



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ALLISON GOMES SILVA

**QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO NA PRÓ-REITORIA DE
GRADUAÇÃO
(PROGRAD) DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (UEPB).**

Dissertação de Mestrado

Sousa
2023

ALLISON GOMES SILVA

**QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO NA PRÓ-REITORIA DE
GRADUAÇÃO
(PROGRAD) DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (UEPB).**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), da Universidade Federal de Campina Grande, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre, na área de Administração Pública.

Orientadora: Profa. Dra. Thaiseany de Freitas Rêgo

Sousa
2023

S586q

Silva, Allison Gomes.

Qualidade no serviço público: um estudo na Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) / Allison Gomes Silva. – Sousa, 2023.

126 f. : il.

Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Universidade Federal de Campina Grande, Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, 2023.

"Orientação: Profa. Dra. Thaiseany de Freitas Rêgo".

Referências.

1. Administração Pública. 2. Qualidade no Serviço Público. 3. Modelo Servqual. I. Rêgo, Thaiseany de Freitas. II. Título.

CDU 35(043)

ALLISON GOMES SILVA

**QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO NA PRÓ-REITORIA DE
GRADUAÇÃO (PROGAD) DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
(UEPB)**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), da Universidade Federal de Campina Grande, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre, na área de Administração Pública.

Aprovada em: 28/novembro/2023.

Profa. Dra. Thaiseany de Freitas Rêgo
Orientadora e Presidente da banca examinadora
UFERSA/UFRN – UFCG/PROFIAP

Dr. Carlos Alano Soares de Almeida
Examinador interno ao PROFIAP
UFERSA/PROFIAP

Dr. Judson da Cruz Gurgel
Examinador externo
UFERSA

Agradecimentos

Agradeço à minha namorada, Débora Alvarenga, companheira que me motivou durante toda a caminhada do mestrado e de quem sempre pude contar com o apoio para superar as dificuldades enfrentadas.

Agradeço também à minha família, cujo suporte é fundamental para que eu atinja os objetivos de minha vida e para quem procuro retribuir todos os sacrifícios feitos em prol da minha educação.

Deixo também agradecimentos aos companheiros de turma do PROFIAP/UFCG, com quem compartilhei desafios durante a jornada e com quem construí os conhecimentos que nos fizeram chegar até esse momento.

Por fim, agradeço à minha orientadora, Prof.^a Dra. Thaiseany de Freitas Rêgo, pela dedicação, ensinamentos e disponibilidade durante toda a pesquisa. Aproveito para, em seu nome, homenagear todos os professores da rede PROFIAP, por suas contribuições durante todo o curso.

Resumo

A qualidade no serviço público é um direito da sociedade e vem sendo abordada em diversos estudos. Oferecer um serviço de qualidade requer avaliações e reflexões sobre como tem sido prestado. Nesse sentido, essa pesquisa objetiva avaliar a percepção dos usuários quanto aos serviços e procedimentos ofertados pela Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Para isso, aplicou-se um questionário aos estudantes da instituição baseado no modelo Servqual, a fim de identificar as expectativas e percepções dos respondentes sobre o serviço sobre cinco dimensões (Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Presteza, Garantia e Empatia). O modelo teórico foi validado a partir da realização de Análise Fatorial Confirmatória dos dados obtidos pelas respostas dos participantes. No total, foram coletados 183 questionários válidos, cujas respostas foram analisadas por meio de estatística descritiva, além de Análise Multivariada de Variância com Permutação (PERMANOVA), para comparação entre grupos de participantes. A partir da diferença entre as médias das expectativas e percepções dos usuários, observou-se *gaps* de qualidade em todas as dimensões do modelo, sendo as maiores discrepâncias encontradas na Confiabilidade e Aspectos Tangíveis. As análises apontaram não haver diferenças significativas na avaliação quando comparados grupos distintos de respondentes, constatando-se que as expectativas superam a percepção dos usuários em níveis semelhantes entre os recortes da amostra. Os resultados demonstraram insatisfação dos estudantes com o serviço ofertado pela PROGRAD/UEPB e serviram de base para elaboração de plano de recomendações proposto para melhoria da sua qualidade.

Palavras-chave: Qualidade no serviço. Modelo Servqual. Serviço Público.

Abstract

The quality in public service is a right of society and has been addressed in several studies. Offering a quality service requires evaluations and reflections on how it has been provided. In this sense, this research aims to evaluate users' perception regarding the services and procedures offered by the Dean of Undergraduate Studies (PROGRAD) of the State University of Paraíba (UEPB). To this end, a questionnaire was administered to the institution's students based on the Servqual model, in order to identify respondents' expectations and perceptions about the service in five dimensions (Tangible Aspects, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy). The theoretical model was validated by carrying out Confirmatory Factor Analysis of the data obtained from the participants' responses. In total, 183 valid questionnaires were collected, the answers to which were analyzed using descriptive statistics, in addition to Multivariate Analysis of Variance with Permutation (PERMANOVA), for comparison between groups of participants. Based on the difference between the average of expectations and perceptions of users, quality gaps were observed in all dimensions of the model, with the largest discrepancies found in Reliability and Tangible Aspects. The analyzes showed that there were no significant differences in the evaluation when comparing different groups of respondents, noting that expectations exceed users' perceptions at similar levels between the sample groups. The results demonstrated student dissatisfaction with the service offered by PROGRAD/UEPB and served as a basis for elaborating a plan of recommendations proposed to improve its quality.

Keywords: Service Quality. Servqual Model. Public Service.

Lista de ilustrações

Figura 1 – Modelo conceitual da Servqual	24
Figura 2 – Modelo reduzido de EU	50
Figura 3 – Modelo reduzido de PU	50
Figura 4 – Modelo fatorial da Escala de Qualidade	51
Figura 5 – Serviços já solicitados pelos respondentes.	58
Figura 6 – Serviços avaliados pelos respondentes.	59
Figura 7 – Comparação entre Expectativas e Percepções	71
Figura 8 – Comparação entre médias de Expectativas e Percepções por dimensões	72

Lista de gráficos

Gráfico 1 – Faixa etária dos participantes	56
Gráfico 2 – Turno em que está matriculado	57
Gráfico 3 – Forma de atendimento	60

Lista de tabelas

Tabela 1 – Dimensões de Modelos de avaliação de serviços	22
Tabela 2 – Afirmções relacionadas aos aspectos tangíveis	25
Tabela 3 – Afirmções relacionadas à confiabilidade	26
Tabela 4 – Afirmções relacionadas à presteza	27
Tabela 5 – Afirmções relacionadas à garantia	28
Tabela 6 – Afirmções relacionadas a empatia	29
Tabela 7 – Estudos correlatos	30
Tabela 8 – Relação dos campi da UEPB	37
Tabela 9 – Quantidade de alunos	37
Tabela 10 – Questões presentes na Seção 2 do instrumento de coleta (Perfil do respondente)	40
Tabela 11 – Questões presentes na Seção 3 do instrumento de coleta (Expectativa com o serviço público de excelência)	40
Tabela 12 – Questões presentes na Seção 3 do instrumento de coleta (Percepção sobre o serviço ou procedimento acadêmico oferecido pela PROGRAD/UEPB) . . .	42
Tabela 13 – Agrupamento de serviços analisados pelos participantes da pesquisa	46
Tabela 14 – Índices de adequação e de ajustes das escalas de Expectativas e Percepções .	48
Tabela 15 – Evidências psicométricas das medidas EU e PU	48
Tabela 16 – Indicadores de ajuste das medidas do modelo da Qualidade Percebida	51
Tabela 17 – Evidências psicométricas da medida da Qualidade Percebida	52
Tabela 18 – Resumo das comparações entre os grupos através do método PERMANOVA	53
Tabela 19 – Resumo das comparações entre os grupos, considerando QP (Expectativa – Desempenho)	54
Tabela 20 – Estatísticas descritivas da amostra	54
Tabela 21 – Item 3 - Campus ao qual está vinculado	56
Tabela 22 – Estatísticas descritivas dos itens do instrumento	61
Tabela 23 – Expectativas dos participantes sobre Aspectos Tangíveis	63
Tabela 24 – Expectativas dos participantes sobre Confiabilidade	63
Tabela 25 – Expectativas dos participantes sobre Presteza	65
Tabela 26 – Expectativas dos participantes sobre Garantia	65
Tabela 27 – Expectativas dos participantes sobre Empatia	66
Tabela 28 – Percepções dos participantes sobre os Aspectos Tangíveis	67
Tabela 29 – Percepções dos participantes sobre a Confiabilidade	68
Tabela 30 – Percepções dos participantes sobre a Presteza	68
Tabela 31 – Percepções dos participantes sobre a Garantia	69
Tabela 32 – Percepções dos participantes sobre a Empatia	70

Lista de abreviaturas e siglas

AFC	Análise Fatorial Confirmatória
CEP	Comitê de Ética e Pesquisa
CFI	Índice de Ajuste Comparativo
COPEL	Companhia Paranaense de Energia
DETRAN	Departamento Estadual de Trânsito
DP	Desvio padrão
EU	Expectativas dos usuários
GAPS	Pontos de Melhorias
H	Hipótese
IES	Instituições de Ensino Superior
IQR	Intervalo interquartil
MANOVA	Análise de Variância Multivariada
NITER	Niterói Terminais Rodoviários
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PERMANOVA	Análise Multivariada de Variância com Permutações
PES	Planejamento Estratégico Situacional
PROGRAD	Pró-Reitoria de Graduação
PU	Percepção dos usuários
QP	Qualidade Percebida
QT	Qualidade total
RMSEA	Root Mean Square Error of Approximation
RN	Rio Grande do Norte
SRMR	Standardized Root Mean Square Residual
SUAP	Sistema Unificado de Administração Pública
Servperf	Service Perfect

Servqual	Service Quality Gap Analysis
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TLI	Tucker Lewis Index
TQM	Total Quality Management
UEPB	Universidade Estadual da Paraíba
UFCG	Universidade Federal de Campina Grande

Sumário

1	Introdução	14
1.1	Problema de pesquisa	15
1.2	Objetivos	16
1.2.1	Objetivo geral	16
1.2.2	Objetivos específicos	16
1.3	Justificativa	17
1.4	Relevância prática	19
2	Revisão da Literatura	20
2.1	Qualidade no serviço público	20
2.2	Modelos de avaliação de serviço público	22
2.2.1	Aspectos tangíveis	25
2.2.2	Confiabilidade	26
2.2.3	Presteza	27
2.2.4	Garantia ou Segurança	28
2.2.5	Empatia	29
2.3	Estudos correlatos	30
3	Aspectos metodológicos	36
3.1	Método e abordagem metodológica	36
3.2	Estratégia de pesquisa	36
3.3	Universo e amostra da pesquisa	37
3.4	Procedimentos de coleta de dados	38
3.5	Instrumento de coleta	39
3.6	Tratamento e análise de dados	44
4	Resultados e Discussão	47
4.1	Resultados da Análise Fatorial Confirmatória	47
4.2	Resultados de comparações entre grupos (PERMANOVA)	53
4.3	Perfil dos participantes	55
4.4	Estatísticas descritivas das escalas	61
4.4.1	Expectativa com o serviço público de excelência	62
4.4.2	Percepção dos usuários acerca dos serviços oferecidos pela PROGRAD/UEPB	67
4.4.3	Qualidade Percebida dos usuários da PROGRAD/UEPB	70
4.4.3.1	Qualidade Percebida dos Aspectos Tangíveis	72
4.4.3.2	Qualidade Percebida da Confiabilidade	73
4.4.3.3	Qualidade Percebida da Presteza	73

4.4.3.4	Qualidade Percebida da Garantia	74
4.4.3.5	Qualidade Percebida da Empatia	74
5	Conclusão	75
5.1	Contribuições do estudo	76
5.2	Limitações e sugestões para futuras pesquisas	77
	Referências	79
	APÊNDICES	83
	ANEXOS	125

1 Introdução

O setor de serviços ganhou grande destaque nas últimas décadas na economia e a prestação de serviços públicos pela Administração tem papel importante nesse meio (Mosimanegape *et al.*, 2020; Katelo; Kokina; Raščevskis, 2022). A busca da qualidade na prestação desses serviços é crucial para se atingir os objetivos das organizações e atender as demandas dos usuários (Alencar; Rodrigues; Figueiredo, 2016; Mosimanegape *et al.*, 2020). Nesse sentido, avaliar os serviços ofertados à população é necessário para se procurar identificar e melhorar o nível da qualidade dos serviços públicos, aumentando sua eficiência e satisfação da sociedade (Lima; Barboza, 2020).

Desde a implantação do paradigma gerencial na Administração pública a partir da década de 1990, a busca pela eficiência nos serviços ofertados pelos órgãos governamentais se ampliou e estudos sobre a qualidade na prestação desses serviços passaram a ser desenvolvidos. Na pesquisa escrita por Rutkowski (1998) foram analisadas duas estratégias metodológicas utilizadas na gerência de instituições públicas do Brasil, a Qualidade Total (QT) e o Planejamento Estratégico Situacional (PES). Tempos depois, Verruck *et al.* (2008) propõem verificar os atributos que, na opinião do usuário, podem ser determinantes para medir o grau de satisfação dos serviços de uma empresa que atua no transporte coletivo de uma cidade de porte médio no Rio Grande do Sul.

Em virtude das características específicas dos serviços, que diferem dos bens em alguns fatores, estudos que se propuseram a apresentar métodos de avaliação da qualidade foram desenvolvidos. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) já destacavam que a qualidade do serviço é uma construção abstrata e incerta em razão da intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade dos bens de produção e consumo. Diante do desafio de avaliar a qualidade do serviço, as escalas mostraram ser uma das ferramentas mais utilizadas para este fim, analisando diferentes dimensões do serviço por meio da análise das respostas dos usuários em uma lista de itens. A escala mais tradicional para avaliação de serviços é Servqual, proposta por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), que analisa as expectativas dos clientes sobre determinado serviço e a qualidade percebida sobre o serviço recebido.

Inicialmente desenvolvida para ser aplicada em instituições privadas, a escala Servqual também passou a ser utilizada no âmbito de entidades públicas. Cardoso (2004) utiliza um questionário baseado na escala para avaliar os serviços prestados pela Companhia Paranaense de Energia (COPEL), em Campo Mourão. Hoffmann (2006) aplica um modelo de avaliação para medir a percepção de qualidade na prestação dos serviços realizados pela NITER – Niterói Terminais Rodoviários.

Akhlaghi, Amini e Akhlaghi (2012) investigam a qualidade dos serviços educacionais oferecidos em um colégio técnico e vocacional iraniano a partir da perspectiva dos estudantes, utilizando um questionário adaptado da referida escala. O modelo também serviu de base para pesquisa da avaliação de usuários do serviço público de transportes no Distrito Federal (Santos, 2014), do serviço postal da empresa pública grega Hellenic Post (Chatzoglou *et al.*, 2014), e a

percepção dos usuários de um órgão público no Estado do Amapá (Monteiro *et al.*, 2015).

Para Rêgo *et al.* (2015), a escala Servqual é válida e compatível para avaliar os serviços públicos, como observado em sua pesquisa com usuários dos serviços oferecidos pelo Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN) do Rio Grande do Norte. Já Santana, Santana e Damke (2016) apresentam uma proposta de validação e aplicação da escala na avaliação da qualidade percebida em serviços públicos, em um pronto atendimento no município de Foz do Iguaçu.

Ocampo *et al.* (2019) propõem um método de avaliação do serviço integrando a escala Servqual, Processo Analítico Hierárquico e a Técnica de Ordenação de Performances por similaridade ao modelo ideal (AHP-TOPSIS), para cinco agências governamentais das Filipinas. A escala também foi utilizada para na avaliação de serviços de um centro de saúde em Campina Grande (Alves, 2017), serviço de coleta de resíduos sólidos urbanos na cidade de Burgos, na Espanha (Puche-Regaliza *et al.*, 2021), bem como serviu de base para Lima e Barboza (2020) proporem a construção de uma escala incorporando as dimensões mais relevantes para a avaliação da qualidade do serviço de transporte público por ônibus municipal.

Em linhas gerais, destaca-se que a escala desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) detém cinco dimensões importantes para análise e que contempla: aspectos tangíveis, confiabilidade, presteza, garantia e empatia. Essas dimensões, quando avaliadas sob a perspectiva da expectativa do usuário do serviço e o que ele recebe, configura-se como uma medida de qualidade percebida. Ante ao exposto, o presente estudo objetiva identificar qual a percepção dos discentes, da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), quanto aos serviços ou procedimentos acadêmicos oferecidos pela Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), no que concerne às dimensões mencionadas, a fim de que se possa verificar o nível de satisfação dos usuários e, a partir das informações coletadas, propor um Plano de ação que possa contribuir com a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pelo setor em análise.

1.1 Problema de pesquisa

A escala Servqual foi desenvolvida a partir de uma pesquisa na qual se pretendia coletar dados de usuários de cinco empresas de diferentes segmentos (banco, cartão de crédito, conserto ou manutenção de eletrodomésticos, telefonia de longa distância e corretora de valores mobiliários), acerca de suas expectativas e percepções quanto ao serviço oferecido (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988). O resultado foi a elaboração de uma escala com 22 itens abordando cinco dimensões que constituem o constructo da qualidade do serviço. Um tempo depois, Hoffmann (2006) usou a mesma escala para avaliar a qualidade dos serviços da NITER, considerando a percepção dos seus funcionários.

Outras pesquisas também foram realizadas no âmbito das instituições públicas, fazendo uso da escala Servqual como modelo para coleta e análise dos dados. Dentre os pesquisadores, destaca-se Monteiro *et al.* (2015), que analisou os serviços prestados por um órgão público no Estado do Amapá. No estudo de Santana, Santana e Damke (2016), o foco foi os usuários de

uma unidade de pronto-atendimento, na qual observou que a dimensão de aspectos tangíveis apresentou maior proximidade entre as expectativas e a qualidade percebida. De modo similar, Alves (2017) investigou a qualidade percebida pelos usuários do serviço de um Centro de saúde na cidade de Campina Grande, na Paraíba.

Ante ao exposto, o uso da escala Servqual faz-se necessário em razão dessa ser uma ferramenta que já foi utilizada em diferentes pesquisas para avaliar a qualidade dos serviços públicos, permitindo um diagnóstico dos pontos em que a Administração pública pode melhorar. Para tanto, considera a PROGRAD em razão de ser a unidade responsável pela principal atividade fim da Instituição, maior quantidade de alunos e da variedade de serviços oferecidos diariamente, tanto na modalidade presencial, como por meios oficiais de comunicação: processos seletivos, matrículas, emissão de documentos, entre outros. Ademais, considerando a demanda e o vencimento dos prazos, o presente estudo se propõe a responder a seguinte questão de pesquisa: **“Qual a percepção dos discentes, da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), quanto aos serviços ou procedimentos acadêmicos oferecidos pela Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)”?**

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Analisar qual a percepção dos discentes, da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), quanto aos serviços ou procedimentos acadêmicos oferecidos pela Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD).

1.2.2 Objetivos específicos

- Validar o instrumento de coleta por meio de Análise Fatorial Confirmatória.
- Identificar o perfil sociodemográfico dos respondentes;
- Apontar quais as expectativas dos discentes quanto aos serviços ou procedimentos acadêmicos oferecidos pela PROGRAD;
- Indicar qual a percepção dos discentes quanto aos serviços ou procedimentos acadêmicos oferecidos pela PROGRAD;
- Investigar qual a qualidade percebida pelos discentes, considerando a variável da desconformação;
- Propor um plano de ação para a equipe da PROGRAD/UEPB ampliar ou melhorar os serviços e procedimentos oferecidos aos discentes, para torná-los mais eficientes.

1.3 Justificativa

Quando se trata de qualidade, o estudo de Garvin (1987) propõe oito dimensões que podem servir de base para análise estratégica (desempenho, recursos, confiabilidade, conformidade, durabilidade, facilidade de manutenção, estética e qualidade percebida) e defende que um serviço pode ter um bom desempenho em uma das dimensões enquanto se apresenta abaixo do esperado em outras. Seguindo essa lógica, Zeithaml (1987), coloca a qualidade percebida como o fruto do julgamento do consumidor sobre a excelência geral ou superioridade de uma entidade. No entanto, Parasurman, Zeithaml e Berry (1988) revela que o conceito de qualidade no serviço também deve envolver a análise da expectativa dos usuários dos serviços.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), ao apresentarem a Escala Servqual, defendem que a qualidade percebida deve ser medida pela diferença entre as expectativas e a percepção dos usuários do serviço. Para isso, é necessário considerar as cinco dimensões que foram o constructo da qualidade do serviço, quais sejam: aspectos tangíveis, confiabilidade, responsividade, garantia e empatia. Para caracterizar cada uma dessas dimensões, o modelo apresenta 22 itens sobre os quais os respondentes são solicitados a indicar a sua concordância em uma escala *likert* de sete pontos (de “discordo fortemente” a “concordo fortemente”), comparando suas expectativas e a experiência como serviço recebido (Katelo; Kokina; Raščevskis, 2022).

Os estudos de Parasuarman, Zeithaml e Berry (1988) vêm sendo utilizados como base para diversas pesquisas no campo da qualidade dos serviços públicos. Cardoso (2004) se baseia na Escala Servqual e elabora um questionário que propõe avaliar dez dimensões dos serviços da Companhia Paraense de Energia: Acesso, Eficiência, Receptividade, Confiança, Flexibilidade, Customização, Privacidade, Facilidade no Atendimento, Espera no Atendimento e Segurança. A pesquisa conclui que as dimensões de Confiança e Facilidade no atendimento obtiveram os maiores níveis de exigência entre os usuários. O estudo sugere que pesquisas futuras investiguem a baixa percepção da qualidade nas dimensões de Acesso, Customização Espera no Atendimento e Eficiência.

Hoffmann (2006) utiliza o modelo Servqual para avaliação da qualidade do serviço por meio da perspectiva de funcionários de um órgão público e sugere a aplicação da escala aos usuários, além de defender que o modelo é genérico e não mede as dimensões específicas de um ramo de atividade, o que gera a necessidade de uma análise para cada tipo de especificidade. Nesse sentido, adaptações no instrumento podem ser realizadas para adequação ao ambiente a ser pesquisado.

Akhlaghi, Amini e Akhlaghi (2012) identificam as dimensões de Garantia e Responsividade como as mais deficientes na percepção de estudantes de um centro educacional no Iran e sugerem a aplicação de questionários para medição da qualidade de maneira regular. Santos (2014) propõe a adaptação de um modelo de avaliação, baseado nos preceitos de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), para os serviços de transporte público do Distrito Federal, a partir da percepção dos usuários e sugere que outras pesquisas busquem captar junto aos usuários o nível

de serviço mínimo adequado e desejado, para se estabelecer uma espécie zona de tolerância e assegurar níveis mínimos de qualidade.

Monteiro et al. (2015), ao aplicar a Escala Servqual em sua pesquisa em um órgão público no Amapá, identificou que a dimensão da Confiabilidade apresentou piores índices de qualidade, de acordo com a opinião dos usuários, seguida pela Tangibilidade. O trabalho destaca que a dimensão da Empatia foi a mais bem avaliada. Os autores afirmam que a escala permite avaliar de a satisfação dos usuários de modo geral, proporcionando indícios de pontos a serem melhorados.

No mesmo sentido, Rêgo *et al.* (2015) aponta que o modelo Servqual se mostra eficiente e eficaz para avaliar a qualidade percebida no serviço prestado Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Norte (DETRAN/RN), por meio da realização de uma Análise Fatorial Confirmatória para validação do constructo da Qualidade Percebida. Os autores constataam que a Qualidade Percebida pelos usuários do órgão é baixa e sugerem a realização de estudos comparativos entre entidades públicas, privadas e de interesse social utilizando o modelo.

Santana, Santana e Damke (2016) e Alves (2017) investigam ambientes de serviços de saúde aplicando questionários e avaliam que a qualidade percebida pelos usuários indica insatisfação em relação aos serviços ofertados, além de destacar que a ferramenta pode auxiliar na tomada de decisões por parte dos gestores e sugerem outros estudos comparativos em ambientes semelhantes. Os estudos apontam que a averiguação da qualidade pode servir de apoio para o processo de melhoria contínua dos órgãos públicos.

Puche-Regaliza *et al.* (2020) aplica o modelo de cinco dimensões proposto pela Escala Servqual para identificar o nível de satisfação de moradores da cidade de Burgos, na Espanha, em relação ao serviço de coleta de resíduos sólidos da cidade. A partir dos dados levantados, os autores apontam que as dimensões de Segurança e Responsividade têm maior impacto positivo na satisfação do público, ao passo que a Confiança, Empatia e Aspectos Tangíveis não apresentam impacto significativo. O estudo traz conclusões diferentes em relação aos apresentados em outras pesquisas, no que diz respeito à importância de determinadas dimensões na formação da qualidade percebida pelos usuários. Resultado semelhante é apresentado por Katelo, Kokina e Raševskis, (2022), que investigaram os serviços públicos ofertados por órgãos na Letônia e identificaram que as dimensões de Empatia e Aspectos Tangíveis apresentam avaliações menos negativas da qualidade, ao passo que Segurança, Responsividade e Competência tiveram pior desempenho.

Ante ao exposto e considerando o uso e adaptabilidade da escala Servqual nas pesquisas que avaliam o serviço público em diferentes ambientes e circunstâncias, o presente estudo se propõe a validá-la em um ambiente complexo, como a UEPB. Em regra, salienta-se que as Instituições de Ensino Superior (IES) são organizações dinâmicas e burocráticas, que desenvolvem atividades múltiplas e detém um sistema adaptativo complexo, além de uma hierarquia fragmentada e rígida (Moritz *et al.*, 2012). Logo, avaliar esse ambiente e considerar a qualidade percebida por seus usuários pode indicar se existe algum tipo de hierarquia entre as dimensões da Servqual, bem como qual ou quais dimensões são mais ou menos valorizadas por seus usuários.

1.4 Relevância prática

A aplicação de um modelo de avaliação da qualidade em um órgão público pode ser importante para que se garanta a entrega de um serviço de qualidade e satisfatório. Nesse sentido, a utilização da escala Servqual tem o potencial de permitir enxergar as expectativas dos usuários dos serviços, bem como identificar quais as suas percepções sobre os serviços de que faz uso. Logo, esses dados funcionam como um guia para aprimoramento dos planos institucionais, a fim de propor melhorias em torno da qualidade dos serviços oferecidos à comunidade acadêmica, como destaca o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), vigência 2022 a 2025, da UEPB (2021).

Entender quais as expectativas dos discentes em relação aos serviços da PROGRAD também permite direcionar os recursos e esforços institucionais para aquelas dimensões com qualidade percebida mais baixa e que podem potencializar os serviços, desde que com a merecida atenção. Este é um ponto a ser observado quando se entende as limitações de recursos, sejam eles financeiros ou humanos, e que se observam no âmbito das instituições públicas. Com isso, torna-se possível conhecer bem quais os serviços que atendem adequadamente aos usuários e identificar quais carecem de um cuidado especial para de fato proporcionar uma maior qualidade percebida por eles.

Por fim, a principal contribuição prática do presente estudo consiste em criar um plano de ação para a equipe da PROGRAD/UEPB, com vias a ampliar ou melhorar os serviços ou procedimentos oferecidos aos discentes, de modo a torná-los mais eficientes. Ademais, com isso, espera-se reunir os elementos necessários para tornar os atendimentos e fluxos de processos mais eficientes, ao mesmo tempo em que pode tornar os servidores que atuam na PROGRAD mais produtivos, ao passo em que também pode reduzir o número de reclamações, o retrabalho, o acúmulo de serviço, dentre outros.

