

**FUNDAÇÃO INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISAS EM
CONTABILIDADE, ECONOMIA E FINANÇAS - FUCAPE**

HUMBERTO ARRUDA GUIMARÃES

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM
UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE EDUCAÇÃO: um estudo através do
uso da Escala Servqual**

**VITÓRIA
2016**

HUMBERTO ARRUDA GUIMARÃES

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM
UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE EDUCAÇÃO: um estudo através do
uso da Escala Servqual**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para aprovação no curso de Mestrado em Administração de Empresas, linha de pesquisa Estratégia e Governança Público-privada.

Orientador: Prof. Dra. Arilda Teixeira

**VITÓRIA
2016**

HUMBERTO ARRUDA GUIMARÃES

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE EDUCAÇÃO: um estudo através do uso da Escala Servqual

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para a obtenção do Título de Mestre em Administração de Empresas – Nível Acadêmico, na área de concentração Estratégia e Governança Pública e Privada.

Aprovada em 26 de outubro de 2016.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Dra. Arilda Teixeira

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em
Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE)
Orientadora

Prof. Dr. Sérgio Augusto Pereira Bastos

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em
Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE)
Membro da banca

Prof. Dra. Márcia Juliana D'angelo

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em
Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE)
Membro da banca

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus que através de seus ensinamentos me orienta e me fortalece diariamente, fazendo com que atinja os meus objetivos.

Um agradecimento especial à minha esposa e aos meus filhos que me deram força e compreensão nesta empreitada.

Aos meus pais, Prof. João Guimarães (in memoria) e Profa. Maria Carminda Guimarães pela dedicação e afincamento no tocante a minha educação.

A todos os meus colegas, amigos e professores do curso de Mestrado da FUCAPE, pelo convívio, entusiasmo e motivação para seguir em frente neste projeto.

Ao Prof. Dr. Danilo Mont Mor e o Coordenador Prof. Dr. Emerson Mainardes, pelas horas de paciência, de ensinamento e, principalmente, pelo apoio na execução deste trabalho.

Ao Prof. Dr. Francisco Roberto Brandão, Magnífico Reitor do Instituto Federal do Maranhão, pela colaboração para a realização deste mestrado, bem como, para a realização da pesquisa deste trabalho.

Por fim, à Profa Dra Arilda Teixeira, minha orientadora, o qual tive muito orgulho de ter sido escolhido para ser seu orientando.

RESUMO

Esta pesquisa, através da aplicação da Escala SERVQUAL, buscou avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE), do Instituto Federal do Maranhão (IFMA). Para tanto, foram realizadas comparações de médias e regressão linear, a partir de uma amostra contendo 254 respostas de servidores do IFMA, coletadas por meio de formulário desenvolvido em formato eletrônico e encaminhado aos seus e-mails. Os resultados, primeiramente, apresentaram médias elevadas, variando entre 4 e 5, em relação às expectativas dos funcionários quanto à qualidade dos serviços prestados pela PROGEPE, destacando as afirmativas relacionadas ao atributo Confiabilidade. Adicionalmente, os dados revelaram que os Gaps dos atributos Presteza e Segurança influenciam positivamente a avaliação da qualidade percebida dos serviços prestados pela PROGEPE, além de constatar a existência de uma relação positiva entre as variáveis Qualidade Percebida e Satisfação do Consumidor.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas. Instituições de ensino. Escala Servqual. Qualidade de serviços. Instituto Federal do Maranhão.

ABSTRACT

This research, through application of the SERVQUAL Scale, sought to assess the quality of the services provided by the Office of personnel management (PROGEPE), of the Instituto Federal do Maranhão. To this end, graded comparisons and linear regression were carried out, from a sample containing 254 responses from IFMA staff, collected through form developed in electronic format and sent to their email. The results, first showed high average, varying between 4 and 5, in relation to employees ' expectations as to the quality of the services provided by PROGEPE, highlighting the statements related to attribute Reliability. Additionally, the data revealed that the Gaps of Promptness and Safety attributes influencing positively the assessment of the perceived quality of the services provided by PROGEPE, in addition to confirming the existence of a positive relationship between the variables perceived quality and Consumer Satisfaction.

Keywords: People management. Educational institutions. Servqual Scale. Quality of services. Instituto Federal do Maranhão.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1 Os Serviços na Área Pública	11
2.1.1 Definição de serviços	11
2.1.2 Prestação de Serviço Público	13
2.2 Gestão de Pessoas no Serviço Público	14
2.2.1 A Evolução da Gestão de Pessoas no setor público	14
2.3 A Qualidade no Serviço Público	16
2.4 Relação entre Qualidade e Satisfação	18
2.5 Modelos de Avaliação e Medição	20
2.4.1 O instrumento SERVQUAL	23
3. O MODELO TEÓRICO E AS HIPÓTESES DE PESQUISA	28
4. METODOLOGIA DA PESQUISA	31
4.1 Técnicas de Análise de Dados	35
5. ANÁLISE DOS DADOS	37
5.1 Caracterização da Amostra	37
5.2 Estatística Descritiva	38
6. ANÁLISE DAS REGRESSÕES	45
7. CONCLUSÃO	52
REFERÊNCIAS	55
APENDICE A – Questionário	62
ANEXO 1	61

Capítulo 1

1. INTRODUÇÃO

Em 2009, o Governo Federal, através do Decreto nº 6.932, relançou a Carta de Serviços ao Cidadão enfatizando a desburocratização, a gestão do atendimento, a melhoria na qualificação dos servidores públicos, bem como, a sua recomposição, fixando padrões de desempenho institucional com foco no controle de resultados e na qualidade dos serviços prestados (PALVARINI, 2009).

Nas instituições de ensino, essa nova visão de gestão, focada na qualidade dos serviços, não pode ser ignorada. Segundo Marques (2008), elas precisam estar continuamente em processo de renovação e adaptação às exigências do mercado, cada vez mais seletivo e exigente, objetivando a melhoria permanente em seus níveis de competência e qualidade, reavaliando o seu desempenho e sua qualidade nos aspectos tangíveis e intangíveis referente aos serviços por ela ofertados.

Outro fator que força as instituições de ensino a ofertarem um serviço de qualidade é a acirrada competição que se estabeleceu no mercado educacional. Esta competição faz com que as instituições busquem, a cada dia, a garantia de sua sobrevivência, satisfazendo os seus clientes através de uma ótima prestação de serviços, cuja qualidade deve ser frequentemente avaliada (Mainardes e Domingues, 2010).

Neste contexto, este trabalho se propõe a responder a seguinte questão de pesquisa: como os servidores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão (IFMA) avaliam os serviços prestados pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE)?

Para responder a esta questão o objetivo deste trabalho é apontar a avaliação dos funcionários do IFMA sobre a eficácia das novas práticas de gestão adotadas para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela PROGEPE do IFMA.

Quando se busca na literatura uma maneira ou um método de como avaliar a qualidade dos serviços, uma das ferramentas mais citadas é a escala SERVQUAL, a qual foi desenvolvida por Zeithaml, Parasuraman e Berry (1988). Este modelo estuda as expectativas e as percepções dos clientes com relação ao serviço prestado por uma empresa. Essas expectativas podem ter uma avaliação antes de seu efetivo “consumo”, como: instalações físicas, imagem da instituição, qualificação de seus funcionários, entre outros. Já as percepções, segundo Walker (1995), se dão ao longo do tempo em que este cliente interage com o prestador, sendo que todos os elementos desta PRESTAÇÃO, como instalações físicas, pessoal de contato, entre outros, estão envolvidos.

Zeithaml e Bitner (2003) ratificam que, avaliar as expectativas e percepções, tanto pelos clientes quanto pelos prestadores, são fundamentais no que tange à melhoria da qualidade dos serviços prestados. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994), afirmam que, é necessário ouvir os prestadores de serviços, pois estes conseguem ter uma visão diferente dos consumidores. Ouvindo os prestadores consegue-se perceber onde os problemas acontecem e como estão sendo solucionados.

Este estudo contribui, sobre o ponto de vista dos funcionários do Instituto Federal do Maranhão, acerca do serviço prestado pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. Procurou-se destacar os aspectos suscetíveis de aperfeiçoamento e, assim, fornecer ao Instituto um instrumento de apoio para implementação de

programas de melhorias da qualidade, nos níveis da gestão, da organização e do funcionamento dos serviços, bem como, do grau de satisfação dos funcionários.

Este trabalho oportuniza analisar a aplicação da escala SERVQUAL, em setores de uma instituição de ensino, de forma isolada, a fim de se verificar a qualidade de seus serviços e como os seus clientes a percebem. Além disso, a pesquisa busca avaliar a relação entre a qualidade percebida dos serviços e a satisfação de seus clientes, ampliando, assim, o poder explicativo do modelo adotado (PARASURAMAN et al., 1988).

Por fim, os resultados encontrados poderão subsidiar os gestores da instituição com informações que servirão para o processo de tomada de decisão que delineará o desenvolvimento de seu Plano Diretor Institucional (PDI).

No que respeita à estruturação, esta dissertação encontra-se dividida em sete capítulos. Além dessa introdução onde é feita a definição da problemática, a delimitação dos objetivos e a estrutura do presente trabalho, o segundo capítulo é dedicado ao referencial teórico em que são apresentados os conceitos de serviços na área pública, a gestão de pessoas e a qualidade no serviço público. Também foi demonstrada a relação entre qualidade e satisfação, bem como, os modelos de avaliação e medição da qualidade de um serviço, enfatizando o instrumento SERVQUAL.

No terceiro capítulo é descrito o modelo de investigação e as hipóteses de pesquisa. Na sequência, o quarto capítulo aborda a metodologia utilizada e as técnicas de análise de dados. A seguir, o quinto e o sexto capítulos apresentam o resultado da análise de dados, caracterizando a amostra e sua discussão quanto a

estatística descritiva, além da análise das regressões que tem como objetivo investigar as hipóteses propostas nesta pesquisa.

Por último, o sétimo capítulo, sumariza as conclusões do trabalho desenvolvido, em conjunto com a indicação das limitações do estudo, de suas implicações teóricas e práticas, bem como de sugestões para futuras pesquisas.

Capítulo 2

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 OS SERVIÇOS NO SETOR PÚBLICO

2.1.1 Definição de serviços

Para se entender a definição de serviços, é necessário apresentar a evolução desse conceito ao longo do tempo.

Em meados do século XVIII foi formulada a primeira definição de serviços pelos fisiocratas que consideraram ser um serviço todas as atividades que não eram de produção agrícola. (WALTERS E BERGIEL, 1982, p.483).

No início do século XX, Jean Stay e Alfred Marshall definiram, respectivamente, serviço como sendo: a) todas as atividades não-produtivas que adicionassem utilidade aos bens manufaturados; e b) algo que somente passava a existir no momento da sua criação (COELHO, 1998, p.13).

Mas os serviços, historicamente, passaram a ter maior relevância, no meio acadêmico, a partir da década de 1950, quando já representavam nos Estados Unidos cerca de 54% do PIB do país (VOJTA, 1981).

No Quadro 1 é apresentado um levantamento das definições propostas para o serviço (SANTOS, 2006; DORIGON, 2006).

Período	Definições
Anos 60 e 70	
AMERICAN MARKETING ASSOCIATION, 1960	Atividades que são postas à venda ou integram, de certa forma, a venda de bens.

Continua

Continua

REGAN, 1963	É representado por satisfações intangíveis dispostas diretamente ao cliente (transporte, hospedagem), ou satisfações intangíveis dispostas diretamente quando da realização da compra de bens ou de outros serviços (de entrega, de crédito).
BESSOM, 1973	É qualquer atividade, onde o consumidor não possa ou não queira realizá-la, que é colocada à venda, além de proporcionar benefícios e satisfação.
Anos 80	
LEHTINEN, 1983	Atividade (s) que faz parte das interações com pessoa ou máquina física para prover satisfação ao consumidor.
HESKETT, 1986	Atividades de uma organização percebidas por seus clientes, funcionários, acionistas e financiadores.
FREE, 1987	Satisfação das expectativas do consumidor durante a venda e na pós-venda, de forma a prover lucratividade para o vendedor ou prestador de serviços.
GUMMESSON, 1987	É algo que pode ser comprado e/ou vendido, mas não é tangível.
Anos 90	
GRONROOS, 1993	Uma atividade ou uma série de atividades, mais ou menos tangível, ofertada aos clientes como solução de seus problemas.
RAMASWAMI, 1996	São negociações que acontecem entre um prestador de serviço e um cliente gerando um resultado que o satisfaça.
EDVARDSSON AND OLSSON, 1996	Descreve o serviço como atividades a serem realizadas objetivando satisfazer as necessidades e desejos do cliente.
KOTLER, 1998	É algo, exclusivamente intangível, que uma parte oferece a outra, não resultando na propriedade de nada.
Anos 2000	
EDVARDSSON ET AL, 2000	Conhecer detalhadamente as necessidades do cliente a serem satisfeitas, sabendo o que satisfazer e como satisfazê-las.
LOVELOCK, 2000	É qualquer ato ou desempenho, intangível ou tangível, que pode ser ofertado por uma parte à outra.
LOVELOCK E WRIGHT, 2001	Ato que cria benefícios a clientes através de mudanças desejadas por eles.
BOWEN E FORD, 2002	Considera serviço como algo intangível que inclui todos elementos responsáveis por criar, em um determinado momento, uma experiência para o cliente.
ZEITHAML E BITNER, 2003	Serviços são atividade, processos ou atuações, cujos produtos são intangíveis consumidos, imediatamente, após ser produzido.

