviço. A tabela 16 mostra o resultado geral da aplicação do questionário com relação a este item.

Tabela 16 - Avaliação da Expectativa vs. Percepção sobre a segurança do aplicativo

Escala	O aplicativo deve ser seguro	O aplicativo é seguro
1	-	4,3%
2	-	-
3	-	4,3%
4	2,1%	9,1%
5	2,1%	10,6%
6	4,3%	8,5%
7	91,5%	53,2%
TOTAL	100%	100%

Fonte: autor (2021)

Para 91,5% dos usuários é de concordância total de que o aplicativo deve oferecer aos seus clientes segurança durante o atendimento. Com relação ao aplicativo em questão, 53,2% compreenderam que o aplicativo ofereceu, em total concordância, segurança durante o serviço. Ao se observar, porém, a completude do serviço através da avaliação do GAP, tem-se o seguinte resultado estabelecido na tabela 17.

Tabela 17 – GAP relacionado a avaliação da segurança do aplicativo

Expectativa	Percepção	GAP
6,851	5,702	-1,149

Fonte: Autor (2021)

Como se percebe, na média geral dos respondentes, foi considerado insatisfatório a segurança do aplicativo. Outra problemática considerada com periculosidade para a qualidade do serviço do “Meu INSS”, tendo em vista que os usuários estão disponibilizando dados pessoais na plataforma. Esta insegurança parente, pode levar os usuários a cometer erros ou mesmo fornecer informações a terceiros na expectativa de garantir a segurança durante o atendimento.

Para item seguinte, que avalia os prazos comprometidos pelo aplicativo. Os usuários fornecerem o seu nível de concordância com a avaliação da afirmativa sobre a capacidade do aplicativo em cumprir com os prazos prometidos. A tabela 18 fornece o quadro geral das respostas.

Tabela 18 - Avaliação sobre aos prazos prometidos pelo aplicativo

Escala	Os prazos prometidos pelo aplicativo ao usuário devem ser cumpridos	Os prazos prometidos pelo aplicativo ao usuário são cumpridos.
1	-	34%
2	-	6,4%
3	2,1%	4,3%
4	-	17%
5	6,4%	2,1%
6	2,1%	4,3%

7	89,4%	31,9%
TOTAL	100%	100%

Fonte: autor (2021)

Como visto, para 89,4% é de total concordância que os prazos devem ser uma das prioridades no momento do atendimento dentro de um aplicativo. Porém, somente 31,9% concordaram totalmente com relação ao cumprimento das promessas pelo aplicativo “Meu INSS”. Desse modo, é possível assumir que existe uma problemática na assertividade de assegurar ao cliente o que se está sendo formado. Esta baixa na percepção da qualidade pode ser vista, de modo geral, no GAP do item em questão. A tabela 19 esclarece este GAP

Tabela 19 – GAP relacionado a avaliação dos prazos prometido pelo aplicativo

Expectativa	Percepção	GAP
6,766	3,872	-2,894

Fonte: Autor (2021)

Como se percebe, o atendimento dos prazos é um dos itens com menor nível de desempenho de qualidade observada pelos usuários. Atenta-se, porém, que se faz necessária cautela nesta avaliação, segundo Costa (2016), existe um preconceito aparente com os serviços demandados pelos órgãos públicos. É algo cultural a percepção social sobre atrasos e não cumprimentos de prazos pelo ambiente público, mesmo quando os prazos são cumpridos. Assim, é importante avaliar, através de auditoria se os prazos estão realmente sendo cumpridos e se o serviço atende adequadamente as necessidades dos clientes.

O item seguinte, o sétimo na sequência de avaliação, estabelece a expectativa e percepção do tempo de espera no aplicativo em questão. A tabela 20 fornece o quadro geral.