2 Revisão da Literatura

Nessa seção são apresentados os aspectos conceituais relacionados a qualidade no serviço público, bem como os modelos de avaliação e suas dimensões: aspectos tangíveis, confiabilidade, prestação, garantia, empatia. Tudo isso de modo a apresentar elementos que expliquem e sustentem as escolhas pertinentes as variáveis de pesquisa. Ademais, também são apresentados os principais estudos relacionados ao uso da escala Servqual, de modo a apontar como a adoção desse instrumento foi operacionalizado em pesquisas (inter)nacionais.

2.1 Qualidade no serviço público

Antes da Revolução Industrial, a Administração da Qualidade estava fundamentada na inspeção dos produtos, buscando identificar aqueles que apresentassem imperfeições ou defeitos para serem descartados ou reparados (Maximiano, 2018). Com o desenvolvimento dos meios de produção e sua elevação, realizar a inspeção em todos os produtos se tornou oneroso e demorado. Para minimizar essa situação, foi desenvolvido uma metodologia de controle estatístico da qualidade, no qual o foco está na observação dos processos, com a finalidade de detectar irregularidades ou desvios, com vias a projetar situações focadas na qualidade da produção.

Paladini (2010) destaca que é a partir da associação da gestão da qualidade com escolas clássicas da Administração que a ideia da gestão da qualidade se inicia. O autor coloca que essa discussão fica mais acalorada com os movimentos da Administração científica, em que as empresas passam a utilizar amostragens de produtos para verificar a sua conformidade. É nesse momento, também, que são criadas algumas ferramentas de controle, como o diagrama de Pareto, em 1941, e o diagrama de Ishikawa em 1943, que auxiliam no diagnóstico de problemas durante os processos de fabricação, identificando suas causas para que possam ser eliminadas antes da finalização do produto.

Ante ao exposto, dada a importância da questão da gestão da qualidade para as organizações, estudiosos como Feigenbaum (1961), Ishikawa (1985) e Deming (1990), dedicaram anos de sua vida a discussões que tratam dessa temática. No entanto, a Gestão da Qualidade Total ou *Total Quality Management* (TQM) se consolidou com os trabalhos desenvolvidos por Feigenbaum (1961) e Ishikawa (1985), por entenderem a qualidade como um sistema complexo, que deve observar todas as operações e processos das organizações (Maximiano, 2010; Slack; Branson-Jones; Johnston, 2018). Nesse sentido, cabe frisar que foi somente a partir de então que o interesse sobre a percepção do cliente, em especial nas organizações privadas, passou a se tornar um fator-chave para a questão da percepção sobre qualidade.

Juran (1990) coloca a qualidade como uma adequação ao uso e quem define o que é adequado é o consumidor de um produto ou usuário de um serviço. Para o autor, a qualidade, então, abrange dois aspectos importantes e que englobam tanto a questão da qualidade do projeto, como a ausência de deficiência do produto oferecido ou serviço prestado. Logo, conhecer quais

os interesses, expectativas ou exigências do consumidor/usuário pode ser um ponto inicial para atribuir qualidade ao que se está oferecendo no mercado.

Entretanto, diferentemente dos produtos, medir a qualidade de serviços não pode ser feito de maneira objetiva, principalmente em razão de suas características ou peculiaridades, que envolve questões de intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade de que seria produção e consumo (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1985). Na mesma direção, Kotler e Keller (2012) apresentam quatro elementos que permitem distribuir um produto de um serviço, são eles: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade. Assim, o desenvolvimento de ferramentas que permitissem avaliar a qualidade, considerando os aspectos subjetivos de um serviço, vem sendo objeto de estudo por parte dos pesquisadores da área de Administração desde 1985.

Com efeito, os estudos sobre a qualidade no serviço consideram a percepção dos usuários, em relação as suas expectativas e experiências vivenciadas. Nesse sentido, Parasurama, Zeithaml e Berry (1985) apontam a qualidade percebida como o resultado da comparação do que o consumidor ou usuário de um serviço tem, observando o que lhe é esperado e o que recebe. Essa mesma condição também é tratada por Grönroos (1984) e juntos eles apontam dez categorias para avaliar os serviços: confiabilidade, responsividade, competência, acesso, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, compreensão, elementos tangíveis. Logo, assim como aponta Garvin (1987), isso coloca a qualidade percebida pelo consumidor ou usuário como uma dimensão que deve ser observada quando se avaliar a questão da qualidade.

A qualidade do serviço público, para Monteiro *et al.* (2015), só é eficiente quando há igualdade entre o desempenho do serviço e a satisfação do usuário. No mesmo sentido, Alencar, Rodrigues e Figueiredo (2016) destacam que a qualidade no serviço é a capacidade de satisfazer uma necessidade ou desejo de alguém e o deixa satisfeito. De acordo com Mosimanegape *et al.* (2020), medir a qualidade do serviço público requer determinar até que ponto os usuários do serviço estão satisfeitos.

Em se tratando da qualidade no âmbito do serviço público, destaca-se que a reforma gerencial, introduzida em 1990, trouxe uma grande contribuição a questão da modernização dos serviços. Isso porque coloca a qualidade do serviço oferecido como primordial para torná-lo mais eficiente e competitivo ((Bresser-Pereira, 2010)). Nesse sentido, o princípio da eficiência na Administração Pública, previsto na Constituição Federal do Brasil (1998), garante qualidade aos serviços oferecidos aos cidadãos.

Vieira *et al.* (2000) destacam a atenção que a qualidade começou a receber no setor público na Europa, na década de 1990, bem como a criação, no Brasil, do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade para organizações públicas e privadas. Paralelamente, no Brasil, já foram desenvolvidas pesquisas tendo com objeto de estudo o setor de transporte (Hoffmann, 2006; Santos, 2014; Lima; Barboza, 2020), e de saúde (Fadel; Regis Filho, 2009; Pereira; Medeiros, 2015; Ferreira; Lima; Ferreira Neto, 2019), além de outras discussões mais generalistas (Novaes; Lasso; Mainardes, 2015; Alencar; Rodrigues; Figueiredo, 2016). Isso indica que a aplicabilidade

dos modelos de avaliação do serviço público, em ambientes e condições diversas se faz necessária e torna-se útil para avaliar tanto as expectativas e percepções, quanto a questão da qualidade percebida pelo cliente de uma empresa privada ou um usuário de um serviço público.

2.2 Modelos de avaliação de serviço público

Koetler e Keller (2012) defendem que, em empresas privadas, o atendimento das expectativas dos seus clientes, são importantes para avaliar as suas experiências, assim como deve ser no caso dos usuários de um serviço público. Isso porque, se há qualidade no produto negociado ou serviço prestado, as experiências podem ser positivas e promoverem a sua reprodução. Nessa mesma linha, alguns modelos de avaliação de serviços vêm sendo desenvolvidos nas últimas décadas, sobretudo considerando a questão da qualidade, como ilustrado na Tabela 1.

Tabela 1 – Dimensões de Modelos de avaliação de serviços

Dimensões	GRÖNROOS (1984)	5 GAPS (1985)	SERVQUAL (1988)	SERVPERF (1992)
Confiabilidade		x	x	x
Responsividade/Presteza		x	x	x
Competência		x		
Acesso		x		
Cortesia		x		
Comunicação		x		
Credibilidade		x		
Segurança		x		
Garantia			x	x
Compreensão		x		
Empatia			x	x
Tangíveis		x	x	x
Imagem	x			
Qualidade Técnica	x			
Qualidade Funcional	x			

Adaptado de Groonros (1984); Parasuraman; Zeithaml; Berry, (1985); Parasuraman; Zeithaml; Berry, (1988); Cronin; Taylor, (1992).

Grönroos (1984) destaca que a qualidade percebida com o serviço pode ser influenciada por uma dimensão denominada imagem, definida pelo modo como os consumidores percebem a

empresa, além de outras duas: a qualidade técnica, o resultado do serviço em si, e a qualidade funcional, a qual é como o serviço é ofertado. O estudo conclui que a qualidade funcional por vezes pode ser mais importante para a avaliação do serviço percebido do que a qualidade técnica, sendo necessário compreender como essas dimensões são influenciadas, e como são percebidas pelos clientes de empresas privadas ou usuários de serviços públicos.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) apresentam um modelo de avaliação da satisfação do cliente baseado na discrepância (*gaps*) entre a sua expectativa e o desempenho do serviço. Assim, os autores abordam cinco *gaps* que dão a medida da qualidade do serviço, são eles: discrepância entre a expectativa do cliente e a percepção gerencial sobre esta expectativa; discrepância entre a percepção gerencial das expectativas dos clientes e as especificações de qualidade dos serviços; discrepância entre as especificações da qualidade do serviço e a entrega do serviço; discrepância entre a promessa realizada pela comunicação externa e o serviço entregue aos clientes; e discrepância entre a expectativa do cliente e a sua percepção do serviço. Os autores também afirmam que as dez dimensões apontadas no Quadro 1 podem causar a discrepância entre a expectativa e o desempenho do serviço avaliado (Salomi; Cauchick. Miguel; Abackerli, 2005).

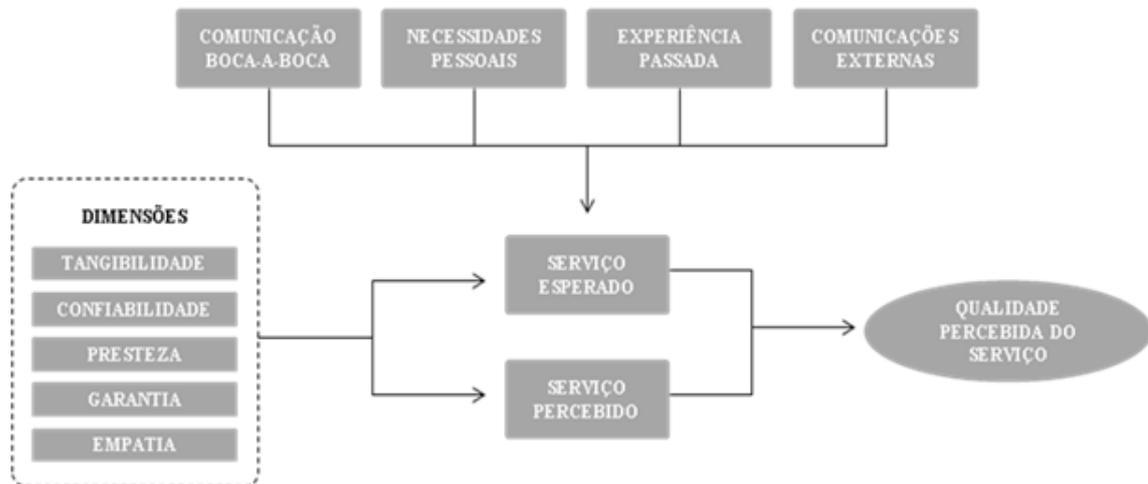
A partir desse modelo, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) desenvolveram uma ferramenta de avaliação de serviços baseado no *gap* entre as expectativas dos clientes e a qualidade percebida, denominada escala Servqual. O instrumento consiste em uma escala com 44 itens, sendo 22 para avaliar as expectativas dos clientes e outros 22 para avaliar as suas percepções sobre os itens dispostos, utilizando uma escala *likert* que vai de “discordo fortemente” (1) a “concordo fortemente” (7). Os itens abordam cinco dimensões dos serviços, propostas a partir do refinamento das dez dimensões apresentadas no modelo dos 5 *gaps* e que contemplam questões tais como: aspectos tangíveis, confiabilidade, presteza, segurança ou garantia e empatia.

Cronin Jr. e Taylor (1992) divergem do modelo Servqual ao defenderem a adoção do modelo Servperf, o qual propõe analisar a qualidade do serviço apenas sob a percepção dos usuários acerca do serviço recebido, descartadas as suas expectativas. Os autores consideram as mesmas dimensões propostas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), porém o modelo Servperf consiste em uma escala com apenas 22 (vinte e dois) itens. No estudo, os autores concluem que a qualidade do serviço é antecedente à satisfação dos clientes, assim, as empresas devem focar na prestação do serviço com a maior qualidade possível e não na satisfação dos clientes a partir da sua relação entre expectativa e qualidade percebida.

Todavia, nesta pesquisa, adota-se o modelo proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), por este ser, até o momento de realização da presente pesquisa, o principal modelo de avaliação de serviços públicos utilizados em trabalhos acadêmicos. Isso coloca a escala Servqual como uma ferramenta que permite levantar as expectativas e percepção de um cliente ou usuário de serviço público, bem como avaliar a questão da qualidade percebida, por meio da desconfirmação. O modelo conceitual da Servqual está ilustrado na Figura 1 e destaca que também é importante considerar que fatores externos podem contribuir ou influenciar

na qualidade percebida, dentre eles a questão da comunicação boca-a-boca, as necessidades pessoais dos usuários, as experiências passadas e o processo de comunicação externa adotado pela organização.

Figura 1 – Modelo conceitual da Servqual



Adaptado de Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990).

Ante ao exposto, entende-se que considerar a expectativa e a percepção dos usuários de um serviço torna-se fundamental para avaliar o nível de satisfação ou qualidade percebida quanto aos serviços prestados pelos servidores da PROGRAD/UEPB. Ademais, torna-se possível apontar quais das dimensões devem ser priorizadas, por meio de ajustes de procedimentos a serem sugeridos com a avaliação do modelo. Sendo assim, apresentam-se as hipóteses de pesquisa e logo em seguida as discussões pertinentes as dimensões da qualidade do serviço que devem ser consideradas no estudo:

- Hipótese 1 (H₁): A qualidade percebida pelos discentes da UEPB, quanto aos serviços ou procedimentos acadêmicos oferecidos pela PROGRAD é refletida pelos aspectos tangíveis.
- Hipótese 2 (H₂): A qualidade percebida pelos discentes da UEPB, quanto aos serviços ou procedimentos acadêmicos oferecidos pela PROGRAD é refletida pela confiabilidade transmitida pelos servidores durante a execução do serviço.
- Hipótese 3 (H₃): A qualidade percebida pelos discentes da UEPB, quanto aos serviços ou procedimentos acadêmicos oferecidos pela PROGRAD é refletida pela presteza com que os servidores executam o serviço.
- Hipótese 4 (H₄): A qualidade percebida pelos discentes da UEPB, quanto aos serviços ou procedimentos acadêmicos oferecidos pela PROGRAD é refletida pela segurança com que os servidores executam o serviço.

- Hipótese 5 (H₅): A qualidade percebida pelos discentes da UEPB, quanto aos serviços ou procedimentos acadêmicos oferecidos pela PROGRAD é refletida pela empatia com que os servidores executam o serviço.

2.2.1 Aspectos tangíveis

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) destacam que os aspectos tangíveis dizem respeito aos elementos físicos da organização, como as instalações físicas, equipamentos, aparência dos servidores, dentre outros. Ademais, os próprios autores procederam com o refinamento da escala, o que resultou na apresentação de uma dimensão composta por 4 (quatro) itens, como disposto na Tabela 2. Tudo isso, de modo a permanecer na dimensão de aspectos tangíveis apenas aqueles itens que efetivamente o colocam como essencial para medir a qualidade do serviço.

Tabela 2 – Afirmções relacionadas aos aspectos tangíveis

Item	Afirmção
P01	XYZ tem equipamentos modernos.
P02	As instalações físicas de XYZ são visualmente interessantes.
P03	Os empregados de XYZ são bem-vestidos e se apresentam arrumados.
P04	A aparência das instalações físicas de XYZ combinam com o serviço ofertado.

Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

Puche-Regaliza *et al.* (2021) destacam que a dimensão referente aos “aspectos tangíveis” não impacta significativamente na satisfação do público-alvo do serviço investigado. Na mesma direção, Katelo, Kokina e Rašceviskis (2022) revelam que essa é a dimensão precisa de poucos ajustes, considerando as expectativas e experiências dos usuários que participaram do estudo. Nesse sentido, os estudos indicam haver pouca relevância na formação da qualidade do serviço, quando se compara às demais dimensões, principalmente quando se avaliar a questão da “qualidade percebida” pelos usuários.

Mosinemanegape *et al.* (2020) trouxeram uma percepção diferente ao identificar que há um efeito positivo dos aspectos tangíveis de satisfação dos usuários de bancos públicos da Índia. Os autores apontam também que questões como aparência, limpeza, conforto e segurança trazem mais satisfação aos usuários de ressortes e oficinas mecânicas. A pesquisa destaca que os participantes ranquearam os “aspectos tangíveis” acima das dimensões de “empatia”, “confiabilidade” e “responsividade”, ao avaliar a satisfação dos usuários dos serviços da educação básica em Botswana.

Os “aspectos tangíveis” apresentaram uma avaliação negativa na percepção dos usuários de uma instituição pública investigada por Monteiro *et al.* (2015), sendo o maior *gap* no item relativo aos “equipamentos existentes”. Purcarea *et al.* (2013), ao investigar a qualidade dos

serviços de saúde pública na Romênia, também identificam um *gap* de qualidade nesse mesmo ponto. Em geral, percebe-se com base nos estudos, que é necessário uma maior atenção e investimentos por parte dos gestores, em questões como “equipamentos” e “instalações físicas”, para que se aumente o nível de satisfação dos usuários.

2.2.2 Confiabilidade

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) apontam que a confiabilidade se refere à habilidade de prestar o serviço conforme o prometido, com exatidão. Nesse sentido, destacam um total de 5 (cinco) itens, como disposto na Tabela 3. Sobre essa dimensão, os autores ainda destacam que essa é uma questão sensível ao se avaliar a qualidade do serviço oferecido por uma empresa.

Tabela 3 – Afirmações relacionadas à confiabilidade

Item	Afirmção
P05	Quando XYZ promete fazer alguma coisa em determinado tempo, ela a faz.
P06	Quando você tem problemas, XYZ é solidária e prestativa.
P07	XYZ é confiável.
P08	XYZ realiza seus serviços no tempo prometido.
P09	XYZ mantém seus registros da maneira correta.

Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

Hoffman (2006) e Santos (2014), apontam que os itens indicados são positivos e significantes. No entanto, ao avaliar as respostas obtidas, nota-se uma baixa percepção em termos de qualidade, quando se avalia às expectativas dos usuários participantes da pesquisa. Itens relativos à solidariedade e à prestatividade em resolver os problemas dos usuários e cumprimentos de horários se destacam como *gaps* de qualidade. Resultado semelhante também foi observado no estudo desenvolvido por Monteiro *et al.* (2015), que destacou a confiabilidade como uma dimensão que teve maior média de *gaps* negativos na pesquisa.

Chatzoglou *et al.* (2014) considerou além do uso dos itens indicados na escala Servqual, se a instituição objeto de estudo também “insistia em registros livres de erro”. Nessa perspectiva, os dados apontam haver uma maior média de expectativas dos usuários do serviço postal com a dimensão de confiabilidade, principalmente no que concerne a entrega dos serviços prometidos. Nesse sentido, os estudos vão ao encontro do que defendem Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), de que a confiabilidade é a dimensão mais sensível quando se trata da qualidade do serviço.

Puche-Regaliza *et al.* (2021) revela que essa dimensão não gera um efeito significativo na satisfação dos usuários do serviço de coleta da cidade de Burgos. Resultado semelhante já havia sido observado por Akhlaghi, Amini e Akhlaghi (2012), que classificaram essa dimensão como a de menor importância na formação da qualidade percebida dos usuários da instituição

pesquisada. Logo, a dimensão da confiabilidade, a depender do contexto, pode possuir maior ou menor impacto na construção da qualidade percebida sobre o serviço.

2.2.3 Presteza

A presteza é tratada por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) como a vontade de ajudar os usuários e prontamente prestar o serviço. A dimensão abarca 4 (quatro) itens, como disposto na Tabela 4. A medição da questão da presteza, para medir a qualidade do serviço, observa sobre o quanto a instituição objeto de estudo se mostra disposta para ajudar aqueles que fazem uso do que tem a oferecer.

Tabela 4 – Afirmações relacionadas à presteza

Item	Afirmção
P10	XYZ não diz aos clientes exatamente quando os serviços serão executados.
P11	Você não recebe o serviço de imediato dos empregados de XYZ.
P12	Os empregados de XYZ não estão sempre dispostos a ajudar os clientes
P13	Os empregados de XYZ são muito ocupados para responder aos clientes com prontidão.

Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

Ocampo *et al.* (2019) defendem que a prontidão do serviço deve ser considerado um ponto a ser priorizado nessa dimensão. Para os autores, é importante compreender que os usuários devem ser entretidos o menor tempo possível, pois podem ter menos paciência ao esperar por um período maior para a realização do serviço. Para Puche-Regaliza *et al.* (2021), a presteza apresenta um pequeno efeito na satisfação dos usuários. O estudo desenvolvido por Rêgo *et al.* (2015) colocam essa dimensão como a terceira mais importante, quando se avalia a questão da qualidade percebida.

No entanto, cabe frisar que o modo como os usuários percebem essa dimensão varia de acordo com o tipo de serviços avaliados, principalmente quando se trata do serviço público. Para Akhlaghi, Amini e Akhlaghi (2012), essa dimensão é a que apresenta maior deficiência de acordo com os usuários, ao passo que Chatzoglou *et al.* (2014) apontaram que ela carrega o menor nível de insatisfação entre os participantes, dentre todas as dimensões. A pesquisa de Santana, Santana e Damke (2016) coloca a presteza atrás apenas da confiabilidade no *gap* da qualidade, com destaque para o item referente aos funcionários com habilidades para serem resolutivos em relação aos problemas dos usuários.

Alves (2017) destaca itens avaliados negativamente pelos usuários relativos à prontidão no atendimento de suas demandas pelos funcionários, bem como por não estarem sempre dispostos a ajudá-los. A pontualidade dos funcionários é o item da dimensão que recebe a pior avaliação no estudo feito por Monteiro *et al.* (2015). Apesar de a presteza alternar no *ranking*, quando se avalia

o impacto das dimensões sobre a qualidade dos serviços em diferentes pesquisas, seus itens no geral apontam para a insatisfação em maior ou menor grau na percepção dos respondentes.

2.2.4 Garantia ou Segurança

A dimensão de segurança ou garantia é abordada por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e considera tanto o conhecimento, como a cortesia dos servidores e suas habilidades em inspirar confiança como pontos principais. A dimensão possui 4 (quatro) itens, que observam questões relacionadas a como transmitir confiança e segurança para os usuários de um serviço, como ilustrado na Tabela 5. Destaca-se que o cerne dessa dimensão está na possibilidade de avaliação do que é sensível aos usuários, quando se trata da segurança transmitida aos usuários de um serviço.

Tabela 5 – Afirmações relacionadas à garantia

Item	Afirmação
P14	Você pode confiar nos empregados de XYZ.
P15	Você se sente seguro em suas transações com os empregados de XYZ.
P16	Os empregados de XYZ são educados.
P17	Os empregados têm suporte adequado de XYZ para fazer bem seus serviços.

Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

Ao investigar sobre a qualidade do sistema de coleta de resíduos sólidos da cidade de Burgos, Puche-Regaliza *et al.* (2021) afirmam que a dimensão de garantia é capaz de gerar um impacto positivo quando se avalia a satisfação dos respondentes. Para os pesquisadores, a limpeza de calçadas e passarelas são indicadores que promovem essa dimensão de forma significativa. Os dados do estudo também apontam que a maioria dos usuários dos serviços dessa natureza (84%) estão satisfeitos com a qualidade com que lhe é oferecido.

Akhlaghi, Amini e Akhlaghi (2012) classificam a garantia como a segunda com maior deficiência na qualidade do serviço, o que leva à insatisfação dos usuários. A dimensão de garantia apresenta valores insatisfatórios também para os participantes da pesquisa de Monteiro *et al.* (2015), com destaque para o item que avalia a capacidade técnica dos funcionários da instituição, principalmente quando se trata da prestação de serviços. Nessa perspectiva, destaca-se que os resultados vão ao encontro das observações apontadas pelos autores da escala Servqual.

A garantia é a dimensão apontada como a mais importante para os usuários de uma Agência Fiscal de Sonora, segundo Ibarra, Casas e Partida (2014). Para os autores, isso indica que os usuários estão preocupados com a certeza do momento de pagamento dos impostos. Para Ocampo *et al.* (2019), a confiança dos usuários nos empregados das instituições é peça-chave para garantir a qualidade de um serviço e que elas precisam investir na formação de servidores ou colaboradores bem-preparados, de modo a se mostrarem competentes e dedicados.

2.2.5 Empatia

A empatia é tratada por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) como o cuidado ou atenção individualizada que uma organização ou repartição oferece ao cliente ou usuário de um serviço. Essa dimensão detém 5 (cinco) itens, como apresentado na Tabela 6, e abarcam questões relacionadas a personalização ou individualização de uma necessidade ou desejo do usuário. Os autores colocam que essa é a dimensão de menor importância nos ambientes investigados na pesquisa. No entanto, ressaltam que isso não quer dizer que ela não seja importante, pois apresenta correlação significativa com outras dimensões como a confiabilidade e a garantia.

Tabela 6 – Afirmações relacionadas a empatia

Item	Afirmção
P18	XYZ não dá atenção individual.
P19	Os empregados de XYZ não dão atenção pessoal.
P20	Os empregados de XYZ não conhecem suas necessidades.
P21	XYZ não tem seus maiores interesses em mente.
P22	XYZ não tem horários de funcionamento convenientes para todos os seus clientes.

Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

A dimensão de empatia se revela como a que mais precisa de atenção, de acordo com os dados da pesquisa de Ibarra, Casas e Partida (2014). Segundo os autores, a maneira como os colaboradores da agência fiscal atende as necessidades específicas dos usuários não é a apropriada. Já para Santana, Santana e Damke (2016), o maior *gap* na dimensão é relativo ao item de compreensão das necessidades dos usuários pelos colaboradores. Para Ocampo *et al.* (2019), de acordo com os dados levantados, as agências governamentais proverem horários de funcionamento convenientes para os usuários e esse é o item apontado como o mais importante da dimensão.

Alves (2017) destaca que, nos itens que avaliam a empatia, as expectativas superam a percepção dos usuários do serviço público de um centro de saúde de Campina Grande, Paraíba. Com o uso de uma escala de cinco pontos, o estudo de Mosinemanegape *et al.* (2020) aponta que essa é a dimensão que menos contribui para determinar a satisfação dos usuários de serviço público que participaram da pesquisa, quando comparada às demais. A empatia também não apresenta impacto significativo na satisfação do público, de acordo com os dados obtidos na pesquisa desenvolvida por Puche-Regaliza *et al.* (2021), quando se avaliar o serviço de coleta de resíduos sólidos.

Embora não se apresente como uma dimensão relevante para a formação da qualidade percebida dos usuários, a empatia apresenta médias maiores em termos de expectativas, do que

outras dimensões, em diferentes estudos. Akhlaghi, Amini e Akhlaghi (2012) apontam em seu estudo, que assim como essa dimensão, a referente aos aspectos tangíveis, possuem expectativas mais expressivas. O estudo de Monteiro *et al.* (2015) revela que, apesar de apresentar médias de expectativas semelhantes às de outras dimensões, a empatia é que a recebe a melhor avaliação, quando se considera o *gap* entre a expectativa e percepção dos usuários dos serviços avaliados.

2.3 Estudos correlatos

No que diz respeito aos estudos correlatos ou anteriores, nessa seção são apresentadas algumas pesquisas nacionais e internacionais que envolvem o uso do modelo Servqual. Para tanto, considera os estudos que fizeram uso desse modelo para avaliação de serviços públicos, como ilustrado na Tabela 7.

