



ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM UMA UNIDADE DE CONTROLE ADMINISTRATIVO DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR UTILIZANDO A FERRAMENTA SERVQUAL

ELIZÂNGELA NOBRE DE BRITO - elizangelanobre1@gmail.com
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

MAXWEEL VERAS RODRIGUES - maxweelveras@gmail.com
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

THAYANNE ALVES FERREIRA - thayanne.eng@gmail.com
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

IASMIN ALEXANDRINO DE MIRANDA - iasminalexandrino.ia@gmail.com
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

WILLIANE MARIA FREIRE FERREIRA - willianef@gmail.com
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

Resumo: *COM AS TRANSFORMAÇÕES OCORRIDAS NO ATUAL CENÁRIO DAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E PRIVADAS, EM DECORRÊNCIA DE FATORES ECONÔMICOS, POLÍTICOS, SOCIAIS E TECNOLÓGICOS, INVESTIR EM QUALIDADE É ESTRATÉGIA FUNDAMENTAL PARA SOBREVIVÊNCIA DAS ORGANIZAÇÕES. NESTE CONTEXTO, TORNA-SE CADA VEZ MAIS NECESSÁRIO QUE AS ORGANIZAÇÕES ADOTEM MECANISMOS PARA OFERECER PRODUTOS E/OU SERVIÇOS COM A QUALIDADE QUE ESPERA A ATUAL DEMANDA DE CLIENTES. ESTE ESTUDO TEM COMO OBJETIVO AVALIAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM UMA UNIDADE DE CONTROLE ADMINISTRATIVO DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR. ESTE TRABALHO UTILIZOU-SE DA METODOLOGIA SERVQUAL (INSTRUMENTO PARA MEDIR QUALIDADE EM SERVIÇOS). COM ISSO, FOI FEITA UMA ANÁLISE DOS PONTOS CONSIDERADOS FRACOS QUE NECESSITARAM DE ALGUMA MUDANÇA, BEM COMO RESSALTADOS PONTOS FORTES NA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS. COM A UTILIZAÇÃO DESSE MODELO, FOI POSSÍVEL PERCEBER A FACILIDADE DE APLICAÇÃO DA FERRAMENTA, QUE PODE SER UTILIZADA EM DIVERSAS ORGANIZAÇÕES QUE BUSCAM A SATISFAÇÃO DE SEUS CLIENTES. POR FIM, O ESTUDO PERMITIU CONCLUIR QUE A UTILIZAÇÃO DESSA METODOLOGIA FOI DE GRANDE IMPORTÂNCIA PARA ANALISAR FALHAS E IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MELHORIAS, E COM ISSO, SUGERIR A IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES COM BASE EM DADOS REAIS.*

Palavras-chaves: QUALIDADE; SERVIÇOS; SATISFAÇÃO; SERVQUAL.

Área: 2 - GESTÃO DA QUALIDADE

Sub-Área: 2.5 - QUALIDADE EM SERVIÇOS

ANALYSIS OF THE QUALITY OF SERVICES IN AN ADMINISTRATIVE CONTROL UNIT OF AN INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION FEDERAL USING THE TOOL SERVQUAL