Continua

Continua

VARGO E LUSCH, 2004	É a aplicação de competências (habilidades e conhecimento), por meio de atos que possam beneficiar uma outra parte ou a si próprio (autosserviço).
---------------------	--

Quadro 1: Definições de Serviço

Fonte: Adaptado de Santos (2006); Dorigon (2006)

Segundo Reitz (2004, p.20) é complexo conceituar serviços porque: “mesmo com a evolução dos estudos e técnicas cada vez mais apuradas, muito se tem a estudar e aprender em relação aos serviços”.

2.1.2 Prestação de Serviço Público

Soares (2002) defende que qualquer serviço ou sistema de serviços cujos resultados são orientados para o cidadão, em harmonia com a missão e objetivos de sua organização, tendo por base a política governamental, pode ser considerado como serviço público.

Marques Neto (2002, p.18) acrescenta que todas as atividades dotadas de conteúdo econômico, revestidas de especial relevância social, cuja exploração a Constituição ou a Lei comentem à titularidade de uma das esferas da Federação como forma de assegurar o seu acesso a todas as pessoas, permanentemente, concebe-se como sendo um serviço público.

Essas atividades, ou melhor, essa prestação de serviços públicos é a forma mais usual da Administração Pública de se relacionar com os cidadãos.

Entretanto, os serviços públicos podem apresentar uma má qualidade em sua prestação. Segundo Cardoso (2001), a excessiva quantidade de procedimentos e regras a qual esses serviços estão sujeitos, fruto de sustentação burocrática, tem conseqüentes atrasos e falhas em sua prestação, impossibilitando uma resposta

eficaz às exigências e necessidades da população. Deve-se, então, evitar ou reduzir a burocratização, aproximar os serviços dos cidadãos e assegurar a sua participação, além de otimizar os recursos aplicados.

A prestação de serviços públicos deve ser voltada para resultados, prestada com eficiência, eficácia, efetividade e com excelência em suas ações, permitindo a melhor utilização de seus recursos e tendo como foco o cidadão.

2.2 GESTÃO DE PESSOAS NO SERVIÇO PÚBLICO

O serviço público passa por um momento de mudança de práticas e ações. Saindo de um modelo burocrático, idealizado por Max Weber, que funcionava de acordo com regras baseadas no processo de autoridade-obediência chega a um modelo que destaca e valoriza as pessoas, a capacitação, o conhecimento, as competências individuais e organizacionais. (MAXIMIANO, 2004)

2.2.1 A Evolução da Gestão de Pessoas no setor público

Em relação ao serviço público, os países industrializados, desde a metade dos anos 1970, têm-se empenhado em substituir o modelo burocrático, herdado do século XIX, por um modo de gestão mais flexível, descentralizado, o qual valoriza o funcionário e é mais sensível às necessidades do cidadão, além de ter que acompanhar as exigências tecnológicas e econômicas do século XXI (NUMBERG, 1998).

Na Nova Zelândia, Austrália, Reino Unido e Suécia essa mudança vem acontecendo de forma mais drástica, com ações de transformação radical e sistêmica. Nos Estados Unidos, Alemanha e alguns países asiáticos, busca-se

estratégias de mudança menos radical, a partir do aperfeiçoamento do modelo de Gestão de Pessoas, embora conservando o núcleo básico da estrutura e da prática administrativa (NUNBERG, 1998).

No Brasil, desde a Era Vargas (1930–1945) tem se implementado políticas para a melhoria da gestão de pessoas no serviço público. Contudo, segundo Pacheco (2002), até o final do século XX, este setor desempenhava atividades, simplesmente, voltadas para o registro e controle de funcionários.

Ulrich (2003) enfatiza que as práticas de recursos humanos como análise de cargos, recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento, recompensa e outros, devem ser modificadas para se ajustarem às estratégias organizacionais.

Nesse contexto, em 2006, o Governo Brasileiro, na tentativa de mudar a forma de como gerir seus funcionários, edita o Decreto nº 5.707/2006, que instaurou a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal (PNDP), a qual introduz a gestão de competências como instrumento de desenvolvimento contínuo dos servidores.

Vê-se, então, que a gestão de pessoas começa a ter um papel estratégico nas organizações públicas brasileiras.

Bauer, Garay, Gudolle e Costa (2011), afirmam que a gestão de pessoas deve tornar-se estratégica, assumindo um discurso e uma prática comum à área de estratégia. Cesar, Coda e Garcia (2006), explicam que a visão estratégica de pessoas baseia-se nos ganhos em vantagem competitiva através da efetiva e eficiente utilização de recursos internos da organização.

Mas, além do papel estratégico, a área de gestão de pessoas tem que se preocupar com o envolvimento dos trabalhadores em atingir os objetivos organizacionais (ALMEIDA e TEIXEIRA, 1993; MARTINELLI, 1993).

Então, a gestão de pessoas além de assumir um papel estratégico, é responsável pela interação dos funcionários e pelo direcionamento de suas ações para com a missão e objetivos da instituição.

2.3 A QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

O conceito de qualidade é de difícil definição. Até mesmo no mundo acadêmico, não existe um consenso entre os estudiosos dessa temática (LAGE, 2008).

Assim, devido a essa complexidade da definição e do grande número de fontes de pesquisa sobre o tema, importa reter aqui algumas principais abordagens.

Para Deming (1950) definir qualidade torna-se difícil, pois as empresas precisam traduzir as necessidades futuras dos consumidores em características mensuráveis para que o seu produto possa ser desenhado e fabricado satisfazendo o preço que o cliente quer pagar. Para este autor, o consumidor assume a parte mais importante na linha de produção (SOUSA, 2003, p.45).

Juran (1988), define a qualidade sob dois aspectos. O primeiro é quando um produto ou serviço possui as características que satisfazem o consumidor. Nesta primeira perspectiva, o autor destaca que manter este padrão implica altos custos. O segundo aspecto, a qualidade é a ausência ou a existência mínima de falhas, o que significa, menores custos.

Para Crosby (1979), a qualidade define-se como “zero defeito” e de “fazer certo na primeira vez”. Significa que o produto ou serviço deverá estar em consonância com as necessidades do cliente.

Segundo Leal (1999), Feigenbaum (1961) define qualidade como a capacidade do produto ou serviço satisfazer as expectativas do cliente, sendo que todos os setores da empresa, marketing, engenharia, produção e manutenção devem estar envolvidos.

Outros pesquisadores e suas definições sobre o tema que também merecem relevância. Para Ishikawa (1949), segundo Miranda (2006), a qualidade define-se sob uma ótica mais limitada e outra mais ampla. No aspecto limitação, defende que a qualidade é simplesmente vista no âmbito do produto ou serviço. Na visão mais ampla, defende qualidade como sendo o conjunto da qualidade do trabalho, do serviço, da informação, do processo, da divisão, das pessoas, ou seja, de todas as partes que integram uma organização.

Segundo Lopes (2006) a definição de qualidade aplica-se a todas as atividades de uma empresa e constitui uma vantagem competitiva, quando todos os setores da empresa estão envolvidos. Tem como objetivo alcançar a total satisfação do cliente e o desenvolvimento interno e contínuo da organização. Por isso a qualidade é um processo cíclico e evolutivo exigindo, permanentemente, de melhoria contínua.

Para a Administração Pública, segundo Sarmiento e Silva (2006), a qualidade terá que ser vista como uma vantagem, pois a prática da gestão com alto nível de qualidade é mais eficiente, sendo mais desburocratizada, mais democratizada, mais participada, mais transparente e mais atenta ao cidadão.

Também para Silva (2001), a qualidade de um organismo público pauta-se pela satisfação absoluta dos seus clientes, por um atendimento célere, por ser aberto ao diálogo e às sugestões internas e externas, pelo pleno aproveitamento das potencialidades dos seus funcionários, pela modernização e inovação dos seus procedimentos e pela cooperação direta e indiretamente que deverá exercer para o progresso da sociedade.

Conclui-se, então, uma vez mais, que o processo de melhoria da qualidade, assume um caráter dinâmico e permanente, não sendo nunca finalizado.

2.4 RELAÇÃO ENTRE QUALIDADE E SATISFAÇÃO

Segundo Kotler e Keller (2006), a qualidade é o segredo para criar valor em um produto ou serviço e satisfazer o cliente. Posicionamento esse compartilhado por Las Casas (2006) que afirma que o serviço com qualidade é aquele que proporciona satisfação no consumidor.

Sonehara (2011) ressalta que um dos princípios da qualidade na prestação de serviços é propiciar a satisfação ao cliente, a qual pode ser mensurada por meio de avaliações, questionários, pesquisas, dentre outros métodos. O autor ressalta, ainda, a importância dessa avaliação quando afirma que, para a organização sobressair-se, no atual mundo competitivo, precisa valorizar a opinião do cliente e ter em suas missões e objetivos a melhoria constante da qualidade.

Corroborando com Sonehara (2011), Lages e Piercy (2012), argumentam que o ambiente atual, competitivo e dinâmico, obriga as organizações a melhorar a sua prestação de serviços, pois embora a qualidade do serviço e satisfação do cliente sejam conceitos diferentes, mantêm uma relação estreita.

Martínez-Tur et al (2001) afirma que avaliar a prestação de serviços, tendo como base a percepção e a satisfação dos clientes, é algo bastante complexo. Os clientes podem atribuir diversos graus de importância aos mais variados atributos do serviço ou produto, tornando-se assim difícil medir as suas expectativas quando, muitas das vezes, são os próprios clientes que não as conhecem previamente, sobretudo se estão perante um serviço menos frequente.

No entanto, a literatura, segundo Rust e Oliver (1993), não esclarece se a qualidade percebida é que suscita satisfação ou se é com base num baixo nível de satisfação que se melhora a qualidade do serviço ou se existe ainda uma outra analogia entre os dois conceitos.

Já Bolton e Drew (1991), sugerem que a satisfação irá influenciar as percepções de qualidade, enquanto Croin e Taylor (1992), Oliver (1997) e McDougall e Levesque (2000) sugerem precisamente o contrário, isto é, a qualidade percebida é um antecedente das avaliações de satisfação.

De acordo com Dabholkar (1995), os autores que defendem que a satisfação conduz à qualidade do serviço, estão considerando, simplesmente, as situações onde existe um fator de surpresa, que aumenta a emoção da experiência e influencia os conhecimentos posteriores, acerca dessa experiência. Por sua vez, os autores que apontam que a qualidade de serviço precede a satisfação do cliente, criam expectativas em relação a uma determinada atitude, sendo que as avaliações cognitivas antecedem a criação do resultado associado.

Segundo Eiglier (1997), cada noção possui o seu âmbito de aplicação. Assim, a qualidade é a característica do produto ou serviço e a satisfação está relacionada com o estado do consumidor. Para o autor, a qualidade somente pode se converter

em satisfação do consumidor se existir um elo de ligação que associe estes dois fatores, sendo que a percepção da qualidade e a comparação com as suas próprias expectativas constituem esse elo.

Pelo exposto conclui-se que oferecer um produto ou serviço de qualidade, não significa obrigatoriamente prestar um serviço de “alto nível”, mas sim, prestar um serviço que corresponda inteiramente às expectativas do cliente. Portanto, é fundamental que as estratégias e a gestão das empresas vão de encontro às expectativas e necessidades reais do cliente, gerando satisfação.

2.5 MODELOS DE AVALIAÇÃO E MEDIÇÃO

Avaliar a qualidade dos serviços tem sido um questionamento muito discutido e debatido por diversos autores ao longo do tempo.

Cronin e Taylor (1992) e Parasuraman et al. (1988) debateram algumas similaridades e diferenças entre os construtos da qualidade do serviço e a satisfação. Embora com algumas diferenças, destas investigações surgem três ideias comuns em relação ao conceito de como avaliar a qualidade dos serviços: (1) é mais difícil para um consumidor avaliar a qualidade de um serviço do que a qualidade de um bem; (2) as percepções sobre o que é um serviço de qualidade resultam de uma comparação entre as expectativas do consumidor e a forma como as mesmas são satisfeitas através do desempenho do serviço prestado; (3) as avaliações de qualidade não se restringem apenas ao desenlace de um serviço, mas devem também envolver a forma como o serviço é prestado.

No que tange à avaliação da qualidade dos serviços, Mattosso et al. (2012), ressaltam que existem vários modelos de avaliação da qualidade dos serviços, citando o SERVQUAL, o SERVPERF, entre outros.