Tabela 7 – Estudos correlatos

Autoria	Objetivo	Metodologia
Cardoso (2004)	Medir a qualidade dos serviços prestados pela Companhia Paranaense de Energia (COPEL), em Campo Mourão.	Análise fatorial confirmatória e estatística descritiva.
Hoffman (2006)	Aplicar um modelo de avaliação para medir a percepção de qualidade na prestação dos serviços públicos, principalmente os realizados pela NITER – Niterói Terminais Rodoviários.	Análise estatística descritiva e cálculo de correlação de Spearman.
Akhlaghi, Amini e Akhlaghi (2012)	Avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos em um colégio técnico e vocacional iraniano a partir da perspectiva dos estudantes.	Análise estatística para validação do instrumento de coleta e descritiva.
Camgoz-Akdag et al. (2013)	Descrever como a metodologia do Desenvolvimento da Função da Qualidade foi empregada para traduzir as necessidades e expectativas dos clientes em características da qualidade em um estabelecimento de saúde privado.	Estatística descritiva aliada ao Desdobramento da Função da Qualidade.

Purcarea et al. (2013)	Explorar a aplicabilidade da escala Servqual para apurar a qualidade no âmbito do serviço de saúde pública na Romênia.	Análise fatorial confirmatória e teste de consistência interna.
Chatzoglou et al. (2014)	Medir o nível dos serviços da Hellenic Post, bem como avaliar a satisfação de seus usuários.	Análise fatorial exploratória e teste de confiabilidade.
Ibarra, Casas e Partida (2014)	Medir a qualidade do serviço e apontar quais das cinco dimensões têm impacto positivo no grau de satisfação dos usuários de uma agência fiscal no México.	Análise descritiva e teste de confiabilidade do instrumento.
Santos (2014)	Adaptar um modelo de avaliação para qualidade do serviço de transporte público com base na opinião dos usuários.	Análise estatística descritiva.
Monteiro et al. (2015)	Avaliar a qualidade de serviço oferecida por uma instituição pública localizado no estado do Amapá.	Análise estatística descritiva.
Rêgo et al. (2015)	Investigar se o uso da escala SERVQUAL é válido e compatível para os serviços públicos, considerando as expectativas e percepções de seus usuários.	Análise fatorial confirmatória e estatística descritiva.
Santana, Santana e Damke (2016)	Apresentar uma proposta de validação e aplicação da Escala Servqual na avaliação da qualidade percebida em serviços públicos, em um pronto atendimento.	Análise estatística descritiva.
Alves (2017)	Avaliar a qualidade dos serviços públicos de saúde, em especial, os realizados pelo Centro de Saúde da Liberdade, em Campina Grande.	Análise estatística descritiva.
Ocampo et al. (2019)	Propor um método de avaliação do serviço integrando a escala Servqual, Processo Analítico Hierárquico e a Técnica de Ordenação de Performances por similaridade ao modelo ideal (AHP-TOPSIS), para cinco agências governamentais das Filipinas.	Análise estatística descritiva e exploratória.

Lima e Barboza (2020)	Desenvolver uma métrica para analisar as variáveis que influenciam na percepção de qualidade do transporte público por ônibus e na satisfação dos usuários com o serviço.	Análise estatística descritiva e exploratória, através de construção e validação de instrumento de mensuração.
Mosinemanegape et al. (2020)	Investigar a qualidade do serviço e satisfação dos usuários na educação pública em Botsuana.	Análise descritiva e teste de confiabilidade do instrumento.
Puche-Regaliza et al. (2021)	Explorar os determinantes da satisfação pública com serviço de coleta de resíduos sólidos urbanos na cidade de Burgos, na Espanha.	Modelagem de equações estruturais PLS-SEM (método dos mínimos quadrados parciais).
Katelo, Kokina e Raščevskis (2022)	Avaliar a qualidade do serviço prestado a usuários de órgãos da Administração Pública da Letônia através do modelo Servqual.	Análise fatorial e de grupos.

Dados da pesquisa (2023)

Para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Companhia Paranaense de Energia (COPEL), em Campo Mourão, Cardoso (2004) utiliza o modelo Servqual. Análises estatísticas exploratórias são aplicadas para validação do instrumento e das dimensões que o compõem. Os resultados apontam níveis médios de Qualidade Percebida, sendo a dimensão da Confiança a de melhor avaliação. A autora sugere a realização de pesquisas em outras unidades da Companhia para comparação de resultados e investigação sobre os baixos níveis de satisfação em algumas das dimensões do modelo, como Acesso, Customização e Eficiência.

Hoffman (2006) buscou, por meio de aplicação de questionário baseado no modelo Servqual aos funcionários, avaliar a qualidade do serviço prestado pela Niterói Terminais Rodoviários (NITER). As análises mostraram existir *gaps* de qualidade nas dimensões propostas, revelando falhas na prestação do serviço. Como sugestões de estudos futuros, o autor aponta a possibilidade de aplicação do modelo em outros órgãos públicos, tanto a funcionários como usuários.

Akhlaghi, Amini, Akhlaghi (2012), ao desenvolverem sua pesquisa no centro educacional situado no Irã, buscaram identificar a Qualidade Percebida da instituição na perspectiva dos estudantes. As análises constatam discrepância entre as expectativas e percepção dos serviços em todas as dimensões abordadas, sendo a maior delas na dimensão da Responsividade e a menor, na Confiança. Ao final, são apresentadas sugestões para melhoria do serviço, como treinamento dos funcionários e uso de sistemas de monitoramento de reclamações dos estudantes.

Camgoz-Akdag *et al.* (2013) objetivaram integrar a escala Servqual à metodologia do Desenvolvimento da Função da Qualidade para estabelecer fatores de sucesso relativos às dimensões do modelo. Os autores concluíram que a atitude e comportamento dos funcionários

do Hospital onde foi realizado o estudo tiveram maior pontuação no impacto da qualidade do serviço, além da existência de uma forte relação entre as habilidades físicas, o comportamento dos funcionários e a utilização de equipamentos modernos suficientes, como qualidades do serviço. Ademais, afirmam que a facilidade de aplicação dessa metodologia a diferentes setores tem benefícios práticos e faz desejável seu uso em outros setores da saúde.

A escala Servqual também é utilizada por Purcarea *et al.* (2013), para investigar apurar a qualidade no âmbito do serviço de saúde pública na Romênia. Após a análise dos questionários, observou-se que as maiores deficiências no serviço foram encontradas nas dimensões dos Aspectos Tangíveis e Presteza. Os autores apontam sugestões para que as unidades hospitalares deem atenção aos seus ambientes e à seleção e treinamento de seu pessoal, a fim de melhorar as médias de qualidade.

Buscando investigar a satisfação dos usuários da empresa estatal de serviços postais da Grécia, a *Hellenic Post*, Chatzoglou *et al.* (2014) apontam para um *gap* elevado entre as expectativas e a percepção dos serviços, em todas as dimensões abrangidas pelo modelo. Constatam, também, que os administradores parecem não ter consciência das áreas problemáticas da companhia, ao comparar a satisfação relatadas pelos clientes em contraponto às avaliações dos gerentes quanto à satisfação dos usuários. Em suas conclusões, os autores defendem que o uso do modelo pode direcionar a ação dos gestores no sentido de prover serviços focados nos cidadãos.

Ibarra, Casas e Partida (2014) buscam avaliar quais das cinco dimensões do modelo Servqual tem impacto positivo no grau de satisfação dos usuários de uma agência fiscal na Cidade do México. Segundo os autores, a Empatia é a dimensão que mais precisa de atenção, e a Garantia a mais importante, considerando a avaliação dada pelos usuários. Observou-se que os usuários são muito preocupados com a certeza do momento de pagar seus impostos.

Santos (2014) objetivou adaptar a escala Servqual para avaliar a qualidade do serviço do transporte público em Brasília-DF. A partir dos valores obtidos nos questionários, concluiu-se que os usuários estavam insatisfeitos com o serviço ofertado, em todas as dimensões presentes no estudo. O autor sugere a aplicação do instrumento em outras cidades, além de investigar as percepções de gestores de serviços de transporte sobre as expectativas dos usuários, como forme de encontrar ações de melhoria da satisfação do público.

Avaliar a qualidade de serviço oferecida por uma instituição pública localizado no estado do Amapá é o objetivo de Monteiro *et al.* (2015). Segundo os autores, o órgão não atende as expectativas dos usuários em relação ao serviço prestado, apresentando *gaps* negativos em todas as dimensões. Entre as sugestões apontadas para melhorias da Qualidade Percebida dos usuários estão a renovação de equipamentos e treinamento contínuo dos servidores.

Rêgo *et al.* (2015) busca analisar a aplicabilidade da escala Servqual no âmbito público, tendo como ambiente de pesquisa uma agência do Detran/RN. Os resultados demonstram que a escala se mostra eficiente de ser refletida pelas dimensões propostas, e que a qualidade percebida pelos usuários é baixa em relação às suas expectativas. Os autores sugerem, ainda, uso da escala e outros modelos de avaliação da qualidade em ambientes do segundo e terceiro setor, além de

estudos comparativos entre unidades públicas e privadas.

Para avaliar a qualidade de uma unidade de saúde de pronto atendimento em Foz do Iguaçu, Santana, Santana e Damke (2016) objetivam validar e aplicar a escala Servqual no contexto da pesquisa. Os autores identificam discrepância entre a expectativa dos usuários e a sua percepção sobre o serviço, apontando sua insatisfação, especialmente na dimensão da Confiabilidade. Por fim, são propostas algumas melhorias à unidade de saúde para melhorar a percepção dos usuários, além de realização de estudos utilizando o modelo em ambientes semelhantes.

Alves (2017) aplica a escala Servqual em sua pesquisa para avaliar a qualidade dos serviços prestados em um centro de saúde. O estudo constatou *gaps* de qualidade em todos os itens do instrumento, o que demonstra falha na prestação do serviço nas dimensões exploradas pelo modelo. Ademais, o autor sugere investigar a qualidade de unidades públicas e privadas para comparação.

O objetivo da pesquisa de Ocampo *et al.* (2017) foi propor um método de avaliação do serviço integrando a escala Servqual, Processo Analítico Hierárquico e a Técnica de Ordenação de Performances por similaridade ao modelo ideal (AHP-TOPSIS), para cinco agências governamentais das Filipinas. Segundo os autores, a Presteza é a dimensão mais importante e que requer mais atenção das agências estudadas, mas todas as dimensões têm pontos a serem melhorados. Também é indicado o uso da metodologia aplicada em estudos em outros órgãos públicos, além de empresas privadas, a fim de se avaliar a qualidade do serviço através de comparações de resultados.

Lima e Barbosa (2020) buscam desenvolver uma métrica para analisar variáveis que influenciam na percepção da qualidade do transporte público por ônibus por usuários na cidade de Campina Grande-PB. Os autores argumentam que todas as dimensões presentes no modelo exercem influência positiva na satisfação com os serviços. Estudos semelhantes em outros municípios, utilizando a escala desenvolvida na pesquisa, são indicados, acrescentando-se, também, aspectos objetivos na avaliação do serviço.

Mosinemanegape *et al.* (2020) investigaram até que ponto as dimensões da qualidade do serviço influenciam a satisfação dos usuários em 27 unidades de educação básica em Botsuana. O estudo aponta que os participantes indicam os aspectos tangíveis como a dimensão que mais contribui para a satisfação dos usuários, além de identificar falhas relativas às outras dimensões na prestação do serviço aos cidadãos. Os autores dissertam sobre a necessidade de aplicação do modelo aliado a outras abordagens metodológicas para se chegar a conclusões mais generalizáveis.

O modelo Servqual é também usado por Puche-Regaliza *et al.* (2021) para explorar determinantes da satisfação do público com a coleta de resíduos sólidos urbanos na cidade de Burgos, na Espanha. Os autores concluem que a Garantia e Presteza tem impacto positivo na satisfação dos usuários, ao passo que Confiabilidade, Empatia e Aspectos Tangíveis não apresentaram impacto significativo. Por fim, defendem ações por partes dos gestores focadas nos

indicadores mais importantes dessas dimensões na coleta de resíduos, de acordo com os dados analisados, para melhoria dos níveis de satisfação dos usuários.

Katelo, Kokina e Raščevskis (2022) buscam medir a qualidade do serviço prestado a usuários de órgãos da Administração Pública da Letônia. Utilizou-se a escala Servqual para levantamento dos dados e chegou-se à conclusão de que as dimensões que mais precisam ser melhoradas são Confiabilidade, Presteza e Garantia, sendo a qualidade dos serviços administrativos investigados avaliados desfavoráveis em todas elas. Os autores destacam ainda que apenas serviços presenciais foram avaliados na pesquisa, visto que mais da metade dos respondentes indicaram impossibilidade de resolverem suas demandas nos órgãos via internet.

3 Aspectos metodológicos

Para buscar identificar a Qualidade Percebida pelos usuários da PROGRAD/UEPB e atender aos demais objetivos específicos propostos, foram adotados os aspectos metodológicos discutidos nesse tópico. Primeiramente, são apresentadas as particularidades inerentes ao método e abordagem metodológica do estudo, bem como a estratégia de pesquisa. Também são descritos o universo e a amostra da pesquisa. Por fim, é apresentado o instrumento de coleta utilizado no estudo e as formas de tratamento de análise dos dados obtidos.

3.1 Método e abordagem metodológica

O estudo se propõe a analisar a qual a percepção dos discentes, da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), quanto aos serviços oferecidos pela Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD). Para tanto, adota-se o método estatístico, que, segundo Pereira *et al.* (2018), significa “a redução de fenômenos sociológicos, políticos, econômicos, entre outros, em termos quantitativos” (p. 29). Nesse sentido, a manipulação estatística permite comprovar relações entre fenômenos e obter generalizações sobre sua ocorrência ou significado (Lakatos; Marconi, 2010). Assim, busca-se comprovar a relação entre as variáveis latentes do modelo e constructo da qualidade percebida, através da aplicação de técnicas estatísticas a partir dos dados obtidos. Portanto, faz-se uso da abordagem positivista para operacionalizar o estudo, ao buscar quantificar os fatos sociais pelas variáveis definidas, que permite a aplicação desses métodos estatísticos (Zanchet; Marques; Martins, 2011).

3.2 Estratégia de pesquisa

Quanto ao objetivo, a presente pesquisa apresenta estratégia descritiva, visto que busca detalhar opiniões de uma população (Gil, 2008), no que se refere ao nível de atendimento de um órgão público, a PROGRAD. Também afirma o autor que este tipo de estratégia se baseia na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário do modelo Servqual. Nesse sentido, a pesquisa descritiva atenderá ao propósito de identificar qual a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços ofertados na Pró-Reitoria.

Quanto ao procedimento, considerando os pontos apontados, compreende-se que a pesquisa se classifica como um levantamento, ou *survey*, por buscar informações sobre opiniões de determinado grupo de pessoas. Para Freitas (2000), esse tipo de estratégia é adequado para quando se deseja responder questões do tipo “o que?” (ou “qual?”) e quando o ambiente natural é a melhor situação para estudar o fenômeno de interesse. Além disso, permite produzir descrições quantitativas de uma população, recorrendo a um objeto pré-definido.

3.3 Universo e amostra da pesquisa

A Universidade Estadual da Paraíba tem sede em Campina Grande, onde estão presentes o Campus I, que possui 29 cursos distribuídos em cinco Centros, além da Administração Geral, onde fica localizada a Pró-Reitoria de Graduação. Além disso, a instituição conta com outros 7 campi, situados em municípios por todo o estado da Paraíba, conforme a tabela abaixo:

Tabela 8 – Relação dos campi da UEPB

Campus	Município
Campus I	Campina Grande
Campus II	Lago
Campus III	Guarabira
Campus IV	Catolé do Rocha
Campus V	João Pessoa
Campus VI	Monteiro
Campus VII	Patos
Campus VIII	Araruna

Dados da pesquisa (2023)

Como o estudo analisa a percepção dos discentes da UEPB, quanto aos serviços oferecidos pela PROGRAD, destaque-se que se considerou como universo da pesquisa todos os discentes com matrícula ativa, na universidade no ano de 2023, resultando no número de 15677 alunos. A distribuição do número de matriculados por campus e sua totalidade na instituição estão demonstrados abaixo:

Tabela 9 – Quantidade de alunos

Campus	Quantidade de alunos com vínculo ativo
Campus I	9915
Campus II	270
Campus III	1808

Campus	Quantidade de alunos com vínculo ativo
Campus IV	381
Campus V	893
Campus VI	704
Campus VII	1237
Campus VIII	469
Total	15677

Dados da pesquisa (2023)

A amostragem adotada foi do tipo conveniente, sendo os participantes voluntários para responder ao instrumento de coleta, considerando o universo de alunos da graduação com vínculo ativo com a instituição. A escolha desse tipo de amostragem deveu-se ao fato de o instrumento de coleta de dados ser enviado de forma online, por e-mail, aos estudantes, o que, apesar de apresentar vantagens para a pesquisa, tais como conveniência, baixo custo e facilidade de obter amostras maiores (Evans; Mathur, 2005), tende a ter baixa taxa de retorno de respostas, como apresentado por Poynton, Defouw e Morizio (2019), que apontam uma taxa média de respostas a questionários online de pesquisas quantitativas de 31,6%. Assim, tornar-se-ia inviável conseguir participantes em número suficiente para se atingir um nível de confiança elevado a partir de um cálculo amostral, considerando-se o universo da pesquisa.

3.4 Procedimentos de coleta de dados

Antes da coleta de dados dos indivíduos, a pesquisa foi submetida a apreciação do Comitê de Ética do Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande/HUAC – UFCG, sob o CAAE n.º 69439722.9.0000.5182 e devidamente aprovado no Parecer n.º: 6.226.017. Nesse processo também foi aprovado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) apresentado aos participantes, em que eram informados o objetivo da pesquisa, os riscos apresentados e as formas de minimizá-los, bem como os benefícios do estudo, além da garantia do sigilo das informações por eles prestadas.

Para a coleta dos dados foi encaminhado e-mail institucional dos alunos da graduação com vínculo ativo, convidando-os a participar da pesquisa, com *link* para acesso ao questionário. O período de coleta foi iniciado no dia 11 de agosto de 2023, permanecendo aberto para recebimento de respostas até o dia 11 de setembro do mesmo ano. Para participar, era necessário sinalizar concordarem com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), além da inserção de e-mail válido, para então acessar as perguntas do questionário. Assim, tratou-se de pesquisa de dados primários em um recorte transversal, coletados dados dos indivíduos em apenas um momento (Sampieri; Collado; Lucio, 2003), a fim de descrever a percepção dos usuários sobre os serviços da PROGRAD/UEPB.

3.5 Instrumento de coleta

Para viabilizar a realização da pesquisa, em consonância com a abordagem e estratégia metodológica do trabalho, utilizou um questionário para a coleta dos dados. Marconi e Lakatos (2018, p. 201) definem questionários como “um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador” e apontam como vantagens na sua utilização a obtenção de respostas mais precisas e uniformidade na avaliação, devido à impessoalidade do instrumento. Portanto, o questionário se mostra uma ferramenta adequada para coletar dados sobre a avaliação de um serviço, como é o caso deste estudo.

O questionário utilizado nessa pesquisa se baseou no modelo da escala Servqual, proposta por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) para avaliação de serviços. A ferramenta se propõe a identificar a Qualidade Percebida medida a partir do *gap* entre a expectativa dos usuários em relação a um serviço e sua percepção sobre como foi ofertado, por meio de um questionário de 22 itens sobre cada uma delas, que refletem as cinco dimensões que compõe a qualidade do serviço (Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Presteza, Garantia e Empatia). No estudo, cada item é medido por meio de escala *Likert* de concordância, em que deve ser indicado um valor que vai de (1) – discordo fortemente a (7) – concordo fortemente.

O modelo da escala Servqual é amplamente utilizado em pesquisas sobre a qualidade do serviço, inclusive no âmbito público, e o instrumento de coleta foi validado em diversos estudos, tanto no Brasil (Alves, 2017; Santana; Santana; Damke, 2016; Rêgo *et al.*, 2015; Santos, 2015) como também no exterior (katelo; Kokina; Rašceviskis 2022; Mosinemanegape *et al.*, 2020; Puche-Regaliza *et al.*, 2020; Chatzoglou *et al.*, 2014). Diante disso, o modelo proposto foi adotado nesse estudo com a finalidade de coletar dados necessários para apontar a Qualidade Percebida dos usuários da PROGRAD/UEPB, após a sua devida validação a partir das técnicas a serem abordadas no tópico seguinte.

O questionário utilizado nesse trabalho (Anexo) foi criado na plataforma do *Google Forms* e se dividiu em quatro seções. A primeira constava apenas com campo para indicação de e-mail e a apresentação do TCLE para leitura e as opções para concordar e aceitar participar da pesquisa ou se não tinha interesse. Caso optasse pela primeira opção, o questionário avançava à segunda seção; caso contrário, o questionário era automaticamente encerrado. Ao todo, 183 alunos concordaram em participar, enquanto 10 estudantes rejeitaram e indicaram não ter interesse em responder o instrumento.

A segunda seção, contava com perguntas que buscavam indicar o perfil dos respondentes. Seu objetivo era permitir se fazer um levantamento descritivo da amostra, além de dividir os participantes em segmentos para avaliar a Qualidade Percebida em grupos separados e identificar possíveis diferenças ou semelhanças nos resultados. A lista de questões presentes nesta seção está disposta na tabela abaixo:

Tabela 10 – Questões presentes na Seção 2 do instrumento de coleta (Perfil do respondente)

Item	Questão
1	Com qual Gênero você se identifica?
2	Faixa etária:
3	Campi a que está vinculado/a:
4	Curso a que está vinculado/a:
5	Turno que está matriculado:
6	Tipo de serviço ou procedimento acadêmico que já solicitou à PROGRAD:
7	Dentre os serviços ou procedimentos acadêmicos que já solicitou a PROGRAD, indique abaixo qual você gostaria de avaliar:
8	O serviço ou procedimento acadêmico que indicou para avaliação, foi solicitado de que maneira:
9	Se pudesse solicitar de outra maneira, como gostaria de ter acesso ao serviço ou procedimento acadêmico que indicou para avaliação:

Dados da pesquisa (2023)

Todos os itens eram de preenchimento obrigatório e tratavam tanto de características individuais quanto da sua experiência enquanto usuários da PROGRAD/UEPB. Em alguns itens era possível indicar mais de uma resposta, como na questão referente ao serviço que o participante gostaria de avaliar. Após responderem a todos os itens, o questionário era direcionado à próxima seção, o bloco da Expectativa com o serviço público de excelência.

Na terceira seção, buscou-se investigar a expectativa dos usuários em relação ao que consideram um serviço de excelência prestado por um órgão público. Para tanto, no início do bloco foram dadas instruções para preenchimento dos itens, apontando que os respondentes deveriam assinalar um valor entre 1 se discordasse plenamente que os órgãos públicos devem ter tais características, ou 7, caso concordasse plenamente que os órgãos públicos devem ter estas características. Os valores de 2 a 6 seriam para opiniões intermediária a alguma das características descritas. Este bloco conteve 22 itens que refletem as cinco dimensões da qualidade do serviço propostas por Parasuraman, Zeithalm e Berry (1998), que estão descritos na tabela abaixo:

Tabela 11 – Questões presentes na Seção 3 do instrumento de coleta (Expectativa com o serviço público de excelência)

=====

DIMENSÃO: ASPECTOS TANGÍVEIS

- E01 Os órgãos públicos de excelência devem possuir equipamentos modernos.
- E02 As instalações físicas dos órgãos públicos de excelência devem ser bonitas.
- E03 Os servidores dos órgãos públicos de excelência devem estar bem-vestidos e possuir boa aparência.
- E04 Os materiais associados ao serviço (ex.: manuais, formulários, requerimentos, dentre outros) devem estar expostos em um órgão público de excelência.

DIMENSÃO: CONFIABILIDADE

- E05 Os órgãos públicos de excelência, quando se comprometem a fazer algo em um prazo determinado, devem fazê-lo.
- E06 Quando os usuários dos serviços públicos enfrentam problemas, os órgãos públicos de excelência devem ser solidários e prestativos.
- E07 Os órgãos públicos de excelência devem prestar o serviço da maneira certa na primeira vez.
- E08 Os órgãos públicos de excelência devem fornecer seus serviços no prazo prometido.
- E09 Os órgãos públicos de excelência devem manter seus registros atualizados.

DIMENSÃO: PRESTEZA

- E10 Deveria ser esperado que os órgãos públicos de excelência comuniquem aos usuários, quando os serviços estão concluídos.
- E11 É uma realidade para os usuários dos serviços públicos, esperar por um serviço imediato dos servidores dos órgãos públicos de excelência.
- E12 Os servidores dos órgãos públicos de excelência nem sempre precisam estar dispostos a ajudar os usuários dos serviços públicos.
- E13 Há problema se os servidores dos órgãos públicos de excelência estiverem muito ocupados para responder prontamente às solicitações dos usuários dos serviços públicos.

DIMENSÃO: GARANTIA

- E14 Os usuários dos serviços públicos devem ser capazes de confiar nos servidores dos órgãos públicos de excelência.
-

E15	Os usuários dos serviços públicos devem ser capazes de se sentirem seguros em suas transações com os servidores dos órgãos públicos de excelência.
E16	Os servidores dos órgãos públicos de excelência devem ser gentis.
E17	Os servidores dos órgãos públicos de excelência devem receber suporte adequado do Poder Público para bem executar as suas tarefas.
DIMENSÃO: EMPATIA	
E18	Os órgãos públicos de excelência devem oferecer atenção individual aos usuários.
E19	Os órgãos públicos de excelência devem possuir horário de funcionamento conveniente para todos os usuários.
E20	Os órgãos públicos de excelência devem ter servidores que dão atenção especial aos usuários.
E21	Os órgãos públicos de excelência devem ter como prioridade os interesses dos usuários.
E22	Os servidores dos órgãos públicos de excelência devem entender as necessidades específicas dos usuários.

Dados da pesquisa (2023)

A última seção do questionário era composta por 22 afirmações acerca da percepção dos usuários sobre o serviço ou procedimento acadêmico oferecido pela PROGRAD/UEPB. O comando para o preenchimento dos itens era o mesmo da seção anterior, com valores de 1 a 7 a serem distribuídos pelos respondentes, conforme o grau de concordância com cada afirmativa. Os itens das escalas de expectativas e percepção eram de preenchimento obrigatório. As afirmações da seção estão apresentadas na Tabela seguinte:

Tabela 12 – Questões presentes na Seção 3 do instrumento de coleta (Percepção sobre o serviço ou procedimento acadêmico oferecido pela PROGRAD/UEPB)

DIMENSÃO: ASPECTOS TANGÍVEIS	
P01	A PROGRAD possui equipamentos modernos.
P02	As instalações físicas da PROGRAD são bonitas.
P03	Os servidores da PROGRAD vestem-se bem e têm boa aparência.
P04	Os materiais associados ao serviço (ex.: manuais, formulários, requerimentos, dentre outros) são de fácil acesso nas dependências da PROGRAD.

DIMENSÃO: CONFIABILIDADE

- P05 Quando os servidores da PROGRAD se comprometem a fazer algo em um prazo determinado, eles o fazem.
- P06 Quando você tem problemas, os servidores da PROGRAD são solidários e prestativos.
- P07 Os servidores da PROGRAD prestam seu serviço de maneira certa na primeira vez.
- P08 Os servidores da PROGRAD realizam seus serviços no prazo prometido.
- P09 Os servidores da PROGRAD mantêm os seus registros atualizados.