Abstract: *WITH THE CHANGES THAT OCCURRED IN THE CURRENT ENVIRONMENT OF PUBLIC AND PRIVATE ORGANIZATIONS, DUE TO ECONOMIC, POLITICAL, SOCIAL AND TECHNOLOGICAL FACTORS, INVESTING IN QUALITY IS A KEY STRATEGY FOR THE SURVIVAL OF ORGANIZATIONS. IN THIS CONTEXT, IT BECOMES INCREASINGLY NECESSARY FOR ORGANIZATIONS TO ADOPT MECHANISMS TO PROVIDE PRODUCTS AND/OR SERVICES WITH THE QUALITY THAT THE CURRENT CLIENT DEMAND EXPECTS. THIS STUDY AIMS TO EVALUATE THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED IN A ADMINISTRATIVE CONTROL UNIT OF A FEDERAL INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION. THIS WORK USED THE SERVQUAL METHODOLOGY (INSTRUMENT FOR MEASURING QUALITY IN SERVICES). THUS, AN ANALYSIS WAS MADE OF THE POINTS THAT WERE CONSIDERED WEAK AND THAT REQUIRED ANY CHANGES, AND IT WAS HIGHLIGHTED STRENGTHS IN THE PERCEPTION OF USERS. BY USING THIS MODEL, IT WAS REVEALED THE EASE OF THE APPLICATION OF THE TOOL, WHICH CAN BE USED IN SEVERAL ORGANIZATIONS SEEKING THE SATISFACTION OF ITS CUSTOMERS. FINALLY, THE STUDY ALLOWED TO CONCLUDE THAT THE USE OF THIS METHODOLOGY WAS VERY IMPORTANT TO ANALYZE FAULTS AND IDENTIFY OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT, AND WITH THAT, SUGGEST THE IMPLEMENTATION OF ACTIONS BASED ON ACTUAL DATA.*

Keyword: *QUALITY; SERVICES; SATISFACTION; SERVQUAL.*

1 Introdução

O setor de serviços ocupa hoje, lugar de destaque na economia mundial, e pensar em qualidade dos serviços, é questão central no desenvolvimento de um País. Conforme relatam Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014. p. 2), “Serviços são uma parte tão importante do que um país produz, consome e exporta; então seria surpreendente se não houvesse preocupação com sua qualidade”.

Com isso, torna-se cada vez mais necessário que as organizações adotem mecanismos para oferecer produtos e/ou serviços com a qualidade que espera a atual demanda de clientes.

De acordo com Carpinetti (2012), a palavra qualidade é uma das mais difundidas junto à sociedade e também nas empresas, porém, devido ao seu subjetivismo, surgiram vários entendimentos para definir qualidade, sendo o entendimento predominante nas últimas décadas, e que certamente representa a tendência futura, é a conceituação de qualidade com satisfação dos clientes.

É nesse contexto, que o presente artigo tem como objetivo principal avaliar a qualidade dos serviços prestados em uma unidade de controle administrativo de uma instituição federal de ensino superior.

Este trabalho justifica-se pela contribuição que será dada à unidade pesquisada, pois espera-se que os resultados desta pesquisa, sejam utilizados para orientar aos gestores na correção de falhas dos serviços, bem como identificar oportunidades de melhorias na unidade.

2 Revisão Bibliográfica

2.1 Qualidade em Serviços

De acordo Paladini (2006), a área de prestação de serviços envolve a produção de serviços propriamente ditos e a estruturação de métodos. Não havendo, portanto, possibilidade de separar, com nitidez, o processo produtivo de prestação de serviço. Para o mesmo autor, Gestão da Qualidade em serviços consiste principalmente na interação com o usuário, ou seja, no momento da prestação de serviços o funcionário tem a oportunidade de satisfazer ou desapontar o cliente.

Etzel *et al.* (2001) apresentam três características para definir serviços: Intangibilidade, Inseparabilidade e Heterogeneidade. À intangibilidade diz respeito a algo subjetivo, ou seja, os serviços não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem comprados. Por este motivo algumas empresas utilizam algumas estratégias para reduzir os efeitos da intangibilidade, são elas: visualização, associação, representação física e documento. No segundo item os autores referem-se ao fato da presença do cliente no momento da prestação dos serviços e a simultaneidade com que os serviços são produzidos e consumidos. E a última característica diz respeito variabilidade dos prestadores de serviços.

Corroborando nessa definição, Las Casas (2012) ao considerar que um serviço para ser de qualidade, deve proporcionar um determinado nível de satisfação. Geralmente, são considerados fatores para um bom serviço de atendimento:

Tangibilidade: os clientes avaliam os aspectos visíveis de um local onde ocorre a prestação de serviços. Tudo conta nessa avaliação, inclusive quadros, limpeza do local, arrumação, layout, etc.