O Quadro 2 apresenta um resumo dos diversos modelos de avaliação da qualidade dos serviços:

Autores	Modelo	Principais Características	Principais Conclusões
Grönroos (1984)	Modelo da Qualidade do Serviço	A qualidade depende da expectativa, desempenho e imagem, relativamente às características técnicas e funcionais do serviço	A qualidade do serviço é a diferença entre as expectativas e o desempenho do serviço, e ainda da imagem do serviço (tendo em conta características funcionais e técnicas do serviço)
Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985)	Modelo Conceptual da Qualidade do Serviço ou Modelo dos Gaps	A qualidade do serviço em relação a uma característica específica do serviço = Desempenho – Expectativa. Permite verificar as possíveis discrepâncias em dois contextos: organização e cliente	$gap\ 5 = f(gap\ 1, gap\ 2, gap\ 3, gap\ 4)$ Os clientes utilizam os mesmos critérios, generalizados em 10 dimensões, para avaliar a qualidade do serviço
Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)	Instrumento de medida SERVQUAL no Modelo dos Gaps	A qualidade é caracterizada por 22 itens do serviço agrupados em 5 dimensões da qualidade. Cada item é composto por duas afirmações, uma relativa à expectativa e outra à percepção do desempenho	A qualidade do serviço é quantificada através da diferença entre percepções de desempenho e expectativas dos clientes ao longo das dimensões
Brown e Swartz (1989)	Modelo Percepção – Expectativa Conceptualmente semelhante ao Modelo dos Gaps de Parasuraman, Zeithaml e Berry	Medida da qualidade do serviço em relação a uma característica específica = Expectativa – Desempenho. Permite verificar as possíveis	A qualidade do serviço é quantificada através da diferença entre expectativas e percepções de desempenho dos clientes ao longo das

	(1985)	discrepâncias em dois contextos: organização e cliente. Utilização do instrumento de medida SERVQUAL, utilizados 22 itens do serviço agrupadas em 10 dimensões da qualidade	dimensões
--	--------	---	-----------

*Continua**Continua*

Bolton e Drew (1991)	Modelo de Avaliação do Serviço e do Valor	A avaliação do valor do serviço é função da qualidade do próprio serviço, dos sacrifícios envolvidos na sua utilização e das características dos clientes. Foram considerados alguns itens do instrumento SERVQUAL agrupados por 4 dimensões desenvolvidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) (não utilizaram a dimensão tangibilidade)	O valor percebido do serviço constitui uma dimensão relevante, influenciada pela qualidade do serviço, sacrifícios abrangidos na sua utilização e características dos clientes. A infirmação das expectativas dos clientes explica uma maior proporção da variabilidade da qualidade dos serviços que o próprio desempenho.
Croin e Taylor (1992)	Instrumento de medida SERVPERF	A qualidade é uma atitude do cliente em relação às dimensões da qualidade, isto é, a percepção do desempenho. Utilização dos 22 itens agrupados pelas cinco dimensões da qualidade do serviço, propostos por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)	A medida de desempenho traduz a percepção da qualidade dos serviços pelo cliente
Teas (1993)	Modelo do Desempenho Ideal	A qualidade é caracterizada por 10 itens, sendo dois para cada uma das cinco dimensões da qualidade, propostos	Tem maior correlação com as preferências de compra, intenções de recompra e satisfação com os serviços

		por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)	
--	--	--	--

Quadro 2: Síntese dos diversos Modelos de Avaliação da Qualidade
Fonte: Garvin (1984); Garvin (1988)

Em seguida apresenta-se o modelo e o instrumento SERVQUAL desenvolvido por Parasuraman et al. (1985,1988), que, de acordo com Yesilada e Direktör (2010), é o mais utilizado para medir a qualidade do serviço, visto que, o mesmo utiliza a coleta de informações através de questionários com o propósito de avaliar o nível de satisfação e expectativa dos clientes na prestação de serviços.

2.4.1 O instrumento SERVQUAL

Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1990), a diferença entre as percepções e as expectativas dos consumidores em relação a um serviço prestado resulta na determinação da qualidade de serviços. A manutenção de uma boa qualidade de serviço é conquistada quando as percepções dos clientes sobre a prestação de um serviço superam as suas expectativas e que exista um monitoramento constante sobre essas percepções, adotando medidas para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) um cliente, antes de receber ou fazer uso de um serviço, já possui expectativas em relação à qualidade deste serviço. Essa expectativa é formada pelas próprias necessidades do cliente ou de experiências já vividas ou de informação obtida por publicidade ou comunicação boca-a-boca.

É de praxe que exista uma diferença entre o percebido e o esperado, ou seja, um hiato na qualidade sob o ponto de vista do cliente. Esse hiato ou lacuna retrata

como o cliente avalia o serviço prestado e é decorrente de outras lacunas da parte do fornecedor.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) encontraram 05 lacunas, conforme ilustrado na Figura 01:

Lacuna 1 – Diferença entre as expectativas dos consumidores e a percepção dos prestadores de serviço sobre elas;

Lacuna 2 – Diferença entre a percepção dos prestadores de serviço sobre as expectativas dos clientes e a especificação da qualidade do serviço;

Lacuna 3 – Diferença entre a especificação da qualidade do serviço e o serviço efetivamente prestado ao cliente;

Lacuna 4 – Diferença entre a percepção do cliente do serviço recebido e a comunicação externa;

Lacuna 5 – Diferença entre o serviço esperado e o serviço percebido pelos clientes.

A lacuna 5, onde é analisada a qualidade do serviço prestado, é determinada pelas lacunas de 1 a 4. As lacunas de 1 a 4 são de total alcance da organização, ou seja, elas podem ser controladas e melhoradas a fim de reduzir ou eliminar discrepâncias que venham a ocorrer na lacuna 5.

De acordo com Engelland et al. (2000, p. 238), esse procedimento permite que os gerentes concentrem suas atenções nas causas da ocorrência de cada uma e estimula que se desenvolvam estratégias para estreitá-las.

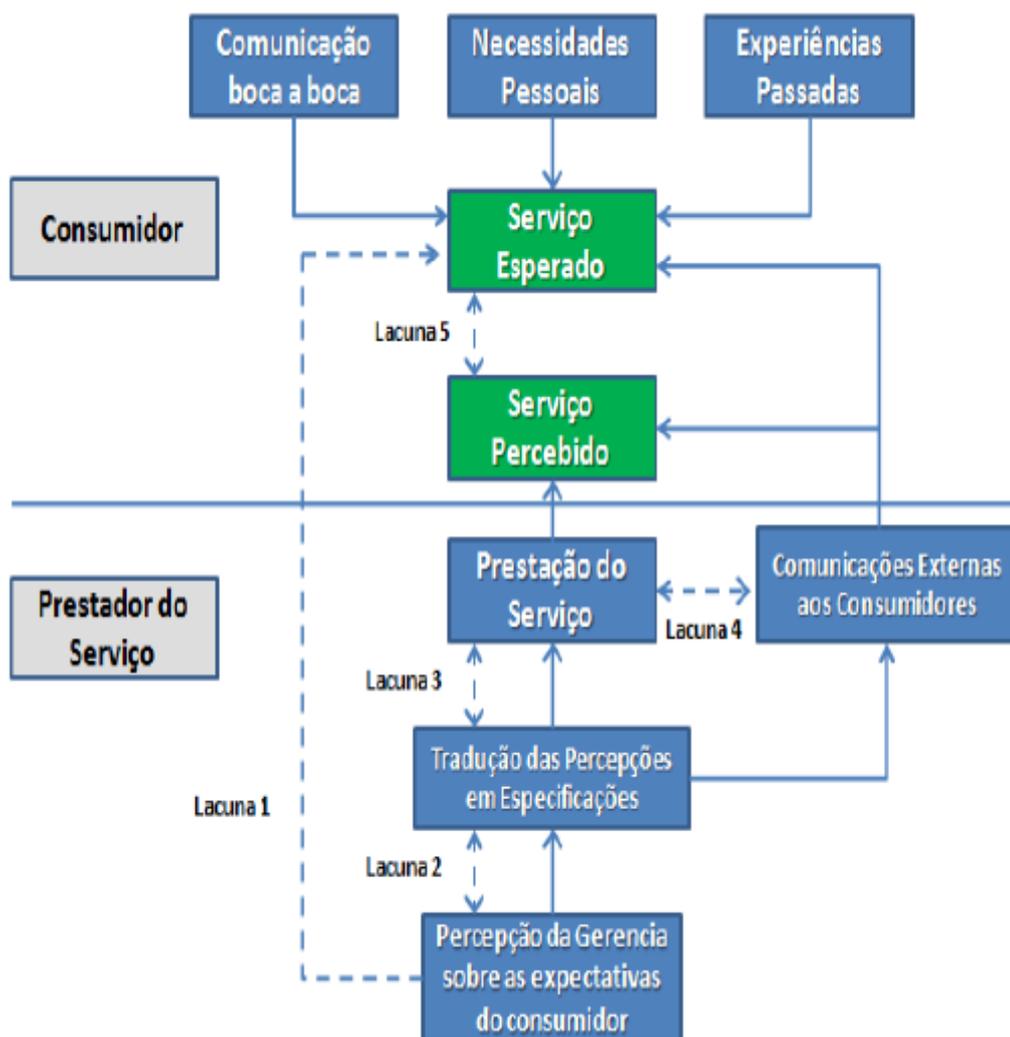


Figura 01: Modelo de Lacunas ou Gaps
 Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985)
 Nota: Adaptado pelo autor

No intuito de determinar a qualidade dos serviços percebidos pelos clientes (lacuna 5), Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994) desenvolveram a escala SERVQUAL que é constituída de um questionário com 22 questões relacionadas com cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, conforme observado na Figura 02 (ANEXO 1).

Tangibilidade: caracteriza-se pela aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação;

Confiabilidade: é caracterizada pela consistência na prestação e na capacidade de realizar os serviços de forma correta;

Presteza (ou Responsividade): disposição ou prontidão dos empregados em auxiliar os clientes e fornecer um serviço com motivação e rapidez;

Segurança (ou Garantia): demonstra-se pelo conhecimento e cortesia dos funcionários, além de inspirar confiança;

Empatia: atenção personalizada e interessada que o prestador fornece aos seus clientes.

Segundo Lovelock e Wright (2002), o resultado esperado pelo cliente está relacionado na dimensão confiabilidade, pois a sua avaliação é realizada após a experiência resultante do serviço recebido. Já as outras dimensões podem ser avaliadas durante a entrega do serviço, pois estão relacionadas com o processo de execução da prestação do serviço.

Nesse contexto, a escala SERVQUAL, segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), revela-se como um instrumento de boa confiabilidade, validade e aplicabilidade, no que diz respeito a identificar e diagnosticar áreas de melhorias na qualidade dos serviços prestados de uma empresa.

Ladhari (2009) verificou que a escala SERVQUAL foi amplamente utilizada em diferentes tipos de prestação de serviços (serviços médicos, serviços educacionais, restaurantes, bibliotecas) e em diversos países (Estados Unidos, Grã-Bretanha, África do Sul, Brasil).

Para a execução deste trabalho, a ferramenta SERVQUAL foi adaptada para utilização junto aos servidores do Instituto Federal do Maranhão, buscando avaliar

dois níveis para a prestação dos serviços realizada pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, sob a ótica do cliente: 1. O que o cliente espera/deseja (a expectativa) e 2. O que o cliente percebe (o desempenho).

Capítulo 3

3. O MODELO TEÓRICO E AS HIPÓTESES DE PESQUISA

A revisão da literatura ofereceu a sustentação necessária ao desenvolvimento do modelo conceitual que está representado na Figura 03. O modelo, onde também estão reproduzidas as hipóteses que dele advêm e que serão apresentadas em seguida, demonstra a relação que se quer estudar entre, por um lado a variável independente “Tempo de serviço”, as dimensões Percepções e Expectativas das variáveis agrupadas nas dimensões “Tangibilidade”, “Confiabilidade”, “Segurança”, “Presteza” e “Empatia” e a Avaliação da Qualidade do Serviço Prestado pela PROGEPE e, por outro lado, a relação entre essa mesma qualidade percebida do serviço e a satisfação dos servidores do IFMA para com esta prestação de serviços.

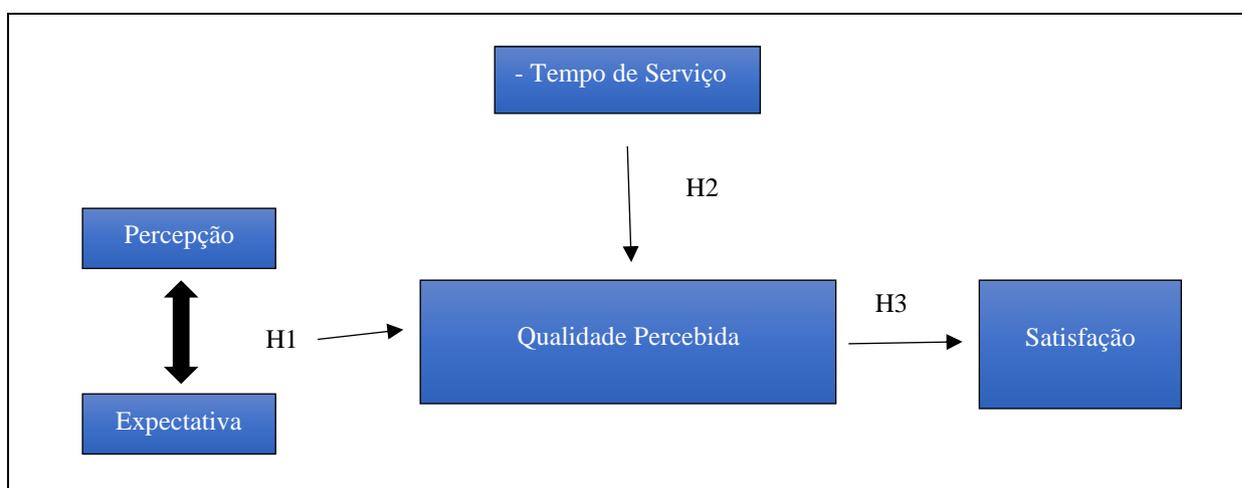


Figura 03: O Modelo Teórico
Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)
Nota: Adaptado pelo autor

H1. A diferença entre as percepções e as expectativas (Gap's) dos servidores do IFMA sobre o serviço prestado pela PROGEPE corroboram com a impressão geral que os mesmos têm em relação à qualidade percebida destes serviços.