Tabela 20 - Avaliação sobre o tempo de espera no aplicativo

Escala	O tempo de espera para atendimento deve ser conveniente.	O tempo de espera para atendimento é conveniente
1	-	31,9%
2	-	8,5%
3	2,1%	4,3%
4	2,1%	12,8%
5	6,4%	12,8%
6	12,8%	4,3%
7	76,6%	25,5%
TOTAL	100%	100%

Fonte: autor (2021)

De modo inédito, tem-se o primeiro quadro em que a expectativa gerada com relação a conveniência da espera é alta, 76,6%, mas a percepção dessa espera foi considerada totalmente ineficaz para a maioria, 31,9%. Isto se reflete no GAP do serviço, que pode ser compreendido na tabela 21

Tabela 21 – GAP relacionado a avaliação do tempo de espera no aplicativo

Expectativa	Percepção	GAP
6,596	3,809	-2,787

Fonte: Autor (2021)

Novamente, a qualidade do serviço relacionado ao tempo de espera foi considerada insatisfatória pela maior parte dos clientes em questão.

Para o item 8, que estabelece a compreensão de que o aplicativo deve ter processos rápidos, ou seja, o serviço deve ser rápido e levar pouco tempo do cliente. Para esta avaliação a tabela 22 esclarece o quadro geral sobre o assunto.

Tabela 22 - Avaliação sobre a velocidade dos processos do aplicativo

Escala	Os processos oferecidos pelo aplicativo (serviços) devem ser rápidos e descomplicados	Os processos oferecidos pelo aplicativo (serviços) são rápidos e descomplicados
1	-	27,7%
2	2,1%	8,5%
3	-	6,4%
4	4,3%	19,1%
5	4,3%	4,3%
6	10,6%	4,3%
7	78,7%	29,8%
TOTAL	100%	100%

Fonte: autor (2021)

O que se observar, novamente, é o estabelecimento de uma concordância total de que o aplicativo deve oferecer serviços descomplicados e rápidos, 78,7% dos entrevistados foram categóricos na afirmativa de que este item deve ser visto com total relevância. Já com relação ao aplicativo “Meu INSS”, observou que apenas 29,8% concordaram totalmente com a afirmativa. O GAP deste item pode ser observado na tabela 23.

Tabela 23 – GAP relacionado a avaliação da velocidade e descomplicação do aplicativo

Expectativa	Percepção	GAP
6,574	3,957	-2,617

Fonte: Autor (2021)

Como se observa, a avaliação sobre este item é de que o aplicativo em questão não atende as necessidades impostas pelo cliente. Sobre isto, é importante observar que a velocidade e descomplicação são observações inerentes a capacidade de transmissão de informação. Ou seja, a informação observada em um aplicativo, em seu nível informacional, é o que direciona a assertividade deste aplicativo em ser veloz em atendimento e descomplicado no uso. Assim, torna-se possível compreender formas de sanar tal problema, trazendo maiores melhorias no processo de troca e oferta de informações entre o “Meu INSS” e o usuário.

O item 9, avalia o espaço consumido pelo aplicativo no celular, a tabela 24 traduz em:

Tabela 24 - Avaliação sobre o espaço consumido pelo aplicativo

Escala	O aplicativo deve consumir pouco espaço do celular do usuário	O aplicativo consome pouco espaço do celular do usuário
1	-	6,4%
2	-	4,3%
3	4,3%	2,1%

4	2,1%	14,9%
5	8,5%	8,5%
6	12,8%	19,1%
7	72,3%	44,7%
TOTAL	100%	100%

Fonte: autor (2021)

Para este item, 72,3% concordaram totalmente sobre a necessidade do aplicativo consumir pouco espaço no celular. Para os concordaram totalmente com relação ao “Meu INSS”, tem-se 44,7%. O GAP desse item é apresentado na tabela 25.

Tabela 25 – GAP relacionado a avaliação do espaço consumido pelo aplicativo

Expectativa	Percepção	GAP
6,468	5,511	-0,957

Fonte: Autor (2021)

Embora próximo da indiferença entre a avaliação da expectativa com a percepção, valor próximo de zero, não se pode deixar passar que os clientes consideraram um aplicativo com alta demanda de espaço. Isto pode ser um fator importante na permanência do aplicativo dos celulares dos clientes, o que pode se traduzir no abandono do uso do serviço por meios digitais. Melhorias na interface do aplicativo pode auxiliar no processo de compatibilização do espaço consumido.

Para o item 10, tem-se a avaliação sobre a expectativa e percepção dos usuários com relação aos canais de reclamação dentro do aplicativo. Para isto, a tabela 26 oferece a explanação geral obtida do questionário aplicado.