Confiança: estabelecer uma relação de confiança é fundamental. Reconhecer as fraquezas e os erros, entregar o que promete e ser sempre ético são fatores que auxiliam para atingir esses objetivos.

Responsabilidade: esta característica se refere à capacidade que um profissional tem para prestar serviços rapidamente, sem deixar que os indivíduos esperem desnecessariamente. Boa vontade e prontidão também são avaliados pelos clientes.

Autoconfiança: um bom profissional deve demonstrar que é bom. A forma com que trabalha, demonstrando segurança e de maneira correta, transmite confiança. Os clientes gostam de lidar e ser atendidos por pessoas confiáveis. (LAS CASAS, 2007 *apud* LAS CASAS 2012, p.33).

Portanto, segundo o mesmo autor, sem a utilização destes fatores não há como mensurar os aspectos que diferenciam serviço de produto.

2.2 Avaliação da qualidade dos serviços pelo cliente

Conforme Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014, p. 23), o fato de os serviços assumirem essa característica de bens intangíveis, a avaliação da qualidade em serviços se torna mais difícil do que a avaliação de bens tangíveis. Nesse processo de avaliação, os clientes levam em conta não apenas os resultados, mas também o processo durante o qual os serviços são prestados.

Com base em estudos exploratórios a respeito de qualidade em serviços, Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014, p.32), apresentam inicialmente dez dimensões que os usuários de serviços usam para perceber a qualidade dos serviços, são elas: elementos tangíveis, confiabilidade, responsividade, competência, cortesia, credibilidade, garantia, acessibilidade, comunicação e entendimento do cliente.

Las Casas (2012) menciona que todos os procedimentos e níveis de satisfação dos clientes devem ser medidos, e que, para obtenção desses dados, são sugeridas pesquisas qualitativas e quantitativas.

Desta forma, a adoção de mecanismos de avaliação que identifiquem a percepção dos clientes com relação à qualidade de serviços, torna-se de fundamental importância para organizações elaborarem ações estratégicas que visem à satisfação de seus clientes.

2.3 O Instrumento SERVQUAL

Partindo da definição conceitual de qualidade de serviços, com objetivo de desenvolver um instrumento adequado para mensurar a percepção dos clientes quanto à qualidade dos serviços, Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) desenvolveram o modelo SERVQUAL.

O instrumento é composto de duas seções: (1) de expectativas, contendo 22 afirmações para verificar o que os clientes esperam de um serviço; e (2) uma de percepções, contendo um conjunto correspondente de 22 afirmações para medir a avaliação dos clientes sobre uma empresa específica dentro do setor de prestação de serviços.

Depois de várias estatísticas realizadas durante a construção da SERVQUAL, Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) chegaram a um modelo mais compacto, por constatarem uma correlação considerável entre os itens que representavam algumas das dez dimensões originais. E assim, definiu-se a utilização de cinco dimensões: Confiabilidade - capacidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e correta; Responsividade - disposição para auxiliar o cliente e fornecer o serviço sem demora; Segurança - conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de transmitir confiança e segurança; Empatia - atenção cuidadosa e individualizada que empresa proporciona ao cliente e Elementos Tangíveis - relacionados à aparência de instalações físicas, equipamentos, pessoal e material de comunicação. Com base nesse modelo, os autores mencionados definem qualidade em serviços como a diferença entre as expectativas e as percepções dos clientes.

“[...] a chave para a prestação de serviços de alta qualidade encontra-se no equilíbrio das expectativas e das percepções dos clientes, fechando os gaps existentes entre ambas. Com a metodologia SERVQUAL, é possível determinar em que ponto esses gaps se encontram e qual é o seu grau de seriedade. Ao tentar fechar os gaps identificados pela SERVQUAL, em empresa se beneficia com o entendimento das deficiências ou gaps internos (dentro da empresa), que poderiam ser a causa das deficiências externas (aquelas percebidas pelos clientes”. (ZEITHAML, PARASURAMAN e BERRY, 2014, p. 45).

