



GESTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: USO DA ESCALA SERVQUAL EM IES BRASILEIRA

MANAGEMENT OF PUBLIC SERVICES: USE OF THE SERVQUAL SCALE IN IES BRASILEIRA

Amanda Raquel de França Filgueiras D'Amorim, Universidade Fernando Pessoa- UFP, Portugal,
amandamorimjp@hotmail.com

Ramon Schnayder de França Filgueiras D'Amorim, Universidade Federal da Paraíba- UFPB, Brasil,
rschnayder@gmail.com

Resumo

Nesse trabalho a pretensão foi analisar a qualidade dos serviços prestados pelos servidores técnico-administrativos aos discentes do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da IES Universidade Federal da Paraíba- Brasil (CCSA/UFPB), utilizando a escala SERVQUAL, por meio da qual foi possível verificar os resultados obtidos conforme as cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, que agruparam as variáveis da primeira parte do questionário, visando um melhor entendimento e interpretação. A pesquisa foi aplicada a 112 estudantes de cinco cursos deste Centro: Administração, Biblioteconomia, Ciências Contábeis, Economia e Relações Internacionais. A análise desenvolvida permitiu averiguar a forma como os estudantes percebem a qualidade dos serviços que lhes são prestados. De acordo com os resultados obtidos, verificou-se uma intensa indiferença por parte da maioria dos alunos, visto que o item de maior destaque nas variáveis foi o de “não concordo nem discordo”. Diante disso, foram somados os itens de discordância e de concordância, presentes na escala do tipo Likert utilizada no instrumento de coleta de dados, o que possibilitou elencar de maneira mais eficaz a opinião dos respondentes. A partir dessa análise somatória, sobressaíram-se como maioria os pontos de discordância, permitindo chegar à conclusão de que há ausência de qualidade na prestação dos serviços do CCSA/UFPB, de acordo com a opinião dos pesquisados.

Palavras-chave: “Qualidade em serviços; Serviços Públicos; SERVQUAL”

Abstract

In this paper, the aim was to analyze the quality of the services provided by the technical-administrative servers to the students of the Center of Applied Social Sciences of the Federal University of Paraíba-Brazil (CCSA / UFPB) using the SERVQUAL scale, through which it was possible to verify the results obtained according to the five dimensions: tangibility, reliability, readiness, safety and empathy, which grouped the variables of the first part of the questionnaire, aiming at a better understanding and interpretation. The research was applied to 112 students from five courses of this Center: Administration, Librarianship, Accounting Sciences, Economics and International Relations. The analysis developed allowed us to investigate how students perceive the quality of the services provided to them. According to the results, there was an intense indifference on the part of the majority of the students, since the item of greater prominence in the variables was the one of "I do not agree or disagree". In this way, the items of disagreement and agreement were added, present in the scale of the Likert type used in the instrument of data collection, which made it possible to list more effectively the opinion of the respondents. Based on this summative analysis, the majority of points of disagreement emerged, allowing us to conclude that there is no quality in the provision of CCSA / UFPB services, according to the opinion of the respondents

Keywords: "Quality in services; Public services; SERVQUAL "



1. INTRODUÇÃO

A qualidade em serviços é definida como aquilo que o cliente percebe da prestação do serviço conforme suas expectativas são atendidas ou superadas (GIANESI, 1994). Destaca-se o pensamento de Carpinetti, Miguel e Gerolamo (2009, p. 1), ao definirem que gerir com qualidade é “(...) uma estratégia competitiva cujo objetivo principal se divide em reduzir desperdícios (...)” e “melhorar a eficiência do negócio”; traduz-se, pois, o pensamento dos autores no focar-se no aumento da lucratividade dos negócios. Quanto aos serviços públicos, a gestão com qualidade volta-se não para a lucratividade mas para “a sustentabilidade da organização e principalmente na sua responsabilidade para com a sociedade” (AYRES *et al.*, 2007, p. 3). Com relação ao interesse no Brasil, algumas iniciativas do Governo Federal em prol da melhoria da qualidade podem ser citadas como o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GES PÚBLICA – instituído pelo Decreto nº 5.378 de 23 de fevereiro de 2005, visando a promoção da gestão pública de excelência e a qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e para o aumento da competitividade do País (BRASIL, 2005).

Buscando-se evidenciar as questões relativas à mensuração da qualidade de serviços, destaca-se a escala SERVQUAL, proposta por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), adaptada para o desenvolvimento desse estudo, considerando suas cinco dimensões – tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. No Brasil, observa-se na realidade uma percepção negativa das pessoas que trabalham nos órgãos públicos devido a questões burocráticas, falta de eficiência e de proatividade, baixa qualificação e produtividade e ausência de motivação (LINS; TEIXEIRA, 2002; FREITAS *et al.*, 2001).

A Universidade Federal da Paraíba (UFPB) é uma Instituição de Ensino Superior (IES) pública que desenvolve atividades do processo de ensino, pesquisa e extensão, vinculada ao Ministério da Educação, com o objetivo de formar profissionais qualificados para o mercado de trabalho (UFPB 2006 *apud* D’AMORIM *et al.*, 2009). Espera-se, pois, que a referida IES atente para a necessidade de estender suas ações aos seus servidores técnico-administrativos, compreendendo as vantagens de prestar e gerir serviços com qualidade.

Refletindo sobre a possível ineficiência das instituições públicas em nosso país e vislumbrando como uma das causas tão comentadas o mau funcionamento e dificuldades de ordem gerencial, buscou-se aprofundar a investigação da qualidade do serviço, objeto de pesquisa, oferecido pelos funcionários técnico-administrativos do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA), devido ao fato de se tratar de uma instituição formadora de profissionais na área das Ciências Sociais, não podendo caminhar na contramão da boa qualidade de gestão administrativa e prestação de serviços.

Não se desconsidera a existência de outros elementos que se inter-relacionam e que determinam as condições de desempenho do prestador de serviços, como: aspectos subjetivos; governabilidade individual frente às ações e processo de trabalho; capacidade gerencial das suas próprias ações; contexto micro e macro político; financiamento; controle social e empoderamento da comunidade usuária.

No entanto, este estudo não teve como propósito investigar todos esses fatores, antes identificar a percepção dos usuários (alunos) em relação à qualidade dos serviços do CCSA/UFPB, tendo como questão norteadora: Qual a percepção dos discentes sobre a qualidade dos serviços



oferecidos pelos servidores técnico-administrativos do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba (CCSA/UFPB)? Para tal o presente estudo objetiva avaliar a qualidade dos serviços prestados pelos servidores técnico-administrativos do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba (CCSA/UFPB), na percepção dos discentes a partir de dimensões da escala SERVQUAL.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 SERVQUAL

A escala SERVQUAL, embora tenha sido desenvolvida a partir de setores específicos, é um instrumento padronizado que pode ser aplicado em qualquer empresa de prestação de serviço, desde que sejam implementadas as adaptações necessárias na redação de suas declarações, de modo a refletir sobre a realidade da organização, conforme se estabelece nesse presente estudo. A SERVQUAL (*service quality*) foi criada pelos autores Parasuraman, Zeithaml e Berry - PZB (1988) os quais definiram cinco dimensões para mensurar a qualidade em serviços (Quadro 1). A escala tem a finalidade de investigar a satisfação do cliente baseada no modelo de falha na qualidade em serviços (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010).