Segundo defende Grönroos (1984), a qualidade percebida resulta da diferença entre a expectativa do cliente e a sua apreciação sobre o desempenho do serviço. Também para Parasuraman *et al.* (1988), a qualidade percebida nos serviços define-se pelo grau de discrepância entre as percepções e as expectativas do cliente.

Corroborando, Lovelock e Wirtz (2006), propõem uma relação entre expectativa e percepção, conforme Figura 04:

Expectativa < Percepção → Qualidade Ideal
Expectativa = Percepção → Qualidade Satisfatória
Expectativa > Percepção → Qualidade Inaceitável

Figura 04: Relação Percepções X Expectativas
Fonte: Gianesi e Corrêa (1996)
Nota: Adaptado pelo autor

H2. O tempo de serviço do funcionário influencia em suas expectativas quanto a qualidade do serviço prestado;

Quanto maior o tempo de serviço do funcionário, maior será a sua experiência frente aos serviços prestados pelos departamentos, setores, etc, da instituição, influenciando, assim, no resultado de sua avaliação perante a prestação desses serviços. Lovelock e Wright (2001) salientam que antes da compra/utilização de um serviço, os clientes possuem expectativas sobre a qualidade deste serviço, a qual já foi delineada com base em suas necessidades, experiências anteriores, etc.

Complementado, Johnston e Clark (2005), enfatizam que o serviço, na perspectiva dos consumidores, é a relação da sua experiência e da sua percepção com o resultado desse serviço.

H3. A avaliação da qualidade percebida do serviço prestado influencia na satisfação do servidor para com este serviço.

Lee et al. (2000) propõe que a qualidade percebida de serviço antecede a satisfação do cliente. Kotler (2000) cita que, segundo a definição da American Society for Quality Control, qualidade é a soma total dos aspectos e características de um produto/serviço satisfazendo as necessidades explícitas ou implícitas. Las Casas (2005) compartilha essa definição afirmando, ainda, que o serviço com qualidade é aquele que proporciona satisfação.

Capítulo 4

4. METODOLOGIA DA PESQUISA

Para o presente estudo, foi adotada uma abordagem quantitativa, de caráter descritivo, tendo em vista que as expectativas e percepções dos funcionários quanto a qualidade de serviços prestados pela PROGEPE foram representadas por dados numéricos. Assim, foi possível realizar análises estatísticas a partir dos dados colhidos, através da aplicação de um questionário estruturado e auto preenchível, disponibilizado no email dos servidores do IFMA, no período de 14 a 27 de março de 2016 (HAIR JR *et al.*, 2005).

Foi realizado um corte transversal, pois os dados foram obtidos num determinado período de tempo e, classificados como primários, devido terem sido colhidos, exclusivamente, para esta pesquisa (HAIR JR *et al.*, 2005).

Para responder ao questionário foram convidados todos os servidores do IFMA, representados pelos técnico-administrativos e docentes ativos, conforme Tabela 01, pelo fato de todos utilizarem os serviços prestados pela PROGEPE.

TABELA 1 – POPULAÇÃO

População	Número de Servidores
Docentes	1302
Técnico-Administrativos	1203
Total Geral	2505

Fonte: Dados da pesquisa

A amostra foi composta de **254** servidores que preencheram, por completo, o questionário aplicado na pesquisa, o que representa um percentual de 10,14 %, observado na Tabela 02. Esta amostra pode ser considerada como não probabilística e por conveniência, porque o preenchimento do questionário foi voluntário (HAIR JR *et al.*, 2005).

TABELA 2 – POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA

População	Número de Servidores	Amostra
Docentes	1302	4,23
Técnico-Administrativos	1203	5,87

Fonte: Dados da pesquisa

O questionário teve quatro blocos. O primeiro buscou identificar o perfil dos entrevistados; o segundo, a qualidade percebida e a satisfação dos funcionários quanto aos serviços prestados pela PROGEPE; o terceiro e o quarto, tomaram como base o instrumento de avaliação SERVQUAL (PARASURAMAN *et al.*, 1988), tendo, portanto, como objetivo, identificar as percepções e expectativas dos servidores quanto à qualidade dos serviços prestados.

Com exceção do primeiro bloco, a opinião dos servidores foi colhida, utilizando a escala de Likert, que é uma escala indireta de automeção de atitudes. Seis possibilidades de resposta foram oferecidas ao pesquisado, variando desde Discordo Totalmente (1) até Concordo Plenamente (5) para o item, tendo uma opção (6) Não sabe / Não responde.

Para a versão definitiva do questionário foi realizado um pré-teste para avaliar: a) se os termos empregados no questionário eram facilmente entendidos pelos entrevistados; b) se as perguntas eram entendidas como deveriam ser; 3) se as opções de resposta cobriam todas as possíveis alternativas; e, 4) se havia objeção em responder algum dos questionamentos (KINNEAR E TAYLOR, 1996).

O pré-teste foi aplicado em 08 (oito) funcionários da Diretoria de Administração da Reitoria do Instituto Federal do Maranhão. Após considerações feitas no pré-teste, o questionário estruturou-se em 04 blocos de perguntas, conforme Quadro 3, e foi aplicado a todos os servidores do IFMA mediante a internet, através da internet, via e-mail corporativo. Usou-se a ferramenta google forms buscando garantir a facilidade de seu preenchimento.

Bloco	Variáveis	Código das Variáveis
Característica do Respondente	1. Concursado do IFMA	CONC
	2. Gênero	GEN
	3. Estado civil	ESTCIV
	4. Grau de escolaridade	ESCOL
	5. Faixa salarial	RENDA
	6. Idade	IDAD
	7. Carreira Profissional no IFMA	CARR
	8. Tempo de serviço trabalhados no IFMA	TEMP
	9. Campus/unidade em que está lotado	LOTA
	10. Cargo de Chefia (FG) ou Direção (CD)	CARGO
Impressão Geral	Satisfação	
	11. Eu estou muito satisfeito com os serviços prestados pela PROGEPE.	SATISF
	Qualidade	
	12. Tenho ótima impressão sobre a qualidade dos serviços prestados pela PROGEPE.	QUALI
Expectativas	Tangibilidade	
	13. É essencial que a PROGEPE disponha de equipamentos modernos em seu âmbito administrativo.	E1
	14. É essencial que as instalações físicas da PROGEPE sejam confortáveis e adequadas.	E2
	15. Espera-se que os funcionários da PROGEPE tenham boa apresentação.	E3
	16. Espera-se que a aparência das instalações físicas da PROGEPE seja visualmente atrativa e estejam de acordo com o serviço oferecido	E4
	17. É essencial que as dependências da PROGEPE sejam higienizadas e asseadas.	E5
	Confiabilidade	
	18. Espera-se que o comportamento dos funcionários da PROGEPE transmita confiança.	E6
	19. É essencial que os funcionários da PROGEPE obtenham suporte adequado da instituição para cumprir suas tarefas corretamente.	E7
	20. Espera-se que os funcionários da PROGEPE tenham conhecimentos suficientes para responder às suas dúvidas.	E8
	21. É essencial que a PROGEPE mantenha de forma adequada e segura os registros de suas informações.	E9
	Presteza	
	22. É essencial que a PROGEPE informe exatamente quando os serviços serão executados.	E10
	23. É essencial que você receba pronto atendimento dos funcionários da PROGEPE.	E11
	24. Espera-se que os funcionários da PROGEPE estejam sempre dispostos a ajudar os servidores.	E12
25. É essencial que a PROGEPE disponha de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços.	E13	
Segurança		
26. É essencial que a PROGEPE ao prometer executar algo em certo tempo, ela realmente o faça.	E14	
27. Espera-se quando você tiver alguma dificuldade com os serviços inerentes à PROGEPE, ela seja sensível a esta dificuldade e o deixe seguro.	E15	

Continua

		<i>Continuação</i>
Percepções	28. É essencial que equipe responsável pelo seu atendimento na PROGEPE transmita confiança aos servidores.	E16
	29. Espera-se que os funcionários da PROGEPE forneçam o serviço nos prazos prometidos.	E17
	Empatia	
	30. É essencial que a PROGEPE proporcione um atendimento personalizado.	E18
	31. Espera-se que os funcionários da PROGEPE entendam as necessidades específicas dos servidores.	E19
	32. É essencial que a PROGEPE, dentro de suas atribuições, reconheça as necessidades dos servidores.	E20
	33. Espera-se que a PROGEPE priorize o bem-estar do cliente.	E21
	34. É essencial que os horários de atendimento da PROGEPE sejam convenientes para os servidores.	E22
	Tangibilidade	
	35. A PROGEPE dispõe de equipamentos modernos em seu âmbito administrativo.	P1
	36. As instalações físicas da PROGEPE são confortáveis e adequadas.	P2
	37. Os funcionários da PROGEPE têm boa apresentação.	P3
	38. A aparência das instalações físicas da PROGEPE é visualmente atrativa.	P4
	39. As dependências da PROGEPE são higienizadas e asseadas.	P5
	Confiabilidade	
	40. O comportamento dos funcionários da PROGEPE transmite confiança.	P6
	41. Os funcionários da PROGEPE obtêm suporte adequado da instituição para cumprir suas tarefas corretamente.	P7
	42. Os funcionários da PROGEPE têm conhecimentos suficientes para responder às suas dúvidas.	P8
	43. A PROGEPE mantém de forma adequada e segura os registros de suas informações.	P9
	Presteza	
	44. A PROGEPE informa exatamente quando os serviços serão executados.	P10
	45. Você sempre recebe pronto atendimento dos funcionários da PROGEPE.	P11
	46. Os funcionários da PROGEPE estão sempre dispostos a ajudar os servidores.	P12
	47. A PROGEPE dispõe de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços.	P13
	Segurança	
	48. Quando a PROGEPE promete fazer algo em certo tempo, ela realmente o faz.	P14
	49. Quando você tem alguma dificuldade com os serviços inerentes à PROGEPE, ela é sensível a esta dificuldade e o deixa seguro.	P15
	50. A equipe responsável pelo seu atendimento na PROGEPE transmite confiança aos servidores.	P16
	51. Os funcionários da PROGEPE fornecem o serviço nos prazos em que eles são capazes de cumprir.	P17
	Empatia	
	52. A PROGEPE proporciona um atendimento personalizado.	P18
	53. Os funcionários da PROGEPE entendem as necessidades específicas dos servidores.	P19

Continua

		<i>Continuação</i>
	54. A PROGEPE, dentro de suas atribuições, reconhece as necessidades dos servidores.	P20
	55. A PROGEPE prioriza o bem-estar do cliente.	P21
	56. Os horários de atendimento da PROGEPE são convenientes para os servidores.	P22

Quadro 3: Estruturação do Questionário
 Fonte: Dados da pesquisa

4.1 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS

Após a coleta de dados, realizou-se as análises quantitativas. Calculou-se as medidas de proporção com o objetivo de determinar o perfil da amostra que representa o conjunto de servidores usuários dos serviços prestados pela PROGEPE. Em seguida, realizou-se a análise das estatísticas descritivas (média e desvio-padrão) o que permitiu a identificação do grau de consenso entre os pesquisados para cada variável pesquisada.

Com o objetivo de identificar o impacto da diferença entre as dimensões percepções e expectativas sobre a impressão geral que os servidores do IFMA tem em relação à qualidade percebida, foram realizadas comparações de médias com a utilização do teste de *Student*, ou teste *t*, técnica utilizada para avaliar se as diferenças entre as médias observadas entre as duas dimensões (percepções e expectativas) são verdadeiras, e não apenas fruto do acaso (HAIR JR *et al.*, 2005). Foi utilizado um intervalo de confiança de 95%.

E para responder ao objetivo da pesquisa, foram realizadas regressões lineares entre as variáveis dependentes (QUALI e SATISF) e os regressores escolhidos para esse estudo (TEMP, DIF_TANGIB, DIF_CONF, DIF_PREST, DIF_SEG, DIF_EMP), com a utilização do método *stepwise forward selection*.

Este método inicialmente identifica a variável estatisticamente mais relevante para o modelo. Em seguida testa as demais variáveis, uma a uma e em ordem de

relevância. Ao final permanecem no modelo apenas as variáveis estatisticamente relevantes, sendo que as demais são excluídas. Dessa forma foi possível avaliar a contribuição de cada variável para o modelo de forma independente (HAIR JR *et al.*, 2005).

Isso permitiu encontrar as variáveis que explicam a variação das opiniões dos funcionários sobre a qualidade percebida dos serviços prestados pela PROGEPE, bem como, o nível de satisfação com estes serviços, com grau de significância de 5%.

Capítulo 5

5. ANÁLISE DOS DADOS

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Segue, na Tabela 3, caracterização da amostra com as informações colhidas dos respondentes através do questionário aplicado.