3 Metodologia

A presente pesquisa foi realizada a partir de uma abordagem quantitativa e qualitativa, por meio da aplicação de um questionário com questões fechadas e abertas a uma amostra de usuários da SCT. Conforme Oliveira (2001), a abordagem quantitativa significa quantificar opiniões, dados, nas formas de coleta de informações, além da utilização de recursos e técnicas estatísticas, desde as mais simples até mais complexas. A abordagem qualitativa, justifica-se por meio das questões abertas que, de acordo com Oliveira (2001, p. 116), “a diferença está no fato de que o método qualitativo não tem pretensão de numerar ou medir unidades ou categorias homogêneas”.

Quanto à forma de obtenção dos dados, classifica-se como pesquisa de campo, conforme Marconi e Lakatos (2010), os dados em uma pesquisa podem ser obtidos de duas maneiras: pesquisa de campo ou pesquisa de laboratório.

Com relação aos objetivos, conforme Gil (2002), trata-se de uma pesquisa descritiva por buscar a caracterização da população e estudar a relação das variáveis quanto às suas percepções e expectativas.

Os métodos adotados foram: pesquisa bibliográfica, documental e pesquisa-ação. Conforme Cervo *et al.* (2007, p. 60), “qualquer espécie de pesquisa, em qualquer área, supõe e exige uma pesquisa bibliográfica prévia”. De acordo com a fonte pesquisada, Marconi e Lakatos (2010), classificam o método como pesquisa documental, tendo em vista a análise de documentos disponíveis no setor pesquisado. Já pesquisa-ação, conforme Thiollent (2005), caracteriza-se pelo fato de um dos pesquisadores atuar como agente participante da pesquisa na busca de solução de problemas.

4 Método Proposto e Aplicação

Com o objetivo de facilitar o entendimento sobre o estudo, a aplicação do método proposto foi dividida em uma sequência detalhada de etapas.

4.1 Etapa 1 - Descrever a Unidade Organizacional

O Centro de Tecnologia (CT) é uma unidade acadêmica da Universidade Federal do Ceará (UFC), com estrutura acadêmica composta por 10 departamentos, 13 coordenações de graduação e 08 coordenações pós-graduação. A unidade organizacional (UORG) em questão é a SCT uma subunidade do CT, que tem a função de dar suporte administrativo às atividades

da diretoria do CT. Possui uma infraestrutura de recursos humanos de 02 servidores técnicos administrativos, ambos com cargo de assistente em administração. Além de contar com o apoio de um funcionário terceirizado para suporte de protocolo. A SCT apresenta, também, em sua estrutura uma unidade de comunicação coordenada por uma funcionária terceirizada. As principais atividades desenvolvidas na SCT são: atendimento ao público (alunos, servidores técnicos e professores), assessoria nas reuniões da unidade; elaboração de documentos (portarias, ofícios, atas, despachos, declarações, etc); protocolo de correspondências das unidades internas e externas, despachos eletrônicos e serviço de cópias.

4.2 Etapa 2 - Identificar e caracterizar os agentes colaboradores dos processos administrativos

Com o intuito de realizar uma melhor análise sobre a qualidade de serviço prestado na (UORG), elaborou-se um instrumento de pesquisa junto aos usuários com o objetivo de identificá-los (servidores, professores ou alunos) e caracterizá-los (idade e sexo). A população do estudo é definida como usuários da SCT, composta por servidores técnicos administrativos lotados nas subunidades (departamentos, coordenações, laboratórios), docentes e alunos bolsistas lotados nas subunidades (departamentos e coordenações). Da amostra formada por 78 (setenta e oito) respondentes, 48,7% foi formada por docentes, 33,3% de servidores técnicos administrativos e o restante 17,9% de bolsistas. Com relação ao sexo 20,5% é do sexo feminino e 79,5% é do sexo masculino. A faixa etária média foi de 41,95 e tempo na instituição de 12,81.

