

AVERIGUANDO A QUALIDADE DE SERVIÇOS NAS AGENCIAS DA RECEITA ESTADUAL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, BRASIL: METRICA, INDICADORES E ANÁLISE SERVQUAL

ASSESSING THE QUALITY OF SERVICES AT STATE REVENUE AGENCIES IN THE STATE OF ESPÍRITO SANTO, BRAZIL: METRICS, INDICATORS AND SERVQUAL ANALYSIS

Renê Gabriel Junior¹, Rogério Zanon da Silveira², Marcelo Calderari Miguel³

¹Mestre em gestão Pública pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), especialista em Gestão Pública pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo (IFES) e Auditoria pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas) e graduado em Direito pelo Centro Universitário São Camilo (USC) e Ciências Contábeis pela Faculdade de Ciências Contábeis e Administração de Cachoeiro de Itapemirim (FACCA/CI). Auditor fiscal da Secretaria de Estado da Fazenda do Espírito Santo (SEFAZ-ES).

²Doutor em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), mestre em Administração pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) e Ciências Contábeis pelo Instituto Ensino Superior Nelson Abel de Almeida (IESNA) e graduado em Ciências Contábeis pela Universidade Cândido Mendes (UCAM). Docente da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

³Especialista em Tecnologia Educacional pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo (IFES) e Matemática Financeira e Estatística pela Faculdade Alfamérica (ALFAMÉRICA) e graduado em Ciências Contábeis pela Faculdade de Estudos Administrativos de Minas Gerais (FEAD) e Biblioteconomia e Administração pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

RESUMO

Objetivo de estudo: analisar a expectativa e a percepção do contribuinte quanto a qualidade dos serviços prestados pelas Agências da Receita Estadual do Estado do Espírito Santo. **Metodologia/abordagem:** o estudo adapta a abordagem teórico-metodológica Servqual como métrica capaz de dimensionar a matriz importância e satisfação e elenca que as determinantes Garantia e Receptividade influenciam a qualidade em serviços prestados. **Originalidade/relevância:** entre outras contribuições, na pesquisa de campo, adentra na questão da qualidade dos serviços diante os atendimentos presenciais agendados nas agências da Receita Estadual. **Principais resultados:** os resultados obtidos evidenciam que os entrevistados consideram a dimensão Receptividade como importante e bem desempenhada pelo os servidores. **Contribuições teórico- metodológicas:** a propriedade da adaptação do método Servqual foi demonstrada no estudo para medir a qualidade a partir das percepções e expectativas dos contribuintes. Além disso, a aplicação da teoria e metodologia adotadas gera dados para a tomada de decisão no âmbito das Agências da Receita Estadual.

Palavras-chave: Atendimento agendado. Estado da Fazenda. Qualidade percebida. Receita Estadual. ServQual.

ABSTRACT

Objective of study: to analyze the expectation and perception of the taxpayer regarding the quality of services provided by the State Revenue Agencies of the State of Espírito Santo. **Methodology/approach:** the study adapts the theoretical-methodological approach Servqual as a metric capable of dimensioning the importance and satisfaction matrix and lists that the determinants Guarantee and Receptivity influence the quality of services provided. **Originality/relevance:** among other contributions, in the field research, it addresses the question of the quality of services in face of face-to-face appointments scheduled at State Revenue agencies. Main results: the obtained results show that the interviewees consider the Receptivity dimension as important and well performed by the servers. **Theoretical and methodological contributions:** the adaptation property of the Servqual method was demonstrated in the study to measure quality from the perceptions and expectations of the contributors. In addition, the application of the theory and methodology adopted in the study generated important information for decision-making within the State Revenue Agencies.

Keywords: Scheduled service. Finance State - treasury. Perceived quality. Revenue State Agency. Ser-

vQual.

INTRODUÇÃO

A sociedade tem passado por transformações intensas e rápidas nas últimas décadas, o que tem levado o setor público a se atualizar e utilizar os avanços tecnológicos e informacionais a seu favor. Cada vez mais, a interação entre o Estado e a sociedade ocorre por meio da internet, com a administração tributária liderando essa revolução no setor público. Hoje em dia, a comunicação da sociedade com a administração tributária é feita principalmente de forma digital.

No Estado do Espírito Santo, a atividade de tributação, arrecadação e fiscalização é de responsabilidade da Secretaria de Estado da Fazenda, uma das atividades estatais mais antigas e fundamentais para o funcionamento do próprio Estado. A tributação é uma das profissões mais antigas da humanidade, e o cobrador de tributos é uma categoria profissional cuja atividade é inerente ao próprio Estado, desempenhando uma função que não pode existir na esfera privada e sendo fundamental para coibir o descumprimento da lei tributária pelos agentes econômicos, apontam Bianco, Colbari e Silva Neto (2010) e Gabriel Junior, Miguel e Silveira (2022).

A revolução tecnológica tem impacto direto na vida dos cidadãos que dependem dos serviços públicos. Anteriormente, a maioria dos serviços oferecidos pela Secretaria da Fazenda eram realizados por meio das Agências da Receita Estadual em diferentes cidades, porém, atualmente, esses serviços têm sido cada vez mais disponibilizados por meio da internet, por meio de plataformas digitais como a Agência Virtual, Cooperação Fiscal, Fale Conosco e Orientação Tributária. Essa mudança representa uma transformação significativa no padrão de atendimento ao cliente. Sendo assim, objetiva-se avaliar o serviço de atendimento presencial nas Agências da Receita Estadual do Espírito Santo (SEFAZ), em um contexto de forte informatização dos serviços públicos.

A administração pública tem a responsabilidade primordial de fornecer serviços públicos essenciais à sociedade. Para alcançar a excelência na prestação desses serviços, os gestores devem estar sempre preocupados com a qualidade dos mesmos. É fundamental que os gestores tenham em mente que cada usuário que busca um serviço público tem uma expectativa e uma necessidade específica a ser atendida, o que torna o atendimento personalizado e o enfoque da 'qualidade do atendimento' é elemento essencial para a satisfação dos usuários.

Portanto, o presente estudo está sendo conduzido através de uma metodologia descritiva, que permite uma análise qualitativa com elementos quantitativos, visando interpretar e atribuir significado aos dados coletados. Para avaliar a qualidade dos serviços, está sendo utilizada a abordagem metodológica Serv-Qual (1988, Servqual), que permite avaliar a expectativa do usuário em relação ao serviço antes de utilizá-lo, bem como sua percepção após a utilização do serviço. A avaliação é feita em relação às dimensões 'Garantia' e 'Receptividade' da qualidade dos serviços.

A Secretaria de Estado da Fazenda do Espírito Santo, de acordo com a Lei Complementar nº 225, de 8 de janeiro de 2002, é responsável pelos serviços de tributação, fiscalização e arrecadação do Estado e atende diariamente centenas de contribuintes, seja pessoalmente ou por meio de canais de interação virtual (ESPÍRITO SANTO, 2002). Medir a satisfação percebida pelos usuários desses serviços é fundamental para a melhoria contínua dos mesmos. Por meio da avaliação da Garantia e Receptividade dos serviços prestados pela SEFAZ-ES, será possível identificar falhas no atendimento e implementar ações corretivas para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos à sociedade.

Destarte, entende-se, conhecer a visão do usuário sobre o serviço prestado é essencial para o aprimoramento da prestação desses serviços. Nesse contexto o método Servqual é uma ferramenta utilizada para medir a qualidade do serviço prestado, baseando-se na comparação entre as expectativas dos usuários em relação ao serviço e a percepção real do serviço recebido. Através dessa pesquisa, é possível identificar as lacunas entre as expectativas dos usuários e a realidade do serviço prestado, permitindo a identificação de pontos críticos que necessitam de melhoria (GABRIEL JUNIOR; MIGUEL; SILVEIRA, 2022). Assim, ao avaliar a Garantia e Receptividade dos serviços prestados (janeiro a fevereiro de 2020) na Secretaria de Estado do

Espírito Santo, será possível obter informações relevantes sobre a percepção dos usuários em relação a esses aspectos específicos e, conseqüentemente, fornecer subsídios para aprimorar a qualidade do serviço prestado .

Compreende-se que a pesquisa proposta é relevante para aprimorar a qualidade dos serviços prestados pela SEFAZ-ES, uma vez que busca diagnosticar as expectativas e percepções dos usuários sobre a Garantia e Receptividade dos serviços prestados de forma presencial, além de propor um plano de ações permanentes para a melhoria desses serviços. A falta de estudos sobre o tema na área de Administração Fazendária reforça a importância da pesquisa, que poderá contribuir para o desenvolvimento de estratégias de atendimento mais efetivas e alinhadas às demandas dos usuários, melhorando, assim, a satisfação dos contribuintes e a eficiência da SEFAZ-ES.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO E PASSO HISTÓRICOS

A atividade de tributação, arrecadação e fiscalização é uma das funções primordiais do Estado e, ao mesmo tempo, requer uma prestação de serviços de qualidade, que atenda às precisões e expectativas dos cidadãos e contribuintes. Por isso, é importante avaliar a qualidade desses serviços e identificar pontos de melhoria para aprimorar a eficiência e efetividade dessas atividades (GABRIEL JUNIOR; MIGUEL; SILVEIRA, 2022). Além disso, é fundamental garantir que esses serviços sejam realizados de forma transparente, ética e em conformidade com a legislação aplicável, garantindo a proteção dos direitos e interesses dos contribuintes e da sociedade como um todo.

Compreender as dimensões de qualidade em serviços é fundamental para avaliar e aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública. A dimensão de Garantia (*assurance*) refere-se à capacidade da organização em transmitir confiança e segurança aos clientes, demonstrando que possui conhecimento técnico e capacidade de atender às expectativas e necessidades da clientela. É importante que a organização comunique de forma clara e efetiva suas habilidades e conhecimentos para seus clientes, a fim de que eles se sintam seguros em relação à qualidade dos serviços prestados. Além disso, é fundamental que a organização demonstre consistência na prestação de seus serviços ao longo do tempo, para que os usuários dos serviços possam confiar na sua capacidade de atender às suas necessidades.