DIMENSÃO PRESTEZA

- P10 Os servidores da PROGRAD comunicam aos seus usuários, quando os serviços estão concluídos.
- P11 Você costuma ser atendido de forma imediata pelos servidores da PROGRAD.
- P12 Os servidores da PROGRAD sempre se mostram dispostos a ajudar os usuários.
- P13 Os servidores da PROGRAD se mostram muito ocupados para responder prontamente às suas solicitações.

DIMENSÃO: GARANTIA

- P14 Você confia nos servidores da PROGRAD.
- P15 Você sente-se seguro em suas transações com os servidores da PROGRAD.
- P16 Os servidores da PROGRAD são gentis.
- P17 Os servidores da PROGRAD se mostram preparados para bem executar as suas tarefas.

DIMENSÃO EMPATIA

- P18 Os servidores da PROGRAD oferecem a você uma atenção individual.
- P19 A PROGRAD te oferece um horário de funcionamento conveniente para te atender.
- P20 A PROGRAD possui servidores que te dão uma atenção especial.
- P21 Os servidores da PROGRAD têm como prioridade o atendimento dos interesses do usuário.
-

P22 Os servidores da PROGRAD entendem as suas necessidades específicas.

Dados da pesquisa (2023)

Após o preenchimento de todos os itens, era exibida mensagem de agradecimento por colaborar com a pesquisa. Uma cópia do TCLE bem como das respostas dadas pelo participante foi enviada para o e-mail indicado no campo presente no questionário. A partir das respostas, foi gerado, pela própria plataforma do *Google Forms* banco de dados utilizado para manipulação e análises, além de gráficos de apresentação das respostas para cada item, que constam no Apêndice.

3.6 Tratamento e análise de dados

Para a realização das análises estatísticas dos dados coletados na pesquisa, utilizou-se o *software R* (Team, 2022). Para tanto, pacotes estatísticos foram necessários para o cálculo dos testes realizados. Sendo assim, foi adotado o pacote *lavaan* (Rosseel *et al.*, 2017) para a estimação do modelo estrutural dos instrumentos, bem como o pacote *semTools* (Jorgensen *et al.*, 2016) para calcular a consistência interna das medidas. Para fechar as evidências de validade do instrumento, o modelo foi ilustrado através do pacote *semPlot* (Epskamp *et al.*, 2022).

A partir disso, a Análise Fatorial Confirmatória (AFC) foi realizada com as medidas de Expectativas dos Usuários (EU) e Percepção dos Usuários (PU), com o objetivo de avaliar o ajuste do modelo fatorial do instrumento com os dados obtidos neste estudo. A AFC é uma ferramenta estatística que possibilita confirmar, em um modelo teórico pré-concebido, os fatores e as variáveis que carregam sobre eles, através da carga fatorial apresentada pelos dados coletados na amostra. Para Matos e Rodrigues (2019), na AFC é preciso especificar toda a estrutura a ser testada e é essencial que a pesquisa seja dirigida por uma teoria anterior. É importante ressaltar que a AFC é um procedimento derivado da Modelagem por Equações Estruturais (MEE), no qual avalia um modelo de mensuração baseado na estrutura de uma medida apenas, sendo assim, uma AFC foi realizada para cada instrumento.

A partir disso, a Análise Fatorial Confirmatória (AFC) foi realizada com as medidas de Expectativas dos Usuários (EU) e Percepção dos Usuários (PU), com o objetivo de avaliar o ajuste do modelo fatorial do instrumento com os dados obtidos neste estudo. Foi utilizado como modelo estimador o *Weighted Least Squares Mean and Variance adjusted* (WLSMV), uma vez que as categorias de resposta dos itens das medidas se são variáveis categóricas ordinais, por se tratar de escalas do tipo *Likert* (DiStefano; Morgan, 2014; Li, 2016; Muthén; Muthén, 2017)

Ademais, os resultados da análise foram avaliados a partir dos indicadores de ajuste: (a) Qui-quadrado (χ^2), com ajuste do modelo adequado quando $p > 0,05$; (b) Qui-quadrado por Graus de Liberdade (χ^2/gf), com valores < 5 apresentando ajuste satisfatório; (c) Comparative Fit Index (CFI) e (d) Tucker-Lewis Index (TLI), no qual se esperam resultados $> 0,90$, sendo $\geq 0,95$

apresentando resultados excelentes; (e) Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA), com resultados satisfatórios quando $\leq 0,08$, além do limite superior do intervalo de confiança $< 0,10$; e (d) Standardized Root Mean Square Residual (SRMR), com valores adequados quando $\leq 0,08$ (Brown, 2015; Jorgensen *et al.*, 2016; Tabachnick; Fidell; Ullman, 2007). É importante ressaltar que o critério de saturação das cargas fatoriais seguiu os pontos de corte delimitados por Hair (2009), com $\lambda \geq |0,30|$.

O valor da estatística de X^2 indica, por meio de um teste de hipóteses, a comparação entre o modelo teórico adotado com a realidade representada pelos dados, sendo a hipótese nula (valor igual a 0), o ajuste perfeito do modelo. Nesse sentido, busca-se o valor mais próximo de zero para indicar o melhor ajuste.

Dada a sensibilidade do teste de Qui-quadrado ao tamanho da amostra, tendendo a rejeitar modelos com grandes amostras, apresentando valor significativo de p , embora descreva os dados corretamente, e a aprovar modelos com pouco tamanho amostral, ainda que a adequação do modelo não seja boa (Hox e Bechger (1999)), índices de adequação são recomendados para a análise dos dados. Assim, foi utilizado o índice Qui-quadrado por Graus de Liberdade, em que se espera resultado menor que 5, sendo abaixo de 3 um valor considerado ideal. Hair *et al.* (2009) definem graus de liberdade como a quantia de informação matemática disponível para estimar parâmetros do modelo, e que não sofrem influência do tamanho amostral.

O Índice de Ajuste Comparativo (CFI) e o Tucker-Lewis Index (TLI) analisam o modelo ao examinar a discrepância entre os dados e o modelo adotado, enquanto considera o tamanho da amostra. Os valores do índice vão de 0 a 1, considerados adequados modelos com valores acima de 0,95. O índice de raiz do erro quadrático médio de aproximação (RMSEA) representa o quão bem o modelo se ajusta a uma população e não apenas a uma amostra usada para estimação (HAIR, 2009), enquanto o SMRS reporta a média padronizada dos resíduos. Por serem índices de má qualidade de ajuste, esperam-se valores menores, sendo abaixo de 0,10 um valor aceitável.

Com a estrutura fatorial delimitada, realizaram-se análises de consistência interna do instrumento, com o intuito de investigar a precisão das medidas a partir de seus fatores latentes. Para tanto, utilizou-se dos coeficientes de Cronbach, ω de McDonald e Confiabilidade Composta. A interpretação dos indicadores de consistência interna obedece à mesma regra, sendo seus pontos de corte de valores $\geq 0,70$ (Bland; Altaman, 1997; Hayes; Coutts, 2020).

Finalmente, partiu-se para a avaliação da percepção da qualidade do serviço dos técnicos administrativos da PROGRAD/UEPB. Com isso, utilizou-se do pacote *vegan* (Oksanen *et al.* (2022) para o cálculo das diferenças multivariadas a partir dos fatores latentes do instrumento, sendo eles as dimensões propostas no modelo Servqual (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988): a) Aspectos Tangíveis; b) Confiabilidade; c) Presteza; d) Garantia; e e) Empatia. Quanto às variáveis independentes, utilizou-se das variáveis: i) Campi; ii) Turno; e iii) Avaliação do serviço (que indicou qual serviço o aluno se propôs a avaliar). É importante ressaltar que, para a delimitação dos serviços avaliados, utilizou-se do agrupamento apresentado na Tabela 14. Tal agrupamento considerou os procedimentos desempenhados por cada setor interno na PROGRAD e objetivou

investigar se havia diferenças na Qualidade Percebida dos usuários nesses grupos.

Tabela 13 – Agrupamento de serviços analisados pelos participantes da pesquisa

Setor	Serviços agrupados
Registros acadêmicos	Aproveitamento de estudos; Atualização de cadastro de estudante; Cancelamento de matrícula; Certidão de conclusão de curso; Declaração de provável concluinte; Declaração de regularidade de matrícula; Declaração de integralização curricular; Dispensa de componentes; Dispensa de estágios; Histórico escolar; Programa de componente curricular (anteriores a 2011.2); Reajuste de matrícula; Trancamento de componente; Trancamento de matrícula.
Seleções	Admissão por transferência ex-officio; Declaração de classificação no vestibular; Reingresso de estudante em situação de abandono; Transferência de estudante de outras instituições; Transferência de turno.
Emissão de diplomas e colação de grau	Colação de grau extraordinária; Declaração de que o diploma está em fase de registro; Registro de diploma.
Serviços pedagógicos	Programa de mobilidade acadêmica; Regime de exercício domiciliar; Antecipação de colação de grau.

Dados da pesquisa (2023)

O teste estatístico utilizado para a comparação de médias do modelo multivariado foi a Análise Multivariada de Variância por Permutações (PERMANOVA), devido à impossibilidade das variáveis numéricas de atenderem os pressupostos paramétricos da MANOVA. Posteriormente, os modelos univariados foram realizados considerando cada variável dependente separadamente (os cinco fatores do instrumento), de maneira a investigar diferenças específicas em cada construto. Por fim, comparações pareadas entre grupos e interações entre variáveis independentes foram feitas a partir do pacote pairwiseAdonis (Arbizu, 2020) no qual utiliza correções não paramétricas para adequar a análise à distribuição assimétrica do modelo.

4 Resultados e Discussão

Nesta seção são apresentados os pontos mais relevantes observados a partir da análise das respostas dos questionários coletados. Buscou-se apresentar os resultados das análises estatísticas exploratórias dos dados, bem como analisar descritivamente os dados, apresentando reflexões sobre seus significados no contexto da instituição investigada, no tocante à qualidade do serviço, além da comparação com resultados obtidos em estudos que se debruçaram sobre o mesmo tema. Tais observações formaram a base para a elaboração de um plano de recomendações para a equipe da PROGRAD/UEPB, visando a tornar os serviços e procedimentos oferecidos aos discentes mais eficientes.

Nos primeiros tópicos são apresentados os resultados da Análise Fatorial Confirmatória do modelo, a partir dos dados coletados, além dos resultados obtidos na Análise Multivariada de Variância por Permutações (PERMANOVA), realizado para comparação entre grupos de respondentes. A interpretação dos resultados se baseia na literatura apontada na seção anterior.

Após isso, é abordado o perfil dos respondentes, em relação a seus dados individuais, institucionais e contato com os serviços da PROGRAD/UEPB. Na sequência, são apresentados os resultados descritivos dos valores obtidos a partir das escalas presentes no instrumento de coleta, que avaliaram a expectativa dos respondentes acerca do que esperam de um serviço prestado por um órgão de excelência e da percepção sobre os serviços oferecidos pela PROGRAD/UEPB. Por fim, o último tópico traz os valores obtidos quando considerada a Qualidade Percebida, medida pela diferença entre as duas escalas mencionadas. Nas discussões são debatidos os valores observados em cada uma das dimensões à luz do modelo da escala Servqual – Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Presteza/Responsividade, Garantia e Empatia – (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988), bem como dos itens que as compõem.

Os resultados discutidos nesse capítulo serviram de base para elaboração de plano de recomendações (Apêndices) a serem adotadas pela instituição, de modo a apresentar maneiras de incrementar a qualidade do serviço da PROGRAD/UEPB em todas as dimensões estudadas na pesquisa, além de considerar os procedimentos avaliados pelos estudantes da Universidade. Para tal, também foram observados o contexto em que está inserido o setor e as limitações que o estudo enfrenta. Portanto, as sugestões apontadas buscam se adequar à realidade existente no órgão, ao passo que vão ao encontro da necessidade de sempre procurar atender da melhor maneira possível os usuários dos serviços públicos.

4.1 Resultados da Análise Fatorial Confirmatória

Inicialmente, as evidências de validade dos instrumentos utilizados neste estudo foram investigadas. Os resultados da AFC apresentaram resultados satisfatórios tanto para a medida de Expectativa de Usuários (EU) quanto para a medida de Percepção de Usuários (PU), conforme aponta a Tabela 15. Contudo, pode-se inferir que os resultados da escala de Expectativas (EU)

apresentaram resultados limítrofes, apontando vulnerabilidade do modelo de mensuração deste instrumento.

Tabela 14 – Índices de adequação e de ajustes das escalas de Expectativas e Percepções

	χ^2 (gl)	χ^2 /gl	<i>p</i>	CFI	TLI	SRMR	RMSEA (IC 90%)
EU	292,898 (199)	1,471	0,000	0,899	0,882	0,083	0,051 (0,038 – 0,064)
EU _{Red}	207,284 (160)	1,295	0,007	1,000	1,086	0,080	0,038 (0,021 – 0,052)
PU	248,822 (199)	1,259	0,009	0,996	0,995	0,051	0,030 (0,016 – 0,041)
PU _{Red}	227,714 (179)	1,272	0,008	0,996	0,995	0,050	0,030 (0,016 – 0,041)

Dados da pesquisa (2023)

Além disso, a análise das cargas fatoriais dos instrumentos demonstrou itens problema, conforme aponta a Tabela 5. Dentre os itens com vulnerabilidades da escala EU, ressalta-se Q3 ($\lambda = 0,291$) e Q13 ($\lambda = 0,267$) com cargas fatoriais limítrofes, enquanto Q11 ($\lambda = 0,196$) apresentou magnitude baixa, demonstrando pouca relação com o fator latente. Além disso, o item Q12 apresentou cargas fatoriais com nível de significância acima do aceitável ($p > 0,05$).

Sendo assim, os itens 11 e 12 foram retirados do modelo, resultando em um modelo reduzido de EU, que apresentou indicadores de ajustes superiores ao modelo original, mas ainda com problemas no item Q3 ($\lambda = 0,296$) e Q13 ($\lambda = 0,241$), que foram mantidos no modelo por apresentarem resultados limítrofes de cargas fatoriais. É importante ressaltar que os indicadores de consistência interna indicaram baixa precisão nos fatores 3 e 4, enquanto o fator 1 apresentou resultados questionáveis, e os fatores 2 e 5 apresentaram resultados satisfatórios.

Tabela 15 – Evidências psicométricas das medidas EU e PU

Itens	Expectativas					Percepções				
	A_T	CON	PRES	GAR	EMP	A_T	CON	PRES	GAR	EMP
Q1	0,548					0,784				
Q2	0,646					0,631				
Q3	0,296					0,656				
Q4	0,530					0,722				

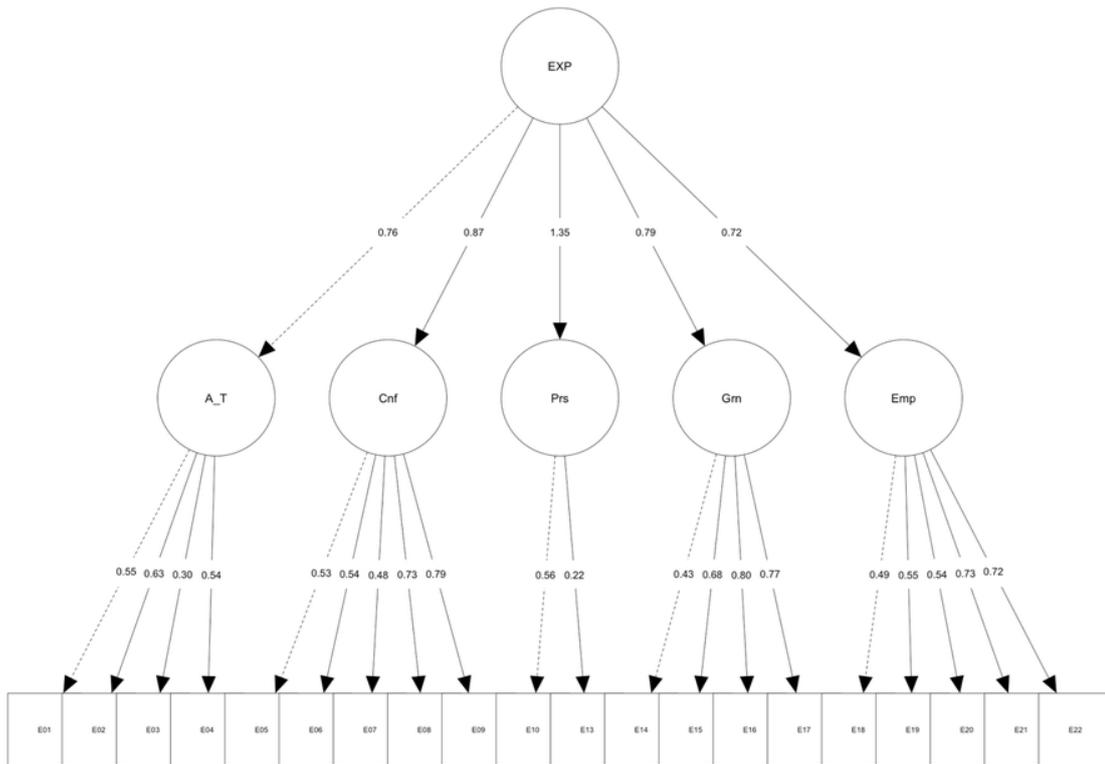
	Expectativas					Percepções				
Q5	0,525							0,832		
Q6	0,550							0,793		
Q7	0,480							0,804		
Q8	0,728							0,858		
Q9	0,793							0,819		
Q10		0,511							0,700	
Q11		-							0,834	
Q12		-							-0,866	
Q13		0,241							-	
Q14			0,432							0,817
Q15			0,672							0,824
Q16			0,805							0,810
Q17			0,774							0,875
Q18				0,504						0,773
Q19				0,554						0,720
Q20				0,544						0,783
Q21				0,732						0,864
Q22				0,708						0,834
	0,533	0,730	0,158	0,710	0,754	0,787	0,911	0,781	0,900	0,892
ω	0,543	0,705	0,159	0,704	0,730	0,791	0,912	0,369	0,900	0,894
C.C	0,587	0,772	0,407	0,744	0,761	0,795	0,911	0,427	0,899	0,896

Dados da pesquisa (2023)

Nota. $p < 0,001$

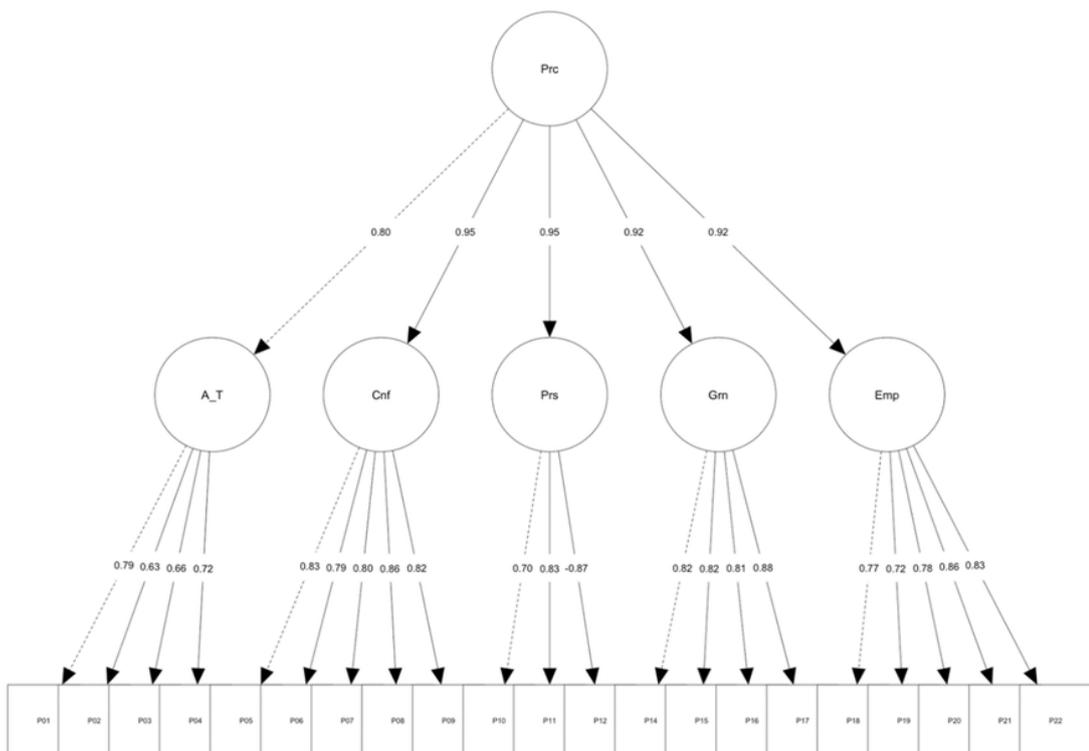
De maneira semelhante, quando analisados os resultados da escala PU, o item Q13 apresentou cargas fatoriais sem significância estatística ($p > 0,05$), gerando um modelo reduzido de 21 itens, que apresentou indicadores de ajuste ligeiramente superiores. Ademais, todos os itens do modelo reduzido apresentaram cargas fatoriais significativas, indicando que o modelo estrutural da medida PU apresenta evidências de validade satisfatórias.

Figura 2 – Modelo reduzido de EU



Dados da pesquisa (2023)

Figura 3 – Modelo reduzido de PU



Dados da pesquisa (2023)

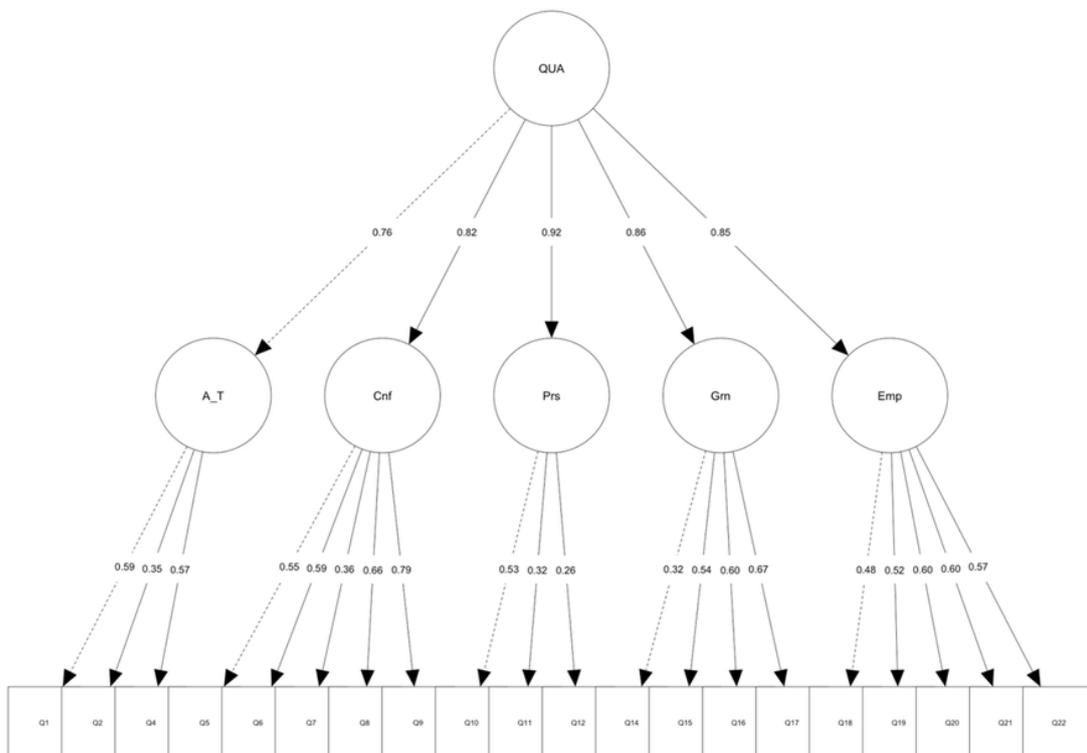
Posteriormente, testou-se a estrutura fatorial da Qualidade Percebida (QP) do serviço avaliado pelos participantes da pesquisa, delimitada através da diferença entre a Expectativa e Desempenho (E-D). Os resultados confirmaram a estrutura fatorial da medida, com as cargas fatoriais apresentando magnitudes satisfatórias (Hair et al., 2009) e significativas ($p < 0,05$), com exceção do item Q13 ($\lambda = 0,058$, $p = 0,387$) e o item Q3, ($\lambda = 0,130$, $p = 0,093$), removidos do modelo, aumentando ligeiramente os resultados dos indicadores de ajuste incrementais (CFI, TLI), mas não apresentando influências significativas nos indicadores absolutos (RMSEA, SRMR). O resumo dos valores dos indicadores de ajustes das medidas dos modelos e a estrutura da medida reduzida podem ser avaliados abaixo.

Tabela 16 – Indicadores de ajuste das medidas do modelo da Qualidade Percebida

	χ^2 (gl)	χ^2 /gl	p	CFI	TLI	SRMR	RMSEA (IC 90%)
QP	369,421 (199)	1,856	0,000	0,916	0,902	0,069	0,055 (0,046 – 0,063)
QP _{Red}	324,195 (160)	2,026	0,000	0,926	0,912	0,070	0,056 (0,048 – 0,065)

Dados da pesquisa (2023)

Figura 4 – Modelo fatorial da Escala de Qualidade



Dados da pesquisa (2023)

Ademais, a Tabela 18 apresenta os coeficientes de consistência interna da medida de Qualidade Percebida do serviço, avaliada pelos participantes da pesquisa. Os resultados apontam

resultados insatisfatórios para os fatores 1 (Aspectos Tangíveis) e 3 (Presteza), aceitáveis para os fatores 4 (Garantia) e 5 (Empatia), e satisfatórios apenas para o fator 2 (Confiabilidade).

Tabela 17 – Evidências psicométricas da medida da Qualidade Percebida

Itens	Qualidade Percebida				
	F1	F2	F3	F4	F5
Q1	0,590				
Q2	0,353				
Q3	-				
Q4	0,587				
Q5		0,550			
Q6		0,588			
Q7		0,368			
Q8		0,666			
Q9		0,787			
Q10			0,539		
Q11			0,319		
Q12			0,258		
Q13			-		
Q14				0,313	
Q15				0,528	
Q16				0,614	
Q17				0,662	
Q18					0,484

Qualidade Percebida					
Q19					0,516
Q20					0,599
Q21					0,603
Q22					0,570
	0,474	0,734	0,303	0,616	0,686
ω	0,498	0,703	0,331	0,580	0,694
C.C	0,709	0,740	0,340	0,627	0,693

Dados da pesquisa (2023)

4.2 Resultados de comparações entre grupos (PERMANOVA)

Após a delimitação da estrutura fatorial do instrumento, as análises comparativas foram realizadas, considerando as dimensões do instrumento como variáveis dependentes, além das variáveis Campi, Turno e Avaliação do serviço, como independentes. Contudo, os resultados da PERMANOVA apontaram semelhanças entre os grupos, i.e., não foi possível observar diferenças estatisticamente significativas (Tabela 19).