Tabela 26 - Avaliação sobre os canais de avaliação no aplicativo

Escala	O aplicativo deve oferecer um canal de reclamações	O aplicativo oferece um canal de reclamações
1	-	12,8%
2	-	2,1%
3	2,1%	4,3%
4	2,1%	17%
5	4,3%	10,6%
6	17%	19,1%
7	74,5%	34%
TOTAL	100%	100%

Fonte: autor (2021)

A avaliação com maior porcentagem para este item é a da concordância total. 75,5% esperam ter canais de reclamações assertivos dentro do aplicativo, mas somente 34% concordaram completamente com a afirmativa de que o “Meu INSS” oferece um canal para reclamações. O GAP deste item é observado na tabela 27.

Tabela 27 – GAP relacionado a avaliação dos canais de reclamações

Expectativa	Percepção	GAP
6,596	5,043	-1,553

Fonte: Autor (2021)

A avaliação para este item é de que ele não atende as expectativas demandas pelos usuários questionados. Ou seja, não foi possível encontrar ou obter acesso a canais de reclamações dentro do aplicativo.

Em sequência, o tem avalia se o aplicativo é realmente assertivo em oferecer formas alternativa para atender as necessidades dos clientes, sem necessariamente impulsiona-los a se direcionar para ambientes físico. A tabela 28 mostra o quadro geral do questionário.

Tabela 28 - Avaliação sobre o aplicativo atender as demandas

Escala	O aplicativo deve facilitar o atendimento das demandas dos usuários	O aplicativo facilita o atendimento das demandas dos usuários
1	-	8,5%
2	-	4,3%
3	-	10,6%
4	-	19,1%
5	4,3%	14,9%
6	19,1%	8,5%
7	76,6%	34%
TOTAL	100%	100%

Fonte: autor (2021)

Aqui se observa que existe concordância geral de que o aplicativo deve facilitar as demandas dos usuários, com 76,6% concordando totalmente com tal afirmativa. Para os que observaram este entendimento no aplicativo, apenas 34% concordaram totalmente com a afirmação de que o aplicativo facilita suas demandas. O GAP deste item é visto na tabela 29.

Tabela 29 – GAP relacionado a avaliação de atendimento das demandas pelo aplicativo

Expectativa	Percepção	GAP
6,723	4,894	-1,830

Fonte: Autor (2021)

Observa-se, novamente que o item não chegou no esperado para atender as expectativas dos clientes. Ou seja, os clientes não observaram o atendimento de suas demandas pelo aplicativo.

Por fim, o tem 12 avalia a eficiência do aplicativo. Ou seja, o fato do aplicativo não travar durante o seu uso. A tabela 30 faz o quadro geral desse item.

Tabela 30 - Avaliação da Expectativa vs. Percepção sobre a eficácia do aplicativo

Escala	O aplicativo deve funcionar de forma rápida (eficiente, sem travar)	O aplicativo funciona de forma rápida (eficiente, sem travar)
1	-	21,3%
2	-	6,4%
3	-	4,3%
4	-	12,8%
5	2,1%	8,5%
6	6,4%	6,4%
7	91,5%	40,4%
TOTAL	100%	100%

Fonte: autor (2021)

Neste item, também se observar que os entrevistados dão clara concordância a necessidade de um aplicativo não travar durante o uso, com 91,5% concordando totalmente com a afirmativa. Já para o “Meu INSS” foi observado apenas 40,4% concordando totalmente com afirmativa de que o aplicativo não trava durante o uso. O GAP desse aplicativo pode ser observado na Tabela 31.

Tabela 31 – GAP relacionado a avaliação sobre a eficácia do aplicativo

Expectativa	Percepção	GAP
6,894	4,617	-2,277

Fonte: Autor (2021)

Novamente, não se obteve percepção de atendimento com relação à eficácia do aplicativo em questão pelos usuários. Com isto, pode-se assumir que nem um item avaliado alcançou a qualidade esperada pelos clientes, o que coloca em xeque a capacidade de atendimento e assertividade do aplicativo.

O próximo capítulo apresenta as conclusões do projeto.