É o que também dizem Cronin e Taylor (1992 *apud* FREITAS; BOLSANELLO; CARNEIRO, 2007) ao afirmarem que buscar a excelência e mensurar a qualidade em serviços é considerado como uma estratégia de uso das organizações para buscar vantagem competitiva, a fim de averiguar a qualidade dos serviços bem como elencar as fraquezas e forças de uma empresa que presta serviços.

A SERVQUAL é um dos mais populares instrumentos de mensuração da qualidade do serviço. É uma escala com 44 itens, dos quais 22 põem em análise as expectativas, em que se analisa “o que é esperado”, e 22 fazem referência à satisfação com o serviço percebido, em que se observa a percepção, no que diz respeito às cinco dimensões de qualidade. Na medida em que são retratados os resultados da SERVQUAL, tais dimensões podem ser vistas como indicadores do construto da qualidade percebida em serviços (ZEITHAML; BITNER, 2003).

Essa estrutura, das cinco dimensões padrão, visa a identificação da qualidade do serviço de certa organização, a fim de compará-la, caso queira, com o desempenho dos concorrentes (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAML, 1991). Dessa forma, torna-se mais fácil o processo de tomada de decisão no que tange à posição de mercado e a possibilidade de melhorias. No Quadro 1 são descritas as dimensões da SERVQUAL adaptadas para o presente estudo e as variáveis que serviram de base para nortear as questões avaliadas.



1) <i>Tangibilidade</i> (equipamentos; aparência pessoal; ambiente físico e material de comunicação)	1	Funcionários que lidam com os clientes estão vestidos de forma profissional.
	2	Fornecimento de material de comunicação (folhetos, formulários, guias, malas diretas, placas, cartazes, etc.) adequado (claro e objetivo).
	3	Material de comunicação visualmente atraente.
	4	Funcionários que tenham postura e aparência profissional.
	5	Equipamentos modernos.
2) <i>Credibilidade/Confiança</i> : (Realizar o serviço conforme o que foi proposto; prazo estipulado; transmitindo confiança e evitando erros)	6	Fornecimento de serviços dentro do prazo prometido.
	7	Manutenção do cadastro de clientes com informações precisas e atualizadas.
	8	Manutenção dos clientes informados sobre quando os serviços serão feitos.
	9	Fornecimento dos serviços como prometido.
3) <i>Prestatividade/Proatividade</i> : (auxiliar o cliente, habilidade de estar sempre pronto e disposto a atender o cliente)	10	Prestação do serviço correto logo da primeira vez.
	11	Prestar pronto atendimento aos clientes.
	12	Boa vontade em atender aos clientes.
	13	Habilidade no tratamento dos problemas dos clientes.
4) <i>Segurança</i> (habilidade em responder às necessidades dos clientes, transmitindo confiança e credibilidade)	14	Facilidade para resolver os problemas dos clientes.
	15	Os funcionários sempre corteses.
	16	Funcionários que inspirem confiança aos clientes.
	17	Funcionários que tenham conhecimentos necessários para responder às dúvidas dos clientes.
5) <i>Empatia</i> : cuidado e atenção individualizada; sensibilidade para atender o cliente	18	Faz os clientes sentirem-se seguros em relação à prestação do serviço.
	19	Os funcionários entendam as necessidades dos seus clientes.
	20	Manutenção do foco nos interesses principais dos seus clientes.
	21	Fornecimento de atenção individualizada aos clientes.
	22	Funcionamento em horário conveniente para todos os clientes.

Quadro 1: Itens da escala SERVQUAL e suas respectivas dimensões

Fonte: Moura *et al.* (2007)

É relevante ressaltar que, mesmo com a ajuda da SERVQUAL, o ato de mensurar a qualidade do serviço sempre será subjetivo, pois cada pessoa possui um ponto de vista diferente, sendo necessário, assim, um acompanhamento contínuo da empresa junto ao cliente, buscando sempre identificar suas necessidades e satisfação.

3.PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o desenvolvimento deste trabalho foi necessária a realização de uma pesquisa de campo, a qual é aplicada, de acordo com Gil (1991), quando não há informações suficientes disponibilizadas para atender um objetivo. A pesquisa é considerada relevante, consoante Oliveira (1997), seja para uso científico ou profissional, pois sugere uma possibilidade para adquirir novas perspectivas e apresentar direcionamentos indispensáveis para ampliar o conhecimento. A pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva, ao passo que seu objetivo é adquirir informações sobre um grupo de pessoas, a fim de tomar conhecimento sobre ele e descrevê-lo para a realização de uma análise, assim afirmam Lakatos e Marconi (1986).



Em consonância com Gil (1991), o uso da pesquisa de caráter exploratório visa propor uma maior familiaridade com a situação-problema, tornando mais fácil compreendê-la; já a pesquisa descritiva permite fazer descrição acerca de características de certa população ou fenômeno. Este trabalho tem a pretensão de analisar a visão dos alunos respondentes acerca da qualidade de serviço prestada pelos servidores técnico-administrativos do CCSA. A abordagem foi, portanto, de cunho quantitativo, extraída dos dados obtidos por meio da pesquisa de variáveis que podem ser mensuradas quantitativamente.

O estudo foi realizado na Universidade Federal da Paraíba, instituição de ensino, pesquisa e extensão, pública e gratuita, vinculada ao Ministério da Educação, mantida pela sociedade através do Estado. Como resultado de sua histórica contribuição tanto para o avanço científico e tecnológico regional quanto para a formação de quadros de profissionais de excelência para o Estado da Paraíba e para o restante do país, na esfera da educação superior, possui reconhecimento social, com destaque para a Região Nordeste (UFPB, 2017a).