Tabela 18 – Resumo das comparações entre os grupos através do método PERMANOVA

	Campi	Turno	Avaliação	C*T	C*A	T*A	C*T*A
MANOVA	0,456	0,666	0,788	0,887	0,496	0,492	0,619
AT	0,499	0,453	0,478	0,548	0,758	0,133	0,596
CONF	0,508	0,561	0,258	0,270	0,977	0,893	0,490
PREST	0,739	0,264	0,715	0,428	0,721	0,075	0,593
GAR	0,532	0,208	0,158	0,710	0,663	0,786	0,662
EMP	0,221	0,074	0,700	0,125	0,215	0,384	0,374

Dados da pesquisa (2023)

Por outro lado, quando considerado Expectativa e Percepção como uma variável independente (e não como a variável dependente do modelo), foi possível observar que a análise comparativa apresentou diferenças significativas entre as mensurações para todos os fatores do instrumento, conforme aponta a Tabela 20. Além disso, observou-se diferenças entre Expectativa e Desempenho para as variáveis Confiabilidade, Garantia e Empatia. Contudo, as comparações pareadas não apresentaram resultados significativos entre as comparações entre Campi específicos.

Tabela 19 – Resumo das comparações entre os grupos, considerando QP (Expectativa – Desempenho)

Cabeçalho	E-D	Campi	Turno	Avaliação
MANOVA	< 0,001*	0,051	0,691	0,051
AT	< 0,001*	0,349	0,524	0,959
CONF	< 0,001*	0,016*	0,855	0,211
PREST	< 0,001*	0,100	0,702	0,812
GAR	< 0,001*	0,016*	0,699	0,147
EMP	< 0,001*	0,189	0,830	0,595

Dados da pesquisa (2023)

Ademais, a partir das estatísticas descritivas (Tabela 21), foi possível observar que a diferença entre a expectativa e percepção dos serviços por parte dos estudantes da UEPB apresentaram resultados significativamente baixos, uma vez que a escala de resposta apresenta amplitude de 1 a 7, sendo a média das diferenças apresentando resultados entre 0,877 (Garantia) e 1,514 (Confiabilidade).

Tabela 20 – Estatísticas descritivas da amostra

	Qualidade Percebida			
	M	DP	Med	IQR
Aspectos Tangíveis	1,255	1,593	1,250	2,000
Confiabilidade	1,514	1,604	1,200	2,400
Presteza	1,364	1,238	1,250	1,500
Garantia	0,877	1,374	0,750	1,500
Empatia	1,163	1,687	1,000	2,000
	Expectativa			
	M	DP	Med	IQR
Aspectos Tangíveis	5,985	0,820	6,000	1,250

		Qualidade Percebida			
Confiabilidade	6,630	0,552	6,800	0,600	
Presteza	5,547	0,811	5,500	1,250	
Garantia	6,384	0,735	6,500	1,000	
Empatia	6,145	0,937	6,400	1,400	
		Percepção			
		M	DP	Med	IQR
Aspectos Tangíveis	4,730	1,256	4,750	1,750	
Confiabilidade	5,116	1,455	5,400	2,200	
Presteza	4,183	0,871	4,250	1,000	
Garantia	5,507	1,354	5,750	1,750	
Empatia	4,982	1,449	5,000	2,000	

Dados da pesquisa (2023)

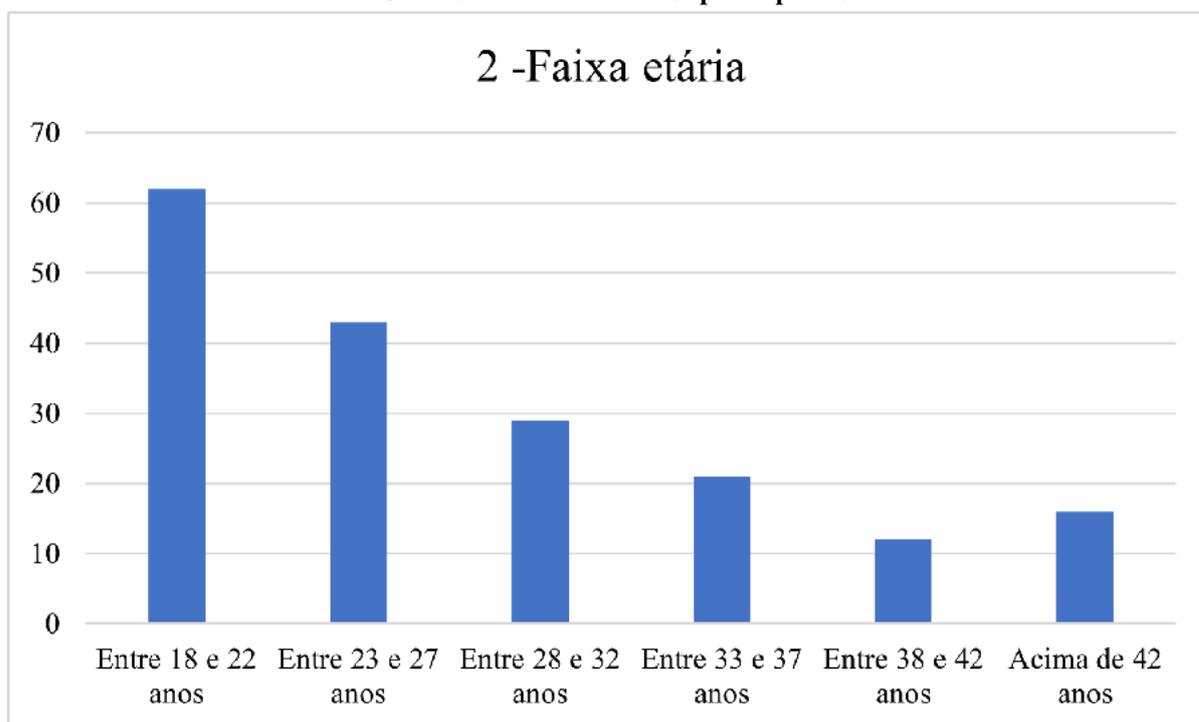
Além disso, foi possível perceber que as expectativas dos estudantes apresentaram resultados superiores que as percepções do serviço prestados pela PROGRAD/UEPB, independentemente dos grupos avaliados e em todas as dimensões presentes no modelo. A descrição e as discussões dos valores obtidos das médias de cada item e dimensão estão presentes na seção seguinte.

4.3 Perfil dos participantes

A pesquisa obteve 183 questionários válidos respondidos. Em relação ao primeiro item do instrumento, referente ao gênero dos participantes, 107 se declararam do gênero feminino (58,5%), 74 do gênero masculino (40,4%), enquanto um participante se declarou ser “trans” (0,5%), apesar de não ter apontado seu gênero, e um (0,5%) informou não ter entendido a pergunta. Os números de participantes de cada gênero foram semelhantes, embora tenha havido uma leve preponderância do feminino. Destaca-se que não é possível definir se mais algum respondente transgênero está incluso nos grupos “feminino” ou “masculino”, apesar de essa população possuir baixa presença na Universidade.

No segundo item foram levantadas informações sobre a faixa etária dos indivíduos. Havia sete opções para indicação que iam de “abaixo de 18 anos” a “acima de 42 anos”, conforme ilustra o gráfico abaixo. Não houve respondentes da faixa mais baixa, ao passo que a última teve 16 participantes. Pouco mais da metade dos indivíduos estão presentes nas faixas etárias “Entre 18 e 22 anos” (62 alunos) e “Entre 23 e 27 anos” (43 alunos). Há boa participação de respondentes nas faixas acima de 28 anos, apontando para uma presença significativa além de jovens-adultos.

Gráfico 1 – Faixa etária dos participantes



Dados da pesquisa (2023)

Os dados do item 3, sobre o campus ao qual são vinculados, apresentaram normalidade em relação à proporção entre alunos respondentes e número de matriculados em cada unidade. O Campus I, que fica no município sede da UEPB e que conta com o maior número de cursos, concentrou 56,3% dos indivíduos (103 participantes), seguido pelo Campus III, 19,1% (35 participantes) e Campus VI com 9,3% (17 participantes). Os campi IV, V, VII e VIII tiveram entre 04 e 12 participantes, ao passo que o Campus II não apresentou nenhum respondente.

Tabela 21 – Item 3 - Campus ao qual está vinculado

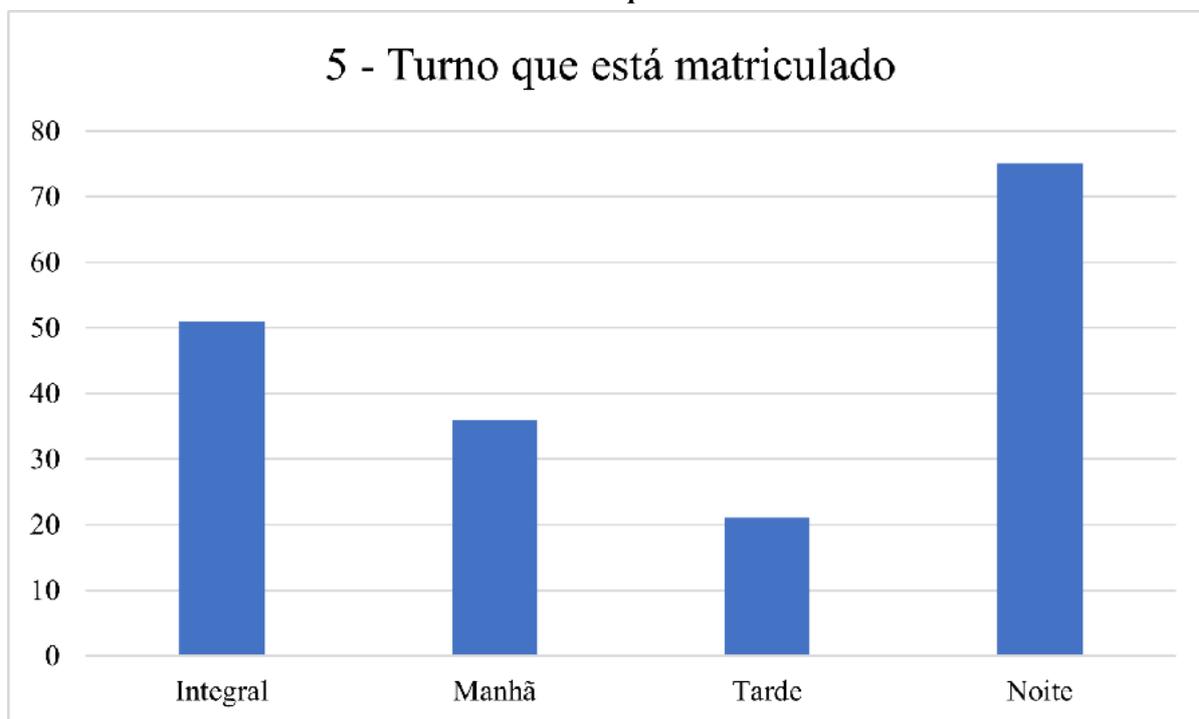
Campi vinculado	Número de participantes	Porcentagem
I. Campina Grande	103	56,28%
III. Guarabira	35	19,13%
IV. Catolé do Rocha	4	2,19%
V. João Pessoa	8	4,37%

VI. Monteiro	17	9,29%
VII. Patos	12	6,55%
VIII. Araruna	4	2,19%

Dados da pesquisa (2023)

O item 4 mostrou uma distribuição homogênea entre os cursos nos quais os participantes estão matriculados, abrangendo todos os centros em números semelhantes. Quanto ao turno, 41% dos questionários respondidos foram de alunos da noite, enquanto os turnos manhã e integral somam quase 50% dos participantes (Gráfico 6).

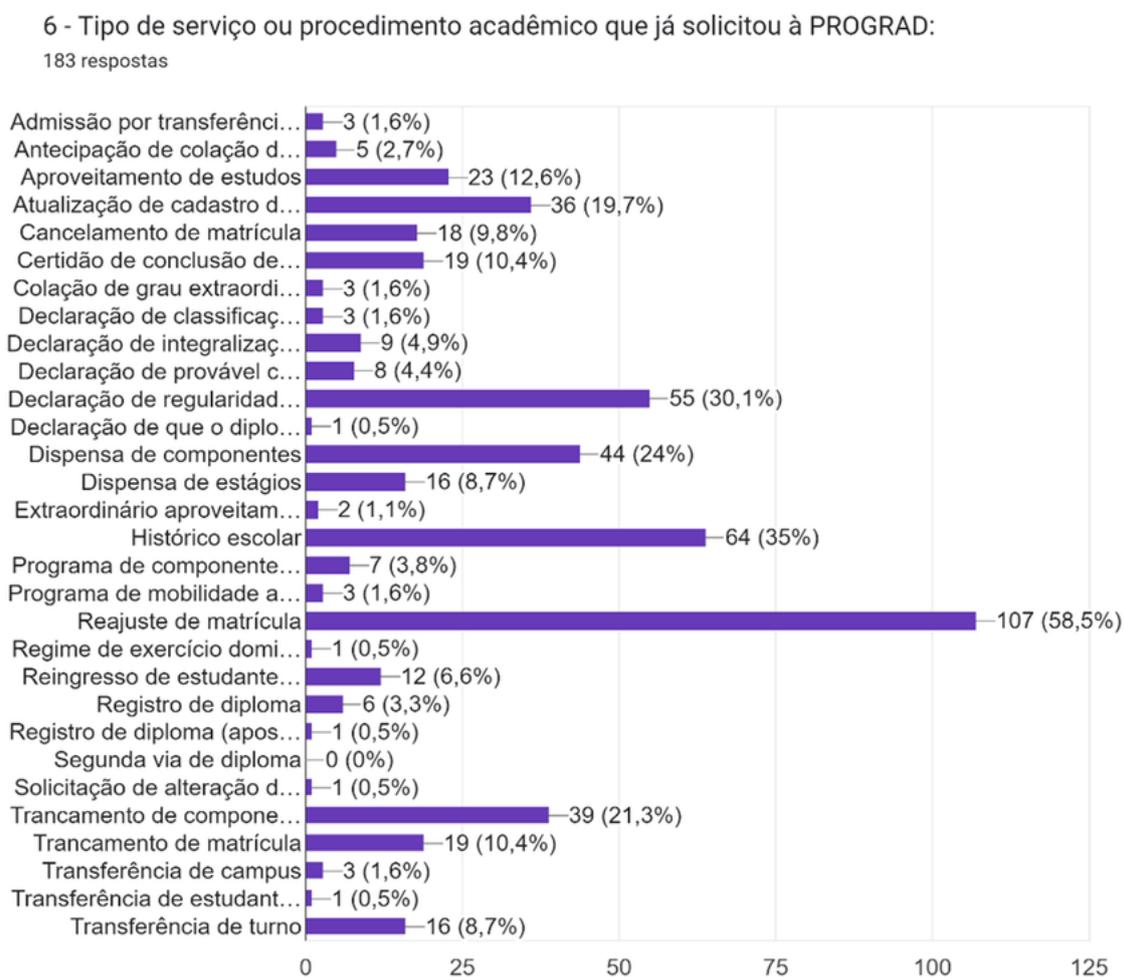
Gráfico 2 – Turno em que está matriculado



Dados da pesquisa (2023)

Os itens 6 e 7 investigaram os procedimentos realizados pela PROGRAD/UEPB que os participantes já haviam solicitado e quais desejavam avaliar, respectivamente. Os números apontam para uma grande prevalência dos procedimentos de reajuste de matrícula (Figuras 7 e 8), que ocorre no início de cada semestre após o período regular de matrículas. Esta operação gera grande demanda por parte dos alunos para as coordenações e para a PROGRAD/UEPB e demonstra ser o serviço mais sensível para os estudantes.

Figura 5 – Serviços já solicitados pelos respondentes.

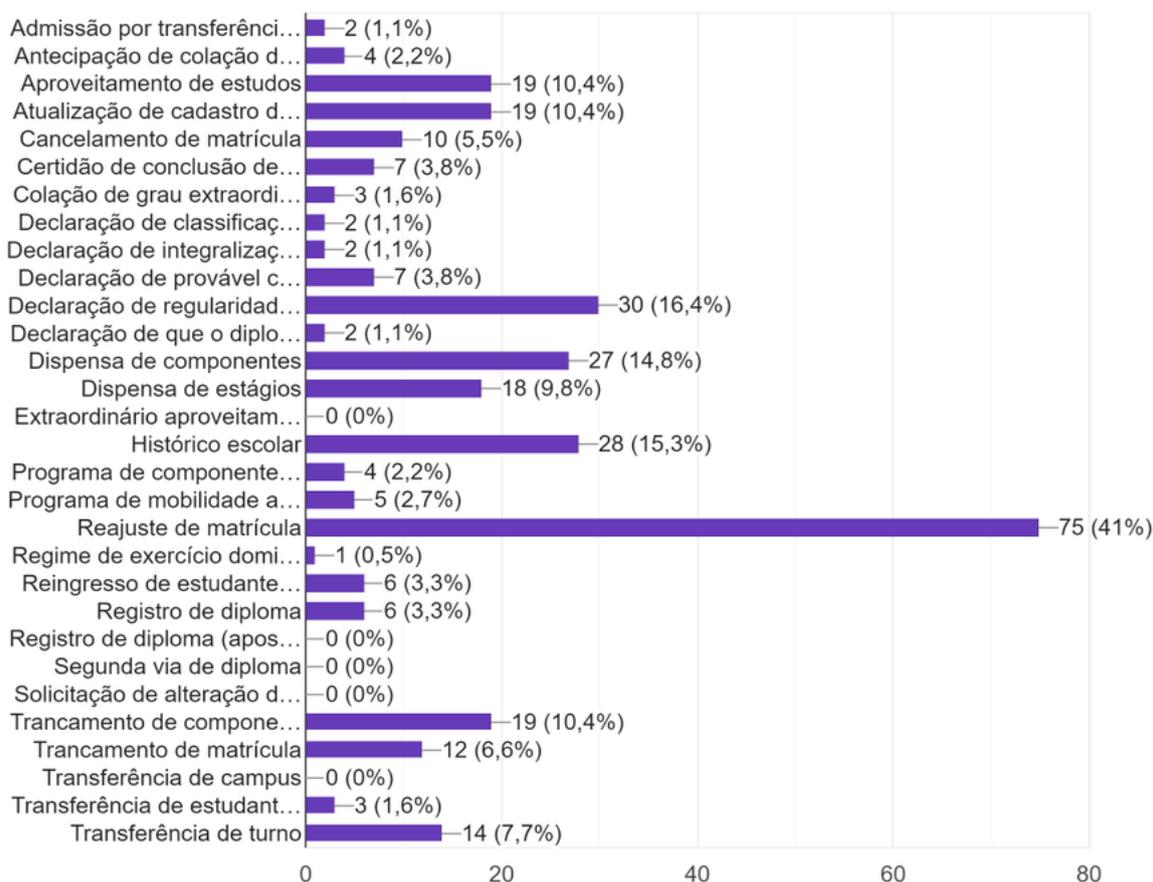


Dados da pesquisa (2023)

Figura 6 – Serviços avaliados pelos respondentes.

7 - Dentre os serviços ou procedimentos acadêmicos que já solicitou a PROGRAD, indique abaixo qual você gostaria de avaliar:

183 respostas



Dados da pesquisa (2023)

Destacam-se, também, os procedimentos relativos a alterações no histórico escolar, aproveitamento de estudos e dispensa de componentes, cancelamento de matrícula, além de atualizações de cadastro dos estudantes nos sistemas acadêmicos. Estes procedimentos, em regra, são solicitados nas coordenações de curso e encaminhados para a PROGRAD/UEPB, que atende às demandas indiretamente. São operações que são geralmente solicitadas também no início dos semestres letivos e geram acúmulo de serviço e reclamações.

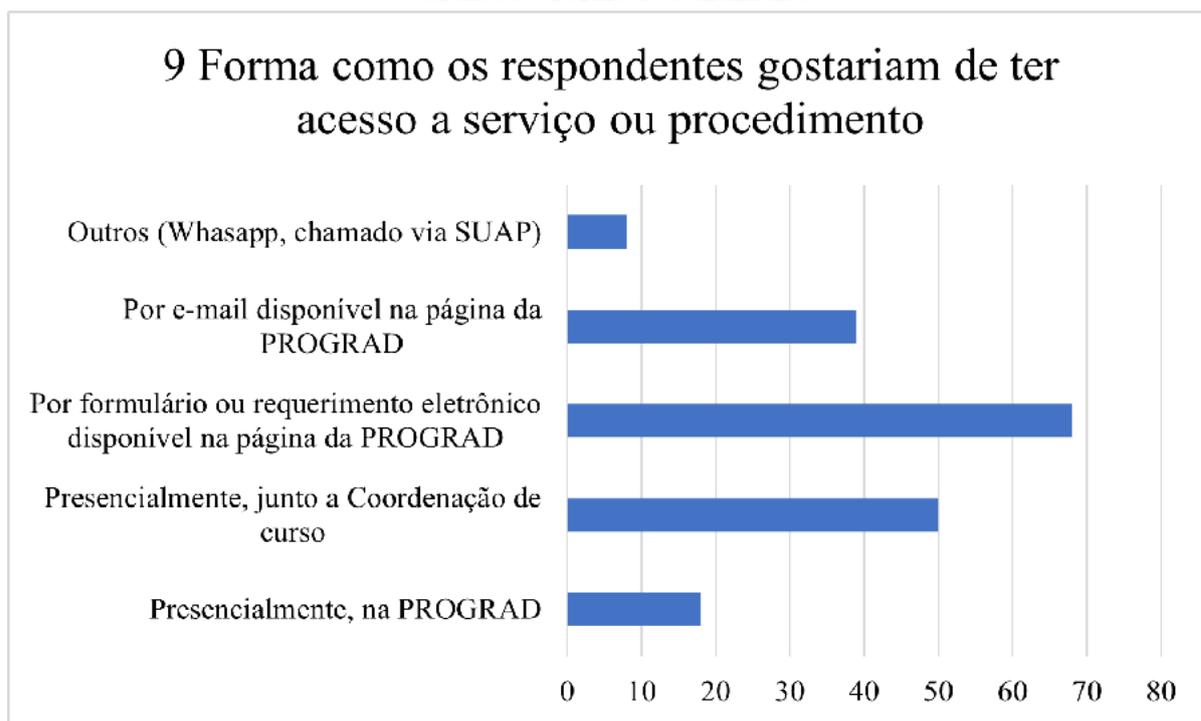
Alguns desses serviços ou documentos são solicitados diretamente à PROGRAD/UEPB, seja presencialmente ou por atendimento remoto, como declarações de regularidade e de provável concluinte, dispensa de estágios, certidão de conclusão de curso e registro de diploma. As demandas sobre processos seletivos, como reingresso, transferência de estudantes e transferência de turno e de campus também são tratadas diretamente no setor. Há demandas que geralmente ficam a cargo das coordenações, mas que, em casos específicos, precisam ser encaminhadas à PROGRAD/UEPB para análises e pareceres, como programas de componentes curriculares e

trancamento de matrícula.

Os itens 8 e 9 do bloco do perfil dos respondentes abordam como os participantes têm acesso aos serviços que necessitam. O item 8 aponta que a maioria, 73 alunos, solicitam os procedimentos diretamente na coordenação do curso. Este fato se explica pelo fato de a coordenação ser o principal responsável pela vida acadêmica dos estudantes, além de, por ser sediada em Campina Grande, os alunos dos campi de outras cidades não possuem, em regra, contato direto com a PROGRAD/UEPB. Apenas 18 participantes apontaram ter solicitado serviços diretamente ao setor, de forma presencial. Serviços prestados de forma remota foram indicados por alunos que apontaram ter usado e-mail disponível no site da instituição (41 alunos) e via requerimento *online* (34 alunos), além de outras formas de contato, como telefone, e-mail da coordenação, aplicativo de mensagem instantânea (*Whatsapp*) e requerimento via Sistema Unificado da Administração Pública (SUAP).

No item 9, por sua vez, quando questionados se pudessem solicitar de outra maneira, como gostariam de ter acesso ao serviço ou procedimento acadêmico que indicaram para avaliação, a maioria apontou formas remotas de atendimento, sendo “formulários ou requerimento eletrônico disponível na página da PROGRAD/UEPB” o que obteve mais respostas, somando 68 no total, ao passo que “Por e-mail disponível na página da PROGRAD/UEPB” apresentou 39 respostas. Alguns indivíduos apontaram preferência por atendimento via *Whatsapp*. 50 participantes assinalaram que gostariam de solicitar os serviços presencialmente na coordenação do curso e 18, presencialmente na PROGRAD/UEPB. As porcentagens podem ser conferidas no gráfico abaixo:

Gráfico 3 – Forma de atendimento



Dados da pesquisa (2023)

O perfil da amostra de participantes da pesquisa revela que a representação dos grupos por gênero, faixa etária, campus, curso e turno estão proporcionais ao universo de alunos da UEPB. Além disso, os dados mostram que procedimentos de matrículas e alterações no histórico escolar receberam maior destaque na avaliação dos respondentes. Outrossim, as modalidades remotas de atendimento, que passaram a ser priorizadas pela Universidade após a pandemia da Covid-19, obtiveram preferência como meio de solicitação das demandas dos estudantes.

4.4 Estatísticas descritivas das escalas

Para se identificar a satisfação dos usuários da PROGRAD/UEPB, através da Qualidade Percebida, os blocos 2 e 3 do instrumento se propuseram a medir as suas expectativas com o serviço público de qualidade e a sua percepção sobre o serviço ou procedimento acadêmico oferecido pelo setor, através de 22 itens em cada um deles, que refletiam as dimensões do modelo Servqual. A partir das respostas dos participantes, foram calculadas as médias dos valores atribuídos a cada item, bem como a diferença entre os dois constructos, conforme se verifica na tabela abaixo.

Tabela 22 – Estatísticas descritivas dos itens do instrumento

	Item	Média de Expectativa (E)	Item	Média de Percepção (P)	Qualidade Percebida P-E (D)
Aspectos Tangíveis	E01	6,66	P01	4,63	-2,04
	E02	5,85	P02	4,35	-1,50
	E03	5,30	P03	5,37	0,06
	E04	6,22	P04	4,63	-1,59
Confiabilidade	E05	6,65	P05	4,91	-1,74
	E06	6,75	P06	5,32	-1,43
	E07	6,28	P07	5,15	-1,13
	E08	6,71	P08	4,99	-1,73

	E09	6,84	P09	5,36	-1,49
Presteza	E10	6,71	P10	4,91	-1,80
	E11	5,37	P11	5,01	-0,37
	E12	5,51	P12	5,36	-0,16
	E13	4,74	P13	4,15	-0,59
	E14	5,88	P14	5,51	-0,38
Garantia	E15	6,25	P15	5,55	-0,70
	E16	6,66	P16	5,57	-1,10
	E17	6,76	P17	5,51	-1,26
	E18	5,90	P18	5,07	-0,83
Empatia	E19	6,36	P19	5,15	-1,22
	E20	6,04	P20	4,60	-1,44
	E21	6,21	P21	5,11	-1,10
	E22	6,36	P22	5,18	-1,18
Médias		6,19	Médias	5,06	-1,12

Dados da pesquisa (2023)

Nos próximos tópicos são apresentadas discussões acerca do conteúdo de cada item que compõe as escalas individualmente, além das considerações a serem apontadas pelos valores por eles obtidos. Ademais, as comparações entre grupos da amostragem da pesquisa são abordadas, conforme o que foi observado a partir dos resultados das análises de variância entre eles. Os achados de outros estudos com temáticas e metodologias correlatas são utilizadas para comparações com o que foi levantado neste trabalho.

4.4.1 Expectativa com o serviço público de excelência

Quanto aos itens relativos à dimensão dos Aspectos Tangíveis, o E01 foi o que apresentou a maior média de expectativa entre os respondentes, seguido do E04. Assim, para os participantes da pesquisa, possuir equipamentos modernos é o fator mais importante quando considerada essa característica dos serviços em um órgão público de excelência, além da exposição de materiais de apoio para os usuários. A aparência das instalações físicas e dos servidores tiveram as menores médias na dimensão, o que demonstra serem aspectos menos relevantes. Tais médias vão de ao encontro do fato de a maioria dos respondentes ter preferência por atendimentos de maneira remota, com menos contato direto com os servidores e instalações físicas.