Já dimensão de Receptividade está relacionada à forma como os servidores públicos atendem os usuários, prestando um serviço personalizado, atencioso e cortês. Isso inclui aspectos como a disponibilidade para ouvir as demandas dos usuários, a clareza na comunicação, a empatia e o respeito no tratamento. Essa dimensão é fundamental para garantir a satisfação e fidelização dos clientes, além de fortalecer a imagem da organização perante a sociedade.

O modelo Serv-Qual proposto pelos autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) é uma ferramenta útil para avaliar a qualidade dos serviços e identificar oportunidades de melhoria. O Serv-Qual baseia-se em cinco dimensões: confiabilidade, receptividade, segurança, empatia e tangibilidade. Ao adotar o modelo Serv-Qual para avaliar a qualidade dos serviços públicos, a SEFAZ-ES torna viável identificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria dos serviços prestados ao cidadão, o que permite implementar ações específicas para aprimorar a qualidade e valor os serviços prestados.

2. HISTÓRIA DA SEFAZ, UM ENFOQUE PARA O ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Durante o período imperial, com a criação das províncias, a função arrecadatória foi descentralizada, passando a ser exercida pelas Tesourarias Provinciais. Durante o período colonial, as funções fazendárias foram exercidas pela Provedoria da Fazenda Real, subordinada à Junta da Real Fazenda da Bahia, na Capitania do Espírito Santo. Os Ouvidores, embora tivessem jurisdição apenas criminal, muitas vezes acumulavam funções arrecadadoras. A Ouvidoria específica da Capitania foi criada em 1732 e sua jurisdição se estendia às Vilas de Campos de Goitacazes e São João da Barra, na vizinha Capitania de Paraíba do Sul, incorporada à Coroa.

As rendas dessas Vilas foram desmembradas em 1821 e, em 1832, foram submetidas administrativamente à Província do Rio de Janeiro (GABRIEL JUNIOR; MIGUEL; SILVEIRA, 2022).

No ano de 1809, a Junta de Administração da Real Fazenda do Espírito Santo foi instituída e ficou sob a subordinação direta do Real Erário, localizado no Rio de Janeiro (GABRIEL JUNIOR; SILVEIRA; MIGUEL, 2022). Durante o período imperial, o sistema de centralização administrativa e a subordinação das Províncias ao Poder Central mantiveram essa mesma estrutura. Com a proclamação da República em 1889, a função arrecadatória foi novamente centralizada, passando a ser exercida pela Tesouraria Nacional, órgão vinculado ao Ministério da Fazenda. Em 1964, com a criação do Sistema Tributário Nacional, a arrecadação de tributos passou a ser de competência da União, Estados e Municípios, dando origem às Secretarias de Fazenda Estaduais e Municipais.

Na República, as funções da atual SEFAZ eram executadas pelo órgão ‘Tesouro’, regulamentado pelo Decreto n.º 82, de 12.12.1904, e que constava de Secretaria, Contadoria, Secção de Arrecadação, Tesouraria, Contencioso, Junta da Fazenda e Arquivo (GABRIEL JUNIOR; SILVEIRA; MIGUEL, 2022). No Governo Jerônimo Monteiro, reportam os pesquisadores, o Tesouro foi transformado em Diretoria de Finanças, sendo seu titular o político Domingos Vicente Gonçalves de Souza. Embora a reforma constitucional de 1913 autorizasse a criação de Secretarias, o Presidente do Estado, Marcondes Alves de Souza, preferiu manter a situação pré-existente, tendo a Diretoria de Finanças, agora, os serviços de contabilidade, fiscalização, arrecadação e escrituração das rendas públicas, subordinando-se à Secretaria Geral dos Negócios do Estado.

Na gestão de Nestor Gomes, a Lei n.º 1.253, de 28.12.1920, reformulou os serviços administrativos do Estado e criou a Secretaria da Fazenda. Seu primeiro titular foi Idelfonso Ramos de Carvalho Brito, que recebeu aplausos gerais dos habitantes pela extinção, pelo Decreto n.º 4.128, de 15.01.1921, da Diretoria de Finanças e pela criação da nova pasta (GABRIEL JUNIOR; SILVEIRA; MIGUEL, 2022). Nas décadas de 20 a 50, a Secretaria funcionou no antigo Colégio dos Jesuítas, hoje Palácio Anchieta, até a inauguração do moderno edifício Aureliano Hoffman. O Gabinete do Secretário e de seu Oficial ficava no primeiro andar, com vista para o mar, seguido da Divisão da Despesa e da Tesouraria relatam Gabriel Junior, Miguel e Silveira (2022) e Gabriel Junior, Silveira e Miguel (2022) e Gabriel Junior, Miguel e Silveira (2022). Desta forma, os autores argumentam que os fundos do Gabinete, ficava a Contadoria Geral do Estado e o serviço *Hollerith*, no local onde havia a primitiva igreja de São Tiago (hoje Palácio Anchieta, que foi construída antes de 1552). As repartições da Receita se situavam em prédios públicos ou alugados na zona portuária, centro do comércio vitoriense.

Portanto, a SEFAZ foi criada para centralizar e coordenar as atividades de arrecadação, fiscalização e controle financeiro do Estado, substituindo o antigo Tesouro. Desde então, a SEFAZ tem tido um papel fundamental no desenvolvimento econômico e social do Espírito Santo, garantindo a correta aplicação dos recursos públicos e promovendo a justiça fiscal (GABRIEL JUNIOR; MIGUEL; SILVEIRA, 2022). A mudança da sede da SEFAZ em 2014 para um edifício mais moderno e funcional na Enseada do Suá demonstrou o compromisso do órgão em oferecer serviços públicos de qualidade e eficiente para a população capixaba.

2.1 Estrutura Organizacional e Administrativa

As Agências da Receita Estadual (AREs) fazem parte da estrutura da Secretaria da Fazenda do Espírito Santo (SEFAZ-ES). De acordo com a Lei Complementar n.º 225 de 8 de janeiro de 2002, a SEFAZ-ES é “o órgão central do sistema fazendário, em seus aspectos financeiros, contábeis e tributários” (ESPIRITO SANTO, 2002). A lei estabelece que a SEFAZ-ES tem como objetivo a avaliação contínua da economia do estado para a formulação e execução de políticas tributárias, fiscais, financeiras e contábeis estaduais. Além disso, a SEFAZ-ES tem como objetivos a arrecadação de tributos, o controle de créditos tributários, a prestação de serviços de orientação aos contribuintes, a contabilidade geral e a administração financeira do estado, bem como a promoção de programas relacionados ao papel social dos tributos.

A SEFAZ-ES tem três subsecretarias em sua estrutura organizacional: a Subsecretaria de Estado da Receita (SUBSER), a Subsecretaria do Tesouro Estadual (SUBSET) e a Subsecretaria de Estado para Assuntos Administrativos (SUBSAD). A unidade de análise desta pesquisa é a SUBSER, mais especificamente suas AREs. O artigo 6º da Lei Complementar nº 225 de 8 de janeiro de 2002, estabelece que a SUBSER tem como jurisdição administrativa o planejamento, a supervisão, a orientação, o controle e a avaliação das atividades relacionadas à administração do sistema de tributação, fiscalização, arrecadação e de dados econômico-fiscais da Secretaria, no âmbito central e regional (ESPÍRITO SANTO, 2002).

A SUBSER é composta por cinco gerências, a saber: Gerência Tributária (GETRI), Gerência Fiscal (GEFIS), Gerência de Arrecadação (GEARC), Gerência de Tecnologia (GETEC) e Gerência de Atendimento ao Contribuinte (GEACO). Conforme o artigo 7º do Decreto nº 2588-R, de 23 de setembro de 2010, a GEACO tem a responsabilidade de elaborar e implementar as políticas de atendimento aos contribuintes (ESPÍRITO SANTO, 2010). Embora tenham sido desenvolvidos projetos para aprimorar a qualidade dos serviços em períodos anteriores, a questão da qualidade na prestação de serviços é um assunto recente e incipiente.

Somente em 2010 houve uma intensa discussão no âmbito da gestão sobre a necessidade de criar um setor específico para planejar e controlar essa qualidade. Essa preocupação levou à elaboração de estudos e pesquisas para medir o nível de satisfação dos contribuintes, ao gerenciamento das atividades do *call center* da SEFAZ, à supervisão técnica e operacional das atividades desenvolvidas nas Agências da Receita Estadual, à orientação técnica e normativa às Agências da Receita Estadual em matéria tributária-fiscal, à orientação às Agências da Receita Estadual acerca das diretrizes e informações provenientes das diversas unidades da SEFAZ, ao gerenciamento da Agência Virtual e a outras atividades correlatas. O Decreto nº 3055-R, de 12 de julho de 2012, complementa como competência da GEACO, em seu artigo 11, a articulação junto às Prefeituras Municipais, visando ao fortalecimento dos Núcleos de Atendimento ao Contribuinte – NAC (ESPÍRITO SANTO, 2012).

A Subgerência de Atendimento ao Contribuinte (SUACO) na GEACO é responsável pela supervisão, controle e monitoramento das atividades das Agências da Receita Estadual e da Agência Virtual, elaboração de estudos e proposições para implementação de serviços por meio da Agência Virtual, controle e avaliação dos serviços de *call center* e do *fale conosco* da SEFAZ, avaliação e aplicação de pesquisas para medição do nível de satisfação dos contribuintes, e outras atividades correlatas, conforme estabelecido no artigo 9º da Lei Complementar nº 776, de 16 de abril de 2014 (ESPÍRITO SANTO, 2014).