6 CONCLUSÕES

Assim, com base nas observações item a item e na compreensão da necessidade de um plano de mitigação que deve ser elaborado de modo assertivo para sanar problemas observados na avaliação da qualidade, foi possível estabelecer um plano de mitigação dos problemas de maior criticidade (quadro 6)

Quadro 6 – Ações de melhorias para os itens de maior criticidade

O que	Por que	Quando	Onde	Quem	Como
Avaliação do sistema de aplicativo com a capacidade de atendimento da agência	Avaliar a capacidade de resposta para atendimentos solicitados	No prazo de 6 meses	Agencia do INSS	Equipe gestora	Aplicar ferramentas de verificação da velocidade de atendimento
Melhoria da interface do aplicativo	Ofertar maior quadro de informações e otimizar o modo de acesso	Contínuo	Aplicativo	Equipe técnica	Implementar atualizações periódicas
Treinamento de colaboradores	Oferecer equipe treinada para auxiliar na migração dos clientes para plataforma digital	No período de 1 ano	Agência	Equipe gestora	Treinamento para executar e manusear o aplicativo
Serviço de Atendimento de Melhoria (SAM)	Adquirir <i>feedbacks</i> sobre a funcionalidade do aplicativo	Contínuo	Agência	Equipe técnica	Colaboradores específicos para atender reclamações e sugestões referente ao aplicativo

Fonte: autor (2021)

Já com relação aos demais itens, média e baixa criticidade, sustenta-se a compreensão de que se faz necessário intervir em ações em pontos mais necessários e reaplicar o questionário SERVQUAL, isto para observar o comportamento dos clientes com relação as ações de melhorias. Caso, os resultados sejam positivos, novos pontos de melhoria tendem a surgir e podem não ser os mesmos observados anteriormente. Além disso, existem custos que devem ser avaliados antes da implementação de qual intervenção corretiva. Desse modo, o presente trabalho entendeu que se faz necessário agir nos pontos mais críticos, para evitar redundância de trabalho, ou custos excessivos na aplicação do projeto.

Como observado, o objetivo principal do presente trabalho de conclusão de curso foi avaliar a percepção dos usuários acerca da qualidade do serviço do Aplicativo Meu INSS da

Agência da Previdência Social. Para isto, optou-se pela utilização da ferramenta SERVQUAL, que se propõe em organizar medidas avaliativas para observar o nível da qualidade do serviço prestado.

Como visto, os principais resultados advindos do referido projeto de trabalho de conclusão de curso se sustentou em compreender a baixa capacidade de atendimento do serviço com relação as expectativas geradas pelo cliente. Além disso, o aplicativo se apresentou como uma ferramenta, que embora útil na visualização dos clientes, apresenta necessidades de aperfeiçoamento em vários quesitos avaliados (segurança, velocidade, eficiência e a eficácia).

Ademais, é importante ressaltar que avaliação do aplicativo, pelo presente trabalho de conclusão de curso, teve limitações de tempo e de alcance de usuários. Primeiro pela própria limitações do autor do referido projeto, somado também as complicações de implementação de pesquisa advindas das restrições impelidas para o enfrentamento da COVID-19.

Por fim, indica-se a necessidade de avaliar o aplicativo “Meu INSS” em outras localidades e regiões, com um maior número amostral de clientes. Outro ponto de necessidade como recomendação é avaliar o uso do aplicativo por pessoas idosas, tendo em vista que as limitações do referido trabalho não alcançaram esse nicho de usuários.

REFERÊNCIAS

BATESON, John E.G. HOFFMAN, K. Douglas. **Marketing de serviços**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

BOSCHETTI, Ivanete. Seguridade social no Brasil: conquistas e limites à sua efetivação. **CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. (Org.). Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CEAD/Ed. UnB, 2009.

BRASIL, **Anuário Estatístico da Previdência Social**. 2012. Disponível: http://www.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2013/05/AEPS_2012.pdf. Acesso: 24 set. 2020.

BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. **Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências**. Disponível: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1991/lei-8213-24-julho-1991-363650-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso: 24 set. 2020.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Gestão. **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública**; Prêmio Nacional de Gestão Pública – PQGF - Documento de Referência. 2007.