Tabela 23 – Expectativas dos participantes sobre Aspectos Tangíveis

DIMENSÃO: ASPECTOS TANGÍVEIS		Média
E01	Os órgãos públicos de excelência devem possuir equipamentos modernos.	6,66
E02	As instalações físicas dos órgãos públicos de excelência devem ser bonitas.	5,85
E03	Os servidores dos órgãos públicos de excelência devem estar bem-vestidos e possuir boa aparência.	5,30
E04	Os materiais associados ao serviço (ex.: manuais, formulários, requerimentos, dentre outros) devem estar expostos em um órgão público de excelência.	6,22

Dados da pesquisa (2023)

A média geral dos Aspectos Tangíveis na escala de expectativa dos usuários foi de 5,985, sendo a segunda menos importante dentre todas as dimensões, à frente apenas da Presteza. Nesse sentido, os dados apresentaram semelhança com o que foi observado no estudo de Puche-Regaliza *et al.* (2020), que apontaram que a dimensão não impactou significativamente a satisfação do público-alvo do serviço investigado pelos autores. Apesar disso, alguns pontos merecem atenção por parte dos gestores, para que a prestação do serviço esteja mais alinhada ao que esperam os usuários.

Acerca da Confiabilidade, as médias por itens estão descritas na tabela seguinte. A média da dimensão na expectativa dos respondentes foi 6,630, sendo a maior observada nesta escala. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1998), ao descrever os resultados de seus estudos, apontam que essa é dimensão mais crítica para a qualidade do serviço quando comparada com as demais, observação que também é refletida na presente pesquisa.

Tabela 24 – Expectativas dos participantes sobre Confiabilidade

DIMENSÃO: CONFIABILIDADE		Média
E05	Os órgãos públicos de excelência, quando se comprometem a fazer algo em um prazo determinado, devem fazê-lo.	6,65
E06	Quando os usuários dos serviços públicos enfrentam problemas, os órgãos públicos de excelência devem ser solidários e prestativos.	6,75
E07	Os órgãos públicos de excelência devem prestar o serviço da maneira certa na primeira vez.	6,28

E08	Os órgãos públicos de excelência devem fornecer seus serviços no prazo prometido.	6,71
E09	Os órgãos públicos de excelência devem manter seus registros atualizados.	6,84

Dados da pesquisa (2023)

O item de maior média trata sobre a necessidade de os órgãos manterem os registros atualizados, seguido pelo item E06, que mostra que os usuários esperam receber solidariedade e prestatividade quando precisam ter algum problema resolvido pelos órgãos. Os itens E08 e E05 possuíram médias altas e revelam que os respondentes prezam pelo cumprimento correto dos prazos prometidos. O item E07 obteve a menor média entre os cinco, porém ainda acima de 6, em escala de 1 a 7, portanto fazer o serviço certo na primeira vez tem importância para os respondentes.

A Confiabilidade também foi a dimensão com maiores notas de expectativas dos usuários do serviço postal na pesquisa de Chatzoglou *et al.* (2014). Itens relativos a cumprimentos de prazos e horários também impactaram na expectativa dos participantes das pesquisas de Hoffman (2006) e Santos (2014). Por ser uma dimensão que apresenta notas elevadas nas expectativas dos usuários, tende a apresentar *gaps* maiores na Qualidade Percebida, quando a experiência avaliada se encontra abaixo do desejável por eles.

Na escala da expectativa, a dimensão da Presteza teve dois itens que apresentaram baixas cargas fatoriais e retirados do modelo. Todavia, os dados das médias desses itens possuem significado para a discussão dos resultados nesta pesquisa. O item E11 apresentou média um pouco menor em relação às demais do instrumento, o que mostra que os usuários geralmente não esperam por um serviço imediato dos órgãos públicos. O item E12, por seu turno, ao apresentar média também menor que as demais, aponta que os respondentes tendem a concordar menos com a ideia de que os servidores nem sempre precisam estar dispostos a ajudá-los. O item E10 apresentou média alta de 6,71, o que mostra que os participantes esperam que os órgãos comuniquem quando os serviços estão concluídos, ao passo que o item E13 teve a menor média da escala, demonstrando que os usuários apresentam tolerância para quando os servidores estão ocupados para responder prontamente às suas solicitações. Estas duas médias revelam a importância de os servidores informarem aos usuários a conclusão do procedimento quando não puderem realizá-los de imediato.

A dimensão da Presteza teve a menor média da escala das expectativas, com 5,547 no geral. De forma semelhante, Puche-Regaliza *et al.* (2020) dissertam que, no contexto de sua pesquisa, a presteza apresenta pequeno efeito na satisfação dos usuários. Ainda assim, demonstrar disposição a ajudar e manter os usuários informados sobre o andamento das demandas podem ajudar a elevar a satisfação do serviço.

Tabela 25 – Expectativas dos participantes sobre Presteza

	DIMENSÃO: PRESTEZA	Média
E10	Deveria ser esperado que os órgãos públicos de excelência comuniquem aos usuários, quando os serviços estão concluídos.	6,71
E11	É uma realidade para os usuários dos serviços públicos, esperar por um serviço imediato dos servidores dos órgãos públicos de excelência.	5,37
E12	Os servidores dos órgãos públicos de excelência nem sempre precisam estar dispostos a ajudar os usuários dos serviços públicos.	2,48
E13	Há problema se os servidores dos órgãos públicos de excelência estiverem muito ocupados para responder prontamente às solicitações dos usuários dos serviços públicos.	4,74

Dados da pesquisa (2023)

Em relação à dimensão da Garantia, as análises a colocam como a de segunda maior média nas expectativas dos usuários, com o total de 6,384. O resultado corrobora com o estudo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), para quem essa é a segunda dimensão mais crítica da qualidade do serviço. Para os usuários da PROGRAD/UEPB, é esperado que os servidores apresentem conhecimento e cortesia quando da prestação dos serviços.

O item E14 foi o único com média abaixo de 6, apesar de estar próximo do valor, que versa sobre a confiança dos usuários nos servidores dos órgãos. O item de maior média, E17, mostra que os respondentes são favoráveis à ideia de os servidores receberem apoio do Poder Público para poder executar bem as tarefas. Os participantes também esperam que os servidores sejam gentis e que se sintam seguros em suas transações.

A Garantia também se mostrou como determinante para a qualidade para os participantes do estudo de Ibarra *et al.* (2014) e Ocampo *et al.* (2019). Portanto, é fundamental o investimento em formação dos servidores para que prestem o serviço de maneira competente e que estes busquem fazê-lo de forma gentil e dedicada.

Tabela 26 – Expectativas dos participantes sobre Garantia

	DIMENSÃO: GARANTIA	Média
E14	Os usuários dos serviços públicos devem ser capazes de confiar nos servidores dos órgãos públicos de excelência	5,88

E15	Os usuários dos serviços públicos devem ser capazes de se sentirem seguros em suas transações com os servidores dos órgãos públicos de excelência.	6,25
E16	Os servidores dos órgãos públicos de excelência devem ser gentis.	6,66
E17	Os servidores dos órgãos públicos de excelência devem receber suporte adequado do Poder Público para bem executar as suas tarefas.	6,76

Dados da pesquisa (2023)

Os cinco últimos itens refletem a dimensão da empatia e todos tiveram médias altas nas expectativas dos usuários. O E19 atingiu a maior nota e revela a importância de oferecer horários de atendimento que contemplem as necessidades dos usuários. Os respondentes também esperam que suas necessidades específicas sejam entendidas pelos servidores e que seus interesses sejam prioridade para os órgãos públicos. Os itens E18 e E20, apesar de terem médias menores, mostram que a atenção individual e especial aos usuários também tem bastante importância para a qualidade do serviço.

A média geral da Empatia foi de 6,145, sendo a terceira maior na expectativa dos participantes. Essa dimensão também obteve resultados expressivos nas expectativas dos participantes do estudo de Akhlaghi *et al.* (2012) e Monteiro *et al.* (2015) destacam que as médias das expectativas nessa dimensão foram semelhantes às outras entre os indivíduos pesquisados. Tentar entender as necessidades individuais dos usuários e buscar maneiras de atendê-las revela-se um caminho para melhorar a avaliação dos serviços ofertados.

Tabela 27 – Expectativas dos participantes sobre Empatia

DIMENSÃO: EMPATIA		Média
E18	Os órgãos públicos de excelência devem oferecer atenção individual aos usuários.	5,90
E19	Os órgãos públicos de excelência devem possuir horário de funcionamento conveniente para todos os usuários.	6,36
E20	Os órgãos públicos de excelência devem ter servidores que dão atenção especial aos usuários.	6,04
E21	Os órgãos públicos de excelência devem ter como prioridade os interesses dos usuários.	6,21

E22	Os servidores dos órgãos públicos de excelência devem entender as necessidades específicas dos usuários.	6,36
-----	--	------

Dados da pesquisa (2023)

Os dados sobre as expectativas dos usuários da PROGRAD/UEPB mostram que todas as dimensões abordadas apresentam relevância para a qualidade do serviço, ainda que em graus diferentes. Destaca-se que a Confiabilidade e a Garantia obtiveram as maiores médias nesta escala e, portanto, merecem atenção especial por parte dos gestores do setor. As demais dimensões não podem, todavia, serem relegadas, pois possuem tópicos específicos importantes para os usuários e devem nortear a atuação dos servidores da instituição.

4.4.2 Percepção dos usuários acerca dos serviços oferecidos pela PROGRAD/UEPB

Acerca da percepção dos usuários em relação a aspectos tangíveis da PROGRAD/UEPB, o item P02 apresentou a menor média (4,35), sobre a aparência das instalações físicas do setor. Vale salientar que, em regra, os estudantes dos *campi* situados em cidades fora da sede, Campina Grande, não costumam acessar as instalações da Pró-Reitoria, solicitando suas demandas de forma remota ou via coordenação de curso. Os itens P01 e P04 apresentam médias idênticas (4,63) sobre o setor possuir equipamentos modernos e ter materiais de apoio disponíveis e de fácil acesso aos usuários. O item P03 alcançou a maior média nessa dimensão (5,37), demonstrando que os participantes percebem os servidores da PROGRAD/UEPB como bem-vestidos e de boa aparência.

Tabela 28 – Percepções dos participantes sobre os Aspectos Tangíveis

DIMENSÃO: ASPECTOS TANGÍVEIS		Média
P01	A PROGRAD possui equipamentos modernos.	4,63
P02	As instalações físicas da PROGRAD são bonitas.	4,35
P03	Os servidores da PROGRAD vestem-se bem e têm boa aparência.	5,37
P04	Os materiais associados ao serviço (ex.: manuais, formulários, requerimentos, dentre outros) são de fácil acesso nas dependências da PROGRAD.	4,63

Dados da pesquisa (2023)

A média geral da dimensão dos Aspectos Tangíveis na percepção dos respondentes foi 4,730. Tal resultado a coloca como a de segunda menor avaliação na escala sobre os serviços ofertados pela instituição. Resultados semelhantes sobre a dimensão também são descritos por Monteiro *et al.* (2015) e Purcarea *et al.* (2013), que indicam baixas avaliações dos usuários e sugerem maiores investimentos em equipamentos e instalações.

No tocante à dimensão da Confiabilidade, os menores valores de média na percepção dos usuários foram nos itens relativos a cumprimento de prazos para realização dos serviços. O item

P05 teve média de 4,91 ao passo que o item P08 registrou 4,99. Os respondentes indicaram visão mais positiva sobre os servidores da PROGRAD/UEPB serem solidários e prestativos (P06) e sobre manutenção de registros atualizados (P09), sendo as duas maiores médias da dimensão. Sobre a precisão na prestação do serviço pela primeira vez pelos servidores (P07), a média atribuída foi 5,15.

Tabela 29 – Percepções dos participantes sobre a Confiabilidade

DIMENSÃO: CONFIABILIDADE		Média
P05	Quando os servidores da PROGRAD se comprometem a fazer algo em um prazo determinado, eles o fazem.	4,91
P06	Quando você tem problemas, os servidores da PROGRAD são solidários e prestativos.	5,32
P07	Os servidores da PROGRAD prestam seu serviço de maneira certa na primeira vez.	5,15
P08	Os servidores da PROGRAD realizam seus serviços no prazo prometido.	4,99
P09	Os servidores da PROGRAD mantêm os seus registros atualizados.	5,36

Dados da pesquisa (2023)

A Confiabilidade teve a segunda maior média na percepção dos respondentes (5,11) e os valores individuais dos itens foram próximos, não havendo discrepância entre os tópicos avaliados. O cumprimento de prazos foi o ponto mais sensível na avaliação dos participantes, sugerindo maior atenção por parte dos servidores. Valores de itens da dimensão com avaliação mais baixa também foram observados nos estudos de Hoffman (2014) e Santos (2006).

O item de avaliação mais baixa na dimensão da Presteza, P13, aponta que os usuários apontaram valores mais discordantes de que os servidores da PROGRAD/UEPB se mostram muito ocupados para atender prontamente suas solicitações. Nesse sentido, o item de avaliação mais negativa foi o P10, com média de 4,91, sobre o fato de os servidores comunicarem quando os serviços estão concluídos. Valores acima de cinco pontos foram observados nos itens P11 e P12, o que indica percepção mais positiva dos usuários sobre serem atendidos de forma imediata pelos servidores, bem como de estes sempre se mostrarem dispostos a ajudar.

Tabela 30 – Percepções dos participantes sobre a Presteza

DIMENSÃO PRESTEZA	Média
-------------------	-------

P10	Os servidores da PROGRAD comunicam aos seus usuários, quando os serviços estão concluídos.	4,91
P11	Você costuma ser atendido de forma imediata pelos servidores da PROGRAD.	5,01
P12	Os servidores da PROGRAD sempre se mostram dispostos a ajudar os usuários.	5,36
P13	Os servidores da PROGRAD se mostram muito ocupados para responder prontamente às suas solicitações.	4,15

Dados da pesquisa (2023)

Tendo em vista que do item P13 esperava-se valor mais baixo, a média geral da Presteza foi a menor entre as dimensões na percepção dos usuários, com o total de 4,18. Resultado semelhante foi identificado por Akhlaghi *et al.* (2012), ao passo que Alves (2017) também aponta itens da dimensão que receberam avaliações negativas. A percepção dos usuários sobre a comunicação da conclusão de suas demandas indica haver necessidades de melhorias nesse aspecto.

As médias de todos os itens que compõe a dimensão da Garantia apresentaram similaridade, sendo todas acima de 5,50 pontos. O maior valor obtido foi no item P16 (5,57), o que demonstra a concordância dos participantes com a afirmação de que servidores da PROGRAD/UEPB são gentis, seguido pela confiança nas transações com os servidores, item P15, com 5,55 de média. Valores próximos foram observados nos itens que investigam a confiança nos servidores do setor (P14) e na percepção sobre o preparo dos servidores para executar bem suas tarefas.

Tabela 31 – Percepções dos participantes sobre a Garantia

DIMENSÃO: GARANTIA		Média
P14	Você confia nos servidores da PROGRAD.	5,51
P15	Você sente-se seguro em suas transações com os servidores da PROGRAD.	5,55
P16	Os servidores da PROGRAD são gentis.	5,57
P17	Os servidores da PROGRAD se mostram preparados para bem executar as suas tarefas.	5,51

Dados da pesquisa (2023)

A Garantia conquistou a avaliação mais alta na percepção dos usuários, com o total de 5,50 de média. Os resultados observados na dimensão apontam para um desempenho mais positivo na visão dos respondentes, no que concerne ao conhecimento e a cortesia dos servidores da PROGRAD/UEPB, conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Valores mais significantes nesta variável também são identificados no estudo de Puche-Regaliza *et al.* (2020), para o qual a Garantia apresentou impacto positivo na satisfação dos usuários.

Dentre os últimos itens da escala da percepção, que avaliam a dimensão da Empatia, o menor valor constatado foi no P20 (4,60), o que revela que os usuários tendem a sentir menos

que os servidores da PROGRAD/UEPB oferecem atenção especial no atendimento. Os demais itens alcançaram médias variando entre 5,07 (P18) e 5,18 (P22), demonstrando percepção mais positiva em relação ao atendimento individualizado prestado pelo setor. Sobre o horário de atendimento, a PROGRAD/UEPB funciona apenas nos turnos da manhã e tarde, os alunos do turno da noite não têm acesso a atendimento presencial no setor durante o horário de suas aulas.

Tabela 32 – Percepções dos participantes sobre a Empatia

	DIMENSÃO EMPATIA	Média
P18	Os servidores da PROGRAD oferecem a você uma atenção individual.	5,07
P19	A PROGRAD te oferece um horário de funcionamento conveniente para te atender.	5,15
P20	A PROGRAD possui servidores que te dão uma atenção especial.	4,60
P21	Os servidores da PROGRAD têm como prioridade o atendimento dos interesses do usuário.	5,11
P22	Os servidores da PROGRAD entendem as suas necessidades específicas.	5,18

Dados da pesquisa (2023)

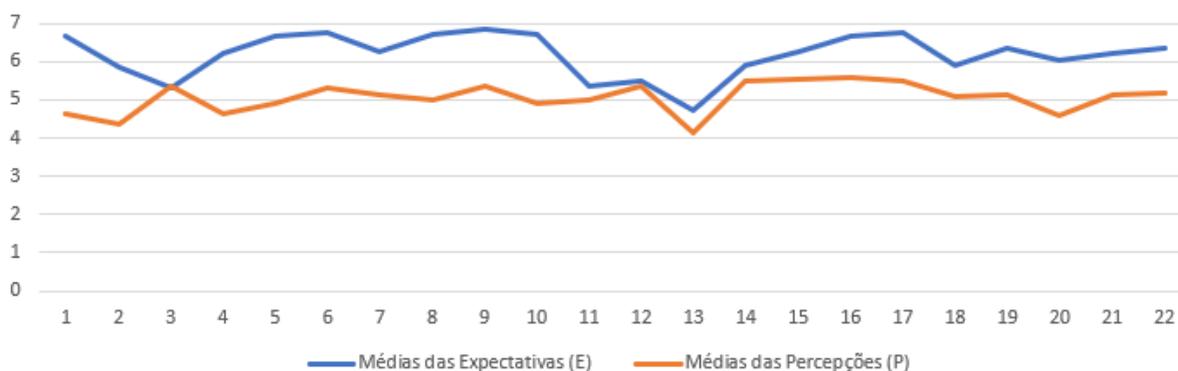
Com média geral de 4,98 na percepção dos usuários, a Empatia foi a terceira dimensão mais bem avaliada da escala. O item de avaliação mais baixa neste (P20) estudo também apresentou valores menores que os demais na pesquisa conduzida por Santana *et al.* (2016). A dimensão também apresentou médias semelhantes às outras dimensões, quando avaliados os serviços do órgão público investigado por Monteiro *et al* (2015).

4.4.3 Qualidade Percebida dos usuários da PROGRAD/UEPB

Para se obter o valor do constructo da Qualidade Percebida, consoante os preceitos de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1998), fez-se necessário subtrair os valores das médias da Percepção dos usuários pelas suas expectativas em relação a cada item do instrumento. Valores negativos indicam o *gap* da qualidade do serviço avaliado, revelando a insatisfação dos participantes em relação ao seu fornecimento. O valor de QP apurado após os cálculos foi **-1,12** e indica que, no geral, os respondentes não têm suas expectativas atendidas de acordo com a sua percepção sobre os serviços prestados pela PROGRAD/UEPB.

No gráfico presente na figura abaixo é possível visualizar a comparação entre as médias das duas escalas de todos os itens. Observa-se que, com exceção do terceiro, as médias das expectativas superam as das percepções em todos os itens presentes no instrumento. A descrição de cada uma das médias está apresentada na tabela 22.

Figura 7 – Comparação entre Expectativas e Percepções

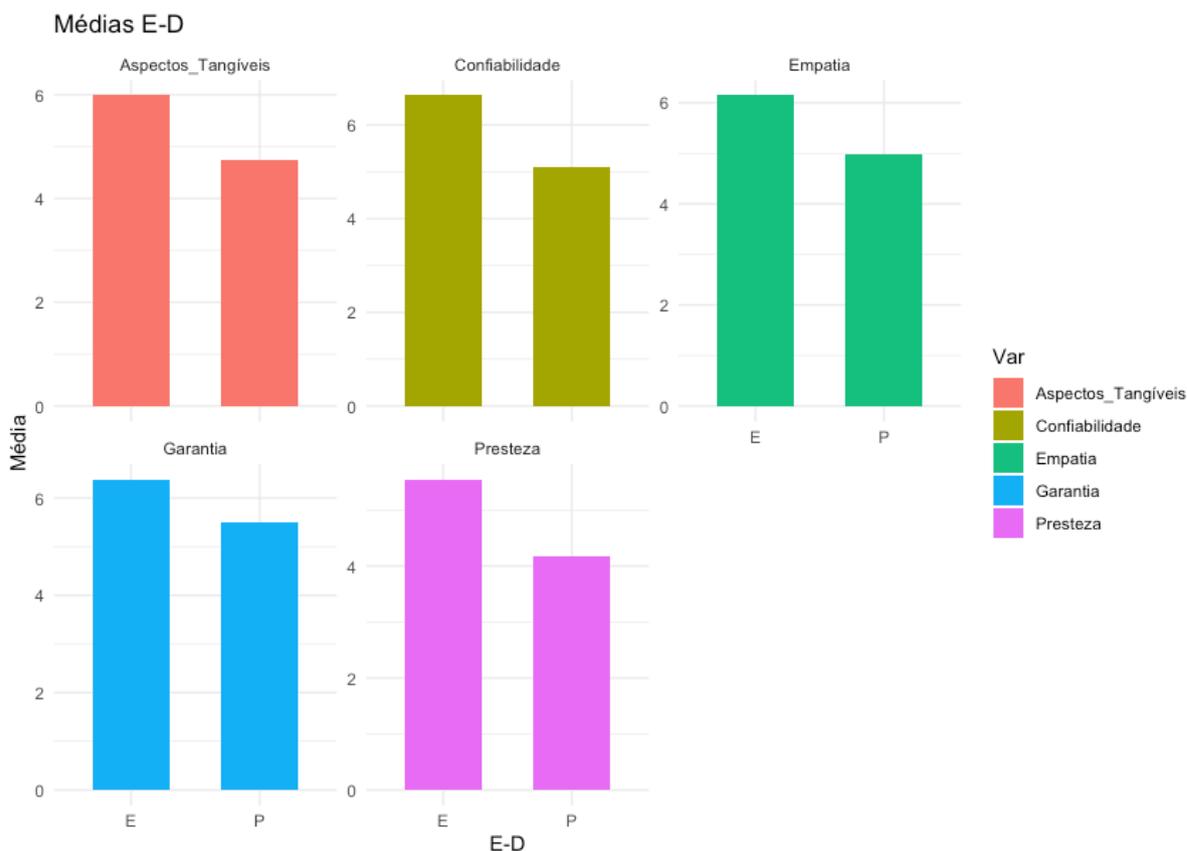


Dados da pesquisa (2023)

Ademais, as análises estatísticas demonstraram que houve gaps na qualidade percebida sem variações significativas em todos os grupos de respondentes investigados (Campus, Turno e Serviços Avaliados). Tal fato sugere níveis semelhantes de insatisfação entre usuários que possuem acesso a atendimento presencial à PROGRAD/UEPB e os que tem suas demandas atendidas apenas indiretamente, bem como independentemente do tipo de serviço solicitado, o que indica a necessidade de melhorias em todos os setores internos da Pró-Reitoria em estudo.

É importante destacar, também, que discrepâncias entre expectativas e percepção do desempenho foram observadas em todas as dimensões que constituem o modelo teórico da pesquisa. Outros estudos sobre a qualidade do serviço público apresentaram resultados negativos em todas as variáveis abordadas (Katelo; Kokina; Raščevskis, 2022; Alves, 2017; Chatzoglou *et al.*, 2014; Ibarra *et al.*, 2014; Santos, 2014; Akhlaghi; Amini; Akhlaghi, 2012). Os gráficos abaixo ilustram as diferenças entre as médias obtidas em cada uma das escalas na comparação por dimensões. Todavia, há níveis diferentes de insatisfação entre elas e aspectos que merecem ser discutidos de maneira individualizada.

Figura 8 – Comparação entre médias de Expectativas e Percepções por dimensões



Dados da pesquisa (2023)

4.4.3.1 Qualidade Percebida dos Aspectos Tangíveis

Nos itens que avaliam os Aspectos Tangíveis, observou-se média de 5,98 nas expectativas dos respondentes, ao passo que na percepção o valor obtido foi 4,73. Nesse sentido, a média da Qualidade Percebida nesta dimensão foi -1,25, refletindo o nível de insatisfação dos usuários. Esse é o terceiro menor valor entre as dimensões e demonstra que alguns pontos merecem atenção dos gestores da instituição para aumentar a satisfação dos estudantes.

Analisando-se individualmente os itens, constata-se que apenas o item 03 apresentou valor positivo (0,06), sugerindo que as expectativas dos usuários são superadas pela percepção em relação ao serviço quanto à aparência dos servidores da PROGRAD/UEPB. O item 01 apresentou o maior *gap* negativo da dimensão, com valor de -2,04, demonstrando a necessidade de atualização dos equipamentos usados na instituição. Valores negativos de QP também são observados nos itens 02 e 04, (-1,50 e -1,59). Assim, melhorias nas instalações físicas da Universidade, bem como disponibilização de materiais de apoio de mais fácil acesso, física e digitalmente, tendem a aumentar a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição.

4.4.3.2 Qualidade Percebida da Confiabilidade

Em relação à Confiabilidade, a média da Qualidade Percebida foi -1,51, obtida pela subtração da percepção de 5,11 e expectativa de 6,63. Foi a maior distância observada entre as duas escalas e por isso representa o serviço mais distante do esperado pelos participantes da pesquisa. Os dados apontam que os aspectos avaliados nesta dimensão são os que mais precisam de melhorias para diminuir o *gap* da qualidade e, com isso, elevar a satisfação dos usuários.

Dos cinco itens que medem a Confiabilidade, as piores avaliações foram observadas nos itens 05 (-1,74) e 08 (-1,73), o que demonstra que o não cumprimento de prazos prometidos é o fator que mais compromete a QP nessa dimensão. Os *gaps* dos itens 09 (-1,49) e 06 (-1,43) revelam haver insatisfação em relação à atualização dos registros e prestatividade dos servidores. A menor discrepância existente na dimensão foi encontrada no item 07 (-1,13), que aborda a precisão da prestação do serviço da PROGRAD/UEPB. A Confiabilidade se apresentou como a dimensão mais crítica para a Qualidade Percebida do setor e, portanto, a que merece mais atenção por parte dos gestores e servidores. Revisar como os procedimentos são realizados, com vistas a atender as demandas dos alunos dentro de prazos prometidos se revela como crucial para reduzir os níveis de insatisfação dos usuários.

4.4.3.3 Qualidade Percebida da Presteza

Nesta dimensão foi calculada a Qualidade Percebida de -1,36, indicando a segunda maior discrepância entre a percepção (4,18) e as expectativas (5,54) dos usuários. Em que pese ter apresentado a menor média de expectativa, os valores sobre a visão que os usuários têm sobre a realização do serviço se mostraram insuficientes para atendê-la. A presteza também teve avaliação negativa nos estudos conduzidos por Alves (2017) e Santana *et al.* (2016), especialmente no que concerne à prontidão do atendimento dos servidores.