A população de participantes foi constituída pelos alunos dos cinco cursos pertencentes ao CCSA, a saber: Administração, Biblioteconomia, Ciências Contábeis, Economia e Relações Internacionais, totalizando 6.846 discentes, destes, 2.659 matriculados. A amostra foi não probabilística por acessibilidade, constituída de 112 acadêmicos pesquisados nos turnos manhã e noite. Esse tipo de amostragem consiste em o pesquisador promover uma seleção dos elementos a que tem acesso e tal seleção deve ser norteada pela premissa de que eles, de alguma maneira, representem o universo (GIL, 2009). Os sujeitos da pesquisa foram estudantes dos cursos regularmente matriculados no ano de 2017. Em síntese, as configurações da população e amostra ficaram assim delineadas: universo da pesquisa: constituído por 6.846 alunos, destes, 2.659 alunos matriculados nos cursos do CCSA da UFPB; amostra: participou da pesquisa uma amostra aleatória de 112 alunos dos 2.659 matriculados. Como forma de obter informações empíricas, selecionou-se como ferramenta para confecção do instrumento o *LimeSurvey* – questionário *online* estruturado aplicado a uma amostra de uma população - e destinado a provocar informações específicas dos entrevistados (MALHOTRA, 2001). O *LimeSurvey* da pesquisa foi constituído em 22 variáveis relativas à escala SERVQUAL, desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), adaptadas ao contexto do objeto de pesquisa, ou seja, o Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba. As variáveis utilizadas foram adaptadas ao instrumento conforme os objetivos específicos propostos para esse trabalho, contemplando as cinco dimensões – *Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia* (Quadro 2).



Objetivos específicos	Dimensão	Variáveis	
Identificar a percepção de discentes quanto à Tangibilidade	Tangibilidade	V2	Os funcionários que lidam com os alunos estão vestidos de forma profissional.
		V5	Fornecimento de material de comunicação (folhetos, formulários, cartazes, etc.) adequado (claro e objetivo).
		V16	O Material de comunicação é visualmente atraente.
		V18	Funcionários que tenham postura e aparência profissional.
		V20	Equipamentos modernos.
Identificar a percepção de discentes quanto à Confiabilidade	Confiabilidade	V3	Fornecimento de serviços dentro do prazo prometido.
		V8	Manutenção do cadastro de alunos com informações precisas e atualizadas.
		V9	Manutenção dos alunos informando sobre quando os serviços serão feitos.
		V10	Fornecimento dos serviços como prometido.
		V15	Prestação do serviço correto logo da primeira vez.
Identificar a percepção de discentes quanto à Presteza	Prestatividade/ Proatividade	V7	Boa vontade em atender aos alunos.
		V13	Habilidade no tratamento dos problemas dos alunos.
		V14	Facilidade para resolver os problemas dos alunos.
		V22	Prestam pronto atendimento aos alunos.
Identificar a percepção de discentes quanto à Segurança	Segurança	V1	Os funcionários são sempre corteses.
		V11	Funcionários que inspirem confiança aos alunos.
		V12	Funcionários que tenham conhecimentos necessários para responder às dúvidas dos alunos.
		V21	Faz os alunos sentirem-se seguros em relação à prestação do serviço.
Identificar a percepção de discentes quanto à Empatia	Empatia	V4	Os funcionários entendem as necessidades dos alunos.
		V6	Manutenção do foco nos interesses principais dos alunos.
		V17	Fornecimento de atenção individualizada aos alunos.
		V19	Funcionamento em horário conveniente para todos os alunos.

Quadro 2 - Variáveis da SERVQUAL e suas dimensões conforme objetivos do estudo

Fonte: Moura *et al.* (2007) adaptado (2018).

Para cada uma das 22 variáveis contidas no primeiro bloco, foi adotada uma escala do tipo Likert, que segundo Sampieri *et al.* (1998) compõe um conjunto de itens afirmativos ou julgamentos que estimulam os pesquisados a escolher um dos cinco pontos da escala (1=discordo totalmente; 2=discordo; 3=não concordo nem discordo; 4=concordo; 5=concordo totalmente). Assim, foi possível aos respondentes selecionarem suas respostas, facilitando, por sua vez, para a pesquisadora interpretar os dados coletados (MALHOTRA, 2001). Para se analisar o que se espera, consideraram-se questões relativas à mensuração da qualidade de serviço público, que trouxeram subsídios para a construção de indicadores relacionados, em especial as dimensões da escala SERVQUAL, adaptada considerando outros estudos acadêmicos similares (MOURA *et al.*, 2007; SANTOS, 2002).



A coleta de dados ocorreu por meio do *LimeSurvey* – questionários *online*, os quais foram enviados para *e-mails* de turmas dos cursos selecionados para a pesquisa. Salienta-se, todavia, que houve aplicação de questionários presenciais, devido ao fato de a demanda de respondentes pela internet não ter sido bem-sucedida, possivelmente, devido à desconfiança que a internet transmite, fazendo com que os alunos não acessassem o *link* do questionário enviado, ou por alguns *e-mails* estarem inexistentes. Foram obtidos cerca de 32 questionários respondidos *online* e 80 presenciais. Portanto, pode-se caracterizar como pesquisa de campo que visa verificar os dados como realmente acontecem, podendo ser coletados por meio de observação direta, formulários e/ou entrevistas, observando, é o que afirma Santos (2002).

Para que acontecesse a aplicação dos questionários foram obtidos *e-mails* de turmas com alunos dos cursos de Administração, Biblioteconomia, Ciências Contábeis, Economia e Relações Internacionais; em seguida o questionário *online* foi enviado, além de terem sido solicitados diretamente a discentes dos referidos cursos por meio de redes sociais (*Facebook* e *Twitter*). Dado algum tempo, não se percebeu um número de questionários respondidos convenientes para a pesquisa, sendo então feitas aplicações presenciais nos turnos da manhã e da noite, o que, dessa forma, permitiu atingir o número esperado de questionários para a análise dos resultados.

Obedeceram-se aos aspectos éticos conforme Resolução nº 510 de 07 de Abril de 2016 do Conselho Nacional de Saúde, visto que não houve fornecimento de benefícios, bem como discriminação ao participar da pesquisa. A participação foi voluntária e o direito de recusa foi preservado, tanto de sua participação quanto do ato de responder a qualquer uma das perguntas especificamente. Para assegurar a confidencialidade das informações e proteger sua identidade, os entrevistados foram identificados apenas por número e ordem de entrevista. A análise dos dados foi quantitativa, utilizando-se as ferramentas da estatística descritiva simples. Os resultados foram apresentados em forma de gráficos, tabelas e quadros, contendo números inteiros e respectivos percentuais quando necessários processados por meio de planilha eletrônica.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Qualidade dos serviços prestados quanto à *Tangibilidade*

Conforme PZB (1988), *Tangibilidade* refere-se aos bens aspectos físicos do ambiente, aos equipamentos utilizados bem como ao pessoal envolvido e ao material usado para a comunicação. Essa dimensão encontra-se abordada conforme a análise acerca dos resultados da pesquisa (Gráfico3).