CAMPOS, Ana Claudia Borges; MIGUEL, Marcelo Calderari; CARVALHO, Sandra Maria Souza. Aplicação do modelo Servqual na bienal do livro da Zona da Mata: o olhar dos interagentes abrindo novas páginas para melhoria da qualidade. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 23, n. 52, p. 84-94, 2018.

CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

CORREA, Jusceliany Rodrigues Leonel; NOSSA, Valcemiro. Fatores que influenciam a utilização de sistemas de monitoramento E-Government no Brasil. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade (REPeC)**, v. 13, n. 3, 2019.

COSTA, Thiago de Melo Teixeira da; SILVA, Lara Lúcia da. **A formação do sistema previdenciário brasileiro: 90 anos de história**. 2016.

CRUZ, Rafael J.; ARANHA, Diego F. Análise de segurança em aplicativos bancários na plataforma Android. In: **IX Workshop de Trabalhos de Iniciação Científica e de Graduação (WTICG)**. 2015. p. 377-387.

DEMING, W. E.; **Qualidade: a revolução da Administração**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.

ELEUTÉRIO, S. A. V.; SOUZA, C. A. F. de. **Qualidade na prestação de serviços: uma avaliação com clientes internos**. Caderno de pesquisas em administração, São Paulo, v. 09, n. 3, p. 53-64, julho/ setembro. 2002.

FERNANDES, Osiris Luís da Cunha et al. A lógica fantasmática do e-government e o discurso da inovação em Cabo Verde. **Revista de Administração Pública**, v. 54, p. 266-284, 2020.

FERRER, F. **Políticas e modelos de atendimento ao cidadão no Brasil**. São Paulo, 2012. Disponível: http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/floencia_ferrer_atendimento_ao_cidadao_final.pdf. Acesso: 24 set. 2020.

FERREIRA, Luiz Felipe. **A Gestão da Qualidade na Administração Pública**. RACRE – Revista de Administração, Esp. Sto. do Pinhal – SP, v. 6, n. 10, jan./dez. 2006.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. Tradução por Scientific Linguagem LTDA. 7. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. Porto Alegre: Bookman, 2010 Estrutura da Empresa de Serviços.

FREITAG, Raquel Meister Ko. Amostras sociolinguísticas: probabilísticas ou por conveniência?. **Revista de estudos da linguagem**, v. 26, n. 2, p. 667-686, 2018.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GENTIL, Denise Lobato. A previdência social ‘paga o preço’ do ajuste fiscal e da expansão do poder financeiro. **Revista da ABET**, v. 16, n. 1, 2017.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique L. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1996

INSS. Instituto Nacional de Seguridade Social. **Institucional**. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/institucional>. Acesso em: 16 fev. 2021.

JOHNSTON, R.; CLARK, G. **Administração de operações de serviço**. Tradução por Ailton Bomfim Brandão. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

JURAN, Joseph M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade de produtos e serviços**. São Paulo: Pioneira, 1992.

LAS CASAS, Alexandre L. **Qualidade total em serviços**. São Paulo: Atlas, 1994.

LONGO, Rose Mary Juliano Longo. **Gestão da Qualidade: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação**. Brasília, 1996. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1722/1/td_0397.pdf. Acesso em 4 mar. 2021.

LOVELOCKE, C.; WIRTZ, J. **Marketing de Serviços**. São Paulo: Pearson, 2006.

KAKOURIS, A. P., & MELIOU, E. **New public management: Promote the public sector modernization through service quality current experiences and future challenges.** Public Organization Review, v. 11, n. 4, 351-369, 2011.

MIGUEL, Marcelo Calderari. Múltiplos olhares em pró da qualidade de serviços biblioteconômicos: Servqual e o processo de desenvolvimento de serviços em uma biblioteca acadêmica no século XXI. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 22, n. 2, p. 192-207, 2017.

MORAES, Thiago de Assunção et al. Qualidade em Serviços e Dispositivos Móveis: Uma Análise a Partir da Aplicação do Modelo Servqual. **Revista FSA**, v. 14, n. 4, 2017.