Já as Agências da Receita Estadual, indicam Gabriel Junior, Silveira e Miguel (2022), são responsáveis pelo contato pessoal e direto com o contribuinte, têm como jurisdição administrativa a execução e controle das atividades de manutenção e atualização das informações cadastrais, acompanhamento do comportamento tributário do contribuinte, atualização e correção de informações tributárias e fiscais e ao cumprimento de obrigações acessórias, atendimento e orientação ao contribuinte quanto ao cumprimento de obrigações tributárias, proposição para o aprimoramento da legislação tributária e monitoramento dos impactos advindos de modificações normativas, contribuição para o programa de educação tributária nas escolas e outras atividades correlatas, conforme estabelecido no artigo 21 da Lei Complementar nº 225, de 08 de janeiro de 2002.

As AREs são unidades da SEFAZ responsáveis por atender pessoalmente e diretamente os contribuintes. Elas são a principal porta de entrada para solicitar serviços e informações relacionadas aos impostos estaduais. Alguns exemplos de serviços oferecidos pelas AREs são: emissão de autorização para impressão de documentos fiscais, avaliação de bens para cálculo de imposto sobre herança e doação, emissão de segunda via do DUA de IPVA, análise de processos de isenção de impostos e orientação ao contribuinte. As AREs também oferecem serviços de parcelamento de dívidas, retificação de documentos de arrecadação e outros serviços relacionados aos impostos estaduais. Assim, a descrição resumida de alguns serviços de responsabilidade das AREs é demonstrada no quadro a seguir:

Quadro 1 – Exemplos dos Serviços Prestados pelas Agências da Receita Estadual

| Serviço | Descrição |
|--|--|
| Avaliação de Bem para Recolhimento de ITCMD | Requerimento, através de um documento próprio chamado Guia de Transmissão – GT, para fixação da base de cálculo do ITCMD, pela Fazenda Estadual, na transmissão de bens ou direitos causa-mortis e doação. |
| Emissão de Certidão Positiva com Efeito de Negativa – CPEN | Emissão de certidão para o contribuinte que possui algum débito para com o Estado com exigibilidade suspensa. Este serviço também está disponível na AGV para os contribuintes pessoas jurídicas ou pessoas físicas responsáveis por pessoas jurídicas. |
| Emissão de Segunda Via de DUA de IPVA | A segunda via de DUA para pagamento de IPVA está disponível para emissão pelo contribuinte nos sites do DETRAN e da SEFAZ, porém quando o contribuinte não possui fácil acesso a esse serviço via internet pode requerer sua emissão numa ARE. |
| Homologação do Termo de Adesão à NFA-e/PR | Deferimento da solicitação do produtor rural para emissão da Nota Fiscal Avulsa Eletrônica de Produtor Rural (NFA-e/PR) mediante acesso via senha pessoal. |
| Isenções de ICMS, IPVA e ITCMD | Análise e deferimento dos processos de isenções de impostos concedidos aos contribuintes. A isenções processadas nas AREs como: a Isenção de ICMS na aquisição de veículos para portadores de deficiência física, visual e mental severa ou para a pessoa autista; a Isenção de ICMS na aquisição de veículos para taxistas; a Isenção de IPVA para veículos de taxi; a Isenção de IPVA para ônibus de transporte urbanos entre outras |
| Orientação presencial ao contribuinte | Atendimento pessoal onde serão dadas ao contribuinte as informações iniciais para cumprimento de suas obrigações tributárias, respostas a dúvidas, esclarecimentos sobre procedimentos, visando subsidiar o contribuinte das informações necessárias à satisfação de sua demanda e ao adequado cumprimento das obrigações tributárias. |
| Recepção de Denúncias Espontâneas - DE | Registro, por iniciativa do contribuinte, de infração cometida pelo mesmo, antes de iniciado, por parte do Estado, qualquer ação fiscal, com o objetivo de parcelamento desse débito. O requerimento de DE com objetivo de parcelamento é protocolado na ARE que o insere no Sistema de Informações Tributárias – SIT da SEFAZ e efetua o respectivo parcelamento para o contribuinte. |
| Retificação de DUA – Re-DUA | DUA é o Documento Único de Arrecadação e o Re-DUA é a retificação desse documento quando o recolhimento ao Estado é realizado de forma incorreta. Hoje, a maior parte desse serviço é feito pela AGV. As AREs recebem o protocolo de Re-DUA apenas nos casos de recolhimento realizado por pessoas físicas ou pessoas jurídicas sem acesso a AGV. |
| Solicitação de Não Incidência de ICMS e IPVA | Requerimento protocolado nas AREs destinado a solicitação do reconhecimento da não incidência do ICMS sobre: <ul style="list-style-type: none"> • operações relativas ao fornecimento de energia elétrica e prestações de serviços de comunicação feitas aos templos de qualquer culto, vedada a telefonia móvel celular; e, IPVA sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Veículo pertencente aos templos religiosos de qualquer culto, para os bens relacionados com as finalidades essenciais da entidade; • Veículo pertencente aos partidos políticos, inclusive suas fundações, para os bens relacionados com as finalidades essenciais da entidade; • Veículo pertencente às entidades sindicais dos trabalhadores, às instituições de educação e de assistência social, sem fins lucrativos, para os bens relacionados com as finalidades essenciais da entidade. |

Fonte: com base na pesquisa documental e adaptado de Gabriel Junior, Silveira e Miguel (2022).

As Agências da Receita Estadual (AREs) são locais onde os contribuintes podem ir pessoalmente para solicitar diversos serviços relacionados a impostos estaduais, como ICMS e IPVA. Existem 11 AREs distribuídas em diferentes municípios do Estado do Espírito Santo, incluindo Vitória, Serra, Cariacica, Cachoeiro de Itapemirim, Venda Nova do Imigrante, Alegre, Linhares, São Mateus, Aracruz, Colatina e Barra de São Francisco. Essas agências são responsáveis por serviços como emissão de autorização para impressão de documentos fiscais, avaliação de bens para pagamento de impostos, isenções de impostos, parcelamento de débitos e orientação ao contribuinte (GABRIEL JUNIOR; SILVEIRA; MIGUEL, 2022). As AREs são a porta de entrada para a maioria dos serviços relacionados aos impostos estaduais, e são responsáveis por fornecer as respostas e soluções para as demandas dos contribuintes.

2.2 Aporte Teórico

Nos últimos anos, a busca pela qualidade no setor privado influenciou a adoção de práticas de gestão da qualidade também no setor público. Essa busca por qualidade é fruto de um processo evolutivo que vem acontecendo desde a Revolução Industrial, passando pelo Fordismo/Taylorismo até chegar à Revolução Tecnológica. Com isso, o mercado busca novas formas de organização do trabalho e práticas de gerenciamento que visam aumentar a produtividade e qualidade dos produtos e serviços oferecidos. O modelo japonês de Gestão da Qualidade Total ganhou destaque nesse contexto, com seus princípios focados no cliente, na percepção das organizações como processos interligados e na busca constante por melhorias. Mesmo sendo um modelo complexo, pode ser adaptado a outras realidades, desde que respeitados esses princípios. Assim, é possível cepilhar a qualidade dos serviços prestados ao cliente final por meio do gerenciamento dos processos internos, sejam eles gerenciais, administrativos ou produtivos.

No setor público, a busca pela qualidade dos serviços prestados é mais complexa do que simplesmente agradar ao cliente. É preciso ter organização, planejamento e administração eficiente. No Brasil, tentativas de sofisticar a qualidade do serviço público foram feitas desde a década de 1930, com a criação do Departamento de Administração do Serviço Público (DASP), que propôs uma reforma burocrática para reorganizar a máquina pública e substituir os interesses clientelistas por critérios técnicos. O DASP também introduziu novos métodos e técnicas para os serviços burocráticos, organizou processos seletivos por meio de concursos e criou cursos de aperfeiçoamento em administração pública, entre outras medidas (BRASIL, 1998). No entanto, ainda há desafios a serem enfrentados para prosperar a qualidade do serviço público no Brasil.

A Reforma Burocrática teve como uma de suas principais medidas a especialização de funcionários públicos civis no estrangeiro e a troca de experiências com outros países (GABRIEL JUNIOR; SILVEIRA; MIGUEL, 2022). Em 1967, o Decreto-Lei nº 200 iniciou a segunda grande reforma administrativa com o objetivo de descentralizar os serviços públicos, permitindo maior autonomia e descentralização da autoridade com a criação de órgãos da administração indireta. Em 1979, foi instituído o Programa Nacional de Desburocratização para eliminar o excesso burocrático nos serviços públicos (GABRIEL JUNIOR; SILVEIRA; MIGUEL, 2022)..

De acordo com Abrucio (2007), uma iniciativa importante para fortalecer a gestão pública municipal e estimular a criação de conselhos municipais para fiscalização da atividade pública foi implantada. A Constituição Federal de 1988, conhecida como Constituição Cidadã, também pode ser vista como uma reforma administrativa pública, uma vez que restabeleceu os princípios democráticos e reforçou a descentralização estatal (BRASIL, 1998). No entanto, Bresser-Pereira (1996) argumenta que a Constituição de 1988 foi um retrocesso administrativo, pois reafirmou os princípios da administração burocrática e valorizou a administração direta, além de reafirmar o patrimonialismo ao conceder estabilidade e direito a aposentadoria aos funcionários públicos da administração indireta alegam Gabriel Junior, Miguel e Silveira (2022).