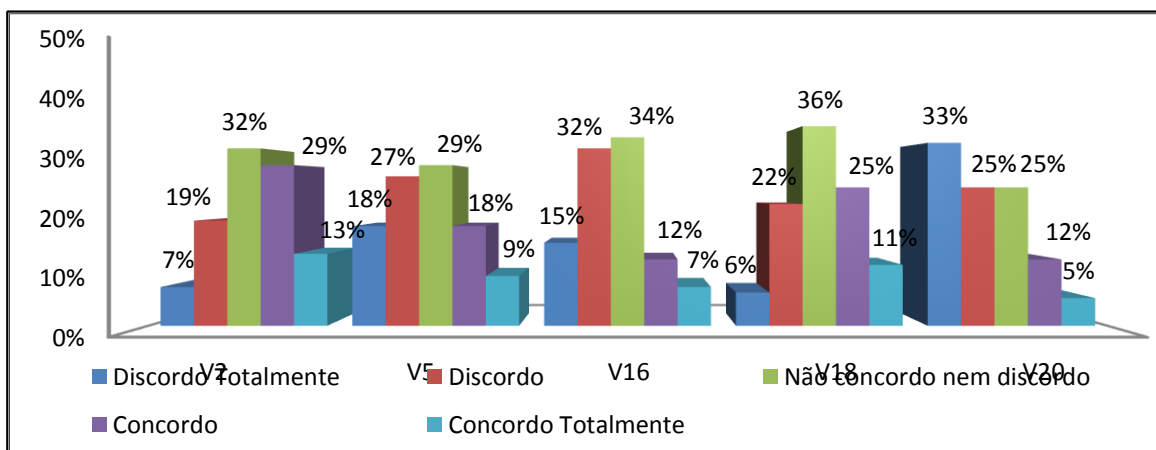




Gráfico 3 – Tangibilidade

Legenda – V2: Os funcionários que lidam com os alunos estão vestidos de forma profissional.
 V5: Fornecimento de material de comunicação (folhetos, formulários, cartazes, etc.) adequado (claro e objetivo).
 V16: Material de comunicação visualmente atraente.
 V18: Funcionários que tenham postura e aparência profissional.
 V20: Equipamentos modernos.
 Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Observando-se que a maioria dos gráficos aparece com o item “Não concordo nem discordo”, em que nas variáveis que representam a dimensão *Tangibilidade* há destaque para V2 - *Os funcionários que lidam com os clientes estão vestidos de forma profissional* (32%); V16 - *O Material de comunicação é visualmente atraente* (34%) e V18 - *Os funcionários mantêm postura e aparência profissional* (36%), assim como na V5 - *O material de comunicação é adequado* (29%), em que os alunos se mostraram indiferentes. Fez-se necessário a soma dos itens de concordância e discordância para uma melhor compreensão acerca dos resultados, assim, na V2 e V18 tem-se como maioria a concordância (42% e 36% sequencialmente), na V5 e na V16 a discordância predomina (45% e 47% respectivamente). Apenas na V20 - *Os Equipamentos são modernos*, a maioria (33%) discorda totalmente.

Verificou-se nesta análise que a maioria dos alunos concorda que os funcionários estão vestidos de forma profissional (V2 = 42% concordam). Daí pode-se ressaltar a importância, observada nos dias de hoje, que têm as vestimentas para o ambiente profissional, conforme se encontra previsto no Código de Ética do Servidor Público, no inciso XIV “p”, em que se afirma “apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função” (BRASIL, 1994). Grande parte dos alunos acredita que a postura e a aparência no trabalho dos servidores técnico-administrativos da UFPB são fatores determinantes para a qualidade (V18 = 36% concordam). Logo, é possível afirmar que para os alunos a forma de vestir é um aspecto que pode garantir a qualidade do serviço, bem como a postura e aparência profissional. Sabendo-se da importância da comunicação para obtenção de informações claras e corretas, vê-se, no gráfico, um destaque para a discordância (V5 = 45% discordam) no que se refere ao material de comunicação, em que se pode verificar, pela opinião dos alunos, que não é perfeitamente claro e objetivo, assim como a estética dos materiais não estimulam interesse, não os atraindo, portanto (V16 = 47% discordam). Salienta-se, assim, que é perceptível a falta da qualidade neste aspecto. A respeito dos equipamentos modernos, tendo em vista a importância deles para que o trabalho seja mais eficiente, ressalta-se uma considerável insatisfação dos alunos (V20 = 33% discordam totalmente), ou seja, os equipamentos modernos não garantem a qualidade de serviço no CCSA. Desse modo, não se pode afirmar a existência total da qualidade no constructo tangibilidade, com exceção da forma de vestir dos funcionários (V2) e da postura e aparência profissional (V18). Além disso, para a escala SERVQUAL a tangibilidade não garante por si só a mensuração da qualidade de uma organização como um todo, ela necessita também avaliá-la por meio da confiabilidade (Gráfico 4).

4.2 Qualidade dos serviços prestados quanto à Confiabilidade

A dimensão *Confiabilidade*, de acordo com PZB (1988), diz respeito à capacidade de realização do serviço de acordo com o que foi prometido, obedecendo aos prazos, além de transmitir



confiança e evitar falhas. Para essa pesquisa também foram analisados os fatores que categorizam esta dimensão (Gráfico 4).

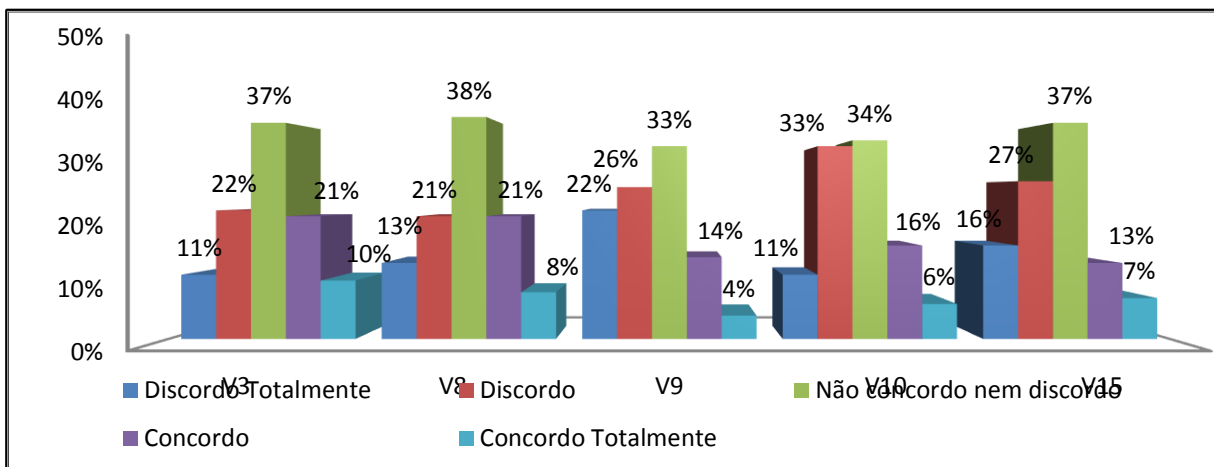


Gráfico 4 – Confiabilidade

Legenda – V3: Fornecimento de serviços dentro do prazo prometido.