4.3 Etapa 3 - Elaborar o instrumento para diagnóstico da gestão atual dos serviços prestados pela UORG e da qualidade do atendimento

Foi elaborado um questionário SERVQUAL (instrumento para medir qualidade em serviços). O modelo utilizado foi adaptado a partir de uma pesquisa realizada por Alves e Marques (2008). No instrumento foi utilizada a escala Likert de 07 pontos, cujos extremos são definidos pelos conceitos “discordo totalmente” e “concordo totalmente”. Além disso, foram incluídas questões abertas para os usuários apontarem sugestões ou críticas sobre os serviços. O processamento e tratamento dos dados para o cálculo das médias das afirmativas do questionário foram realizados com o auxílio de uma planilha eletrônica e um software para tratamento estatístico de dados.

Para análise dos gaps, o estudo foi baseado no modelo apresentado por Souza (2009) que sugere a categorização dos *gaps* por grupos: *gaps* positivos – superaram a expectativa;

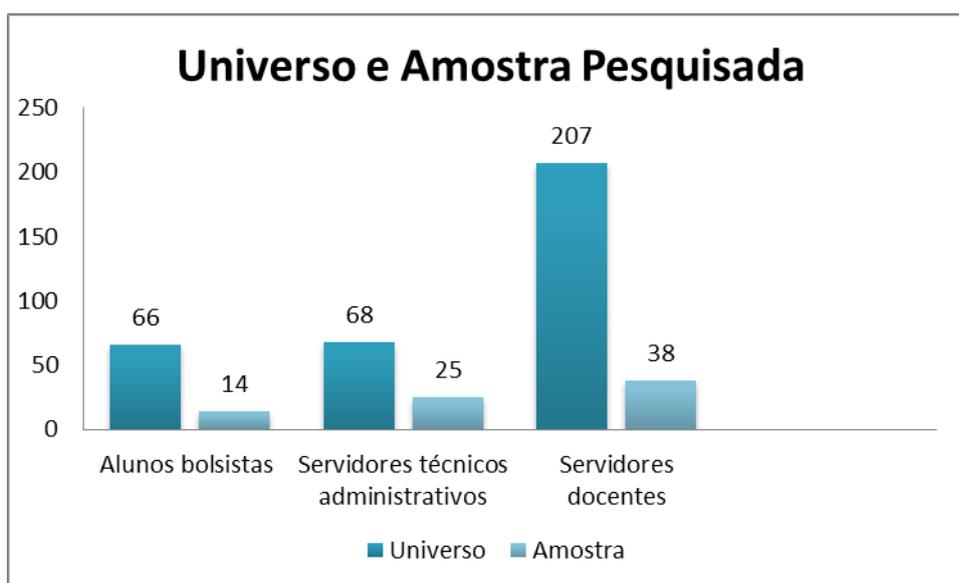
gaps abaixo de zero até -1 - satisfação negativa pequena; *gaps* entre (-1) até (-2) – satisfação negativa intermediária; *gaps* entre (-2) e (-3) -satisfação negativas ruins; e *gaps* entre (-3) e (-4) - satisfação negativa péssima.

4.4 Etapa 4 - Definir a amostra de aplicação do instrumento

A técnica de amostragem utilizada foi baseada na abordagem não probabilística ou por julgamento. De acordo com Bruni (2007), a amostragem por conveniência é empregada adequadamente quando se deseja uma colaboração voluntária mais acessível

A população do estudo é definida como clientes da Secretaria do Centro de Tecnologia, dentre estes, foram pesquisados servidores técnicos administrativos lotados nas diversas subunidades (departamentos, coordenações, laboratórios) servidores docentes (abrangendo os todos os departamentos) e alunos bolsistas lotados nas subunidades (departamentos, coordenações, laboratórios). A figura 1 apresenta o universo e a amostra pesquisada neste estudo.

Figura 1 - Universo e amostra pesquisada



Fonte: Elaboração própria

Na figura 1, observou-se que apesar de ter optado pelo método aleatório, onde os entrevistados respondem de forma voluntária, houve proporcionalidade entre as classes de pesquisado.

4.5 Etapa 5 - Analisar os dados coletados

Nas tabelas que se seguem, são apresentados os resultados das afirmativas relativas às médias de expectativa e percepção por variável.