Durante a década de 1990, ocorreu a Reforma Gerencial do Estado Brasileiro, impulsionada pelo governo de Fernando Collor de Mello, que introduziu políticas neoliberais no país, como o Programa Nacional de Desestatização, a abertura do mercado e a inserção no

MERCOSUL. Essa reforma buscava introduzir na administração pública brasileira os princípios da Administração Pública Gerencial, com foco na qualidade do serviço prestado ao cidadão (BRASIL, 1998). A Associação Nacional dos Especialistas em Políticas Públicas e Gestão Governamental, em seu documento ‘Reforma do Estado e Administração Pública: Diagnósticos e Propostas para o Novo Governo’, afirmou que o verdadeiro problema a ser enfrentado era a herança de um processo de recrutamento e alocação dos quadros marcado pela falta de critérios, clientelismo e heterogeneidade na sua constituição (GABRIEL JUNIOR; SILVEIRA; MIGUEL, 2022).

Além disso, a Reforma Gerencial do Estado também tinha como objetivo introduzir na administração pública brasileira uma gestão baseada em resultados, com maior transparência e participação social. Para isso, foram implementados novos instrumentos de gestão, como a avaliação de desempenho, a gestão por resultados, a prestação de contas e a transparência das informações (BRASIL, 1998). A Reforma também buscou reduzir a burocracia e a complexidade dos processos, com a simplificação de normas e a eliminação de procedimentos desnecessários, o que contribuiu para uma maior eficiência e eficácia na prestação de serviços públicos (LOUREIRO; ABRUCIO; PACHECO, 2010).

Em 2005, durante o governo do presidente Luís Inácio Lula da Silva, foi criado o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA), por meio do Decreto nº 5.378, com o objetivo de eliminar o déficit institucional e atender integralmente as competências constitucionais do Poder Executivo Federal (BRASIL, 2005). Além disso, o programa visava promover a governança, aumentar a capacidade de formulação, implementação e avaliação das políticas públicas, aumentar a eficiência por meio do melhor aproveitamento dos recursos públicos, assegurar a eficácia e efetividade da ação governamental e promover a gestão democrática, participativa, transparente e ética. Para alcançar esses objetivos, o governo fez uma reestruturação nos controles internos e externos da administração pública, possibilitando um novo processo de fiscalização: o controle social. O programa também estabeleceu critérios para avaliação da gestão com base no Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP), com a finalidade de melhorar a qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e aumentar a competitividade do país (BRASIL, 2005).

Com a disseminação da internet e a evolução das tecnologias de informação e comunicação, a interação entre pessoas e instituições mudou drasticamente, inclusive afetando a administração pública. O sucesso das TICs no setor privado, conhecido como e-business, levou a administração pública em todo o mundo a buscar alternativas para oferecer serviços mais eficientes e ágeis aos cidadãos por meio do Governo Eletrônico (e-Gov) (BRASIL, 2014). O e-Gov pode se apresentar em três níveis de interação com a sociedade: entre setores do governo, entre governo e empresas e entre governo e cidadãos, com o objetivo de aumentar a eficiência interna, reduzir custos e oferecer serviços públicos em plataformas digitais para maior agilidade e praticidade. No Brasil, o Governo Eletrônico começou a ser implantado em 2000, com o objetivo de consolidar as possíveis aplicações das TICs no setor público e vários projetos foram sendo adicionados para o desenvolvimento das TICs como ferramenta de ação para a implantação do e-Gov.

Na área tributária, o fato mais relevante em relação à implementação do Governo Eletrônico foi a criação do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), que foi estabelecido pelo Decreto nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007, e faz parte do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC). O Estado do Espírito Santo, assim como outros estados, adotou integralmente o SPED e todos os seus módulos aplicáveis à tributação estadual (BRASIL, 2007). Além disso, o Espírito Santo desenvolveu sistemas internos de interação com o contribuinte que foram relevantes, como a Agência Virtual, Cooperação Fiscal, Fale Conosco e Orientação Tributária. O SPED foi a principal força motriz do Governo Eletrônico nos estados brasileiros.

3 ENTRE MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Este estudo adota uma abordagem descritiva e quantitativa para analisar e atribuir significado aos dados coletados, estabelecendo correlações entre as variáveis pesquisadas. A

abordagem descritiva permite identificar e classificar fenômenos de forma ordenada, enquanto a abordagem quantitativa utiliza a estatística para obter resultados mais confiáveis e evitar possíveis distorções na análise e interpretação dos dados. O estudo é composto por uma revisão bibliográfica e uma pesquisa de campo, tendo como objetivo avaliar a percepção dos usuários em relação aos serviços de atendimento ao público das Agências da Receita Estadual conforme orientam as pesquisas de Oliveira (2002) e Campos, Miguel e Silveira (2018).

3.1 Elaboração do Modelo de Avaliação da Percepção Da Qualidade - Servqual

A pesquisa busca desenvolver uma adaptação do método Serv-Qual para a coleta de dados para avaliar como o público percebe a qualidade dos serviços oferecidos pela SEFAZ-ES por meio de suas Agências da Receita Estadual (AREs). Segundo Metaxas *et al.* (2017), avaliar os serviços prestados na comunidade local é importante para desenvolver uma gestão e cultura centradas no cidadão. Logo, entende-se que medir a satisfação do cliente fornece um *feedback* objetivo, imediato e significativo sobre suas preferências e expectativas.

O modelo de avaliação da qualidade de serviços proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) é baseado em avaliar a discrepância entre as expectativas e as percepções dos usuários em relação ao serviço prestado, considerando dez dimensões a serem avaliadas. As lacunas, ou gaps, podem ser definidas como diferenças entre as expectativas e percepções do usuário em relação ao serviço prestado.

Rocha (2016) apresenta uma definição clara e objetiva dos 5 gaps que compõem o modelo de avaliação da qualidade de serviços de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985). Nessa via, os GAPS representam as lacunas entre as expectativas dos clientes e a percepção da gerência sobre essas expectativas (GAP 1), entre a percepção da gerência e os padrões de qualidade estabelecidos para o serviço (GAP 2), entre os padrões de qualidade estabelecidos e a qualidade dos serviços prestados na prática (GAP 3), entre as promessas anunciadas sobre o serviço e o que é efetivamente entregue (GAP 4), e, por fim, a diferença entre a expectativa dos clientes e a percepção da qualidade dos serviços oferecidos (GAP 5), que é a consequência das quatro lacunas anteriores. Identificar esses GAPS é essencial para melhorar a qualidade dos serviços e atender melhor as expectativas dos clientes.

O método Servqual é uma evolução do modelo 5 Gaps de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) que mede a qualidade dos serviços através da diferença entre a expectativa e a percepção dos usuários. A principal diferença entre os dois modelos está na quantidade de dimensões avaliadas, sendo que o modelo Servqual avalia a qualidade a partir de cinco dimensões. No entanto, Cronin e Taylor (1992) desenvolveram o método Servperf como uma derivação do Servqual, sem a utilização do paradigma da desconfirmação. Apesar disso, estudos mostram que a avaliação de qualidade do Servqual é eficiente, especialmente para aferir as expectativas e percepções dos usuários em relação aos serviços oferecidos pelas AREs da SEFAZ-ES. Isso porque o paradigma da desconfirmação é fundamental para identificar quais são as expectativas e percepções dos usuários, permitindo a intervenção necessária para corrigir possíveis falhas e atender às expectativas dos usuários.

A escolha do modelo de avaliação Servqual foi motivada pelo fato de ser o método de avaliação da qualidade mais referenciado na literatura e por sua capacidade de obter percepções e expectativas dos clientes por meio de questionários para medir a qualidade do serviço, conforme evidenciado por estudos como os de Miguel e Silveira (2017, 2018), Campos, Miguel e Carvalho (2018) e Carvalho, Miguel e Campos (2018). Com base nisso, foi elaborado um questionário com dois blocos de nove questões, sendo quatro questões da dimensão 'Garantia' e cinco itens da dimensão 'Receptividade'.

O primeiro bloco buscou identificar as expectativas e necessidades do cliente, enquanto o segundo bloco visou identificar a percepção do cliente sobre a prestação do serviço como apontam Miguel, Sousa e Freire (2017). A Escala Psicométrica de Likert, que atribui um valor de 1 a 5, foi utilizada para quantificar a expectativa e a satisfação do usuário. Cada questão exigiu que o respondente marcasse o nível de importância que atribui a ela, numa escala de 1 a

5. No bloco 1, a atribuição de 1 correspondeu ao nível mínimo de importância dado ao quesito, enquanto 5 representou o nível máximo. No bloco 2, a atribuição de 1 indicou o nível mínimo de satisfação do cliente com aquele quesito após a prestação do serviço, enquanto 5 representou o nível máximo de qualidade.

Quadro 2 – Escala Psicométrica de Likert Adaptada

| Quantificação | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------|-------------------------|------------------|-------------|------------|-----------------------|
| Expectativa | Nenhuma Importância | Pouco Importante | Indiferente | Importante | Totalmente Importante |
| Percepção | Totalmente Insatisfeito | Pouco Satisfeito | Indiferente | Satisfeito | Totalmente Satisfeito |

Fonte: os autores, 2020.

O questionário Servqual é utilizado para avaliar a qualidade do serviço em dois aspectos distintos. No primeiro bloco, busca-se avaliar as expectativas do usuário em relação ao que ele considera importante para receber um bom atendimento. No segundo bloco, avalia-se a percepção do usuário em relação à qualidade do atendimento recebido do prestador de serviços na unidade avaliada.

3.2 Aplicação Do Modelo De Avaliação

A coleta de dados para a pesquisa foi realizada por meio da aplicação de questionário aos usuários dos serviços nas Agências da Receita Estadual (AREs) de Vitória, Cariacica, Serra, Linhares, Colatina e São Mateus, durante os dias 13 a 31 de janeiro de 2020, e na ARE Cachoeiro, nos dias 13 a 24 de janeiro e 2 a 13 de março de 2020 (em razão de uma enchente que interrompeu o atendimento normal por 15 dias). Os usuários foram convidados a responder o questionário no momento em que chegavam na agência e orientados a responder a parte de descrição de perfil e o bloco 1, referente às expectativas em relação ao serviço que seria prestado. Após o atendimento, foram solicitados a responder o bloco 2, que avaliava a percepção sobre o serviço prestado.