V8: Manutenção do cadastro de alunos com informações precisas e atualizadas.

V9: Manutenção dos alunos informando sobre quando os serviços serão feitos.

V10: Fornecimento dos serviços como prometido.

V15: Prestação do serviço correto logo da primeira vez.

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Verifica-se na variável V3 - *Fornecimento de serviços dentro do prazo prometido* (37% - não concordam nem discordam) indiferença dos alunos, assim como a V8 - *Manutenção do cadastro de alunos com informações precisas e atualizadas* (38% - não concordam nem discordam) e ainda na V9 - *Manutenção dos alunos informando sobre quando os serviços serão feitos* (33%). Já na V10 - *Fornecimento dos serviços como prometido* há uma maior falta de credibilidade (34% - não concordam nem discordam). Quanto à soma das variáveis de concordância e discordância, tem-se como maioria para todas elas prevalência de discordância, em que V3: 33%; V8: 34%; V9: 48%; V10: 44% e V15: 43%. Em se tratando das variáveis da dimensão *Confiabilidade*, tem-se que os respondentes não acreditam que a qualidade do serviço seja aplicada no CCSA no que tange ao fornecimento de serviços dentro do prazo prometido (V3 = 33%), o que leva a crer que se esta questão fosse bem realizada os alunos a destacariam como satisfatória, isto é, haveria como maioria itens de concordância. Sendo assim, pode-se afirmar que o prazo é considerado como um fator importante, observando que, atualmente, o tempo tem-se tornado um diferencial para as organizações. Não se pode dizer, pois, que haja qualidade nesta perspectiva, diante do ponto de vista dos alunos. Os estudantes que participaram da pesquisa manifestaram insatisfação em se tratando da manutenção do cadastro de alunos com informações precisas e atualizadas (V8 = 34%) e a manutenção dos alunos informando sobre quando os serviços serão feitos (V9 = 48%). Isso implica ausência da qualidade perante esses serviços, exaltando-se que informações atualizadas e o quanto se têm de esperar para receber um serviço estão intrinsecamente ligados à satisfação das pessoas. Se isso não se aplica ou não está sendo bem feito, conseqüentemente a qualidade não é ressaltada conforme a opinião dos discentes. Outro ponto relevante trata-se de fornecer os serviços como prometido e, no Gráfico 2, deve ser visto na V10 os 44% de discordância dos alunos, bem como a prestação do serviço



correto logo da primeira vez (V15 = 43%). Tendo em vista que a ideia que se tem de confiabilidade, em consonância com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), que é a habilidade em prestar o serviço confiável e corretamente, vê-se que neste âmbito encontra-se o descontentamento dos pesquisados, considerando-se a falta de qualidade, pois eles não possuem total confiança de que os serviços sejam feitos de acordo com o que lhes foi prometido. Em suma, a ausência de qualidade no que se refere à confiabilidade demonstra-se constante, não havendo ressalva alguma acerca de concordância em que haja qualidade nos serviços prestados pelos colaboradores do CCSA, conforme as respostas dos respondentes. E, da mesma forma que a tangibilidade, além dela, a confiabilidade também precisa do constructo *presteza* (Gráfico 5) para melhor averiguar a qualidade do serviço prestado, em que são ressaltados a disponibilidade e prontidão para ajudar os alunos.

4.3 Qualidade dos serviços prestados quanto à *Presteza*

Quanto à dimensão *Presteza*, consoante Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), ela é descrita como a prestatividade e proatividade do funcionário, dispendo de empenho para ajudar os clientes, sendo hábil para entendê-los e respondendo de modo a resolver seus interesses (Gráfico 5).

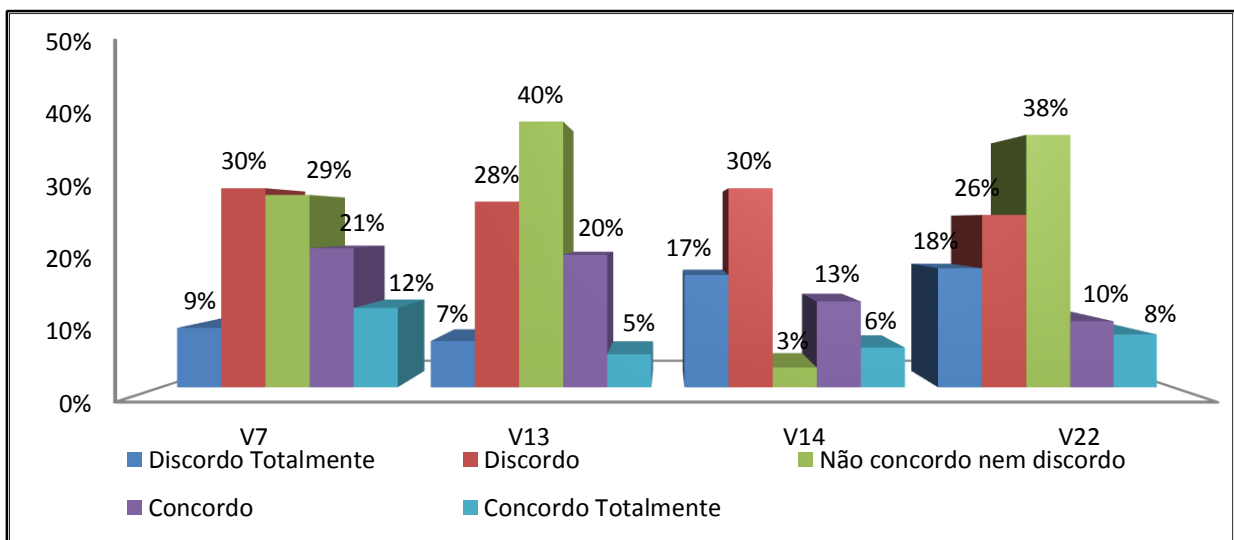


Gráfico 5 – Presteza

Legenda – V7: Boa vontade em atender aos alunos.

V13: Habilidade no tratamento dos problemas dos alunos.

V14: Facilidade para resolver os problemas dos alunos.

V22: Prestam pronto atendimento aos alunos.

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Vê-se que na variável V7 - *Boa vontade em atender aos alunos* (30%) a maioria encontra-se em discordância, enquanto que na V13 - *Habilidade no tratamento dos problemas dos alunos* os estudantes se demonstram sem dar importância ao fato de os servidores terem ou não habilidade para com os problemas dos discentes (40% - não concordam nem discordam). Na V14 - *Facilidade para resolver os problemas dos alunos* destaca-se uma alta discordância (30%). A maioria dos discentes (38%) não concorda nem discorda com o que sugere a V22 -



Prestam pronto atendimento aos alunos. Ao somar os itens de discordância e concordância nos gráficos em que a maioria aparece indiferente, tem-se a V13: 35% e a V22: 44%, em que se sobressaiu a discordância.