TABELA 3 – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Gênero	Masculino	58,27
	Feminino	41,7
Estado Civil	Solteiro	33,86
	Casado	50,00
	Separado	2,36
	Divorciado	4,33
	União Estável	9,45
Escolaridade	Ensino Fundamental	0
	Ensino Médio	5,51
	Ensino Superior	22,83
	Pós-Graduação	71,65
Faixa Salarial	Até 03 salários mínimos	16,93
	04 a 10 salários mínimos	64,57
	11 a 15 salários mínimos	12,60
	16 a 20 salários mínimos	3,94
	Acima de 20 salários mínimos	1,97
Idade (anos)	Média	33,3
	Min/Max	19 a 67
Carreira	Docente	41,73
	Técnico-Administrativo	57,87
	Ambos	0,39
Tempo de Serviço	Até 03 anos	40,94
	04 a 10 anos	44,88
	11 a 15 anos	1,57
	16 a 20 anos	3,15
	Acima de 20 anos	9,45

Continua

Continua

Campus/unidade em que está lotado	Pré Expansão (Monte Castelo, Maracanã, Codó, Imperatriz)	28,74
	Fase Expansão I (Zé Doca, Buriticupu, Centro Histórico, Santa Inês, Açailândia)	14,96
	Fase Expansão II (Alcântara, Bacabal, Barreirinhas, Caxias, Pinheiro, São João dos Patos, São Raimundo das Mangabeiras)	24,41
	Fase Expansão III (Barra do Corda, Coelho Neto, Araiões, Itapecuru-Mirim, Presidente Dutra, São José de Ribamar, Pedreiras, Grajaú, Viana)	9,06
	Campus Avançados (Rosário, Carolina, Porto Franco)	20,47
	Reitoria	2,36
Exerce Cargo de Direção ou Chefia	Sim	33,86
	Não	66,14

Fonte: Dados da pesquisa

Observando os resultados na Tabela 3, distingue-se o perfil dos entrevistados, notando as seguintes características: a amostra foi composta, em sua maioria, pelo gênero masculino, casados e com pós-graduação, o que é explicado pela política de capacitação da Instituição ao longo destes últimos anos (IFMA-PDI, 2014). Continuando, verifica-se que a renda mensal dos respondentes prepondera entre 04 a 10 salários mínimos, com a faixa etária entre 31 a 40 anos, exercendo a carreira de técnico-administrativo, com o tempo de serviço prestado no IFMA entre 04 a 10 anos.

Constata-se, também, que os respondentes, em sua maioria, estão lotados nas unidades denominadas de Pré-Expansão e não exercem ou não exerceram, no período da pesquisa, função ou cargo de chefia/direção.

5.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA

A Tabela 4 apresenta a média (M) e o desvio-padrão (DP) das variáveis estudadas nesta pesquisa, com a exposição detalhada das informações relativas aos itens do questionário.

TABELA 4 – ESTATÍSTICA DESCRITIVA

Código das Variáveis	Descrição	Média	Desvio Padrão
SATISF	Eu estou muito satisfeito com os serviços prestados pela PROGEPE.	3,240	1,237
QUALI	Tenho ótima impressão sobre a qualidade dos serviços prestados pela PROGEPE.	3,164	1,299
E1	É essencial que a PROGEPE disponha de equipamentos modernos em seu âmbito administrativo.	4,719	0,657
E2	É essencial que as instalações físicas da PROGEPE sejam confortáveis e adequadas.	4,794	0,574
E3	Espera-se que os funcionários da PROGEPE tenham boa apresentação.	4,503	0,860
E4	Espera-se que a aparência das instalações físicas da PROGEPE seja visualmente atrativa e estejam de acordo com o serviço oferecido	4,509	0,829
E5	É essencial que as dependências da PROGEPE sejam higienizadas e asseadas.	4,893	0,453
EXPEC_TANGIB	Média do atributo Tangibilidade na dimensão Expectativas	4,684	0,483
E6	Espera-se que o comportamento dos funcionários da PROGEPE transmita confiança.	4,913	0,367
E7	É essencial que os funcionários da PROGEPE obtenham suporte adequado da instituição para cumprir suas tarefas corretamente.	4,874	0,435
E8	Espera-se que os funcionários da PROGEPE tenham conhecimentos suficientes para responder às suas dúvidas.	4,889	0,381
E9	É essencial que a PROGEPE mantenha de forma adequada e segura os registros de suas informações.	4,936	0,327
EXPEC_CONF	Média do atributo Confiabilidade na dimensão Expectativas	4,903	0,312
E10	É essencial que a PROGEPE informe exatamente quando os serviços serão executados.	4,822	0,474
E11	É essencial que você receba pronto atendimento dos funcionários da PROGEPE.	4,748	0,602
E12	Espera-se que os funcionários da PROGEPE estejam sempre dispostos a ajudar os servidores.	4,834	0,586
E13	É essencial que a PROGEPE disponha de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços.	4,917	0,383
EXPEC_PREST	Média do atributo Presteza na dimensão Expectativas	4,830	0,389
E14	É essencial que a PROGEPE ao prometer executar algo em certo tempo, ela realmente o faça.	4,865	0,451
E15	Espera-se quando você tiver alguma dificuldade com os serviços inerentes à PROGEPE, ela seja sensível a esta dificuldade e o deixe seguro.	4,853	0,461
E16	É essencial que equipe responsável pelo seu atendimento na PROGEPE transmita confiança aos servidores.	4,913	0,377
E17	Espera-se que os funcionários da PROGEPE forneçam o serviço nos prazos prometidos.	4,862	0,445

Continua

Continua

EXPEC_SEG	Média do atributo Segurança na dimensão Expectativas	4,870	0,369
E18	É essencial que a PROGEPE proporcione um atendimento personalizado.	4,336	0,973
E19	Espera-se que os funcionários da PROGEPE entendam as necessidades específicas dos servidores.	4,649	0,710
E20	É essencial que a PROGEPE, dentro de suas atribuições, reconheça as necessidades dos servidores.	4,783	0,530
E21	Espera-se que a PROGEPE priorize o bem-estar do cliente.	4,698	0,717
E22	É essencial que os horários de atendimento da PROGEPE sejam convenientes para os servidores.	4,657	0,808
EXPEC_EMP	Média do atributo Empatia na dimensão Expectativas	4,624	0,546
P1	A PROGEPE dispõe de equipamentos modernos em seu âmbito administrativo.	3,098	1,267
P2	As instalações físicas da PROGEPE são confortáveis e adequadas.	2,418	1,308
P3	Os funcionários da PROGEPE têm boa apresentação.	3,616	1,136
P4	A aparência das instalações físicas da PROGEPE é visualmente atrativa.	2,456	1,287
P5	As dependências da PROGEPE são higienizadas e asseadas.	3,409	1,211
PERCEP_TANGIB	Média do atributo Tangibilidade na dimensão Percepções	2,690	1,338
P6	O comportamento dos funcionários da PROGEPE transmite confiança.	3,436	1,174
P7	Os funcionários da PROGEPE obtêm suporte adequado da instituição para cumprir suas tarefas corretamente.	3,279	1,200
P8	Os funcionários da PROGEPE têm conhecimentos suficientes para responder às suas dúvidas.	3,508	1,155
P9	A PROGEPE mantém de forma adequada e segura os registros de suas informações.	3,436	1,242
PERCEP_CONF	Média do atributo Confiabilidade na dimensão Percepções	3,220	1,279
P10	A PROGEPE informa exatamente quando os serviços serão executados.	2,790	1,429
P11	Você sempre recebe pronto atendimento dos funcionários da PROGEPE.	3,135	1,413
P12	Os funcionários da PROGEPE estão sempre dispostos a ajudar os servidores.	3,446	1,289
P13	A PROGEPE dispõe de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços.	2,995	1,347
PERCEP_PREST	Média do atributo Presteza na dimensão Percepções	2,981	1,281
P14	Quando a PROGEPE promete fazer algo em certo tempo, ela realmente o faz.	2,795	1,360
P15	Quando você tem alguma dificuldade com os serviços inerentes à PROGEPE, ela é sensível a esta dificuldade e o deixa seguro.	3,095	1,328

Continua

Continua

P16	A equipe responsável pelo seu atendimento na PROGEPE transmite confiança aos servidores.	3,475	1,226
P17	Os funcionários da PROGEPE fornecem o serviço nos prazos em que eles são capazes de cumprir.	3,113	1,316
PERCEP_SEG	Média do atributo Segurança na dimensão Percepções	2,988	1,364
P18	A PROGEPE proporciona um atendimento personalizado.	2,940	1,296
P19	Os funcionários da PROGEPE entendem as necessidades específicas dos servidores.	3,151	1,286
P20	A PROGEPE, dentro de suas atribuições, reconhece as necessidades dos servidores.	3,206	1,262
P21	A PROGEPE prioriza o bem-estar do cliente.	3,151	1,260
P22	Os horários de atendimento da PROGEPE são convenientes para os servidores.	3,586	1,260
PERCEP_EMP	Média do atributo Empatia na dimensão Percepções	3,094	1,268

Fonte: Dados da pesquisa

Nas variáveis QUALI e SATISF, nota-se desvios-padrão ligeiramente altos, o que demonstra uma certa falta de consenso nas opiniões dos entrevistados, mas as suas médias estão acima da neutralidade, tendendo para o nível de concordo parcialmente, o que demonstra que os servidores percebem uma boa qualidade na prestação de serviços da PROGEPE e estão moderadamente satisfeitos com os estes serviços.

Considerando como níveis elevados aqueles com média entre 4 e 5, além dos desvios-padrão serem baixos, pode-se concluir que os funcionários apresentam expectativas altas em relação aos serviços prestados pela PROGEPE. Destacam-se todas as afirmativas relacionadas ao atributo Confiabilidade, tendo a maior média dentre os atributos, demonstrando concordância com os estudos de Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990), evidenciando, também, a importância deste atributo na formação das expectativas dos servidores do IFMA. Entre as afirmativas da dimensão expectativa com níveis mais altos, podemos destacar:

- a) E5 (atributo Tangibilidade) – É essencial que as dependências da PROGEPE sejam higienizadas e asseadas (M = 4,893, DP = 0,453);

- b) E6 (atributo Confiabilidade) – Espera-se que o comportamento dos funcionários da PROGEPE transmita confiança (M = 4,913, DP = 0,367);
- c) E9 (atributo Confiabilidade) – É essencial que a PROGEPE mantenha de forma adequada e segura os registros de suas informações (M = 4,936, DP = 0,327);
- d) E13 (atributo Presteza) – É essencial que a PROGEPE disponha de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços (M = 4,917, DP = 0,383);
- e) E16 (atributo Segurança) – É essencial que a equipe responsável pelo seu atendimento na PROGEPE transmita confiança aos servidores (M = 4,913, DP = 0,377).

Apesar do destaque do atributo confiabilidade, três outras afirmativas apareceram relacionadas à Tangibilidade, Presteza e Segurança, com média alta e desvios-padrão baixo. Conforme demonstrado no parágrafo anterior.

Na dimensão Percepções verifica-se um elevado índice de desvios-padrão (DP > 1) demonstrando que não existe um consenso entre os pesquisados. Embora a dimensão Percepção tenha elevado desvios-padrão, dois atributos tiveram médias acima de 3 (Confiabilidade e Empatia), ou seja, acima do status Neutralidade, tendendo para “Concordo Parcialmente”. Presteza e Confiabilidade obtiveram médias de 2,981 e 2,988, respectivamente, valores próximos à neutralidade. Já o atributo Tangibilidade teve média igual a 2,690.

Para Grönroos (1984), Parasuraman *et al.* (1988) e Lovelock e Wirtz (2006), a qualidade de um serviço é calculada pela diferença entre Percepção e Expectativa, sendo que:

- a) Se Percepção – Expectativa < 0, a qualidade de um serviço é considerada inaceitável;
- b) Se Percepção – Expectativa = 0, a qualidade de um serviço é considerada aceitável; e,
- c) Se Percepção – Expectativa > 0, a qualidade de um serviço é considerada ótima.

Quando se observa a tabela 4, verifica-se que todas as diferenças entre as médias dos atributos referente às dimensões Percepções e Expectativas são negativas, o que sugere que a Qualidade Percebida dos serviços prestados pela PROGEPE é INACEITÁVEL.

No entanto, o construto Qualidade Percebida (QUALI) obteve uma média maior que 3 (três), conforme já mencionado, o que permite concluir que os pesquisados percebem a qualidade dos serviços prestados pela PROGEPE tendendo para avaliação positiva.

Isso, pode-se dever ao fato de que, aproximadamente, 41% dos entrevistados estar em estágio probatório, ou seja, têm entre 0 e 03 anos de tempo de serviço no IFMA. Estes entrevistados, devido a ter pouca ou nenhuma experiência perante aos serviços prestados pela PROGEPE, poderiam ter baseado as suas expectativas em propagandas, folhetos, comunicação boca a boca, imagem da instituição, entre outros, atribuindo, assim, valores mais baixos aos atributos da dimensão Percepções (LOVELOCK; WRIGHT, 2006).

Capítulo 6

6. ANÁLISE DAS REGRESSÕES

No primeiro momento, foram realizados testes de regressão linear múltipla com o objetivo de verificar o grau de associação entre a Qualidade Percebida quanto aos serviços prestados pela PROGEPE e as Diferenças entre as Médias de todos os Atributos nas dimensões Expectativas e Percepções, apresentados na Tabela 5.

TABELA 5 – REGRESSÃO MÚLTIPLA MODELO H1

Modelo	R	R²	R² Ajustado	F de Significação
H1	0,490	0,240	0,199	2,39E-09

- Preditores: Constante, Controles, Todas as Diferenças entre as Médias dos Atributos Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia nas Dimensões Percepções e Expectativas.
- Variável Dependente: QUALI – Qualidade Percebida.
- Método de estimação: Stepwise
- Testes de validade:
- ANOVA: significativo
- Teste de Aleatoriedade: Suporta a hipótese de Aleatoriedade
- Teste de Aderência Kolmogorov-Smirnov: Suporta hipótese de Aderência a distribuição normal
- Teste de Homocedasticidade: Suporta a hipótese de homocedasticidade
- Fonte: Dados da pesquisa

A primeira hipótese (H1) investigada nesta pesquisa propôs que a diferença entre as percepções e as expectativas (Gap's) dos servidores do IFMA sobre o serviço prestado pela PROGEPE corroboram com a impressão geral que os mesmos têm em relação à qualidade percebida destes serviços. Segundo Parasuraman *et al.* (1988), a qualidade percebida nos serviços define-se pelo grau de discrepância entre as percepções e as expectativas do cliente.