A amostra da pesquisa foi definida como sendo os usuários atendidos nas agências mencionadas e a estimativa era de obter uma amostra mínima de 0,01% da população dos municípios circunscritos às AREs. Essas sete agências representam mais de 60% do total de agências no estado e a pesquisa alcançou usuários de 55 dos 79 municípios, o que corresponde a cerca de 70% dos municípios. A pesquisa foi disponibilizada para aproximadamente 88% da população do estado, considerando a população residente nos municípios em relação à população total.

Com relação à quantidade de questionários aplicados em cada ARE, foi estabelecida a meta de 0,01% da população dos municípios abrangidos por cada unidade, o que resultou em um número mínimo de 354 entrevistados por período. A tabela a seguir apresenta o quantitativo populacional de cada ARE e a quantidade de questionários que deveriam ser aplicados em cada uma delas.

Tabela 1 – Número de Questionários Mínimos a Serem Aplicados por ARE

| ARE | População | Nº de Questionários Aplicados |
|-------------------------|------------------|-------------------------------|
| Cariacica | 647.151 | 65 |
| Serra | 603.040 | 60 |
| Vitória | 855.935 | 86 |
| Linhares | 222.766 | 22 |
| São Mateus | 356.829 | 36 |
| Colatina | 293.680 | 29 |
| Cachoeiro de Itapemirim | 555.850 | 56 |
| TOTAIS | 3.535.251 | 354 |

FONTE: Dados do IBGE, jul. 2019.

Miguel e Silveira (2017, 2018) e Miguel e Costa (2020) apontam que o Servqual define a qualidade dos serviços a partir da discrepância entre as expectativas do usuário e a percepção deste sobre o serviço recebido. Não obstante, ao se utilizar questionários como instrumento para coleta de dados, é importante considerar suas limitações. Por exemplo, a natureza do método de pesquisa por questionário já implica uma deficiência natural. Além disso, a fidedignidade das respostas pode depender do estado de espírito do respondente no momento em que o questionário é preenchido, bem como das diferenças na interpretação e entendimento das questões pelos diferentes respondentes. Fatores pessoais, como disponibilidade de tempo, estado de humor e nível de cansaço, também podem influenciar as respostas. É importante lembrar que as respostas dos participantes representam suas percepções, as quais podem ser influenciadas por outras variáveis não consideradas no estudo.

4 COMPILAÇÃO E TRATAMENTO DOS DADOS

Foi adotado um processo de compilação e tratamento dos dados de forma quantitativa, permitindo uma análise descritiva dos dados com o suporte de técnicas de estatística descritiva básica, visando sintetizar as informações de maneira objetiva para fornecer elementos mais confiáveis para os métodos analíticos utilizados. A qualidade dos serviços prestados foi avaliada através do método SERVQUAL, que compara as expectativas e percepções dos usuários (SANTOS; CÂNDIDO, 2016). A pontuação no método SERVQUAL é calculada subtraindo-se a pontuação da seção de expectativas da pontuação da seção de percepções, conforme descrito por Miguel e Silveira (2018).

Diversas análises podem ser realizadas a partir dos gaps e das pontuações obtidas pelo modelo Servqual, conforme destacado por Silveira e Miguel (2022). Para obter avaliações mais precisas e confiáveis, o uso de métodos quantitativos é essencial, incluindo medidas de tendência central, como média aritmética, moda e mediana, e medidas de dispersão, como amplitude total, desvio médio, variância e desvio padrão.

Para avaliar a confiabilidade dos dados coletados por meio de questionários em nossa pesquisa, optamos por utilizar o Coeficiente de Alfa de Cronbach como instrumento de avaliação. Vários autores desenvolveram métodos para avaliar a confiabilidade dos dados coletados por meio de questionários, incluindo o método do reteste, o método dos testes equivalentes e o método da divisão pela metade, entre outros. Segundo Hora, Monteiro e Arica (2010), o coeficiente de alfa de Cronbach foi apresentado por Lee J. Cronbach em 1951 como uma forma de estimar a confiabilidade de um questionário aplicado em uma pesquisa. O alfa mede a correlação entre as respostas em um questionário por meio da análise do perfil das respostas dadas pelos respondentes.

O coeficiente α de Cronbach é uma medida de correlação média entre perguntas de um questionário. Ele é calculado a partir da variância dos itens individuais e da variância da soma dos itens de cada avaliador, usando a seguinte equação:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \times \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_t^2} \right)$$

onde:

k corresponde ao número de itens do questionário;

s_i^2 corresponde a variância de cada item;

s_t^2 corresponde a variância total do questionário, determinada como a soma de todas as variâncias.

O Coeficiente Alfa de Cronbach é uma técnica popular para avaliar a confiabilidade de

dados de questionários atualmente. Para determinar o nível de uso do método, realizamos uma pesquisa no Portal de Periódicos da Capes, utilizando as palavras-chave “Alfa de Cronbach” ou “Cronbach’s Alpha”. Essa busca resultou em 171.199 artigos, dos quais 161.254 foram publicados em periódicos revisados por pares (GABRIEL JUNIOR; MIGUEL; SILVEIRA, 2022).

Cronbach definiu, de acordo com Hora, Monteiro e Arica (2010), que o coeficiente alfa só pode ser utilizado se o questionário estiver dividido em dimensões e agrupado em questões que tratam do mesmo aspecto. Por exemplo, no modelo ServQual de avaliação de qualidade em serviços, Parassuraman et al. (1988) agruparam 22 itens em 5 dimensões após uma aglomeração da dimensões da qualidade em torno de um métrica escalar. Além disso, o questionário deve ser aplicado a uma amostra significativa e heterogênea. No entanto, quando o questionário é destinado a especialistas, a confiabilidade não pode ser aferida internamente, pois espera-se que avaliadores especialistas tenham opiniões semelhantes sobre o assunto em questão, o que diminui a variabilidade total do questionário e, conseqüentemente, diminui o coeficiente alfa (GABRIEL JUNIOR; MIGUEL; SILVEIRA, 2022).

Sendo assim, o coeficiente alfa de Cronbach é recomendado para aferir a confiabilidade de dados de questionário, mas há condições a serem atendidas para sua utilização, como o questionário estar dividido em dimensões, ser aplicado a uma amostra significativa e heterogênea, e a escala já estar validada. No entanto, em casos em que há avaliadores especialistas, pode ser mais indicado utilizar outro método de confiabilidade. Na pesquisa em questão, que utilizou a metodologia Servqual, o questionário foi aplicado a uma amostra significativa e heterogênea de usuários de serviços de atendimento das AREs do Estado do ES, o que permite a utilização do coeficiente alfa de Cronbach.

Assim, podemos concluir que a pesquisa realizada cumpre todos os requisitos necessários para a verificação da confiabilidade dos dados por meio do Coeficiente Alfa de Cronbach, com base em duas razões principais. Em primeiro lugar, a escala psicométrica de Likert usada na pesquisa é uma escala de avaliação já validada na literatura científica, o que demonstra sua eficácia e utilidade. Em segundo lugar, os dados de cada questionário respondido foram validados, considerando apenas aqueles que atenderam aos critérios definidos pela pesquisa. Após esse processo de validação, foram obtidos 360 questionários válidos, que foram utilizados na análise da pesquisa. Portanto, podemos afirmar que a pesquisa atende aos critérios necessários para a utilização do Coeficiente Alfa de Cronbach na verificação da confiabilidade dos dados.

4.1 Análise E Discussões Dos Resultados

Após estabelecer o parâmetro de confiabilidade dos dados utilizando o Coeficiente Alfa de Cronbach, foram analisadas as medidas de tendência central, medidas de dispersão e os gaps do método SERVQUAL detalhados por dimensão. O resultado do Coeficiente Alfa de Cronbach encontrado para a análise global dos dados foi de 0,95, indicando uma alta confiabilidade dos dados coletados. Além disso, foram calculados os Coeficientes Alfa de Cronbach para cada dimensão avaliada, considerando as duas fases da pesquisa. Os resultados são apresentados na tabela a seguir:

Tabela 2 – Coeficiente Alfa de Cronbach por Fase e Dimensão

| Dimensões | Expectativa | Percepção |
|-------------------------|-------------|-------------|
| α Garantia | 0,82 | 0,80 |
| α Receptividade | 0,86 | 0,85 |
| α Total por Fase | 0,95 | 0,94 |

Fonte: dados da pesquisa de campo.

Embora a literatura científica não forneça um consenso sobre o valor ideal para o coeficiente alfa que garanta a confiabilidade de um questionário, autores como Freitas e Rodrigues (2005) e Oviedo e Campo-Arias (2005) concordam que um alfa igual ou superior a 0,70 é aceitável. Além disso, Freitas e Rodrigues (2005) propõem uma tabela para classificar a confiabili-

dade dos dados de um questionário e, assim, observa-se que:

Tabela 3 – Classificação da Confiabilidade a Partir do Coeficiente Alfa de Cronbach

| Garantia ou Receptividade | Muito Baixa | Baixa | Moderada | Alta | Muito Alta |
|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|
| Valor de α | $\alpha \leq 0,30$ | $0,30\alpha \leq 0,60$ | $0,60\alpha \leq 0,75$ | $0,75\alpha \leq 0,90$ | $\alpha \leq 0,90$ |

Fonte: Freitas & Rodrigues, 2005 (adaptado pelos autores).

Dessa forma, por meio da análise do Coeficiente Alfa de Cronbach, foi possível constatar que os dados coletados nesta pesquisa possuem uma confiabilidade muito alta. Com esse resultado, foi possível avançar com a análise dos resultados da avaliação dos serviços de atendimento ao público nas Agências da Receita Estadual do Estado do Espírito Santo.