Observa-se nesses resultados que os respondentes não concordam que haja boa vontade dos servidores em atendê-los (V7 = 30%), o que leva a pressupor que não se considera que os serviços sejam realizados de modo que se possa visualizar a qualidade. Presume-se, assim, a importância para os alunos de que os serviços sejam transmitidos com educação e respeito para que a qualidade seja evidenciada.

Pode-se visualizar também que os alunos não consideram com ênfase a presença da qualidade em se tratando de os funcionários terem habilidade para tratar os problemas que lhes são propostos a resolver (V13 = 35%), isto é, os estudantes que responderam demonstraram desgosto quanto a isso. E, sabendo-se da importância de que os problemas sejam resolvidos de maneira eficaz, aliado a outros fatores como prazo e promessa – V3 - *Fornecimento de serviços dentro do prazo prometido* e V10: *Fornecimento dos serviços como prometido* – da dimensão *Confiabilidade* (Gráfico 2), preconiza-se que essa aliança deveria tornar o serviço com qualidade.

Mas não é o que se vê, tendo em vista que para os alunos a qualidade deveria se desenvolver com o conjunto desses fatores, podendo-se considerar outros além desses, é claro, como a questão de se prestar pronto atendimento (V22 - *Prestam pronto atendimento aos alunos* = 44%) também visto como falho. Mas na análise deste gráfico, levou-se em conta que tal união garantiria a qualidade do serviço no ponto de vista dos respondentes.

Em consequência, a facilidade para resolver os problemas (V14 = 30%) é outro aspecto que deve ser elencado, visto que para os alunos não há qualidade, ao passo que a maioria discorda que exista tal facilidade. Sendo este outro fator que pode ser adepto aos anteriores, destacando-se que juntos esses fatores determinariam a presença da qualidade, a qual se demonstra ausente, de acordo com as respostas dos pesquisados nas variáveis.

4.4 Qualidade dos serviços quanto à *Segurança*

Conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), avaliar a qualidade por meio da escala SERVQUAL implica na análise do que se refere a cada uma das dimensões, ou seja, não se pode mensurar a qualidade apenas com uma ou três dimensões, mas o conjunto de todas elas quando avaliadas conduzirá a uma avaliação geral da presença ou não da qualidade no ambiente pesquisado.

Assim sendo, remete-se ao Gráfico 6 a seguir, em que se encontram as informações referentes ao constructo segurança, que dimensiona a habilidade do prestador em responder às necessidades dos consumidores, que são os alunos nesse caso, assim afirmam PZB (1988).

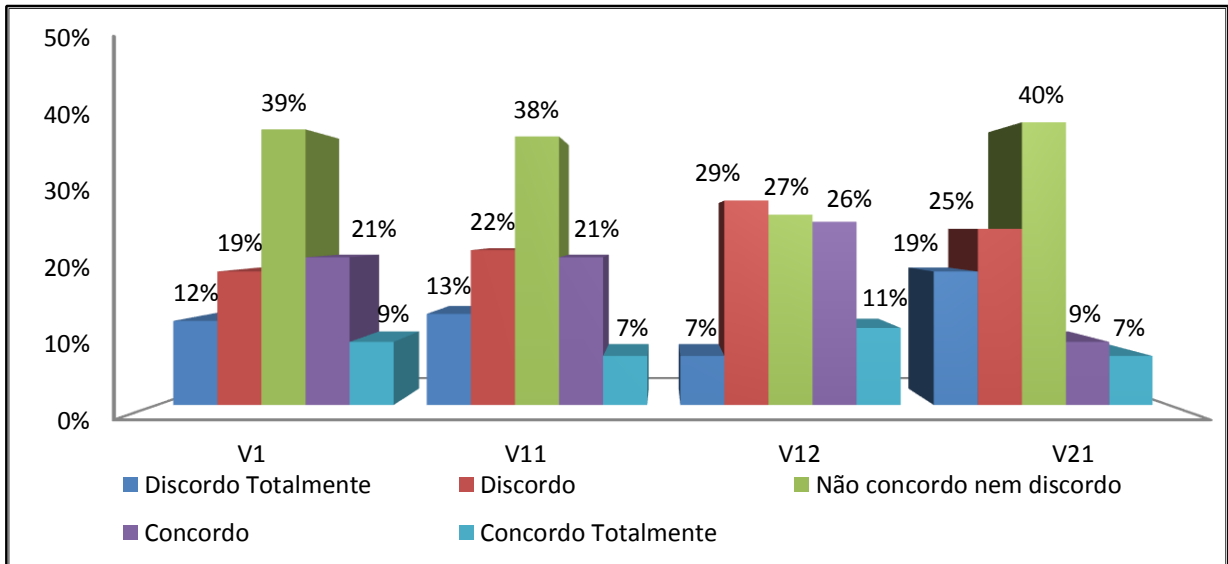


Gráfico 6 – Segurança

Legenda – V1: Os funcionários são sempre corteses.

V11: Funcionários que inspirem confiança aos alunos.

V12: Funcionários que tenham conhecimentos necessários para responder às dúvidas dos alunos.

V21: Faz os alunos sentirem-se seguro em relação à prestação do serviço.

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Na variável V1 - *Os funcionários são sempre corteses* tem-se que os alunos se posicionam como indiferentes (39% - não concordam nem discordam), bem como na V11 - *Funcionários que inspirem confiança aos alunos* (38% - não concordam nem discordam) e também na V21 - *Faz os alunos sentirem-se seguro em relação à prestação do serviço* que (40% - não concordam nem discordam). Apenas na V12 - *Funcionários que tenham conhecimentos necessários para responder às dúvidas dos alunos* (29% - discordam). Quanto à soma dos itens em que a indiferença predomina, observa-se na V1: 31%, V11: 35% e V21: 44% maioria de discordância. Falar da segurança para a qualidade do serviço implica também em ressaltar a cortesia, a confiança e a firmeza com que devem ser prestados os serviços, de acordo com o Código de Ética do Servidor Público, no inciso XIV “g”, em que se afirma que o funcionário público deve “ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral” (BRASIL, 1994). Os pesquisados não enfatizaram que os funcionários são sempre corteses (V1 = 31%), nem que inspiram confiança (V11 = 35%), bem como não os fazem sentirem-se seguros no momento em que recebem o serviço (V21 = 44%). Isto leva a perceber que a essência para que a dimensão *Segurança* seja vista como de qualidade no CCSA não aparece satisfatória. Além disso, os respondentes se mostraram descontentes quanto ao fato de que os funcionários tenham conhecimentos necessários para responder suas dúvidas (V12 = 29%). Vê-se dessa forma que a predominância da discordância permite dizer que há ausência da qualidade. Observa-se no que tange aos



conhecimentos dos funcionários, ponto este de extrema importância para um bom andamento da prestação dos serviços em uma organização, que se os servidores não possuírem os conhecimentos necessários para exercer sua função, a qualidade de seu serviço ficará a desejar. Faz-se necessário salientar, neste aspecto, que para Teixeira (2010) o conhecimento é o ato de se apropriar da realidade, ou seja, é a assimilação da realidade, dos seres e das coisas. Pode-se dizer, portanto, que o conhecimento é inerente aos seres humanos, logo os funcionários, por natureza, tendem a possuir os conhecimentos básicos para atender suas necessidades, nesse caso, às dos alunos. Portanto, a dimensão referente à segurança instaura, em geral, a falta da qualidade.