Nesta pesquisa, o item mais sensível para a QP na dimensão foi o 10 (-1,80), que revela falha no serviço da PROGRAD/UEPB no que diz respeito a informar o andamento dos procedimentos solicitados pelos usuários, mais especificamente em relação à conclusão do serviço. O item 13, por sua vez, teve média de QP de -0,59, a segunda mais baixa da dimensão, demonstrando que os respondentes percebem os servidores como muito ocupados para responder prontamente às suas demandas. Nesse sentido, melhorar os canais de comunicação com os usuários, a fim de se evitar demora em respostas e deixá-los informados sobre o processo até a finalização do procedimento podem ser soluções viáveis para incrementar a qualidade da dimensão e do serviço como um todo. Os itens 11 e 12 apresentaram valores próximos de expectativa e desempenho e têm menor impacto na Qualidade Percebida da Presteza.

4.4.3.4 Qualidade Percebida da Garantia

A Garantia foi a dimensão em que os serviços da PROGRAD/UEPB mais se aproximaram das expectativas dos usuários. A QP apurada foi de -0,87, sendo o resultado das expectativas 6,38, enquanto a percepção atingiu 5,50. Os números indicam que, embora haja visão mais positiva dos aspectos da dimensão na comparação com as demais, ainda há necessidade de melhorias no tocante à gentileza e preparação para o atendimento.

Merece destaque o item 17, que apresentou o maior *gap* negativo da dimensão, com -1,26, apontando para que os respondentes não percebem os servidores do setor como bem-preparados para executar suas tarefas. Tal fato revela que o apoio da instituição e realização de treinamentos são ações relevantes para elevar a satisfação dos usuários. O item 14 obteve melhor avaliação (-0,38), indicando confiança dos respondentes nos servidores da PROGRAD/UEPB. Assim como constatado por Puche-Regaliza *et al.* (2021), a Garantia, segundo esta pesquisa, é capaz de gerar impacto positivo na QP, visto que apresentou valores altos de expectativas dos usuários e possui itens com elevada discrepância em relação a percepção do serviço.

4.4.3.5 Qualidade Percebida da Empatia

Por fim, os itens que avaliam a Empatia apontam haver também insatisfação dos usuários em relação a esta dimensão. A partir dos valores observados de expectativa e percepção, chegou-se ao valor de -1,16 de Qualidade Percebida. Em comparação às demais dimensões, obteve a segunda menor média de QP, indicando que os aspectos do serviço abordados nos itens estão mais próximos do esperado pelos usuários, superada apenas pela Garantia. Todavia, houve discrepâncias significantes em itens que apontam para necessidades de melhorias, assim como ocorreu nos estudos de Ocampo *et al.* (2019) e Santana, Santana e Damke (2016).

O item de pior avaliação na dimensão versa sobre a prestação de atendimento individualizado (Item 20), com média de -1,44 de QP. O item 19 também apresentou *gap* de qualidade significativo (-1,22) e mostra insatisfação de parte dos usuários em relação à conveniência do horário de atendimento. Ressalta-se, como já mencionado, que a PROGRAD/UEPB não funciona no turno da noite, período em que estudam 41% dos respondentes. Regimes de plantão de atendimento remoto no horário, através de aplicativo de mensagem, por exemplo, poderiam ajudar a diminuir essa distância e melhorar a percepção dos alunos. Em menor grau, os demais itens da dimensão, que tratam sobre atendimento dos interesses e necessidades específicas também apresentaram valores negativos, variando de -0,83 (Item 18) a -1,18 (item 22).

5 Conclusão

Esta pesquisa buscou investigar a qualidade dos serviços prestados pela Pró-Reitoria de Graduação da Universidade Estadual da Paraíba, a partir da percepção dos discentes da instituição. Para isso, os objetivos do estudo foram conforme os postulados do modelo Servqual, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Nesse sentido, procurou-se apontar as expectativas dos estudantes em relação aos serviços prestados por um órgão público de excelência e as suas percepções sobre os serviços e procedimentos ofertados pela PROGRAD/UEPB. A partir da diferença observada entre os dois constructos, foi avaliada a Qualidade Percebida do serviço prestado pelo setor, e os resultados obtidos formaram a base para elaboração de plano de ações com recomendações para sua melhoria, buscando torná-lo mais eficiente.

A fim de se levantar os dados necessários para a análise, foi elaborado questionário e enviado via e-mail a todos os alunos com vínculo ativo com a UEPB. O instrumento de coleta constou de itens sobre dados sociodemográficos e institucionais dos respondentes, além de duas escalas com 22 itens sobre suas expectativas e percepções sobre o serviço. No total, 183 questionários válidos foram respondidos e formaram a amostragem da pesquisa.

Para tratamento e análise dos dados obtidos, alguns procedimentos foram necessários. Para validação do instrumento de coleta, Análises Fatoriais Confirmatórias e testes de confiabilidade e consistência interna foram realizados, com o intuito de avaliar a adequação do modelo teórico proposto ao contexto das respostas obtidas nesta pesquisa. Após refinamento do modelo e obtenção de valores satisfatórios de ajuste, realizou-se Análise de variância multivariada permutacional (PERMANOVA), a fim de se observar possíveis diferenças de resultados na comparação entre grupos. Por fim, a partir de análise estatística descritiva dos dados, foi possível atender aos objetivos propostos do estudo.

Constatou-se que a maioria dos respondentes (58,5%) se identificaram como do sexo feminino, possuem entre 18 e 27 anos (57,4%), estudam no campus I, em Campina Grande (56,3%) e são do turno da Noite (41,0%). Os procedimentos realizados pela PROGRAD/UEPB mais avaliados pelos estudantes foram o reajuste de matrícula, declaração de regularidade de matrícula e ajustes no histórico escolar. Os participantes também indicaram preferência por meios remotos para solicitação de procedimentos ou serviços ao setor, via formulário eletrônico ou e-mail.

Em relação às expectativas dos respondentes sobre serviços prestados por um órgão de excelência, a média obtida dos valores observados nos 22 itens que compõem o instrumento de coleta resultou em 6,19, em uma escala que vai de 1 a 7. Analisando-se as dimensões isoladamente, verifica-se que a maior a Confiabilidade apresentou a maior média (6,63), seguida pela Garantia (6,38) e Empatia (6,14). Aspectos Tangíveis (5,98) e Presteza (5,54) apresentaram valores menores, porém ainda altos considerando o valor máximo da escala, o que demonstrou que os participantes esperam, de fato, que o serviço público seja ofertado com alto nível de qualidade.

Quando analisada a percepção dos estudantes em relação ao serviço prestado pela PROGRAD/UEPB, observou-se a média geral de 5,06. A dimensão da Presteza se apresentou com a pior avaliação nessa escala, obtendo média de 4,18. A Garantia obteve a maior média, (5,50), seguida pela Confiabilidade (5,11). Empatia (4,98) e Aspectos Tangíveis (4,73), atingiram valores intermediários entre as dimensões. As respostas indicaram que os usuários entendem que os serviços da Pró-Reitoria estão abaixo do que esperam, o que se pôde observar pelas médias de Qualidade Percebida.

O valor total de QP foi -1,12, valor que indica insatisfação dos respondentes com os serviços prestados pela instituição, quando comparado com suas expectativas. Tal fato aponta para a necessidade de melhorias na sua oferta. Destaca-se que se observou *gap* da qualidade em todas as dimensões estudadas, demonstrando que vários aspectos do serviço podem ser otimizados.

A maior discrepância identificada na Qualidade Percebida dos usuários se deu na dimensão da Confiabilidade, de -1,51, tendo como itens mais mal avaliados os relativos ao cumprimento de prazos. A Presteza apresentou *gap* de -1,36, tendo apontado como maior problema a não comunicação da finalização dos procedimentos aos usuários. Os Aspectos Tangíveis tiveram avaliação negativa de -1,25, valor influenciado pela baixa percepção dos usuários em relação aos equipamentos da instituição, não os considerando modernos frente às suas expectativas. As dimensões que apresentaram as menores discrepâncias foram a Empatia, com -1,16, e Garantia, com -0,87, o que revela que os aspectos medidos nestas variáveis geram menos insatisfação nos usuários. Ainda assim, há pontos sensíveis na visão dos respondentes, como o preparo dos servidores da PROGRAD/UEPB para executar suas tarefas e atenção individualizada aos usuários, que merecem atenção por parte dos gestores.

Quando segmentados os respondentes em grupos distintos para comparação entre as respostas, não se observaram diferenças na Qualidade Percebida do serviço quando divididos por *campi*, turno ou tipo de procedimento avaliado. As análises apontaram para níveis semelhantes de discrepância entre expectativas e percepção independentemente dos grupos comparados. Tal fato demonstrou haver insatisfação dos usuários com os serviços da PROGRAD/UEPB, mesmo entre os que não possuem acesso direto a atendimento presencial à Pró-Reitoria, e realizados por todos os seus setores internos.

5.1 Contribuições do estudo

A qualidade na prestação dos serviços públicos é um direito da sociedade e um dever da Administração Pública. Nesse sentido, pesquisas acadêmicas que se debruçam sobre o tema são fundamentais para identificar os níveis de satisfação dos usuários, os pontos que merecem ser melhorados ou reforçados e refletir sobre as causas que levam aos problemas observados. Além disso, os resultados obtidos podem ser comparados a outros estudos, a fim de que se possa analisar a existência de problemas semelhantes em outros ambientes, e possíveis soluções

apontadas.

Mais especificamente, essa pesquisa contribui para os estudos já existentes sobre qualidade no serviço no âmbito de Instituições de Ensino Superior (IES). A Universidade Estadual da Paraíba é uma das maiores instituições do estado e tem papel fundamental na formação de profissionais, pesquisadores, além da realização de atividades de extensão. Nesse contexto, a PROGRAD é a Pró-Reitoria responsável pela principal atividade-fim da UEPB, a graduação, e procurar ampliar e melhorar seus serviços é necessário e deve ser feito de maneira contínua.

Ademais, o estudo contribui, também, para o grupo de estudos que se baseiam no modelo Servqual para avaliação da qualidade de serviços públicos, demonstrando sua aplicabilidade nesse segmento. Em relação aos aspectos metodológicos, buscou-se mais robustez nas análises ao utilizar ferramentas da estatística exploratória, como a Análise Fatorial Confirmatória e a Permanova, aliadas à estatística descritiva, para interpretação dos dados obtidos. Com efeito, a pesquisa pode servir de base para outros estudos futuros que venham a ser produzidos, aplicando o modelo de avaliação usado neste trabalho em outros órgãos públicos.

5.2 Limitações e sugestões para futuras pesquisas

Dentre as limitações do estudo está o baixo número de respondentes, considerando-se o universo de alunos da instituição, devido ao fato de a coleta de dados ter sido realizada por meio de questionário *online*, que tende a ter baixas taxas de retorno. Assim, não foi possível obter uma amostra representativa da população, nos termos apontados pela literatura. Ademais, a não intervenção do autor no momento da aplicação do instrumento faz com que os respondentes interpretem por si só as questões, o que pode levar a respostas não tão precisas caso tenha havido dúvidas sobre os itens.

Outra limitação que merece comentários é o fato de terem sido avaliados procedimentos que por vezes são realizados nas coordenações do curso, enquanto apenas em casos específicos são encaminhados à PROGRAD/UEPB, como reajustes de matrícula. Isto pode ter gerado distorções nas avaliações sobre os serviços prestados efetivamente pela Pró-Reitoria. Alguns pontos do questionário, como itens da dimensão de Aspectos Tangíveis do setor, ficam prejudicados quando se pensa nos estudantes vinculados a *campi* de outras localidades e que não possuem acesso às instalações físicas da PROGRAD/UEPB.

Também em relação ao instrumento de coleta, por ser um questionário fechado e adaptado da escala Servqual, houve pouca flexibilidade para adaptação à realidade do ambiente da pesquisa, a fim de não distanciar do modelo teórico adotado. Tal rigidez faz com que alguns itens não se mostrem tão pertinentes na avaliação da qualidade no âmbito público, especialmente em uma IES, como a aparência dos servidores e segurança nas transações. Alguns fatores poderiam ser mais interessantes de se avaliar, como os sistemas de informação usados pela instituição e formas de acessibilidade, por exemplo.

Como sugestões para trabalhos futuros, indica-se adaptar a escala Servqual ou até mesmo

propor um novo instrumento para avaliar a qualidade do serviço em IES, observando-se as peculiaridades dessas entidades e utilizando-se diferentes abordagens e ferramentas metodológicas, buscando identificar possíveis novas dimensões de qualidade e adotando questões, abertas e fechadas, que estejam mais próximas da realidade observada pelos usuários. Sugere-se, também, que seja elaborada uma ferramenta para avaliação contínua dos serviços prestados pela UEPB, que abarque tanto a Administração Central quanto coordenações e departamentos de curso, de modo que se possa observar a satisfação dos usuários e realizar os devidos ajustes necessários para garantir a eficiência do serviço.

Referências

- AKHLAGHI, E.; AMINI, S.; AKHLAGHI, H. Evaluating educational services quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model. **Proced Soc Behav Sci**, v. 46, p. 5285 – 5289, jan. 2012.
- ALENCAR, T. C. S. B. D.; RODRIGUES, M. N. D.; FIGUEIREDO, F. J. S. **A qualidade do atendimento no serviço público**. João Pessoa: Encontro nacional de Engenharia de Produção - ENEGEP, 2016.
- ALVES, A. C. A percepção da qualidade na prestação de serviços públicos: estudo de caso de um centro de saúde, na cidade de Campina Grande – Paraíba. **Revista Pensamento & Realidade**, v. 32, n. 4, p. 74 – 93, 2017.
- ARBIZU, P. M. **pairwiseAdonis: Pairwise multilevel comparison using adonis. R package version 0.4**. 2020. Acesso em: 10 fev. 2023.
- BLAND, J. M.; ALTAMAN, D. G. Statistics notes: Cronbach's alpha. **Bmj**, v. 314, n. 7080, 1997.
- BRASIL. Emenda constitucional n.º 19, de 04 de junho de 1998. **Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes públicos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outra providências**, 1998.
- BRESSER-PEREIRA, L. C. Democracia, estado social e reforma gerencial. **Revista de Administração de Empresas**, scielo, v. 50, p. 112 – 116, 03 2010. ISSN 0034-7590. Disponível em: <http://www.scielo.br/scieloOrg/php/articleXML.php?lang=en&pid=S0034-75902010000100009>.
- BROWN, T. A. **Confirmatory factor analysis for applied research**. 2ª edição. ed. [S.l.]: Guilford publications, 2015.
- CARDOSO, F. A. R. **Análise da Qualidade no Setor de Serviços Segundo o Método de Avaliação Servqual**. 2004. Dissertação (Mestrado). Disponível em: <http://dspace.c3sl.ufpr.br:8080/dspace/handle/1884/187>.
- CHATZOGLU, P. *et al.* Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the 'Hellenic post'. **Procedia Economics and Finance**, v. 9, p. 349 – 360, 2014.
- CRONIN JR., J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **The Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55 – 68, Julho 1992. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/1252296>. Acesso em: 15/11/2018.
- DISTEFANO, C.; MORGAN, G. B. A comparison of diagonal weighted least squares robust estimation techniques for ordinal data. **Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal**, v. 21, n. 3, p. 425 – 438, Junho 2014.
- EPSKAMP, S. *et al.* **Package 'semPlot'**. 2022. Disponível em: <https://cran.r-project.org/web/packages/semPlot/semPlot.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2023.
- EVANS, J. R.; MATHUR, A. The value of online surveys. **Internet Research**, v. 15, n. 2, p. 194 – 219, 2005.

- FADEL, M.; REGIS FILHO. Percepção da Qualidade em Serviços Públicos de Saúde: estudo de caso. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 07 – 22, Janeiro/Fevereiro 2009.
- FERREIRA, M. C. F.; LIMA, M. X. A.; FERREIRA NETO, M. N. A qualidade do atendimento em uma clínica médica popular na percepção de seus usuários. **Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, v. 16, n. 01, p. 01 – 11, jan./mar. 2019.
- FREITAS, H. et al. O método de pesquisa survey. **Revista de Administração**, v. 35, n. 03, p. 105 – 112, jul./set. 2000.
- GARVIN, D. A. Competing on the Eight Dimensions of Quality. **Harvard Business Review**, v. 65, n. 6, nov./dez. 1987.
- GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª edição. ed. [S.l.]: Atlas, 2008.
- GRÖNROOS, C. A Service Quality Model and its Marketing Implications. **European Journal of Marketing**, v. 18, n. 4, p. 36 – 44, 1984.
- HAIR, J. F. **Análise multivariada de dados**. [S.l.]: Bookman editora, 2009.
- HAYES, A. F.; COUTTS, J. J. Use Omega Rather than Cronbach's Alpha for Estimating Reliability. But. . . . **Communication Methods and Measures**, p. 1 – 24, 2020.
- HOFFMANN, A. S. **A percepção da qualidade na prestação de serviços públicos: estudo de caso da Niterói Terminais Rodoviários – NITER**. 2006. 113 p. Dissertação (Administração) — Universidade Estácio de Sá.
- HOX, J. J.; BECHGER, T. M. An Introduction to Structural Equation Modeling. **Family Science Review**, v. 11, p. 354 – 373, 1999.
- JORGENSEN, T. D. *et al.* **Package 'semtools'**. 2016. Disponível em: <https://cran.r-project.org/web/packages/semTools/semTools.pdf>.
- KATELO, I.; KOKINA, I.; RAŠČEVSKIS, V. Quality assessment of public services in Latvia. **Entrepreneurship and sustainability issues**, v. 9, n. 4, p. 359 – 379, jun. 2022.
- KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração do marketing: a bíblia de marketing**. 14. ed. [S.l.]: Prentice Hall, 2012.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- LI, C. Confirmatory factor analysis with ordinal data: Comparing robust maximum likelihood and diagonally weighted least squares. **Behavior research methods**, v. 48, p. 936 – 949, 2016.
- LIMA, D. G.; BARBOZA, S. I. S. Ônibus lotado: análise métrica da qualidade do transporte público municipal. **Revista Gestão e Planejamento**, v. 21, p. 641 – 658, jan./dez. 2020.
- MATOS, D. A. S.; RODRIGUES, E. C. **Análise fatorial**. Brasília: ENAP, 2019. 74 p.
- MONTEIRO, A. C. C. *et al.* **Qualidade percebida em serviços públicos através da aplicação do instrumento Servqual, um estudo de caso em um órgão público do estado do Amapá**. Fortaleza: Encontro nacional de Engenharia de Produção - ENEGEP, 2015.

- MORITZ, M. O. *et al.* A implantação do planejamento estratégico em organizações complexas: o caso da Universidade do Estado de Santa Catarina. **Gestão Universitária na América Latina**, v. 5, n. 1, p. 228 – 249, jan./abr. 2012.
- MOSIMANEGAPE, P. *et al.* Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service: the case of Botswana. **WSEAS transactions on business and economics**, v. 17, p. 579 – 593, 2020.
- MUTHÉN, L. K.; MUTHÉN, B. Mplus: Statistical analysis with latent variables; user's guide; [version 7]. 2017.
- OCAMPO, L. *et al.* Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. **Socio-Economic Planning Sciences**, v. 68, dez. 2019.
- OKSANEN, J. *et al.* **Package 'vegan'**. 2022. Disponível em: <https://cran.r-project.org/web/packages/vegan/vegan.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2023.
- PALADINI, E. P. Gestão da Qualidade: teoria e prática. In: PALADINI, E. P. (ed.). **Gestão da Qualidade: teoria e prática**. [S.l.]: Atlas, 2010.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, p. 41 – 50, 1985.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, Greenwich, v. 64, n. 1, p. 12 – 40, 1988. Disponível em: <https://search.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>. Acesso em: 15/11/2018.
- PEREIRA, A. M. R.; MEDEIROS, D. D. de. **Avaliação da qualidade em serviços públicos de saúde em um hospital usando a análise hierárquica**. 2015. Dissertação (Mestrado) — Universidade Federal de Pernambuco. Disponível em: <http://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/17942>.
- PEREIRA, A. S. *et al.* **Metodologia da pesquisa científica**. 1ª ed. Santa Maria, RS: UFSM, NTE, 2018.
- POYNTON, T. A.; DEFOUW, E. R.; MORIZIO, L. J. A Systematic Review of Online Response Rates in Four Counseling Journals. **Journal of Counseling & Development**, v. 97, n. 1, p. 33 – 42, jan. 2019.
- PUCHE-REGALIZA, J. C. *et al.* Exploring determinants of public satisfaction with urban solid waste collection services quality. **Environ Dev Sustain**, v. 23, n. 2, p. 9927 – 9948, jul. 2021.
- RÊGO, T. F. *et al.* Análise fatorial confirmatória da escala Servqual. Um estudo com os usuários dos serviços de habilitação e veículos do Detran/RN. **Cadernos de Gestão Pública**, v. 20, n. 66, p. 19 – 40, jul. 2015.
- ROSSEEL, Y. *et al.* **Package 'lavaan'**. [S.l.]: Retrieved June, 2017.
- RUTKOWSKI, J. E. Qualidade no Serviço Público - um estudo de caso. **Gestão e Produção (UFSCar)**, v. 5, n. 3, p. 284 – 297, dez. 1998.

SALOMI, G. G. E.; CAUCHICK. MIGUEL, P. A.; ABACKERLI, A. J. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gestão & Produção**, v. 12, n. 2, p. 279 – 293, Agosto 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/gp/v12n2/26094.pdf>. Acesso em: 17/11/2018.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. Metodologia da Pesquisa. . **Universidade Católica de Bras**, n. 2001, p. 1 – 127, 2003. Disponível em: <http://www.inf.ufes.br/~pdcosta/ensino/2010-2-metodologia-de-pesquisa/MetodologiaPesquisa-Moresi2003.pdf>.

SANTANA, C. K.; SANTANA, I. C.; DAMKE, E. J. Uma proposta de aplicação da escala Servqual na avaliação da qualidade percebida em serviços públicos de saúde: um estudo em uma unidade de pronto atendimento. **Revista Direito à Sustentabilidade**, v. 2, n. 4, p. 114 – 129, jan./jun. 2016.

SANTOS, R. G. **Propostas para melhoria contínua da qualidade do transporte público coletivo do Distrito Federal utilizando a escala SERVQUAL**. 2014. 140 p. Dissertação (Mestrado) — Universidade de Brasília.

TABACHNICK, B. G.; FIDELL, L. S.; ULLMAN, J. B. **Using multivariate statistics**. 7ª edição. ed. Boston, MA: Pearson Education, 2007. v. 6.

TEAM, R. C. **R: A language and environment for statistical computing**. **R Foundation for Statistical Computing**. 2022. Disponível em: <https://www.r-project.org/>. Acesso em: 02 dez. 2022.

UEPB. Universidade Estadual da Paraíba. Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2022-2025. Campina Grande, 2021.

VERRUCK, F. *et al.* **Atributos e Dimensões da Qualidade em Serviços**: Um Estudo Aplicado em uma Empresa de Transporte Urbano. Rio de Janeiro: Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 2008.

VIEIRA, M. M. F. *et al.* Indicadores de qualidade na administração municipal: um estudo exploratório na prefeitura da cidade de Recife. **Revista de Administração Contemporânea**, scielo, v. 4, p. 69 – 91, 04 2000. ISSN 1415-6555. Disponível em: <http://www.scielo.br/scieloOrg/php/articleXML.php?lang=en&pid=S1415-65552000000100005>.

ZANCHET, A.; MARQUES, C.; MARTINS, G. A. **Epistemologia das Abordagens Metodológicas na Pesquisa Contábil**: do Normativismo ao Positivismo. Rio de Janeiro: Encontro da ANPAD. 35. Anais eletrônicos... ANPAD, 2011.

ZEITHAML, V. A. **Defining and relating prices, perceived quality and perceived value**. Cambridge: Marketing Science Institute, 1987.

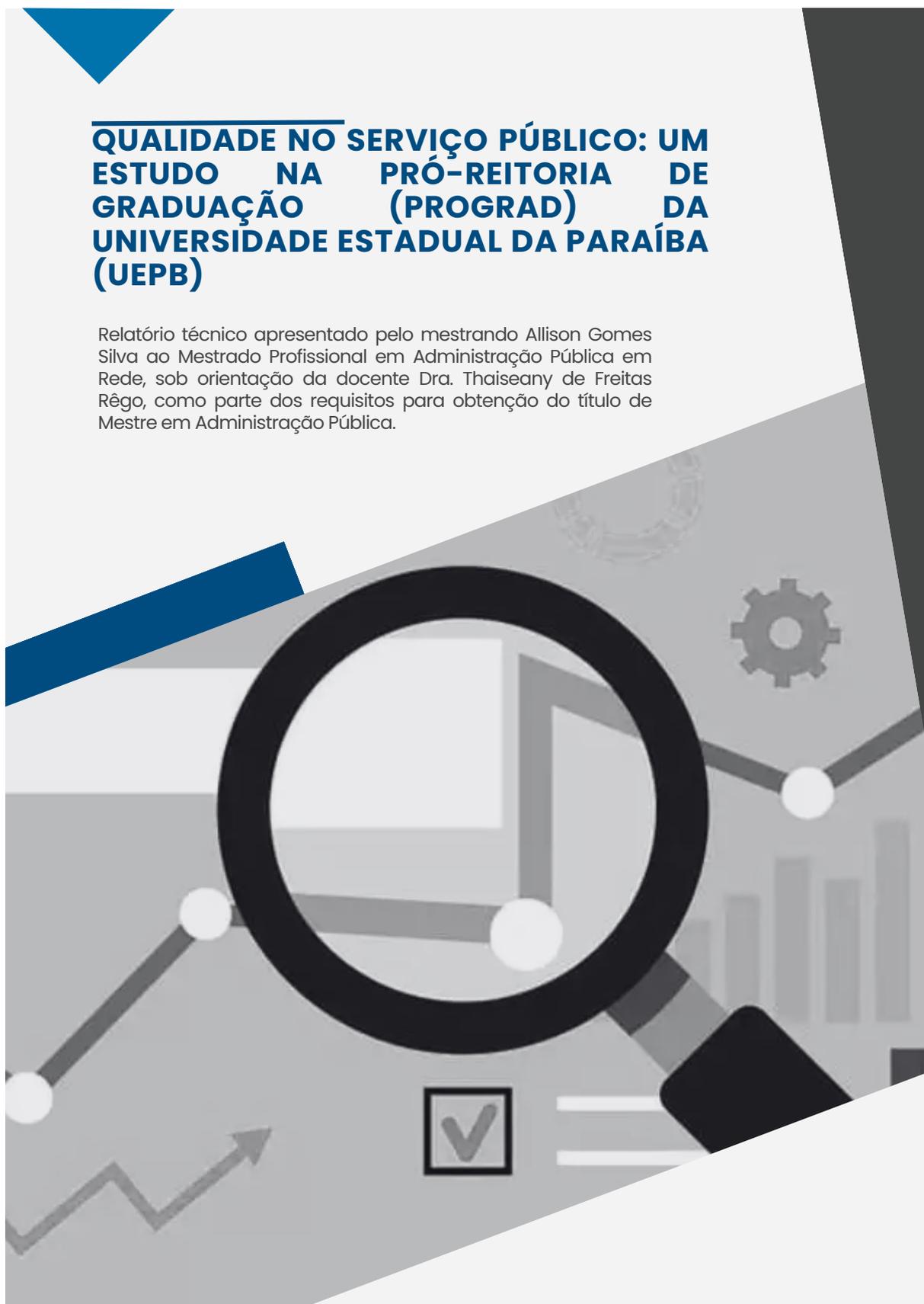
Apêndices



QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO NA PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO (PROGRAD) DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (UEPB)

QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO NA PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO (PROGRAD) DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (UEPB)

Relatório técnico apresentado pelo mestrando Allison Gomes Silva ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede, sob orientação da docente Dra. Thaiseany de Freitas Rêgo, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.