4.2 Análise Das Medidas De Tendência Central

Para iniciar a análise dos dados dos questionários, foi realizada uma verificação das medidas estatísticas de tendência central com o objetivo de identificar o padrão médio de avaliação dos serviços prestados (GABRIEL JUNIOR; MIGUEL; SILVEIRA, 2022). As medidas de tendência central são usadas para resumir os dados em um único número que representa a tendência do conjunto global dos dados analisados. As três medidas utilizadas foram a média aritmética, a mediana e a moda e, o questionário Servqual é dividido em blocos para medir a expectativa dos respondentes em relação ao serviço a ser prestado e a percepção dos respondentes em relação à prestação do serviço. Portanto, as medidas estatísticas de tendência central foram calculadas para cada bloco de questões. A tabela 4 apresenta as medidas de tendência central referentes às expectativas dos usuários.

Tabela 4 - Medidas de Tendência Central das Expectativas

| Dimensões | Garantia | | | | Receptividade | | | |
|-----------|----------|-----|-----|-----|---------------|-----|-----|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Questões | | | | | | | | |
| Média | 4,5 | 4,4 | 4,2 | 4,4 | 4,3 | 4,5 | 4,3 | 4,2 |
| Mediana | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Moda | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |

Fonte: Dados da pesquisa de campo.

Ao analisar as medidas de tendência central das expectativas dos usuários em relação aos serviços prestados, constata-se que essas expectativas são bastante elevadas. A moda das respostas dos usuários mostra que o grau de importância mais frequente atribuído aos quesitos avaliados atingiu o nível máximo em todos eles (GABRIEL JUNIOR; MIGUEL; SILVEIRA, 2022). Antes de analisar as médias aritméticas das questões avaliadas, é interessante observar o gráfico das medidas de tendência central das expectativas para melhor visualizar o nível de importância atribuído pelos respondentes à qualidade do serviço que esperam receber de um órgão público.

4.3 Garantia

As questões da dimensão garantia estão diretamente vinculadas ao “conhecimento e cortesia do pessoal e a sua capacidade de inspirar confiança e segurança”. Miguel e Silveira (2018) alegam que essa dimensão garantia está relacionada ao conhecimento demonstrado pelas pessoas que prestam o serviço, bem como à cortesia e desenvoltura com que o prestam e com que passam confiança e confiabilidade.

Quadro 3 – Quesitos Avaliados na Pesquisa

| Dimensão | Questão | Expectativa | Percepção |
|----------|---------|---|--|
| GARANTIA | Q1 | à segurança transmitida pelo atendente de um órgão público ao lhe prestar um serviço ou uma informação? | à segurança transmitida pelo seu atendente na ARE ao lhe prestar o serviço ou a informação que você necessita? |
| | Q2 | à capacidade do atendente em responder sua demanda satisfatoriamente. | à capacidade do atendente em responder sua demanda satisfatoriamente. |
| | Q3 | à imagem do órgão público perante a sociedade? | à imagem da ARE que você percebe? |

Fonte: Dados da pesquisa de campo, elaborado pelos autores (2020).

O gap da dimensão garantia foi de 0,08 pontos positivo e demonstra a satisfação dos usuários com essa dimensão. Isso corrobora, de forma geral, que os usuários dos serviços de atendimento das AREs percebem nos atendentes conhecimento e cortesia durante a prestação do serviço, demonstrando também capacidade e inspirando confiança e segurança. Assim, verifica-se que a amplitude dos gaps das questões 1, 2 e 3 são respectivamente 0,73, 0,55 e 0,90 pontos. Com isso, considerou-se desnecessária uma avaliação pormenorizada por ARE, devido à linearidade dos resultados menores que 1 ponto. Observe-se a tabela 12 os dos gaps por ARE, isto é:

Tabela 5 – Gaps por ARE – Garantia

| QUESTÕES | | ARE Cachoeiro | ARE Cariacica | ARE Colatina | ARE Linhares | ARE São Mateus | ARE Serra | ARE Vitória |
|----------|-------------|---------------|---------------|--------------|--------------|----------------|-----------|-------------|
| Q1 | Percepção | 4,72 | 4,86 | 4,14 | 5,00 | 4,70 | 4,42 | 3,92 |
| | Gap 0,73 | 0,05 | 0,00 | -0,43 | 0,08 | -0,16 | 0,30 | -0,29 |
| Q2 | Expectativa | 4,56 | 4,82 | 4,57 | 4,92 | 4,77 | 3,98 | 4,09 |
| | Percepção | 4,72 | 4,86 | 4,57 | 5,00 | 4,64 | 4,40 | 3,96 |
| | Gap 0,55 | 0,16 | 0,04 | 0,00 | 0,08 | -0,13 | 0,42 | -0,13 |
| Q3 | Expectativa | 4,47 | 4,68 | 4,57 | 4,75 | 4,57 | 3,58 | 3,73 |
| | Percepção | 4,53 | 4,77 | 4,36 | 5,00 | 4,21 | 4,12 | 3,84 |
| | Gap 0,90 | 0,06 | 0,09 | -0,21 | 0,25 | -0,36 | 0,54 | 0,11 |

Fonte: Dados da pesquisa de campo, elaborado pelos autores (2020).

A questão 1 – avaliação relativa à segurança transmitida ao usuário pelo seu atendente na ARE ao lhe prestar o serviço ou a informação que ele necessita – foi avaliada com um gap de 0,05 pontos. A questão 2 – avaliação da capacidade do atendente em responder sua demanda satisfatoriamente – obteve um gap de 0,08 pontos. E a questão 3 – avaliação da imagem da ARE como instituição pública – recebeu um gap de 0,10 pontos positivo.

4.4 Construto Receptividade

A dimensão Receptividade, também denominada capacidade de resposta (*responsiveness*) ou sensibilidade, caracteriza-se, segundo Rosemberg, Miguel e Carvalho (2018) e Monteiro *et al.* (2019) como “ a disposição do prestador de serviços em ajudar os clientes, esforçando-se sinceramente para fornecer um serviço rápido (de disponibilidade, precisão e rapidez). Ademais, a imprescindibilidade das questões dessa dimensão (Quadro 3) reside na disponibilidade genuína do atendente ao prestar o atendimento e na rapidez com que ele realiza a tarefa.

Quadro 4 – Quesitos Avaliados na Pesquisa

| Dimensão | Questão | Expectativa | Percepção |
|----------------------|-----------|--|--|
| RECEPTIVIDADE | Q4 | à informação precisa, por parte do atendente, do prazo previsto para realização do serviço? | à precisão da informação, fornecida por seu atendente com relação ao prazo previsto para realização do serviço que você necessita? |
| | Q5 | a um prazo de retorno rápido de uma demanda de serviço encaminhada a um órgão público? | ao prazo de retorno do serviço que você encaminhou a ARE? |
| | Q6 | à disponibilidade e disposição do atendente em ajudar prontamente o usuário do serviço na solução de seu problema? | à disponibilidade e disposição do seu atendente em ajudá-lo prontamente na solução de seu problema? |
| | Q7 | ao funcionamento do órgão público em um horário de atendimento conveniente ao usuário? | ao funcionamento da ARE em relação ao horário de atendimento ao público? |
| | Q8 | a ampliação das possibilidades de atendimento de um órgão público com canais eletrônicos de atendimento (telefone, <i>e-mail</i> , web)? | a ampliação das possibilidades de atendimento da SEFAZ com canais eletrônicos de atendimento (telefone, <i>e-mail</i> , internet)? |

Fonte: Dados da pesquisa de campo, elaborado pelos autores (2020).

Conforme observaremos na tabela a seguir, a dimensão capacidade de resposta, apresentou um gap 0,04 ponto positivo, demonstrando que a satisfação do usuário dos serviços de atendimento das AREs superou as suas expectativas. Os gaps das questões foram em sua maioria positivos, com exceção da questão 8 que apresentou um gap com nível de satisfação ligeiramente inferior às expectativas dos usuários.

Tabela 6 - Gaps dos Quesitos Avaliados na Dimensão Capacidade de Resposta

| Dimensão | Questão | Expectativa | Percepção | Gap das Questões | Gap das Dimensões |
|-------------------------------|---------|-------------|-----------|------------------|-------------------|
| Capacidade de Resposta | Q4 | 4,37 | 4,47 | 0,10 | 0,04 |
| | Q5 | 4,26 | 4,32 | 0,06 | |
| | Q6 | 4,47 | 4,59 | 0,12 | |
| | Q7 | 4,28 | 4,30 | 0,02 | |
| | Q8 | 4,19 | 4,07 | -0,12 | |

Fonte: Dados da pesquisa de campo, elaboração dos autores (2020).

A questão 4 – avaliação da precisão da informação, fornecida pelo atendente com relação ao prazo previsto para realização do serviço que o usuário necessita – obteve um gap de 0,10 pontos positivo. Com relação à questão 5 – avaliação do prazo de retorno do serviço que o usuário encaminhou a ARE – o gap foi de 0,06 pontos. Essa avaliação demonstra a satisfação do usuário tanto com relação a informação sobre o prazo para realização do serviço quanto com relação ao prazo em si.

Sobre a questão 6 – avaliação relativa à disponibilidade e disposição do atendente em ajudar prontamente ao usuário na solução de seu problema – alcançou um *gap* de 0,12 pontos, o maior *gap* da dimensão. Isso denota, mais uma vez, o diferencial do atendimento nas ARE, pois a avaliação da satisfação do usuário com relação à disponibilidade e disposição do atendente em ajudá-lo na solução de sua demanda superou suas expectativas.