Na tabela 1, foram analisadas questões relativas à dimensão confiabilidade, ou seja, a capacidade do prestador de serviço em fornecer o serviço conforme prometido com confiança e exatidão.

Tabela 1- Questões relativas à dimensão confiabilidade

Afirmativas	EXPECTATIVA (E)	PERCEPÇÃO (P)	Gap = (P-E)
	Média de Expectativa (ME)	Média de Percepção (MP)	
a) Os serviços são prestados conforme prometido	6,51	6,26	-0,25
b) O usuário tem confiança de que seu problema será resolvido.	6,38	6,09	-0,29
c) Os serviços são realizados corretamente na primeira vez.	6,26	6,05	-0,21
d) Os serviços são concluídos no prazo prometido.	6,28	5,97	-0,31
e) O usuário é informado sobre quando o serviço será realizado.	6,27	5,72	-0,55

Fonte: Adaptado de Alves e Marques (2008)

Na tabela 1, observa-se que em todas as variáveis, as expectativas foram superiores às percepções, com maior média de expectativa (6,51), a afirmativa “a”. A menor média de percepção (5,72) foi com relação à alternativa “e”, e foi exatamente neste item que se observou o *gap* mais negativo (-0,55). A alternativa “d” apresentou o segundo *gap* mais negativo (-0,31), com isso, percebe-se a necessidade de melhor atenção dos servidores, no sentido de que sejam propostas ações que estabeleçam metas de atendimento para atender às expectativas dos usuários.

Na tabela 2, foram analisadas questões relativas à dimensão responsividade, que se refere à disposição e prontidão do funcionário para auxiliar o cliente e fornecer o serviço sem demora.

Tabela 2 - Questões relativas à dimensão responsividade

Afirmativas	EXPECTATIVA (E)	PERCEPÇÃO (P)	Gap = (P-E)
	Média de Expectativa	Média de Percepção	
a) Os servidores da SCT/UFC atendem prontamente o usuário.	6,59	6,55	-0,04
b) Os servidores da SCT/UFC têm boa vontade em ajudar o usuário	6,55	6,63	0,08
c) Os servidores da SCT/UFC estão disponíveis para atender o usuário.	6,60	6,51	-0,09
d) A SCT/UFC tem horários de atendimento conveniente às necessidades dos usuários	6,45	6,26	-0,19

Fonte: Adaptado de Alves e Marques (2008)

Na tabela 2, percebeu-se que a maioria das médias relativas às percepções e expectativas foi bem próxima, inclusive na alternativa “b”, a média de percepção (6,63) superou a média de expectativa (6,55), resultando assim, em *gap* positivo (0,08). Os resultados apresentados nesta dimensão revelam o cuidado dos servidores para prestar um bom atendimento, necessitando apenas de medidas alternativas com relação aos horários de atendimento, já que nesta dimensão este foi item que apresentou o *gap* mais negativo (-019).

Na tabela 3, foram analisadas as questões sobre a dimensão segurança, relacionada à competência do funcionário em realizar o serviço com cortesia, respeito, atenção demonstrando interesse em ajudar o cliente.

Tabela 3 - Questões relativas à dimensão segurança

Afirmativas	EXPECTATIVA (E)	PERCEPÇÃO (P)	Gap = (P-E)
	Média de Expectativa	Média de Percepção	
a) O comportamento dos servidores da SCT/UFC transmite confiança ao usuário.	6,59	6,49	-0,10
b) O usuário sente-se seguro nas intenções com a SCT/UFC.	6,50	6,44	-0,06
c) Os servidores da SCT/UFC são sempre corteses e educados com o usuário.	6,55	6,65	0,10
d) Os servidores da SCT/UFC têm conhecimento necessário para resolver os problemas do usuário.	6,40	6,35	-0,05

Fonte: Adaptado de Alves e Marques (2008)

A dimensão segurança apresentou em quase todas as alternativas médias de expectativas superiores às médias de percepções, porém com pontuações mínimas de diferenças, com maior média de expectativa (6,59) a alternativa “a”. A alternativa “c” obteve maior média de percepção (6,65) e *gap* positivo (0,10) superando assim, a média de expectativa (6,55). Nesta dimensão, mesmo tendo apresentado médias de expectativas superiores às percepções, os usuários mostraram-se satisfeitos sob o ponto de vista cortesia e interesse dos servidores para atender o usuário.