4.5 Qualidade dos serviços prestados quanto à *Empatia*

Remetendo-se aos constructos anteriores (tangibilidade, confiabilidade e presteza) juntamente com a segurança torna-se conveniente destacar a importância de analisar o último constructo – Empatia – (Gráfico 7), em que são abordadas as perspectivas referentes ao cuidado, zelo e atenção individualizada (PZB, 1988), para que a análise proposta pela SERVQUAL possa ser, de fato, evidenciada.

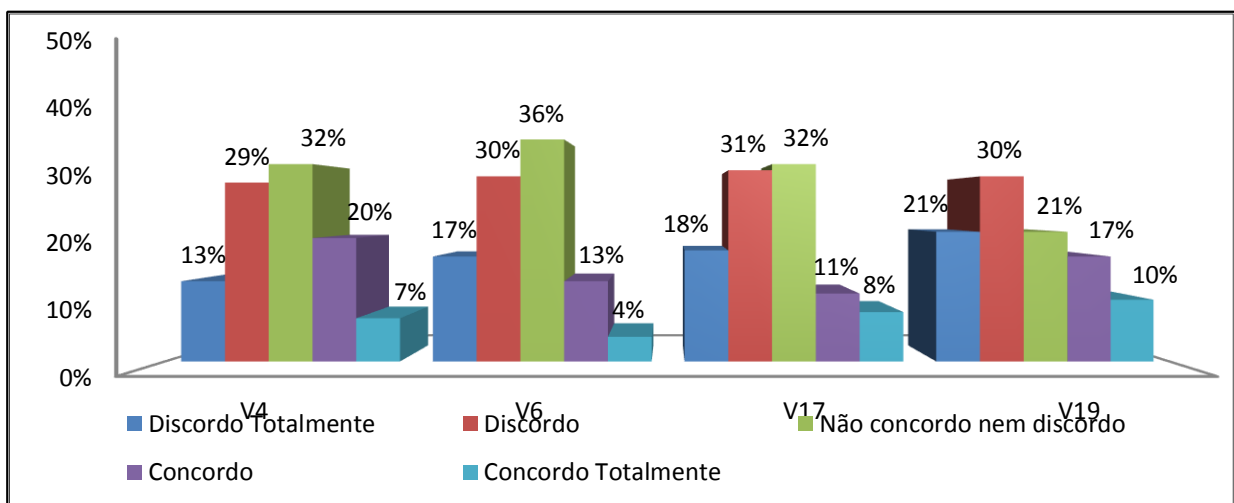


Gráfico 7 – Empatia

Legenda – V4: Os funcionários entendem as necessidades dos alunos.

V6: Manutenção do foco nos interesses principais dos alunos.

V17: Fornecimento de atenção individualizada aos alunos.

V19: Funcionamento em horário conveniente para todos os alunos.

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Observa-se no Gráfico 7 na variável V4 - *Os funcionários entendem as necessidades dos alunos* que os discentes não se preocupam se os funcionários entendem ou não suas necessidades (32% - não concordam nem discordam). Da mesma forma, os respondentes na V6 - *Manutenção do foco nos interesses principais dos alunos* (36% - não concordam nem discordam). Já na V17 - *Fornecimento de atenção individualizada aos alunos* os participantes da pesquisa veem-na de forma indiferente (32% - não concordam nem discordam). A maioria dos alunos discorda (30%)



na V19 - *Funcionamento em horário conveniente para todos os alunos*. Somando-se os itens de concordância e discordância, tem-se como maioria a segunda, em que V4: 42%, V6: 47%, V17: 49%. Na variável V4 os respondentes demonstram um maior índice de insatisfação, observando-se que o nível de discordância (42%) deve ser ressaltado nesta análise, visto que, dessa maneira, pode-se dizer que a qualidade aí não está sendo bem vista pelos alunos em se tratando de os funcionários entenderem suas necessidades, ou seja, acreditam que para que haja qualidade os funcionários devem entender bem as precisões deles. Paralelo a isso, vê-se que os pesquisados também não confirmam a existência de qualidade ao se referirem à manutenção do foco nos interesses principais deles (V6 = 47%). Atualmente, pode-se dizer que as necessidades humanas perpassam cada vez mais pelo individualismo, daí a importância em se fornecer atenção individualizada (V17 = 49%), neste caso, aos alunos os quais se mostram insatisfeitos nesse aspecto, ou seja, a maioria deles discorda que haja qualidade no serviço no âmbito do recebimento de atenção individualizada, eles afirmam deste modo, que para haver qualidade é necessário que seja dada uma atenção mais particularizada a cada um deles.

E para finalizar a análise das variáveis deste constructo (empatia), ressalta-se com ênfase a questão do funcionamento em horário conveniente para todos (V19 = 30%). Os estudantes que responderam, por sua vez, visualizam uma falta de qualidade com relação a isso, ao passo que demonstram um nível considerável de discordância mostrado no Gráfico 7. De acordo com o explícito anteriormente, pode-se notar, de modo geral, a falta de empatia, isto é, a ausência de cuidado e carinho para com os discentes, à proporção que a maioria se encontra insatisfeita com as afirmações das variáveis, podendo-se dizer que isso não ocorreria se a atenção e a sensibilidade para entendê-los fossem dadas realmente.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise dos resultados referentes às variáveis agrupadas por sua respectiva dimensão/constructo, verifica-se, em geral, que o serviço prestado pelos servidores técnico-administrativos do CCSA/UFPB/ IES brasileira não está tendo a qualidade ressaltada, em sua maioria, de acordo com o que responderam os alunos pesquisados. A escala SERVQUAL, por sua vez, pode auxiliar nesse levantamento, salientando que a subjetividade é algo intrínseco à análise dos serviços. Destaca-se ainda que a insatisfação mostrada na maioria dos constructos leva a crer que, devido a falhas dos servidores, os estudantes não conseguem afirmar boa qualidade dos serviços que recebem, tendo em vista que em pouquíssimos momentos fatores de concordância foram elencados em maioria. Todo esse contexto de falhas, de ausência da qualidade na prestação dos serviços implica no pensamento de que mesmo a UFPB se preocupando com treinamentos, cursos de aperfeiçoamento, dentre outros, para capacitar seu pessoal não só no CCSA em específico, mas para a Universidade como um todo (MELO, 2011), não é o que se percebeu no centro estudado. Tais cursos de capacitação, possivelmente, não estão sendo eficientes ou os servidores técnico-administrativos, possivelmente, não estão dando importância a eles, tendo em vista que a UFPB faz investimentos consideravelmente altos para melhorar a qualidade dos seus serviços (MELO, 2011). É necessário que o órgão público dê condições para desenvolver competências, fazendo uso de disponibilidade de recursos materiais, bem como treinamentos específicos, que permitam tal melhoria, tornando-a capaz de, até mesmo, competir com outras universidades no âmbito de desenvolvimento e pesquisa. Ao