Após analisar a Tabela 5, constatou-se que o modelo resultante possui um R² ajustado de 0,199, ou seja, aproximadamente 20% da Avaliação da Qualidade Percebida (QUALI) é explicada pelo modelo H1, sendo, inferior aos modelos de

Brandon-Jones e Sylvestro (2010), que medem a opinião dos usuários, os quais possuem R2 ajustados, respectivamente, de 0,549 e 0,665.

TABELA 6 – COEFICIENTES DO MODELO H1

	Coeficientes	valor-P
Constante	4,113	7,14E-07
GEN	0,104	0,513
ESTCIV	0,034	0,609
ESCOL	-0,103	0,505
REND	-0,111	0,375
IDAD	0,027	0,018
CARR	-0,192	0,277
TEMP	-0,171	0,082
CARGO	-0,119	0,497
DIF_TANGIB	-0,100	0,124
DIF_CONF	-0,006	0,941
DIF_PREST	0,249	0,009
DIF_SEG	0,278	0,002
DIF_EMP	-0,012	0,883

- Variável Dependente: QUALI – Qualidade Percebida.
- Preditores: Constante, IDAD “Variável de Controle IDADE”, DIF_PREST “Diferença entre as Médias do Atributo Presteza nas Dimensões Percepções e Expectativas”, DIF_SEG “Diferença entre as Médias do Atributo Segurança nas Dimensões Percepções e Expectativas”.
- Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela 6, observa-se que das cinco dimensões (Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia) apenas Presteza e Segurança foram significativas para o modelo, estando positivamente relacionadas com a Qualidade Percebida dos serviços prestados pela PROGEPE. Os dados, assim, sugerem que quanto melhor forem os Gaps dos atributos Presteza e a Segurança, melhor será a sua avaliação quanto a qualidade percebida.

Em um segundo momento, realizou-se testes de regressão objetivando verificar o grau de associação entre a variável de controle “Tempo de Serviço” e o construto “Qualidade Percebida”.

TABELA 7 – REGRESSÃO MÚLTIPLA MODELO H2

Modelo	R	R²	R² Ajustado	F de Significação
H2	0,018	0,000	-0,003	0,766

- Preditores: Constante, TEMP “Variável de Controle TEMPO DE SERVIÇO”.
- Variável Dependente: QUALI – Qualidade Percebida.
- Método de estimação: Stepwise
- Testes de validade:
- ANOVA: significativo
- Teste de Aleatoriedade: Suporta a hipótese de Aleatoriedade
- Teste de Aderência Kolmogorov-Smirnov: Suporta hipótese de Aderência a distribuição normal
- Teste de Homocedasticidade: Suporta a hipótese de homocedasticidade
- Fonte: Dados da pesquisa

Os resultados constantes na Tabela 7, demonstram que o modelo resultante da Hipótese H2 indica que a variável “Tempo de Serviço, não explica variações do construto “Qualidade Percebida”, resultando em sua rejeição. Entretanto, essa conclusão deve ser interpretada com cautela, pois a amostra não apresenta variabilidade suficiente quanto a essa característica, devido ter mais 80 % de seus entrevistados com tempo de serviço de até 10 anos.

Realizou-se, então, testes de regressão somente com os dados dos respondentes que se encontram nas faixas da variável “tempo de serviço” iguais a 3, 4 e 5, o que corresponde a funcionários que têm a partir de 11 anos de serviço no IFMA, no total de 36 pesquisados.

TABELA 7.1 – REGRESSÃO MÚLTIPLA MODELO H2
Respondentes que se enquadram nas faixas 3, 4 e 5 da variável “tempo de serviço”

Modelo	R	R ²	R ² Ajustado	F de Significação
H2	0,181	0,032	0,004	0,289

- Preditores: Constante, TEMP “Variável de Controle TEMPO DE SERVIÇO”.
- Variável Dependente: QUALI – Qualidade Percebida.
- Método de estimação: Stepwise
- Testes de validade:
- ANOVA: significativo
- Teste de Aleatoriedade: Suporta a hipótese de Aleatoriedade
- Teste de Aderência Kolmogorov-Smirnov: Suporta hipótese de Aderência a distribuição normal
- Teste de Homocedasticidade: Suporta a hipótese de homocedasticidade
- Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 7.1 demonstra que, apesar do percentual ser de apenas 14,17%, o modelo resultante possui um R² de 0,032, ou seja, aproximadamente 3,2% da Avaliação da Qualidade Percebida (QUALI) é explicada, apesar da significância estar a nível de 29%.

TABELA 7.2 – COEFICIENTES DO MODELO H2
Respondentes que se enquadram nas faixas 3, 4 e 5 da variável “tempo de serviço”

	Coeficientes	valor-P
Constante	1.631	0,291
TEMP	0,355	0,289

- Variável Dependente: QUALI – Qualidade Percebida.
- Preditor: TEMP “Tempo de Serviço”.
- Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela 7.2, observa-se que ao analisarmos somente as respostas das faixas de 3 a 5, verifica-se que a variável “Tempo de Serviço” encontra-se positivamente relacionada com a Qualidade Percebida dos serviços prestados pela PROGEPE.

TABELA 7.3 – REGRESSÃO MÚLTIPLA MODELO H2
Amostra Quaduplicada dos Respondentes que se enquadram nas faixas 3, 4 e 5 da variável
“tempo de serviço”

Modelo	R	R²	R² Ajustado	F de Significação
H2	0,181	0,032	0,026	0,029

- Preditores: Constante, TEMP “Variável de Controle TEMPO DE SERVIÇO”.
- Variável Dependente: QUALI – Qualidade Percebida.
- Método de estimação: Stepwise
- Testes de validade:
- ANOVA: significativo
- Teste de Aleatoriedade: Suporta a hipótese de Aleatoriedade
- Teste de Aderência Kolmogorov-Smirnov: Suporta hipótese de Aderência a distribuição normal
- Teste de Homocedasticidade: Suporta a hipótese de homocedasticidade
- Fonte: Dados da pesquisa

A tabela 7.3 demonstra que, caso essa amostra fosse quadruplicada, seguindo a mesma tendência de respostas, passando de 36 para 144 respondentes, observaremos que ao analisarmos a regressão resultante, teríamos um R² de 0,032, ou seja, aproximadamente 3,2% da Avaliação da Qualidade Percebida (QUALI) é explicada, sendo estatisticamente significativa a nível de 5%.

TABELA 7.4 – COEFICIENTES DO MODELO H2
Amostra Quaduplicada dos Respondentes que se enquadram nas faixas 3, 4 e 5 da variável
“tempo de serviço”

	Coefficientes	valor-P
Constante	1.631	0,030
TEMP	0,355	0,029

- Variável Dependente: QUALI – Qualidade Percebida.
- Preditor: TEMP “Tempo de Serviço”.
- Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela 7.4, observa-se que ao quadruplicarmos as respostas das faixas de 3 a 5, verifica-se que a variável “Tempo de Serviço”, além de encontrar-se positivamente relacionada com a Qualidade Percebida dos serviços prestados pela PROGEPE, foi significativa a nível de 5%.

Demonstra-se, então, que se a amostra total da pesquisa tivesse mais pesquisados nessas faixas de tempo de serviço, a Qualidade Percebida seria explicada pela variável independente “Tempo de Serviço”, corroborando com Lovelock e Wright (2001) que afirmam que as experiências anteriores influenciam na avaliação da qualidade percebida dos serviços prestados, conforme demonstrado nas tabelas 7.1, 7.2, 7.3 e 7.4.

Finalizou-se a sequência das análises, realizando testes de regressão com objetivo de verificar o grau de associação entre a Satisfação dos Funcionários quanto aos serviços prestados pela PROGEPE e o construto Qualidade Percebida.

TABELA 8 – REGRESSÃO SIMPLES MODELO H3

Modelo	R	R²	R² Ajustado	F de Significação
H3	0,853	0,727	0,726	3,45E-73

- Preditores: Constante, QUALI “Qualidade Percebida”.
- Variável Dependente: SATIS – SATISFAÇÃO.
- Método de estimação: Stepwise
- Testes de validade:
- ANOVA: significativo
- Teste de Aleatoriedade: Suporta a hipótese de Aleatoriedade
- Teste de Aderência Kolmogorov-Smirnov: Suporta hipótese de Aderência a distribuição normal
- Teste de Homocedasticidade: Suporta a hipótese de homocedasticidade
- Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 8, observa-se que o modelo resultante possui um R² de 0,727, ou melhor, 72,7% da Satisfação do Cliente é explicada pela Qualidade Percebida.

TABELA 9 – COEFICIENTES MODELO H3

	Coeficientes	Valor-P
Constante	0,670	2,9E-09
QUALI	0,814	3,45E-73

- Variável Dependente: SATIS – SATISFAÇÃO.
- Preditores: Constante, Controles, QUALI “Qualidade Percebida”.
- Fonte: Dados da pesquisa

É possível verificar na tabela 9 que o construto QUALI tem um peso e uma significância elevada, o que reforça a sua importância na relação entre os construtos QUALI (Qualidade Percebida) e SATISF (Satisfação do Funcionário), fato que não se rejeita a Hipótese H3.

Os estudos de Al-Alak e Alnaser (2012) identificaram que a qualidade do serviço tem uma relação significativamente positiva com a satisfação, o que corrobora com esta pesquisa, a qual sugere que o nível de satisfação dos funcionários pode ser melhorado através da qualidade do serviço.

Capítulo 7

7. CONCLUSÃO

Identificar as expectativas de seus clientes e entender as suas percepções quanto aos serviços prestados pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) do Instituto Federal do Maranhão, verificando em que nível está essa avaliação e quais fatores a influenciam, é de suma importância para adotar medidas adequadas para melhorar a qualidade do serviço prestado.

No segmento público, o Governo Federal vem tentando melhorar a prestação de seus serviços objetivando simplificar a vida do cidadão ampliando a capacidade de atendimento da demanda da sociedade, com qualidade e eficácia. Como parte desse processo é muito importante que se avalie a qualidade desta prestação de serviços.

Para isso, esta pesquisa buscou avaliar os serviços prestados pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas de uma instituição pública, na qual foi o Instituto Federal do Maranhão (IFMA), utilizando a escala SERVQUAL, demonstrando a possibilidade de se avaliar, separadamente, os setores de uma organização, para posteriormente, subsidiar o processo de tomada de decisão organizacional, visando a melhoria na prestação de seus serviços de uma maneira global.

Os resultados encontrados sugerem que a qualidade percebida pelos funcionários em relação aos serviços prestados pela PROGEPE, bem como a satisfação para com esses serviços, dentro da escala de Likert, tendem ao concordo parcialmente.

Na dimensão Expectativas, destaca-se o atributo Confiabilidade, demonstrando que os clientes esperam consistência na prestação e na capacidade de realizar os serviços de forma correta pela instituição, concordando com os estudos de ZEITHAML, PARASURAMAN e BERRY (1994).

Na dimensão Percepções verificou-se que os seus atributos tiveram suas médias tendendo para a Neutralidade, excetuando o atributo Tangibilidade. Esses resultados podem ser explicados pelo fato da Reitoria do IFMA, encontrar-se, ainda, em imóvel alugado o qual teve os seus ambientes adaptados para comportar toda a sua estrutura organizacional, enquanto o processo de mudança para prédio próprio ainda encontrar-se em fase de finalização.

No que diz respeito a hipótese H1, com base nos resultados da regressão, foi possível identificar que, para este estudo, apenas os Gaps dos atributos Presteza e Segurança influenciam positivamente a avaliação da qualidade percebida dos serviços prestados pela PROGEPE.

Esse resultado vai ao encontro aos estudos desenvolvidos por Buttle (1996) e Lam (1997) os quais defendem que os atributos das dimensões devem ser adaptados ao tipo de serviço e ao contexto em que este é oferecido.

Com a hipótese H2 procurou-se identificar a influência direta da variável “Tempo de Serviço” sobre a qualidade percebida (QUALI). Os resultados encontrados não permitem admitir associação entre tempo de serviço e qualidade percebida. Uma explicação possível para essa constatação é o fato de 85% dos entrevistados estarem com até 10 anos de tempo de serviço, o que empobrece experiências anteriores de serviços ofertados por setores que desempenham funções semelhantes às da PROGEPE.

No entanto, observou-se que ao analisar os dados dos funcionários com mais de 10 anos de tempo de serviço no IFMA, e simulando a quadruplicação desses dados, a QUALI seria explicada pela TEMP, corroborando com Lovelock e Wright (2001) que afirmam que as experiências anteriores influenciam na avaliação da qualidade percebida dos serviços prestados.

Em relação a hipótese H3 foi analisada a relação entre a qualidade percebida (QUALI) e a satisfação do funcionário (SATISF). Os resultados permitiram admitir que a qualidade percebida explica e influencia a satisfação dos funcionários. Deste modo confirma-se a hipótese H3, indo ao encontro dos estudos desenvolvidos por Andaleeb (2001) e por Harris e Goode (2004). Os autores afirmam que a qualidade percebida de um serviço tem um impacto positivo e influencia a satisfação dos consumidores deste serviço.