Na tabela 4, foram analisadas questões relacionadas à dimensão empatia, que está ligada à acessibilidade, sensibilidade e esforço para atender às necessidades específicas de cada cliente.

Tabela 4 - Questões relativas à dimensão Empatia

Afirmativas	EXPECTATIVA (E)	PERCEPÇÃO (P)	Gap = (P-E)
	Média de Expectativa	Média de Percepção	
a) É dispensado, pelos servidores da SCT/UFC, atendimento personalizado ao usuário.	5,72	5,62	-0,10
b) O usuário é tratado de maneira atenciosa pelos servidores da SCT/UFC.	6,51	6,58	0,07
c) Os servidores da SCT/UFC demonstram interesse em solucionar os problemas do usuário.	6,50	6,40	-0,10
d) Os servidores da SCT/UFC compreendem as dificuldades apresentadas pelo usuário.	6,40	6,26	-0,14

Fonte: Adaptado de Alves e Marques (2008)

Analisando cada uma das alternativas da tabela 4, apesar de perceber que na alternativa “a”, a média de percepção (5,62) não ter ficado tão próximo da nota máxima da escala de 7 pontos, não houve tanta discrepância entre o serviço percebido e esperado, pois, a média de expectativa ficou muito próxima (5,72), resultando em *gap* negativo baixo (-0,10). A alternativa “b”, a média de percepção (6,58) foi superior à média de expectativa (6,51) e *gap* positivo de (0,07), revelando mais uma vez o compromisso dos servidores em atender bem ao usuário.

Na tabela 5, analisaram-se as questões referentes aos aspectos tangíveis, ou seja, aparência da infraestrutura física (equipamentos, pessoal, materiais de comunicação) e condições do ambiente.

Tabela 5- Questões relativas à dimensão Tangibilidade

Afirmativas	EXPECTATIVA (E)	PERCEPÇÃO (P)	Gap = (P-E)
	Média de Expectativa	Média de Percepção	
a) Os equipamentos (hardware e software) são atualizados.	6,15	5,54	-0,61
b) Instalações físicas disponíveis aos usuários são visualmente agradáveis.	6,14	5,79	-0,35
c) Os servidores da SCT/UFC têm boa apresentação.	6,67	6,79	0,12
d) Materiais de comunicação associados ao serviço (mensagens via e-mail, comunicados, formulários) são de fácil compreensão.	6,56	6,27	-0,29
e) Canal de comunicação (internet, telefone, etc.) é adequado à demanda do usuário.	6,27	6,00	-0,27

Fonte: Adaptado de Alves e Marques (2008)

Na tabela 5, percebe-se haver em quase todas as afirmativas médias de percepção menores do que as médias de expectativas. Apenas na alternativa “c”, a média de percepção (6,79) foi superior à média de expectativa (6,67) e *gap* positivo (0,12), inclusive sendo este o maior *gap* positivo das afirmativas de todas as dimensões analisadas. A afirmativa “a”, foi a que pontuou com menor média de percepção (5,54) e com o *gap* mais negativo de (-0,61), seguida das alternativas “b” com média de percepção (5,79) e *gap* de (-0,35); “e” com média de percepção de (6,00) e *gap* de (-0,27) e “d” com média de percepção de (6,27) e *gap* de (-0,29). Com relação a estas afirmativas, sugere-se a elaboração de pequenas ações, como a melhoria da infraestrutura de equipamentos e instalações, bem como dos canais de comunicação.

Ao analisar cada uma das dimensões individualmente, tendo como base o modelo apresentado por Souza (2009) que categoriza as pontuações dos *gaps* entre (0) e (-1) como igual a satisfação negativa pequena, pode-se perceber que os resultados apresentados mostraram que de forma geral, os serviços prestados pela SCT foram satisfatórios,

necessitando apenas de algumas intervenções de melhorias nas alternativas que apresentaram os *gaps* mais negativos e médias de percepções inferiores às expectativas.