NAVEH, E.; EREZ, M. **Innovation and attention to detail in the quality improvement paradigm.** Management Science, v. 50, n. 11, p. 1576-1586, nov. 2004.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality of and its implication for future reserch. **The Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PÄRNA, O; TUNZELMANN, N. **Innovation in the public sector: Key features influencing the development and implementation of technologically innovative public sector services in the UK, Denmark, Finland and Estonia.** Information Polity: The International Journal Of Government & Democracy In The Information Age, v. 12, n. 3, p. 109-125, set. 2007.

PEREIRA, Antônia Mikaelle Victor et al. Aplicação do Servqual para avaliação da qualidade do atendimento em uma Farmácia situada na cidade de Pau dos Ferros-RN. **Research, Society and Development**, v. 8, n. 6, p. e1086881-e1086881, 2019.

QUEIROZ, R. G. M.; CKAGNAZAROFF, I. B. **Inovação no setor público: uma análise do choque de gestão (2003-10) sob a ótica dos servidores e dos preceitos teóricos relacionados à inovação no setor público.** Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 44, n. 3, jun. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rap/v44n3/07.pdf>. Acesso em: 24 set. 2020.

QUINTELA, Clairton. **Liderança na Gestão Pública**, Ano: 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/viewFile/1983-4535.2020v13n2p206/43387>. Acesso em: 23 set. 2011.

ROFFE, I. M. (1998). **Conceptual problems of continuous quality improvement and innovation in higher education.** Quality Assurance in Education, v. 6, n. 2, p. 74-82, 1998. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09684889810205723/full/html>. Acesso em: 23 set. 2020.

SHARMA, K.; DAS, S. Service Quality and Customer Satisfaction-With Special focus on the Online Cab Industry in India. **International Journal of Business and Management**, v. 12, n.7, p. 192-200, 2017.

SILVA, José Romilton A. R. da. **Gestão da qualidade: Estudo conceitual.** Brasília, 2006. Monografia apresentada como um dos requisitos para conclusão do curso de Administração

do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília. Disponível em:
<https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/123456789/702/2/20179274.pdf>. Acesso em 4 mar. 2021.

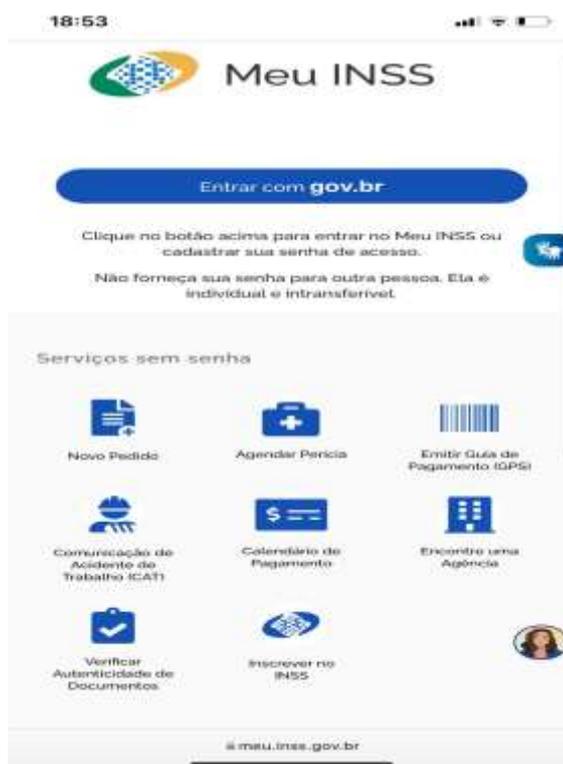
STEFANO, N. et. al. **Utilização das dimensões da qualidade e escala LIKERT para medir a satisfação dos clientes de uma empresa prestadora de serviços**. Foz do Iguaçu: Enegep. 2007. 9 p.

Wisniewski; M. Donnelly. (1996). **Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL**. Total Quality Management. Vol. 7. nr 4. 1996. 357-365.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de serviços: A empresa com foco no cliente**. 2ª ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2003.

APÊNDICE A

O APLICATIVO “MEU INSS”



19:01   

gov.br  

Identifique-se no gov.br com:

 **Número do CPF**
Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

Continuar

Outras opções de identificação:

 Seu banco

 Seu certificado digital em nuvem

 Entenda a conta gov.br

https://sso.acesso.gov.br/login?client_id=contas.ac...

Done  