Conforme referido, este estudo debruçou-se, mais especificamente, sobre o ponto de vista dos funcionários do Instituto Federal do Maranhão, acerca do serviço prestado pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. Procurou-se destacar os aspectos suscetíveis de aperfeiçoamento e, assim, fornecer ao Instituto um instrumento de apoio para implementação de programas de melhorias da qualidade, nos níveis da gestão, da organização e do funcionamento dos serviços, bem como, do grau de satisfação dos funcionários.

Apesar das importantes conclusões que resultaram esta pesquisa, reconhece-se algumas limitações.

Uma delas é dimensão da amostra estudada. Embora esta tenha sido considerada suficiente para prosseguir com a pesquisa, este tamanho pode não ter sido suficiente para captar totalmente a opinião da população.

A pesquisa, também, não previu a inclusão de variáveis de controle no questionário, como “o número de vezes que o entrevistado usou os serviços da PROGEPE”, limitando este estudo, em virtude desta questão possibilitar a aferição da experiência vivida pelos funcionários quanto à qualidade do serviço prestado.

Nesse sentido, sugere-se que se aplique este questionário em datas futuras, a fim de poder perceber qual a evolução da qualidade dos serviços prestados pela PROGEPE, uma vez que possibilitará uma análise evolutiva das ações que vierem a ser implementadas para a melhoria da PROGEPE. Percebe-se, também, como fundamental, a existência deste tipo de pesquisa em todos os outros órgãos de *staff* do IFMA.

REFERÊNCIAS

AL-ALAK; ALNASER. Assessing the Relationship Between Higher Education Service Quality Dimensions and Student Satisfaction. **Journal of Basic & Applied Sciences Australian**, 2012.

ALVES. Avaliação e Qualidade das Organizações. **Escolar Editora**, 2009.

ALMEIDA, Martinho Isnard Ribeiro de; TEIXEIRA, Maria Luiza Mendes; MARTINELLI, Dante Pinheiro. Por que administrar estrategicamente recursos humanos? *Revista de Administração de Empresas*, v. 33, n. 2, p. 12-24, 1993.

ANDALEEB, Syed Saad. Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country. *Social science & medicine*, v. 52, n. 9, p. 1359-1370, 2001.

ANTUNES, Bruno Lameira. Desenvolvimento de uma escala de avaliação de atributos importantes para a escolha da instituição de ensino superior presencial no Distrito Federal. **Dissertação, UNB**. Brasília-DF, 2013.

BAUER, Márcio André Leal et al. “Coisas de RH”: um estudo qualitativo das representações sociais de professores de outras áreas sobre a área de RH. 2011.

BOLTON, R.; DREW, J. (1991). A multistage model of customer's assessment of service quality and value. *Journal of Marketing*, v. 17, n.º 4, pp. 375-384.

BRANDAO, Isac; LIMA, Leticia; CABRAL, Augusto; SANTOS, Sandra; PESSOA, Maria. Satisfação no Serviço Público: Um estudo na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Ceará. **REAd. Rev. eletrôn. adm.**, Porto Alegre, 2014.

BRANDON-JONES, Alistair; SILVESTRO, Rhian. Measuring internal service quality: comparing the gap-based and perceptions-only approaches. *International Journal of Operations & Production Management*, v. 30, n. 12, p. 1291-1318, 2010.

BUTTLE, F. SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda. **European Journal of Marketing**, 1996.

CARDOSO, José Celso. Crise e desregulação do trabalho no Brasil. IPEA, 2001.

Cesar, A.C., Coda, R & Garcia. M.N. (2006). Um novo RH? Avaliando a atuação e o papel da área de RH em organizações brasileiras. *FACEF PESQUISA*, 9 (2), 151-165.

COELHO, Valéria Leite. **Uma contribuição para a definição das características de qualidade do serviço no transporte público rodoviário intermunicipal: um estudo**

CROSBY, Philip B. Quality is free: the art of making quality certain. New York: New American Library, 1979.

CRONIN JR, J. Joseph; TAYLOR, Steven A. Measuring service quality: a reexamination and extension. *The journal of marketing*, p. 55-68, 1992.

DABHOLKAR, P. (1995). A contingency framework for predicting causality between customer satisfaction and service quality. *Advances in Consumer Research*, v. 22, pp. 101-108.

DORIGON, D.S. Gestão de operações e qualidade dos serviços nas unidades de informação. 2006, 203p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Programa e Pós-graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina, (UFSC), Florianópolis, 2006.

EIGLIER, P. Politique de qualité dans les unités de services. In: 1ª Conferência Nacional de Marketing de Serviços, Lisboa: GIEM. 1997.

ENGELLAND, B.T.; WORKMAN, L. and SINGH, M. Ensuring service quality for campus career services centers: a modified SERVQUAL scale. *Journal of marketing education*, Vol. 22, p. 236-45.

JURAN, Joseph M.. Controle da qualidade : Handbook. vol. VI. São Paulo: Makron Books, 1992.

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

GARISO, M. Qualidade nos Serviços Públicos. A gestão da Qualidade de um Serviço Público na Perspectiva dos seus Funcionários. **Dissertação, Aveiro: Universidade de Aveiro**. Aveiro, 2007.

GINZBERG, Eli; VOJTA, George J. The service sector of the US economy. *Scientific American*, v. 244, p. 48-55, 1981.

GIANESI, Irineu GN. CORRÊA, Henrique Luiz. Administração Estratégica de Serviços: Operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996.

GOETSCH, David L.; DAVIS, Stanley B. Quality Management. Prentice Hall; 5ª Ed.; 2005.

GRÖNROOS, Christian. A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, v. 18, n. 4, p. 36-44, 1984.

HARRIS, Lloyd C.; GOODE, Mark MH. The four levels of loyalty and the pivotal role of trust: a study of online service dynamics. *Journal of retailing*, v. 80, n. 2, p. 139-158, 2004. HAIR JR, Joseph F. et al. Fundamentos de métodos de pesquisa em administração. 2005.

JOHNSTON, R.; CLARK R. Administração das operações de serviço. São Paulo: Atlas, 2002.

KINNEAR, T. C., TAYLOR, J. R. Marketing research: an applied approach. 5. ed., New York: McGrawHill, 1996.

KOTLER, Philip. Marketing mix decisions for new products. **Journal of marketing research**, 1964.

KOTLER, Philip; LEVY, Sidney J. Broadening the concept of marketing. **The Journal of Marketing**, 1969.

KOTLER, Philip. Administração de marketing: a edição do novo milênio. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de marketing. 2006.

LADHARI, Riadh. A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, v. 1, n. 2, p. 172-198, 2009.

LAM, Simon SK. SERVQUAL: A tool for measuring patients' opinions of hospital service quality in Hong Kong. *Total Quality Management*, v. 8, n. 4, p. 145-152, 1997.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Marketing de serviços. São Paulo: Atlas, 2006.

LEAL, R. (1999), *Gestão da Qualidade em Serviços Bancários: Análise de Falhas e Recuperação de Serviço*. Tese de Doutorado em Engenharia Industrial, Lisboa: Universidade Nova de Lisboa.

LEE, Haksik; LEE, Yongki; YOO, Dongkeun. The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. *Journal of services marketing*, v. 14, n. 3, p. 217-231, 2000.

LOPES, S. (2006). *Aplicação do Modelo Servqual na Avaliação da Qualidade do Serviço*. Monografia em Gestão, Braga: Universidade do Minho.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. (2001). *Serviços: Marketing e Gestão*. São Paulo: ed. Saraiva.

LOVELOCK, Christopher, WRIGHT, Lauren. *Serviços: marketing e gestão*. São Paulo: Saraiva 2002.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J. *Marketing de Serviços: uma orientação aplicada*. 2006.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. *Serviços: marketing e gestão*. São Paulo: Saraiva, 2006

MAINARDES, Emerson Wagner; DOMINGUES, Maria José. Qualidade da administração das instituições de ensino superior: um estudo multicaso em instituições privadas que oferecem cursos de graduação em Administração em Joinville, SC. **Revista Economia & Gestão**, v. 10, n. 22, p. 9-30, 2010.

MCDOUGALL, Gordon HG; LEVESQUE, Terrence. Customer satisfaction with services: putting perceived value into the equation. *Journal of services marketing*, v. 14, n. 5, p. 392-410, 2000.

MARTÍNEZ-TUR, V.; PEIRÓ, J.; RAMOS, J. (2001) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Madrid: Síntesis.

MARCHIORI, Danilo. Variáveis que afetam a Qualidade Percebida de Serviços de Tecnologia da Informação. **Dissertação, FUCAPE**. Vitória-ES, 2015.

MARQUES, Maria da Conceição da Costa. Os sistemas de gestão da qualidade nas instituições de ensino superior. **Revista Universo Contábil**, v. 4. p. 114-125, 2008.

MATTOZO, Teófilo Câmara; SILVA, Gutembergue Soares da; COSTA, José Alfredo Ferreira; CABRAL, Breno Fernando Tinoco Cabral. Aplicação do modelo brady e cronin na avaliação da qualidade de serviços utilizando regressão multivariada: um estudo no aeroporto internacional Augusto Severo. VIII Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Rio de Janeiro, 2012.

MAXIMIANO, A. C. A. Introdução à administração. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MIRANDA, P. (2006). Da Certificação da Qualidade à Gestão da Qualidade Total: o caso CP Porto. Monografia em Gestão, Braga: Universidade do Minho.

NETO, Floriano Peixoto de Azevedo Marques. Nova regulação dos serviços públicos. *Revista de direito administrativo*, v. 228, p. 13-30, 2002.

NUNBERG, Barbara. Gerência de recursos humanos no setor público: lições da reforma em países desenvolvidos. Brasília: ENAP, 1998.

OLIVEIRA, Vinícius. **Do Marketing Comercial ao Marketing Eleitoral: atributos dos candidatos na percepção de eleitores brasileiros e norte-americanos**. Dissertação, FUCAPE. Vitória-ES, 2015.

OLIVER, Richard L. Satisfaction: A behavioral perspective on the customer. New York, 1997.

PACHECO, Regina Silvia. Escolas de governo como centros de excelência em gestão pública: a perspectiva da Enap—Brasil. 2002.

PALVARINI, B.C. O que é o Gespública? Brasília; MP, SEGES, 2009.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, vol. 49(fall), p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, Arun; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. Servqual. *Journal of retailing*, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PARASURAMAN, Arun; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of retailing*, v. 70, n. 3, p. 201-230, 1994.

PLANO, DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL IFMA-PDI. PDI 2014–2018. Maranhão, out, 2014.

PEREIRA, Veridiana Rotondaro; CARVALHO, Marly Monteiro de; ROTONDARO, Roberto Giglioli. Um estudo bibliométrico sobre a evolução da pesquisa da qualidade em serviço. **Production Journal**, v. 23, n. 2, p. 312-328, 2013.

REITZ, F. A. C. Análise da qualidade no setor de serviços segundo o método de avaliação SERVQUAL.2004. Dissertação (Mestrado) – UFPR., Curitiba.

RUST, R.; OLIVER, R. (1993). *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

SANTOS, L.C. Um modelo para formulação da estratégia de operações de serviços. 2006, 319p. Tese (Doutor em Engenharia de Produção). Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, (UFSC), Florianópolis, 2006.

SARMENTO, M.; SILVA, N. (2006). A Qualidade na Administração Pública – Uma Necessidade Urgente nos Serviços Públicos. *Revista Militar* (in <http://www.revistamilitar.pt/modules/articles/article.php>), consultado em 2007-05-29.

SILVA, J. (2001). *Por uma Administração Pública Melhor*. Lisboa: Instituto Nacional de Administração e Gestão. Gabinete da Secretária de Estado da Administração Pública (<http://www.gov.cv/seap/prêmio-qual-rev.htm>), consultado em 2007-03-12.

SOARES, A. A Qualidade do Serviço Público na Óptica dos Clientes Internos: estudo de caso no Instituto de Acção Social. 2002. Tese de Doutoramento. Tese de Mestrado em Gestão Pública, Ponta Delgada: Universidade dos Açores.

SOUSA, Liliana; GALANTE, Helena; FIGUEIREDO, Daniela. Qualidade de vida e bem-estar dos idosos: um estudo exploratório na população portuguesa. *Rev Saúde Pública*, v. 37, n. 3, p. 364-71, 2003.

SONEHARA, W. T. Avaliação da qualidade de serviços em instituições de ensino superior utilizando os métodos SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF. São Paulo, 2011.

ULRICH, D. *Os campeões de recursos humanos: inovando para obter os melhores resultados*. 8. ed. São Paulo: Futura, 2003.

WALKER, James L. Service encounter satisfaction: conceptualized. **Journal of services marketing**, Emerald Group Publishing Limited, v. 9, no. 1, p.5-14, 1995.

WALTERS, C. G.; BERGIEL. **Marketing Channels**. New York: Willey, 1982.

YESILADA, Figen; DIREKTÖR, Ebru. Health care service quality: A comparison of public and private hospitals. *African Journal of business management*, v. 4, n. 6, p. 962, 2010.

ZEITHAML, Valarie A.; PARASURAMAN, Anathanarayanan; BERRY, Leonard L. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster, 1990.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary J. **Marketing de serviços**: a empresa com foco no cliente. 2. ed. São Paulo: Bookman, 2003.

APENDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO

Você está convidado a participar de uma pesquisa que tem como objetivo avaliar suas expectativas e percepções em relação aos serviços prestados pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE). É muito importante sabermos a sua opinião.

Não há resposta certa ou errada, o que se busca é saber seu ponto de vista sobre as questões expostas. Suas respostas serão estritamente confidenciais. Você levará um tempo aproximado de 05 minutos para responder o questionário.

Muito obrigado pelo seu tempo e apoio.

1. Você é servidor concursado do IFMA?

- Sim
- Não

2. O seu gênero é:

- Masculino
- Feminino

3. O seu estado civil é:

- Solteiro
- Casado
- Separado
- Divorciado
- União Estável

4. O seu grau de escolaridade é:

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

5. A sua faixa salarial é:

- De até 03 salários mínimos
- De 04 a 10 salários mínimos
- De 11 a 15 salários mínimos
- De 16 a 20 salários mínimos
- Acima de 20 salários mínimos

6. A sua idade em anos é: (Preencher somente números)

7. Qual a sua carreira?

- Docente
- Técnico-Administrativo
- Ambos

8. O seu tempo de serviço trabalhados no IFMA é:

- De até 03 anos
- De 04 a 10 anos
- De 11 a 15 anos
- De 16 a 20 anos
- Acima de 20 anos

9. Indique o campus/unidade em que você está lotado:

- Pré-Expansão (Monte Castelo, Maracanã, Codó, Imperatriz)
- Fase Expansão I (Zé Doca, Buriticupu, Centro-Histórico, Santa Inês, Açailândia)
- Fase Expansão II (Alcântara, Bacabal, Barreirinhas, Caxias, Pinheiro, São João dos Patos, São Raimundo das Mangabeiras)
- Fase Expansão III (Barra do Corda, Coelho Neto, Araióses, Itapecuru-Mirim, Presidente Dutra, São José de Ribamar, Pedreiras, Grajaú, Viana)
- Campus Avançados (Rosário, Carolina, Porto Franco)
- Reitoria

10. Você exerce Cargo de Chefia (FG) ou Direção (CD) ?

- Sim
- Não

A seguir, gostaria que você apresentasse suas impressões a respeito do seu nível de satisfação e percepção sobre a qualidade dos serviços prestados pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas do IFMA, respondendo às questões de 11 a 12.

11. Eu estou muito satisfeito com os serviços prestados pela PROGEPE.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

12. Tenho ótima impressão sobre a qualidade dos serviços prestados pela PROGEPE.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

A seguir, gostaria que você apresentasse suas impressões a respeito de suas expectativas em relação aos serviços prestados pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas do IFMA, respondendo às questões de 13 a 34.

13. É essencial que a PROGEPE disponha de equipamentos modernos em seu âmbito administrativo.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo

- 4. Concordo Parcialmente
 - 5. Concordo Plenamente
 - 6. Não sabe / Não responde
14. É essencial que as instalações físicas da PROGEPE sejam confortáveis e adequadas.
- 1. Discordo Totalmente
 - 2. Discordo Parcialmente
 - 3. Não concordo nem discordo
 - 4. Concordo Parcialmente
 - 5. Concordo Plenamente
 - 6. Não sabe / Não responde
15. Espera-se que os funcionários da PROGEPE tenham boa apresentação.
- 1. Discordo Totalmente
 - 2. Discordo Parcialmente
 - 3. Não concordo nem discordo
 - 4. Concordo Parcialmente
 - 5. Concordo Plenamente
 - 6. Não sabe / Não responde
16. Espera-se que a aparência das instalações físicas da PROGEPE sejam visualmente atrativa e estejam de acordo com o serviço oferecido
- 1. Discordo Totalmente
 - 2. Discordo Parcialmente
 - 3. Não concordo nem discordo
 - 4. Concordo Parcialmente
 - 5. Concordo Plenamente
 - 6. Não sabe / Não responde
17. É essencial que as dependências da PROGEPE sejam higienizadas e asseadas.
- 1. Discordo Totalmente
 - 2. Discordo Parcialmente
 - 3. Não concordo nem discordo
 - 4. Concordo Parcialmente
 - 5. Concordo Plenamente
 - 6. Não sabe / Não responde
18. Espera-se que o comportamento dos funcionários da PROGEPE transmita confiança.
- 1. Discordo Totalmente
 - 2. Discordo Parcialmente
 - 3. Não concordo nem discordo
 - 4. Concordo Parcialmente
 - 5. Concordo Plenamente
 - 6. Não sabe / Não responde
19. É essencial que os funcionários da PROGEPE obtenham suporte adequado da instituição para cumprir suas tarefas corretamente.
- 1. Discordo Totalmente
 - 2. Discordo Parcialmente
 - 3. Não concordo nem discordo
 - 4. Concordo Parcialmente
 - 5. Concordo Plenamente
 - 6. Não sabe / Não responde
20. Espera-se que os funcionários da PROGEPE tenham conhecimentos suficientes para responder às suas dúvidas.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

21. 21. É essencial que a PROGEPE mantenha de forma adequada e segura os registros de suas informações.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

22. É essencial que a PROGEPE informe exatamente quando os serviços serão executados.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

23. É essencial que você receba pronto atendimento dos funcionários da PROGEPE.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

24. Espera-se que os funcionários da PROGEPE estejam sempre dispostos a ajudar os servidores.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

25. É essencial que a PROGEPE disponha de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

26. É essencial que a PROGEPE ao prometer executar algo em certo tempo, ela realmente o faça.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente

6. Não sabe / Não responde

27. Espera-se quando você tiver alguma dificuldade com os serviços inerentes à PROGEPE, ela seja sensível a esta dificuldade e o deixe seguro.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

28. É essencial que equipe responsável pelo seu atendimento na PROGEPE transmita confiança aos servidores.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

29. Espera-se que os funcionários da PROGEPE forneçam o serviço nos prazos prometidos.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

30. É essencial que a PROGEPE proporcione um atendimento personalizado.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

31. Espera-se que os funcionários da PROGEPE entendam as necessidades específicas dos servidores.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

32. É essencial que a PROGEPE, dentro de suas atribuições, reconheça as necessidades dos servidores.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

33. Espera-se que a PROGEPE priorize o bem-estar do cliente.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente

- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

34. É essencial que os horários de atendimento da PROGEPE sejam convenientes para os servidores.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

A seguir, gostaria que você apresentasse suas impressões a respeito de suas percepções em relação aos serviços prestados pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas do IFMA, respondendo às questões de 35 a 56.

35. A PROGEPE dispõe de equipamentos modernos em seu âmbito administrativo.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

36. As instalações físicas da PROGEPE são confortáveis e adequadas.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

37. Os funcionários da PROGEPE têm boa apresentação.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

38. A aparência das instalações físicas da PROGEPE é visualmente atrativa.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

39. As dependências da PROGEPE são higienizadas e asseadas.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente

- 3. Não concordo nem discordo
 - 4. Concordo Parcialmente
 - 5. Concordo Plenamente
 - 6. Não sabe / Não responde
40. O comportamento dos funcionários da PROGEPE transmite confiança.
- 1. Discordo Totalmente
 - 2. Discordo Parcialmente
 - 3. Não concordo nem discordo
 - 4. Concordo Parcialmente
 - 5. Concordo Plenamente
 - 6. Não sabe / Não responde
41. Os funcionários da PROGEPE obtêm suporte adequado da instituição para cumprir suas tarefas corretamente.
- 1. Discordo Totalmente
 - 2. Discordo Parcialmente
 - 3. Não concordo nem discordo
 - 4. Concordo Parcialmente
 - 5. Concordo Plenamente
 - 6. Não sabe / Não responde
42. Os funcionários da PROGEPE têm conhecimentos suficientes para responder às suas dúvidas.
- 1. Discordo Totalmente
 - 2. Discordo Parcialmente
 - 3. Não concordo nem discordo
 - 4. Concordo Parcialmente
 - 5. Concordo Plenamente
 - 6. Não sabe / Não responde
43. A PROGEPE mantém de forma adequada e segura os registros de suas informações.
- 1. Discordo Totalmente
 - 2. Discordo Parcialmente
 - 3. Não concordo nem discordo
 - 4. Concordo Parcialmente
 - 5. Concordo Plenamente
 - 6. Não sabe / Não responde
44. A PROGEPE informa exatamente quando os serviços serão executados.
- 1. Discordo Totalmente
 - 2. Discordo Parcialmente
 - 3. Não concordo nem discordo
 - 4. Concordo Parcialmente
 - 5. Concordo Plenamente
 - 6. Não sabe / Não responde
45. Você sempre recebe pronto atendimento dos funcionários da PROGEPE.
- 1. Discordo Totalmente
 - 2. Discordo Parcialmente
 - 3. Não concordo nem discordo
 - 4. Concordo Parcialmente
 - 5. Concordo Plenamente
 - 6. Não sabe / Não responde
46. Os funcionários da PROGEPE estão sempre dispostos a ajudar os servidores.
- 1. Discordo Totalmente

- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

47. A PROGEPE dispõe de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

48. Quando a PROGEPE promete fazer algo em certo tempo, ela realmente o faz.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

49. Quando você tem alguma dificuldade com os serviços inerentes à PROGEPE, ela é sensível a esta dificuldade e o deixa seguro.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

50. A equipe responsável pelo seu atendimento na PROGEPE transmite confiança aos servidores.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

51. Os funcionários da PROGEPE fornecem o serviço nos prazos em que eles são capazes de cumprir.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

52. A PROGEPE proporciona um atendimento personalizado.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

53. Os funcionários da PROGEPE entendem as necessidades específicas dos servidores.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

54. A PROGEPE, dentro de suas atribuições, reconhece as necessidades dos servidores.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

55. A PROGEPE prioriza o bem-estar do cliente.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

56. Os horários de atendimento da PROGEPE são convenientes para os servidores.

- 1. Discordo Totalmente
- 2. Discordo Parcialmente
- 3. Não concordo nem discordo
- 4. Concordo Parcialmente
- 5. Concordo Plenamente
- 6. Não sabe / Não responde

Muito obrigado por ter disponibilizado o seu tempo e colaborado no preenchimento deste questionário. A sua ajuda irá contribuir para a melhoria da qualidade do serviço público prestado pelo IFMA.

ANEXO 1

Item	Dimensão	Expectativa (E)	Desempenho (D)
1	ASPECTOS TANGÍVEIS	Deveriam ter equipamentos modernos.	XYZ têm equipamentos modernos.
2		Suas instalações físicas deveriam ser visualmente atraivas.	As instalações físicas de XYZ são visualmente atraivas.
3		Seus empregados deveriam estar bem vestidos e aseados.	Os empregados de XYZ são bem vestidos e aseados.
4		A aparência das instalações das empresas deveria estar conservada de acordo com o serviço oferecido.	A aparência das instalações físicas XYZ é conservada de acordo com o serviço oferecido.
5	CONFIABILIDADE	Quando estas empresas prometem fazer algo em certo tempo, deveriam fazê-lo.	Quando XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.
6		Quando os clientes têm algum problema com estas empresas elas, deveriam ser solidárias e deixá-los seguros.	Quando você tem algum problema com a empresa XYZ, ela é solidária e o deixa seguro.
7		As empresas deveriam ser de confiança	XYZ é de confiança
8		Eles deveriam fornecer o serviço no tempo prometido.	XYZ fornece o serviço no tempo prometido.
9	PRESTIJEZA	Eles deveriam manter seus registros de forma correta.	XYZ mantém seus registros de forma correta.
10		Não seria de se esperar que eles informassem os clientes exatamente quando os serviços fossem executados.	XYZ não informa exatamente quando os serviços serão executados.
11		Não é razoável esperar por uma disponibilidade imediata dos empregados das empresas.	Você não recebe serviço imediato dos empregados XYZ.
12		Os empregados das empresas não têm que estar sempre disponíveis em ajudar os clientes.	Os empregados da XYZ não estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
13	SEGURANÇA	É normal que eles estejam muito ocupados em responder prontamente aos pedidos.	Empregados da XYZ estão sempre ocupados em responder aos pedidos dos clientes.
14		Clientes deveriam ser capazes de acreditar nos empregados desta empresa.	Você pode acreditar nos empregados da XYZ.
15		Clientes deveriam ser capazes de sentirem-se seguros na negociação com os empregados da empresa.	Você se sente seguro em negociar com os empregados da XYZ.
16		Seus empregados deveriam ser educados.	Empregados da XYZ são educados.
17	EMPATIA	Seus empregados deveriam obter suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.	Os empregados da XYZ não obtêm suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.
18		Não seria de se esperar que as empresas dessem atenção individual aos clientes.	XYZ não dão atenção individual a você.
19		Não se pode esperar que os empregados dêem atenção personalizada aos clientes.	Os empregados da XYZ não dão atenção pessoal.
20		É absurdo esperar os empregados saibam quais são as necessidades dos clientes.	Os empregados da XYZ não sabem das suas necessidades.
21		É absurdo esperar que estas empresas tenham os melhores interesses de seus clientes como objetivo.	XYZ não têm os seus melhores interesses como objetivo.
22	Não deveria se esperar que o horário de funcionamento fosse conveniente para todos os clientes.	XYZ não tem os horários de funcionamento convenientes a todos os clientes.	
Discordo Fortemente		(1) (2) (3) (4) (5) (6)	(7) Concordo Fortemente

Figura 02: O instrumento SERVQUAL
 Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)
 Nota: Adaptado pelo autor