Entre as questões analisadas, observou-se que a maioria dos usuários atribuiu notas com médias de percepções sobre os serviços bem próximas das expectativas, sendo que em algumas das alternativas, a percepção superou as expectativas, sendo elas: aparência dos servidores, cortesia, boa vontade ao atender, e atenção com o cliente.

Já, as alternativas relativas à dimensão *confiabilidade* foram as que tiveram maior insatisfação, pontuando os *gaps* mais negativos. Nota-se, também, que nesta dimensão, todas as médias de expectativas foram superiores às médias de percepção. Outra dimensão que também merece atenção foi com relação à *tangibilidade*, com maioria das médias de expectativas superiores à percepção. Além disso, algumas das respostas apresentadas pelos usuários nas questões abertas apontaram para a necessidade de modernização dos processos realizados na SCT.

Com isso, observa-se que, apesar de os respondentes terem demonstrado satisfação negativa pequena, é preciso propor ações de intervenção junto à administração superior para garantir recursos de infraestrutura adequados às necessidades atuais do novo cenário das organizações, pois o atual modelo adotado na SCT, ainda funciona de forma muito burocrática, o que pode tornar o serviço ineficiente.

7.2 Conclusão

O presente estudo surgiu da necessidade de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados em uma unidade de controle administrativo de uma instituição federal de ensino superior, tendo como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados neste setor.

Com esse intuito, identificaram-se, a partir, da metodologia SERVQUAL, as expectativas e percepções dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela unidade em questão. Percebeu-se também, a facilidade de aplicação da ferramenta, que pode ser utilizada em diversas organizações que buscam oferecer serviços e/ou produtos de qualidade.

Ao analisar os resultados da pesquisa, observou-se uma visão geral satisfatória sobre os serviços, necessitando apenas de algumas intervenções de melhorias, sendo que em algumas variáveis as expectativas superaram a percepção. Além disso, as sugestões e críticas apresentadas nas questões abertas auxiliaram para uma análise mais completa.

Com isso, conclui-se que a realização do presente estudo foi de grande importância para se identificar oportunidades de melhorias, e assim sugerir a implementação de ações que corrijam falhas baseadas nas variáveis abordadas na pesquisa.

6 Rerefências

- ALVES, Maria Telma; MARQUES, Juliane Emília Pelles. **Satisfação do Usuário em relação à qualidade dos serviços prestados pela Secretaria do Instituto de Relações Internacionais da Universidade de Brasília**. Monografia apresentada à Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação – FACE, Brasília, 2008. Disponível em <<http://www.unb.br/10483/1254>>. Acesso em: 02 de Maio de 2013.
- BRUNI, Adriano Leal. **Estatística Aplicada à Gestão Empresarial**. São Paulo: Atlas 2007
- CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da Qualidade**. 2. Ed – São Paulo: Atlas, 2012
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto. **Metodologia Científica**. 6 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Excelência em atendimento ao cliente**. São Paulo: M. Books, 2012.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica 1**. 7 ed. - São Paulo: Atlas, 2010.
- OLIVEIRA, Sílvio Luiz. **Tratando de Metodologia Científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.
- PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: teoria e prática**. 2. Ed. - São Paulo, 2006.
- SOUZA, Enrico Ramos Aleixo. **Análise da satisfação de clientes de serviços de suporte a um sistema de gerenciamento da cadeia de suprimentos**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) – Escola Politécnica. São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.pro.poli.usp.br>>. Acesso em: 05 Ago. 2014.
- THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. 14 ed. São Paulo: Cortez, 2005.
- ZEITHAML, Valarie E; A. PARASSURAMAN; Leonard L, Berry. **A excelência em serviços**. Tradução de Cecília Bartaloti. 1 ed – São Paulo: Saraiva, 2014, 320p