A questão 7 – avaliação do horário de atendimento ao público nas AREs – obteve um gap de 0,02 pontos, ou seja, o contribuinte está satisfeito com o horário de atendimento ao público das AREs, pois a avaliação da satisfação foi ligeiramente superior à da expectativa dos usuários.

A questão 8 – avaliação da ampliação das possibilidades de atendimento da SEFAZ

com canais eletrônicos de atendimento, como telefone, e-mail e internet – foi o único quesito desta dimensão que apresentou um gap negativo de 0,12 pontos. Isso demonstra ligeira insatisfação dos contribuintes com relação a esta ampliação. Analisando os comentários dos respondentes sobre esse quesito, percebe-se que essa ligeira insatisfação se deu por dois motivos de certa forma antagônicos:

O primeiro relacionado ao objetivo real do questionamento cujo objetivo foi descobrir se os usuários estavam satisfeitos com o ritmo dessa ampliação ou se achavam que o Estado deveria investir mais nesse sentido. E alguns respondentes acharam que o Estado poderia estar mais avançado na implantação de canais de atendimento eletrônicos;

A segunda causa está relacionada ao receio dos usuários almejem a ampliação desses canais de atendimento e, conseqüentemente, como efeito colateral, à diminuição do atendimento presencial o que gera a transformação na percepção da qualidade. No âmbito da gestão do processo de desenvolvimento de serviços, avaliaram negativamente, sob esta ótica, de que sempre será necessário o atendimento presencial. Um dos respondentes enfatiza “que em muitos casos é necessária a conversa direta com a instituição para solução do problema, pois o acesso em canais eletrônicos é frio e muitas vezes incapaz de evidenciar as diversas nuances de uma demanda”. De forma geral, verifica-se que a dimensão foi avaliada como satisfatória na visão dos usuários dos serviços de atendimento das AREs do Estado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar a qualidade dos serviços de atendimento das Agências da Receita Estadual do Estado do Espírito Santo, utilizando o método Servqual. Para alcançar este objetivo, foram medidos a expectativa e percepção dos usuários, comparados os resultados, avaliada a qualidade dos serviços prestados e proposto um plano de ações para melhoria contínua. O estudo apresenta a história da Secretaria Estadual da Fazenda e suas Agências, as reformas administrativas e o impacto da virtualização dos serviços públicos por meio do Governo Eletrônico - *e-Gov*.

Desta forma, entende-se que a pesquisa foi realizada com base em uma metodologia descritiva e um enfoque quantitativo. Foram utilizados métodos de estatística descritiva básica para analisar os resultados, buscando entender os motivos por trás deles. Além da pesquisa teórica, também foi realizada uma pesquisa de campo baseada na metodologia Servqual, utilizando um questionário semiestruturado tipo survey, aplicado aos usuários dos serviços de atendimento de sete Agências da Receita Estadual do Espírito Santo. A confiabilidade dos dados obtidos foi avaliada pelo Coeficiente Alfa de Cronbach, que indicou alta confiabilidade dos dados da pesquisa.

A respeito da dimensão garantia, que se refere à habilidade do provedor de serviços de inspirar confiança e segurança, foi observado que, considerando a diferença positiva na avaliação, os usuários dos serviços de atendimento nas AREs estão satisfeitos com a segurança transmitida pelos atendentes da ARE. Eles também estão satisfeitos com a prestação de serviços ou informações e com a capacidade do atendente de responder satisfatoriamente às suas demandas. Além disso, os usuários têm uma imagem positiva das AREs.

A dimensão Receptividade refere-se à disposição do atendente em ajudar sinceramente e de forma ágil ao usuário. Foi observada a satisfação do usuário com relação ao prazo de retorno do serviço, à precisão da informação fornecida pelo atendente sobre este prazo, à disponibilidade e disposição do atendente em ajudá-lo prontamente na solução de seu problema e ao horário de funcionamento das AREs. No entanto, foi constatado um gap negativo na questão relacionada à ampliação das possibilidades de atendimento da SEFAZ com canais eletrônicos de atendimento, como telefone, e-mail e internet. Isso pode indicar que os usuários que utilizam os serviços das AREs percebem isso como uma ameaça à diminuição do atendimento presencial, o que refletiu na avaliação.

A pesquisa realizada sobre os serviços de atendimento (Garantia e Receptividade) ao

contribuinte nas Agências da Receita Estadual do Estado do Espírito Santo concluiu que esses serviços atendem às expectativas dos usuários e são de alto nível. Foi evidenciado que a qualidade dos profissionais que trabalham nessas agências é alta, e que os serviços prestados são diversificados e complexos. A credibilidade dos resultados obtidos é indicada pela fidelidade aos dados e informações do campo pesquisado.

A pesquisa realizada teve como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela instituição e sua imagem perante os usuários. Identificar pontos fracos é importante para a adoção de medidas corretivas e melhorias constantes. No entanto, é preciso considerar as limitações do questionário e do ambiente de aplicação da pesquisa, que podem influenciar os resultados. A delimitação do universo de pesquisa foi necessária devido a limitações de recursos materiais, tempo e tamanho do questionário. Em vez de avaliar todos os serviços de atendimento da instituição, optou-se por avaliar apenas o serviço de atendimento ao contribuinte de forma presencial nas Agências da Receita Estadual.

Diante dos resultados encontrados, é possível dizer que os atendentes das AREs transmitem segurança aos usuários ao lhes prestarem um serviço ou lhes fornecerem uma informação, demonstrando dessa forma sua capacidade de atender satisfatoriamente à demanda do contribuinte, fato que contribui para a construção de uma boa imagem para instituição das Agências da Receita Estadual e seus servidores. Não obstante, entende-se que o relacionamento direto com o contribuinte seja limitado em muitas Agências da Receita Estadual atualmente, este estudo pode contribuir significativamente para a avaliação da Secretaria de Fazenda em um momento de muitas incertezas sobre a forma mais adequada de atender os contribuintes com qualidade.

Sendo assim, a descrição avaliativa de um período pós-pandemia permitirá a comparação com a visão dos usuários do serviço em um período pós-pandemia, o que pode ser útil para a tomada de decisões. Logo, recomenda-se que futuras pesquisas avaliem as formas de interação da SEFAZ com o contribuinte virtualmente, incluindo programas como Agência Virtual, Fale Conosco, Orientação Tributária e Cooperação Fiscal. Isso permitiria um perfil mais completo da área de atendimento ao contribuinte da SEFAZ.

Deste modo, mesmo que não tenha ocorrido uma mudança significativa no momento da pesquisa, a expectativa sempre foi de que o trabalho pudesse fornecer informações mais precisas sobre o serviço de atendimento das AREs para a administração tributária estadual. Normalmente, as pessoas que avaliam um serviço são aquelas que tiveram problemas durante o atendimento e, por isso, podem relatar apenas os aspectos negativos do serviço. No entanto, um trabalho de avaliação estruturado deve ouvir uma ampla gama de usuários, a fim de apresentar uma visão geral mais realista do serviço oferecido, não se limitando apenas aos problemas encontrados.

Os resultados da pesquisa serão avaliados internamente para buscar um melhor entendimento e poderão contribuir para a elaboração de novas estratégias e diretrizes na área de atendimento. Desde o início do trabalho, espera-se que ele possa estabelecer a institucionalização de consultas periódicas aos usuários, permitindo que a gestão fazendária possa aprimorar constantemente o serviço público oferecido pela Secretaria da Fazenda do Estado do Espírito Santo.

REFERÊNCIAS

1. ABRUCIO, Fernando Luiz. Trajetória Recente da Gestão Pública Brasileira: Um Balanço Crítico e a Renovação da Agenda de Reformas. **Revista de Administração Pública (RAP)**, Rio de Janeiro, v. 41, n. especial, p. 67- 86, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v41nspe/a05v41sp.pdf>. Acesso em: 03 set 2019.
2. BIANCO, M. F.; COLBARI, A. L.; SILVANETO, A. O. A Categoria dos Auditores Fiscais da Receita Federal do Brasil: a (Des)Construção da Identidade Profissional. **Cadernos EBAPE. BR (FGV)**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 3, 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?frbrVersion=2&script=sci_arttext&pid=S1679-3951201000em0300006&lng=en&tlng=en. Acesso em: 03 ago. 2019.
3. BRASIL. [Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005](#). Institui o Programa Nacional de

- Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA e o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 24 fev 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm. Acesso em: 02 set 2019.
4. BRASIL. Decreto nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007. Institui o Sistema Público de Escrituração Digital – SPED. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 22 jan. 2007. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6022.htm. Acesso em: 15 set 2019.
 5. BRASIL. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. **Os Avanços da Reforma na Administração Pública: 1995-1998**. Brasília: Imprensa Oficial, Cadernos MARE da Reforma do Estado, v. 15, 1998. Disponível em: <http://www.bresserpereira.org.br/documents/mare/cadernosmare/caderno15.pdf>. Acesso em: 06 set 2019.
 6. BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Modelo de Excelência em Gestão Pública**. Brasília: Imprensa Oficial, versão 1, 2014. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/modelodeexcelenciaemgestaopublica2014.pdf>. Acesso em: 30 ago 2019.
 7. BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Da Administração Pública Burocrática à Gerencial. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 47 n. 1, 1996. Disponível em: <http://www.bresserpereira.org.br/papers/1996/95.AdmPublicaBurocraticaAGerencial.pdf>. Acesso em: 05 set 2019.
 8. CAMPOS, A. C. B.; MIGUEL, M. C.; CARVALHO, S. M. S. 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**, [S. l.], v. 23, n. 52, p. 84-94, 2018. DOI: 10.5007/1518-2924.2017v23n52p84 Acesso em: 18 out. 2022.
 9. CAMPOS, A. C. B.; MIGUEL, M. C.; SILVEIRA, R. Z. da. Aplicação do modelo SERVQUAL na Mostra coletiva “Gemologia - da Ciência à Arte”. **Expressa Extensão**, Pelotas, n. 02, v. 22, p. 37-56, jul/dez, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/expressaextensao/article/download/11519/7821>. Acesso em: 01 nov. 2017.
 10. CARVALHO, S. M. S.; MIGUEL, M. C.; CAMPOS, A. C. B. Aproveite a sua passagem e viaje pelo mundo da leitura: uma análise das bibliotecas transcol de vila velha por meio da ferramenta servqual. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 16, n. 3, p. 408–426, 2018. DOI: 10.20396/rdbci.v16i3.8651239. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/40165>. Acesso em: 19 out. 2022.
 11. CRONIN JR., J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/J_Cronin_Jr/publication/225083621_Measuring_Service_Quality_-_A_Reexamination_And_Extension/links/54fbd7a70cf20700c5e7dc4c/Measuring-Service-Quality-A-Reexamination-And-Extension.pdf. Acesso em: 09 ago 2019.
 12. ESPÍRITO SANTO. Decreto nº 2588-R, de 23 de setembro de 2010. Dispõe sobre alterações na estrutura organizacional básica da Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ, sem elevação da despesa fixada e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado**, Poder Executivo, Vitória, ES, 24 set 2010. Disponível em: <https://internet.sefaz.es.gov.br/institucional/arquivos/legislacao/2010-26-decreto2588-r,reestruturaosefaz.pdf>. Acesso em: 05 ago 2019.
 13. ESPÍRITO SANTO. Decreto nº 3055-R, de 12 de julho de 2012. Dispõe sobre a transformação de cargos de provimento em comissão no âmbito da Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ, sem elevação da despesa fixada. **Diário Oficial do Estado**, Poder Executivo, Vitória, ES, 13 jul 2012. Disponível em: <https://internet.sefaz.es.gov.br/institucional/arquivos/legislacao/2012-07-12-decreton3.055-r-transformaunidadesnasubsubad.pdf>. Acesso em: 05 ago 2019.
 14. ESPÍRITO SANTO. Lei Complementar nº 225, de 08 de janeiro de 2002. Moderniza e redefine a estrutura organizacional básica da Secretaria de Estado da Fazenda. **Diário Oficial do**

- Estado**, Poder Legislativo, Vitória, ES, 11 jan 2002. Disponível em: http://www.sefaz.es.gov.br/desenvolvimento_fazendario/LeiComplementar225.pdf. Acesso em: 03 ago 2019.
15. ESPÍRITO SANTO. Lei Complementar nº 776, de 16 de abril de 2014. Altera a estrutura organizacional básica da Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado**, Poder Legislativo, Vitória, ES, 17 abr 2014. Disponível em: <http://www3.al.es.gov.br/Arquivo/Documents/legislacao/html/LC%20n%C2%BA%20776.htm>.
 16. FREITAS, A. L. P., RODRIGUES, S. G. A avaliação da confiabilidade de questionário: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. **Anais [...] SIMPEP – Bauru-SP**, 12., 2005. Disponível em: simpep.feb.unesp.br/anais_simpep_aux.php?e=12. Acesso em: 16 jun 2020.
 17. GABRIEL JUNIOR, R.; MIGUEL, M. C.; SILVEIRA, R. Z. Desafios e perspectivas à luz da métrica servqual: o contribuinte nas agências da receita estadual do estado do Espírito Santo, Brasil. **Revista de Tecnologia Aplicada**, [S. l.], v. 11, n. 2, p. 53-89, 2022. Disponível em: <http://cc.faccamp.br/ojs-2.4.8-2/index.php/RTA/article/view/1902/0>. Acesso em: 18 out. 2022.
 18. GABRIEL JUNIOR, R.; SILVEIRA, R. Z.; MIGUEL, M. C. Olhares para os serviços prestados pelas agências da receita estadual - ARE, Espírito Santo, Brasil. **Revista de Tecnologia Aplicada**, [S. l.], v. 11, n. 1, p. 68-87, 2022. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/68612/olhares-para-os-servicos-prestados-pelas-agencias-da-receita-estadual--are--espirito-santo--brasil>. Acesso em: 18 out. 2022.
 19. HORA, H. R. M.; MONTEIRO, G. T. R.; ARICA, J. Hora. Confiabilidade em Questionários para Qualidade: Um Estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. **Produto & Produção**, [S. l.], v. 11, n. 2, p. 85 - 103, jun. 2010. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/ProdutoProducao/article/view/9321/8252>. Acesso em: 15 jun 2020.
 20. IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Estimativas da População**. Rio de Janeiro: IBGE, 2019. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9103-estimativas-de-populacao.html?edicao=25272>. Acesso em: 22 abr. 2020.
 21. LOUREIRO, M. R.; ABRUCIO, F. L.; PACHECO, R.S. **Burocracia e Política no Brasil: Desafios para o Estado Democrático no Século XXI**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 1ª ed., 2010.
 22. METAXAS, Theodore; MAKARATZI, Elisavet; TERZIDIS, Konstantinos. Improving Service Quality to Local Communities Via a Citizen Satisfaction Measurement in Greece: The ‘MUSA’. **The Journal of Developing Areas**, Tennessee, v. 51, n. 3, p. 77 -101, 2017. Disponível em: <https://ideas.repec.org/a/jda/journal/vol.51year2017issue3pp77-101.html>. Acesso em: 05 out 2019.
 23. MIGUEL, M. C.; COSTA, R. P. F. Perspectivas à luz do visitante sobre a qualidade de serviços no museu de arte moderna, Resende - RJ | perspectives in the light of the visitor on the quality of services at the museum of modern art, Resende in Brazil. **Ciência da Informação**, [S. l.], v. 49, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/149749>. Acesso em: 18 out. 2022.
 24. MIGUEL, M. C.; SILVEIRA, R. Z. Percepções e Expectativas dos Associados da Biblioteca Transcol em Encontro aos seus Dez Anos de Atuação. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, [S. l.], v. 8, n. 2, p. 2021-2041, 2017. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/REGS/article/view/7386>. Acesso em: 18 out. 2022.
 25. MIGUEL, M. C.; SILVEIRA, R. Z. Qualidade, organização museológica e extensão universitária: avaliação pluralizada pelo o aporte teórico-metodológico Servqual. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, [S. l.], v. 12, n. 4, p. 11–21, 2018. DOI: 10.36311/1981-1640.2018.v12n4.03.p11. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/7980>. Acesso em: 18 out. 2022.
 26. MIGUEL, M. C.; SOUSA, M. M. de; FREIRE, V. F. Avaliação da qualidade nos espaços de popularização da ciência e tecnologia com ênfase na astronomia e nos ambientes imersivos de tecnologias da informação e comunicação. **Revista Eletrônica de Iniciação Científica**

- Tecnológica e Artística, São Paulo, n. 04, v. 6, 2017. Disponível em: www1.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistainiciacao/wp-content/uploads/2017/04/tec_aplicada.pdf. Acesso em: 19 maio. 2019.
27. MONTEIRO, N. J. *et al.* Avaliação do Serviço de Coleta para Exame Colpocitológico pela Escala SERVQUAL. **Revista Brasileira de Enfermagem – REBEN**. [S. l.], v.72, n.1, pp.118-124, 2019. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0034-71672019000100118&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 22 jun 2020.
 28. OLIVEIRA, Silvio Luiz. **Tratado de Metodologia Científica: Projetos de Pesquisas, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e Teses**. São Paulo: Pioneira, 2ª ed., 2002.
 29. OVIEDO, H. C., CAMPO-ARIAS, A. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach, **Revista Colombiana de Psiquiatria**. [S. l.], v. 34, n. 4. p. 572-580. 2005. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>. Acesso em: 16 jun 2020.
 30. PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 49, p. 41 - 50, 1985. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/305764085_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_Its_Implications_for_Future_Research/links/5823644a08ae61258e3cab21/A-Conceptual-Model-of-Service-Quality-and-Its-Implications-for-Future-Research.pdf. Acesso em: 05 ago 2019.
 31. PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. SERVQUAL: Uma Escala de Itens Múltiplos para Medir a Percepção do Consumidor sobre a Qualidade do Serviço. **Journal of Retailing**, [S. l.], v. 64, n. 1, p. 21-40, 1988. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf. Acesso em: 05 ago 2019.
 32. ROCHA, Antonio Marcos. **Qualidade dos Serviços de Tecnologia da Informação: Um Estudo no Núcleo de Tecnologia da Informação da UFES**. RiUFES, 2016. Disponível em: http://repositorio.ufes.br/bitstream/10/8732/1/tese_9198_Dissertação%20Final%20-%20
 33. ROSEMBERG, D. S.; MIGUEL, M. C.; CARVALHO, S. M. S. de. Qualidade Percebida Na Ótica Do Usuário: emprego da abordagem teórico-metodológica servqual em um serviço de referência. **Ponto de Acesso**, [S. l.], v. 12, n. 2, p. 40–57, 2018. DOI: 10.9771/rpa.v12i2.16740. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/16740>. Acesso em: 9 abr. 2023.
 34. SANTOS, A. H. M.; CÂNDIDO, C. J. F. Avaliação da Qualidade dos Serviços Bancários Online: Proposta de Integração dos Modelos SERVQUAL, Kano e QFD. **Tourism & Management Studies**, [S. l.], v.12, n. 2, p. 145-153, 2016. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2182-84582016000200016&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 06 out 2019.
 35. SILVEIRA, R. Z.; MIGUEL, M. C. Avaliar e (re) pensar espaços de socioambientalismo museológico: olhares sobre o Museu de história natural do sul do estado do Espírito Santo. **Expressa Extensão**, [S. l.], v. 23, n. 1, p. 104-121, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/expressaextensao/article/download/12537/8139>. Acesso em: 21 maio. 2022.