falar da qualidade nos serviços públicos prestados pelos funcionários, pode-se afirmar que remete a uma lembrança negativa de burocracia e falta de eficiência. Assim, analisar a qualidade de serviços prestados aos discentes do CCSA/UFPB foi uma forma de entender o objetivo do governo com o GESPÚBLICA, isto é, saber que o governo brasileiro tem uma preocupação com a qualidade de seus serviços deu base a este trabalho, ao passo que o estudo realizado mostrou resultados da qualidade de serviços prestados por um órgão público – a UFPB. Ressalta-se, todavia, que, para a análise da pesquisa e mensuração da qualidade de serviços, foi utilizada a escala SERVQUAL. Baseando-se nos resultados levantados, pode-se ver, de modo geral, uma insatisfação dos alunos. Daí comprovou-se a figura negativa que têm os órgãos públicos quanto à prestação de serviços, em que se destaca não só a burocratização e falta de eficiência, mas também a falta de interesse dos prestadores em se empenhar a fim de gerar resultados positivos. Pode ser verificada, claramente, nos resultados das cinco dimensões – *tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia* – que a maioria dos respondentes se mostrou de modo indiferente, ou seja, grande parte dos respondentes não concordou nem discordou. Mas com a análise do somatório dos itens de concordância e discordância, verificados conforme a maioria, os resultados demonstraram descontentamento por parte dos estudantes pesquisados. Os aspectos que mais se destacaram com clareza em discordância total foi quanto à falta de equipamentos modernos (*tangibilidade*) e o funcionamento em horário conveniente para todos os alunos (*empatia*). Observa-se, portanto, uma considerável ausência da qualidade nos serviços prestados pelos servidores técnico-administrativos. Presume-se, então, que a qualidade de serviço deste Centro seja mais bem fiscalizada pelos gestores responsáveis, isto é, os superiores deveriam dar uma maior importância na maneira pela qual estão sendo prestados os serviços aos estudantes, para que esta má impressão ou indiferença presente atualmente seja minimizada e, possivelmente, eliminada.

REFERÊNCIAS

- Ayres, K. V. (2007). Qualidade *de Serviços*: um estudo no Conselho Regional de Psicologia 13 ° Região. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DA PRODUÇÃO – ENEGEP. 27. Foz do Iguaçu.
- Brasil. Constituição Brasileira. (1994). *Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994*. Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal. Brasília, DF. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm. (14 de dezembro de 2011)
- Brasil. Constituição Brasileira. (2005). *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. Brasília, DF. <http://www.gespublica.gov.br/legislacao> (15 de setembro de 2011)
- Carpinetti, Luiz Cezar Ribeiro; Miguel, Paulo Augusto Cauchick; Gerolamo, Mateus Cecílio. (2009). *Gestão da Qualidade ISO 9001:2008: princípios e requisitos*. 2. ed. São Paulo: Atlas.
- Carvalho, José Luis Felício; Vergara, Sylvia Constant. (2002). A fenomenologia e a pesquisa dos espaços de serviços. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 42, n. 3, p. 78-9. http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S0034-75902002000300008.pdf. (15 de setembro de 2011).



- D'amorim, Amanda Raquel de França Figueiras. (2009). *Qualidade em Serviços: um estudo com servidores da Universidade Federal da Paraíba – UFPB*. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DA PRODUÇÃO – ENEGEP. 39. Salvador.
- Fitzsimmons, James A.; Fitzsimmons, Mona J. (2010). *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação*. 6 ed. Porto Alegre: Bookman.
- Freitas, André Luís Policani; Bolsanello, Franz Marx Carvalho; Carneiro, Lucas Souto. (2007). Emprego da Servqual na Avaliação da qualidade de Serviços de uma biblioteca Universitária. In: XXVII ENGEPE. Foz do Iguaçu, PR, de 9 a 11 de outubro de 2007. *Anais...* Paraná: ENEGEP. 1 CD-ROM.
- Gianesi, I. G. N.; Corrêa, H. L.(1994). *Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente*. São Paulo: Atlas.
- Gil, Antônio Carlos. (1991). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Gil, Antônio Carlos. (2009). *Método e Técnicas de Pesquisa Social*. 6. ed. São Paulo: Atlas.
- Lakatos, Eva Maria; Marconi, Marina de Andrade. (1986). *Fundamentos de Metodologia Científica*. São Paulo: Atlas.
- Lins, Maria Teresa Gomes; Teixeira, Rivanda Meira. (2002). Gestão da Qualidade em Instituição de Ensino Superior Pública: Avaliação de Ações Estratégicas e Operacionais pelo Público Interno. In: ENANPAD, *Anais...* 1 CD-ROM.
- Malhotra, N. K. (2001). *Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada*. Porto Alegre: Bookman.
- Moura, L. R. C.; Saldanha, L. C. L.; Veiga, R. T.; Moura, L. E. L.; Cunha, N. R. S. (2007). *Avaliação da Qualidade de Serviços Utilizando a Escala SERVQUAL: o Estudo de Caso Matermed*. Reuna - Belo Horizonte, v.12.
- Oliveira, Silvio Luiz. (1997). *Tratado de Metodologia Científica*. São Paulo: Editora Pioneira.
- Parasuraman, A.; Berry, L. L.; Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the Servqual Scale. *Journal of Retailing*. v.29, n.4, Winter
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L. – PZB. (1998). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*. v.64, p.12-40. Spring.
- Sampieri, R.H.; Collado, C.F.; Lucio, P.B. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Santos, I. E. (2002) *Textos selecionados de métodos e técnicas de pesquisa científica*. Rio de Janeiro: Impectus.
- Teixeira, Elizabeth. (2010). *As Três Metodologias: acadêmica, da ciência e da pesquisa*. 7. ed. Petrópolis, RJ.
- Tureta, César.(2006). Avaliação Crítica de Serviços Educacionais: o Emprego do Modelo Servqual. EMA, *Anais...* 1 CD-ROM.
- Ufpb. Universidade Federal da Paraíba. *Histórico*. <http://www2.ufpb.br/content/hist%C3%B3rico>. (16 de novembro de 2017a).
- Zeithaml, Valarie A.; Bitner, Mary J.(2003). *Marketing de Serviços: a empresa com foco no cliente*. 2 ed. Porto Alegre: Bookman.