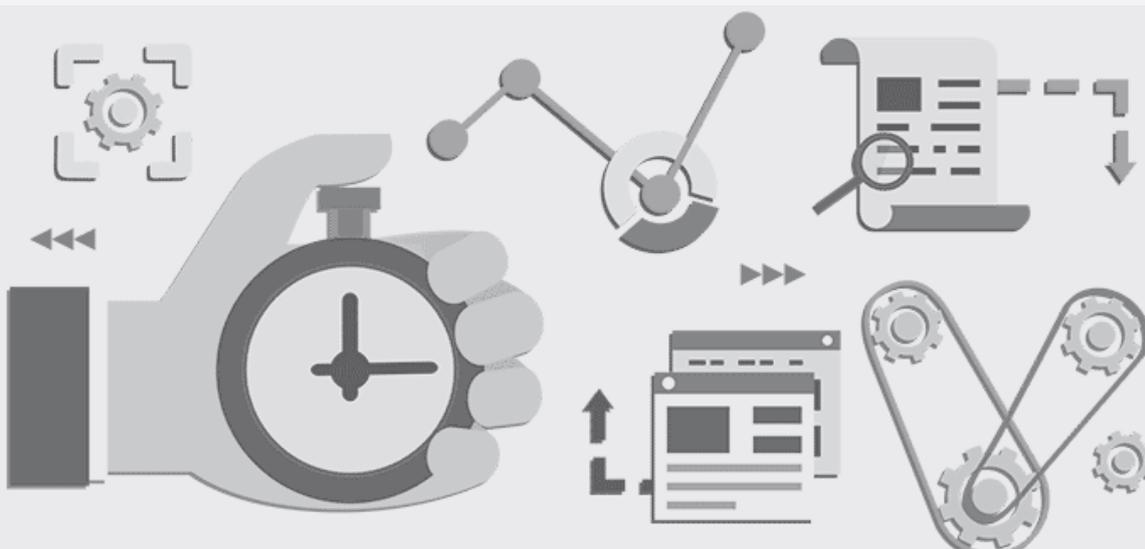


Resumo	03
Contexto da pesquisa	04
Público-alvo da proposta	05
Descrição da situação-problema	06
Objetivos da proposta de intervenção	07
Diagnóstico e análise	08
Proposta de intervenção	10
Responsáveis pela proposta de intervenção e data	16
Referências	17

RESUMO

Este documento visa a oferecer recomendações a serem adotadas pela Administração da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), com o intuito de proporcionar melhorias nos serviços prestados pela Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) da instituição. Com efeito, busca-se aumentar a sua qualidade e eficiência e, com isso, a satisfação de seus usuários. O plano proposto foi criado a partir das conclusões observadas em pesquisa conduzida com os alunos da UEPB.

Assim, baseando-se na análise da opinião dos estudantes da instituição e compreendendo as limitações da Universidade, propõe-se um conjunto de sugestões que abordam as dimensões da qualidade do serviço. Com elas, almeja-se adequar a prestação dos serviços da PROGRAD/UEPB às expectativas dos usuários. As ações têm foco nos pontos que requerem mais atenção, segundo o que foi observado no estudo.



Propor um plano de ação para a equipe da PROGRAD/UEPB ampliar ou melhorar os serviços ou procedimentos oferecidos aos discentes, para torná-los mais eficientes.

CONTEXTO DA PESQUISA

Com foco na solução de problemas observados nas suas atividades, este trabalho tem como contexto o serviço prestado pela Pró-Reitoria de Graduação da Universidade Estadual da Paraíba. O estudo se insere no âmbito das Ciências Sociais Aplicadas à Administração Pública e busca aliar os conhecimentos científicos da área à prática do serviço público.

Portanto, a partir da indicação de propostas de melhorias, busca-se criar caminhos para que a Administração da Universidade realize os ajustes necessários e possíveis para otimizar os serviços prestados pela PROGRAD. Com isso, foca-se na eficiência do serviço, na satisfação do usuário e na melhoria do ambiente de trabalho da instituição.



Espera-se reunir os elementos necessários para tornar os atendimentos e fluxos de processos mais eficientes, ao mesmo tempo em que pode tornar os servidores que atuam na PROGRAD mais produtivos, ao passo em que também pode reduzir o número de reclamações, o retrabalho, o acúmulo de serviço, dentre outros.



PÚBLICO-ALVO

Este trabalho tem como público-alvo os discentes, atuais e egressos, da UEPB, bem como todos os usuários que venham a demandar os serviços prestados pela Pró-Reitoria de Graduação.

Nesse sentido, o plano de recomendações proposto visa a impactar positivamente a vida acadêmica dos estudantes, os procedimentos burocráticos da instituição e a comunidade em geral, devido à importância da Universidade para o Estado da Paraíba.



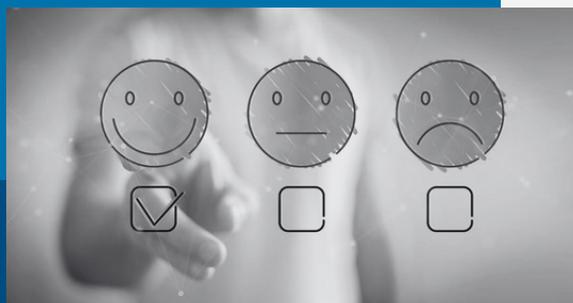
DADOS

➤ Total de alunos com vínculo ativo:

15.677 discentes,
distribuídos por 54
cursos.

➤ Sobre a UEPB:

Possui 08 (oito) campi, nos municípios de Campina Grande, Lagoa Seca, Guarabira, Catolé do Rocha, João Pessoa, Monteiro, Patos e Araruna.



DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

A Pró-Reitoria de Graduação é responsável por conduzir a principal atividade-fim da UEPB, administrando mais de 50 cursos de Ensino Superior, em municípios de todo o Estado. Assim, sua atuação impacta a vida acadêmica de mais de 15 mil estudantes, além de todo o corpo técnico e docente da instituição.

Por concentrar um grande conjunto de atribuições, que envolvem processos que vão desde as seleções de candidatos aos cursos até emissão de certificados de conclusão, há uma grande demanda de procedimentos, o que eleva o fluxo e gera sobrecarga de trabalho nos setores.

Nesse sentido, é comum haver queixas por parte da comunidade acadêmica em relação ao serviço prestado pela PROGRAD/UEPB, devido a atrasos no cumprimento de prazos, falhas de comunicação, entre outros problemas observados, o que revela a insatisfação dos usuários com o trabalho fornecido pela Pró-Reitoria.

Assim, a partir da análise da avaliação dos discentes sobre o serviço, a elaboração de um plano de recomendações pretende indicar maneiras de elevar a satisfação dos usuários, reduzir as reclamações recebidas e elevar a produtividade dos servidores da PROGRAD/UEPB.

OBJETIVOS DA PROPOSTA

Propor um plano de recomendações para gestão da PROGRAD/UEPB ampliar ou melhorar os serviços ou procedimentos oferecidos aos discentes, para torná-los mais eficientes.

➤ **Apresentar plano de recomendações para melhorias dos serviços da PROGRAD/UEPB.**

Propor ações para aumentar a satisfação dos usuários da Pró-Reitoria, abordando os aspectos que se mostraram com pior desempenho na percepção dos discentes da Universidade, no que concerne às dimensões da qualidade do serviço, segundo o que é postulado pela literatura adotada no estudo.



DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

Esta pesquisa buscou investigar a qualidade dos serviços prestados pela Pró-Reitoria de Graduação da Universidade Estadual da Paraíba, a partir da percepção dos discentes da instituição. Para isso, os objetivos do estudo foram conforme os postulados do modelo Servqual, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1998). Nesse sentido, procurou-se apontar as expectativas dos estudantes em relação aos serviços prestados por um órgão público de excelência e as suas percepções sobre os serviços e procedimentos ofertados pela PROGRAD/UEPB. A partir da diferença observada entre os dois constructos, foi avaliada a Qualidade Percebida do serviço prestado pelo setor, e os resultados obtidos formaram a base para elaboração de plano de ações com recomendações para sua melhoria, buscando torná-lo mais eficiente.

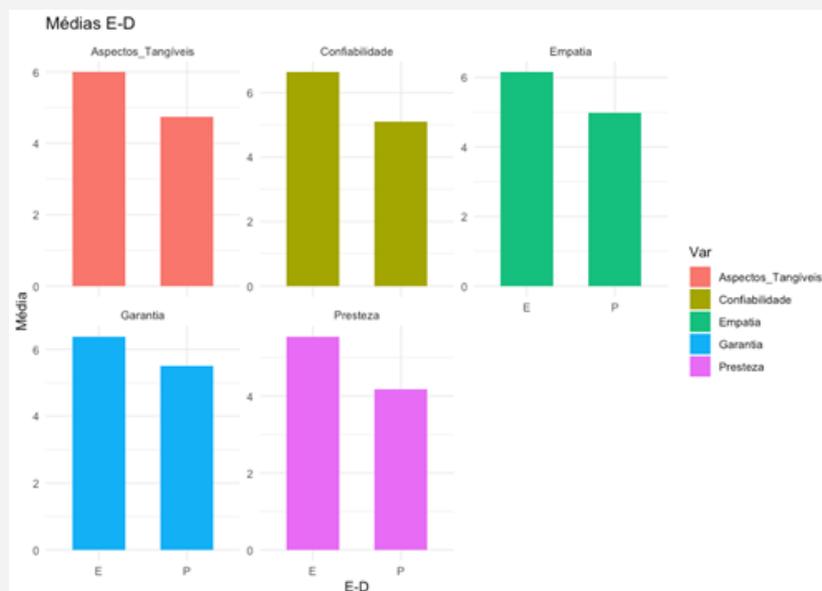
Entender quais as expectativas dos discentes em relação aos serviços da PROGRAD também permite direcionar os recursos e esforços institucionais para aquelas dimensões com qualidade percebida mais baixa e que podem potencializar os serviços, desde que com a merecida atenção.



A fim de se levantar os dados necessários para a análise, foi elaborado questionário e enviado via e-mail a todos os alunos com vínculo ativo com a UEPB. O instrumento de coleta constou de itens sobre dados sociodemográficos e institucionais dos respondentes, além de duas escalas com 22 itens sobre suas expectativas e percepções sobre o serviço. No total, 183 questionários válidos foram respondidos e formaram a amostragem da pesquisa.

As análises indicaram insatisfação dos respondentes com os serviços prestados pela instituição, quando comparado com suas expectativas. Tal fato aponta para a necessidade de melhorias na sua oferta. Destaca-se que se observou gap da qualidade em todas as dimensões estudadas, demonstrando que vários aspectos do serviço podem ser otimizados.

A maior discrepância identificada na Qualidade Percebida dos usuários se deu na dimensão da **Confiabilidade**, seguida pela **Presteza** e **Aspectos Tangíveis**. As menores diferenças foram observadas nas dimensões da **Garantia** e **Empatia**, conforme se verifica dos gráficos abaixo.



Dados da Pesquisa (2023)



Medir a qualidade de serviços não pode ser feito de maneira objetiva, principalmente em razão de suas características ou peculiaridades, que envolve questões de intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade de que seria produção e consumo (PARASURMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

A aplicação de um modelo de avaliação da qualidade em um órgão público pode ser importante para que se garanta a entrega de um serviço de qualidade e satisfatório.



PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

A partir do exposto no diagnóstico da situação/problema, extraído da análise dos dados da pesquisa realizada com os discentes da UEPB, este trabalho buscará apresentar recomendações no intuito de melhorar a qualidade do serviço prestado pela Pró-Reitoria de Graduação da instituição, considerando os pontos que apresentaram avaliações mais negativas pela percepção dos usuários.

As sugestões foram elaboradas procurando oferecer à gestão da Universidade caminhos para atender às expectativas dos usuários nas cinco dimensões exploradas no estudo, alinhando a necessidade de aperfeiçoamento dos serviços ao entendimento das limitações enfrentadas pela instituição, sejam elas orçamentárias, de pessoal, burocráticas etc.

RELATÓRIO TÉCNICO CONCLUSIVO

11

Os Aspectos Tangíveis dizem respeito aos elementos físicos da organização, como as instalações físicas, equipamentos, aparência dos servidores, dentre outros.

Observou-se no estudo baixa percepção dos usuários em relação aos equipamentos da instituição, às instalações físicas e à exposição de materiais de apoio aos usuários.

Como recomendações para melhorias dos tópicos apontados, sugere-se a atualização de equipamentos como computadores, impressoras e scanners, a fim de que os procedimentos solicitados possam ser realizados com maior rapidez e fluidez.

Outra recomendação é a melhoria na estrutura física de atendimento os usuários, com climatização de ambientes, disponibilização de assentos suficientes e confortáveis, instalação de bebedouros e *dispensers* de sanitizantes de mãos. Sinalizações claras e acessibilidade no setor também são importantes.

Por fim, indica-se a disponibilização de materiais de apoio, tanto físicos quanto digitais, com informações sobre procedimentos, dúvidas frequentes, normas da instituição e outras informações pertinentes, sempre atualizadas e de fácil acesso aos usuários.

Aspectos Tangíveis:

As recomendações de melhorias para a dimensão são:

- a) Investimento em equipamentos modernos;
- b) Investimentos na estrutura física da instituição;
- c) Elaboração e incrementação de materiais de apoio aos usuários.



As recomendações aqui sugeridas também podem ser aplicadas às Coordenações de curso, visto que são o setor no qual, geralmente, os estudantes solicitam suas demandas, que, a depender do caso, são encaminhadas à PROGRAD/UEPB.

Ao se analisar os dados na pesquisa, observou-se que itens relativos ao cumprimento de prazos foram os que apresentaram pior avaliação. Também verificou-se baixa percepção dos usuários em relação à atualização dos seus registros e à prestatividade dos servidores.

Sugere-se que sejam revistos os procedimentos realizados pela PROGRAD/UEPB, a fim de se avaliar possíveis trâmites desnecessários e que contribuem para atrasos nos serviços, além de definição de prazos razoáveis para a sua conclusão, permitindo que os usuários se programem para a solicitação. Adoção de procedimentos padronizados e decisões programadas também podem ajudar a reduzir problemas de demora excessiva dos processos.

Identificar os setores com o maior fluxo de demanda e buscar adequação da força de trabalho também é necessário. Apesar do cenário de déficit de servidores, é importante garantir que não haja sobrecarga de trabalho do corpo técnico, evitando-se erros e, conseqüentemente, refazimento de trabalho, além de diminuir os índices de atrasos nos procedimentos.

Ademais, é indicado que se busque realizar treinamentos e capacitação contínuos dos servidores, de forma que possam ser prestativos e resolver as demandas de maneira mais rápida e correta.

Confiabilidade:

Para esta dimensão, é proposto:

- a) Consistência nos prazos;
- b) Padronização de procedimentos;
- c) Treinamento e capacitação do corpo técnico.



Os dados do estudo apontam que os aspectos avaliados nesta dimensão são os que mais precisam de melhorias, quando se considera a percepção dos usuários comparada às suas expectativas do serviço.

A Presteza se define como a vontade de ajudar os usuários e prontamente prestar o serviço.

O estudo identificou falhas na comunicação com os usuários como o ponto mais crítico nessa dimensão. Destacam-se a avaliação negativa quanto à não informação sobre a conclusão de procedimento e a não prontidão dos servidores para atendimento das demandas.

A partir disso, sugere-se investimentos em canais de comunicação eficazes, como e-mail, aplicativos de mensagem instantânea, telefones e softwares de mensagens programadas, oferecendo diversas opções aos usuários para demandar seus serviços.

É necessário também garantir que os usuários estejam informados sobre o andamento de todo o processo. Assim, é preciso que, ao solicitarem algum procedimento, recebam confirmação do setor responsável, preferencialmente com número de protocolo, informação do prazo para conclusão, trâmites internos e sua finalização.

Em complemento, sugere-se capacitação dos servidores para que seja ofertado atendimento ágil e as solicitações sejam prontamente atendidas, com informações rápidas e precisas. Nesse sentido, periodicamente o corpo técnico deve ser atualizado sobre os procedimentos feitos pela PROGRAD/UEPB, novidades nas normas internas e externas e problemas identificados no serviço.

Presteza

Para melhoria desta dimensão, recomenda-se:

- a) Investimento nos canais de comunicação;
- b) Rever a forma como o andamento dos procedimentos é informado;
- c) Capacitação dos servidores.



Os participantes da pesquisa apontaram preferência por atendimentos realizados de maneira remota. A gestão e os servidores devem buscar oferecer opções eficazes, seguras e acessíveis para solicitação e acompanhamento das demandas.

Esta dimensão considera tanto o conhecimento, como a cortesia dos servidores e suas habilidades em inspirar confiança.

Apresentou as avaliações mais próximas das expectativas dos participantes da pesquisa. Contudo, ainda há pontos na dimensão que carecem de atenção. É o caso da gentileza e preparação para o atendimento.

Nesse sentido, as recomendações de melhorias para essa dimensão também passam por treinamento da equipe da PROGRAD/UEPB, com vias a garantir que os servidores estejam preparados para realização de suas tarefas.

Também é recomendável que se busque investir em segurança da informação e proteção de dados dos estudantes, de modo a aumentar a confiança em suas transações com a instituições.

Garantia

As sugestões de melhorias para a dimensão vão no sentido de:

- a) Treinamento dos servidores;
- b) Investimentos em segurança da informação;



A dimensão da Garantia se mostrou mais bem avaliada em relação às demais no contexto da pesquisa, indicando que necessita de menos recursos e esforços para se adequar às expectativas dos usuários.

Define-se a dimensão da Empatia como o cuidado ou atenção individualizada que uma organização ou repartição oferece ao cliente ou usuário de um serviço.

Aspectos avaliados negativamente pelos participantes da pesquisa tratam sobre atendimento individualizado e a conveniência do horário de funcionamento.

Como sugestão, a adoção de regimes de plantão de atendimento remoto no horário da noite, através de aplicativo de mensagem, por exemplo, poderia ajudar a diminuir a insatisfação e melhorar a percepção dos alunos.

Ademais, os treinamentos e capacitações que merecem ser realizados também podem focar em pontos dessa dimensão, buscando aprimorar as habilidades interpessoais dos servidores para melhor responder as necessidades individuais dos usuários.

Empatia

Propõe-se para melhora da qualidade nessa dimensão:

- a) Adoção de regimes de plantão de atendimento em horário noturno;
- b) Treinamentos e capacitações.



É recomendável adaptar o serviço às necessidades individuais dos estudantes, reconhecendo suas preocupações e oferecendo soluções personalizadas sempre que possível.

RESPONSÁVEIS PELA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO E DATA

ORIENTADORA

Prof. Dra. Thaiseany de Freitas Rêgo

Data

09 de novembro de 2023.

ORIENTANDO

Allison Gomes Silva



REFERÊNCIAS

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

Discente: Allison Gomes Silva

Orientador: Profa. Dra. Thaiseany de Freitas Rêgo

Universidade Federal de Campina Grande

09 de novembro de 2023



12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

Prezado/a discente,

Este é um convite para você participar da pesquisa "Qualidade no serviço público: um estudo na Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD), da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)" coordenado pela Profa. Dra. Thaiseany de Freitas Rêgo e o mestrando Allison Gomes Silva. A pesquisa segue as recomendações das Resoluções n.º 466/2012 e n.º 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde e suas complementares. Sua participação é voluntária, o que significa que você poderá desistir a qualquer tempo, retirando seu consentimento sem que isso lhe traga nenhum prejuízo ou penalidade.

Caso decida aceitar o convite, o/a senhor/a será submetido/a a um questionário cuja responsabilidade de aplicação é de Allison Gomes Silva, mestrando do Programa de Pós-Graduação Profissional em Administração Pública (PROFIAP), da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), do Campus Sousa/PB.

Essa pesquisa tem como objetivo analisar qual a percepção dos discentes, da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), quanto aos serviços ou procedimentos acadêmicos oferecidos pela Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD). O principal benefício desta pesquisa é a possibilidade de contribuir com a construção de um Plano de ação para a equipe da PROGRAD/UEPB ampliar ou melhorar os serviços ou procedimentos oferecidos aos discentes, para torná-los mais eficiente. O estudo garante o anonimato/privacidade do participante na pesquisa, e se propõe a manter o sigilo e o respeito ao participante da pesquisa.

Os dados coletados serão, ao final da pesquisa, armazenados em HD externo, e guardado por no mínimo cinco anos sob a responsabilidade do pesquisador Allison Gomes Silva. Após esse período, todos os registros serão apagados, a fim de garantir a confidencialidade, a privacidade e a segurança das informações coletadas, e a divulgação dos resultados será feita de forma a não identificar os participantes e o responsável.

Você ficará com uma via original deste TCLE e toda a dúvida que tiver a respeito desta pesquisa, poderá perguntar diretamente ao pesquisador Allison Gomes Silva, da Universidade Federal de Campina Grande, Campus Sousa, no endereço Rua Sinfrônio Nazaré, 38, Centro, 58.800-240, Sousa/PB. Tel. (83) 98146-4878.

Dúvidas a respeito da ética desta pesquisa poderão ser questionadas ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP/HUAC), situado à Rua Dr. Carlos Chagas, s/n, São José, Campina Grande- PB. E-mail: cep@huac.ufcg.edu.br/ huaccep@gmail.com. Tel. (83) 2101-5545.

Se para o participante houver gasto de qualquer natureza, em virtude da sua participação nesse estudo, é garantido o direito a indenização (Res. 466/12 II.7) – cobertura material para reparar danos – e/ou ressarcimento (Res. 466/12 II.21) – compensação material,

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

exclusivamente de despesas do participante e seus acompanhantes, quando necessário, tais como transporte e alimentação – sob a responsabilidade do pesquisador Allison Gomes Silva.

Caso o participante sinta-se constrangido diante das questões contidas nesta pesquisa, poderá entrar em contato com o pesquisador responsável através do e-mail: allisongomes06@gmail.com, informando o que houve e será marcado um horário para esclarecimentos (mediante plataforma virtual), tal procedimento tem a finalidade reduzir e/ou reparar possíveis danos causados pela pesquisa.

Não será efetuada nenhuma forma de gratificação por sua participação. Os dados coletados farão parte do nosso trabalho, podendo ser divulgados em eventos científicos e publicados em revistas nacionais ou internacionais. O pesquisador estará à disposição para qualquer esclarecimento durante todo o processo de desenvolvimento deste estudo. Após todas essas informações, agradeço antecipadamente sua atenção e colaboração.

* Indica uma pergunta obrigatória

1. E-mail *

2. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) *

Marcar apenas uma oval.

- Declaro que entendi os objetivos e concordo com as condições apresentadas, portanto, aceito participar da pesquisa.
- Não tenho interesse em participar da pesquisa.

Bloco 1: Perfil do respondente

3. 1 - Com qual Gênero você se identifica? *

Marcar apenas uma oval.

- Masculino
- Feminino
- Outro: _____

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

4. 2 - Faixa etária **Marcar apenas uma oval.*

- Abaixo de 18 anos
- Entre 18 e 22 anos
- Entre 23 e 27 anos
- Entre 28 e 32 anos
- Entre 33 e 37 anos
- Entre 38 e 42 anos
- Acima de 42 anos

5. 3 - Campi a que está vinculado/a: **Marcar apenas uma oval.*

- Campus I – Campina Grande
- Campus II – Lagoa Seca
- Campus III – Guarabira
- Campus IV – Catolé do Rocha
- Campus V – João Pessoa
- Campus VI – Monteiro
- Campus VII – Patos
- Campus VIII – Araruna

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

6. 4 - Curso a que está vinculado/a: **Marcar apenas uma oval.*

- Administração
- Agroecologia
- Agronomia
- Arquivologia
- Ciências Agrárias
- Ciências Biológicas (bacharelado)
- Ciências Contábeis
- Computação
- Direito
- Educação Física (bacharelado)
- Educação física (licenciatura)
- Enfermagem
- Engenharia civil
- Engenharia sanitária
- Estatística
- Farmácia
- Filosofia
- Física
- Fisioterapia
- Geografia
- História
- Jornalismo
- Letras Espanhol
- Letras Inglês
- Letras Português
- Matemática
- Odontologia
- Pedagogia
- Psicologia
- Química
- Química Industrial
- Relações Internacionais

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

- Serviço Social
- Tecnólogo em Sistemas de Energias Renováveis
- Ciências Biológicas (Licenciatura)
- Sociologia

7. **5 - Turno que está matriculado: ***

Marcar apenas uma oval.

- Manhã
- Tarde
- Noite
- Integral

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

8. **6 - Tipo de serviço ou procedimento acadêmico que já solicitou à PROGRAD:**

*

Marque todas que se aplicam.

- Admissão por transferência ex-officio
- Antecipação de colação de grau
- Aproveitamento de estudos
- Atualização de cadastro de estudante
- Cancelamento de matrícula
- Certidão de conclusão de curso
- Colação de grau extraordinária
- Declaração de classificação no vestibular
- Declaração de integralização curricular
- Declaração de provável concluinte
- Declaração de regularidade de matrícula
- Declaração de que o diploma está em fase de registro
- Dispensa de componentes
- Dispensa de estágios
- Extraordinário aproveitamento de estudos
- Histórico escolar
- Programa de componente curricular (anteriores a 2011.2)
- Programa de mobilidade acadêmica
- Reajuste de matrícula
- Regime de exercício domiciliar
- Reingresso de estudante em situação de abandono
- Registro de diploma
- Registro de diploma (apostilamento)
- Segunda via de diploma
- Solicitação de alteração de nome para diploma já expedido
- Trancamento de componente
- Trancamento de matrícula
- Transferência de campus
- Transferência de estudante de outras instituições
- Transferência de turno

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

9. **7 - Dentre os serviços ou procedimentos acadêmicos que já solicitou a PROGRAD, indique abaixo qual você gostaria de avaliar:** *

Marque todas que se aplicam.

- Admissão por transferência ex-officio
- Antecipação de colação de grau
- Aproveitamento de estudos
- Atualização de cadastro de estudante
- Cancelamento de matrícula
- Certidão de conclusão de curso
- Colação de grau extraordinária
- Declaração de classificação no vestibular
- Declaração de integralização curricular
- Declaração de provável concluinte
- Declaração de regularidade de matrícula
- Declaração de que o diploma está em fase de registro
- Dispensa de componentes
- Dispensa de estágios
- Extraordinário aproveitamento de estudos
- Histórico escolar
- Programa de componente curricular (anteriores a 2011.2)
- Programa de mobilidade acadêmica
- Reajuste de matrícula
- Regime de exercício domiciliar
- Reingresso de estudante em situação de abandono
- Registro de diploma
- Registro de diploma (apostilamento)
- Segunda via de diploma
- Solicitação de alteração de nome para diploma já expedido
- Trancamento de componente
- Trancamento de matrícula
- Transferência de campus
- Transferência de estudante de outras instituições
- Transferência de turno

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

10. **8 - O serviço ou procedimento acadêmico que indicou para avaliação, foi solicitado de que maneira:** *

Marcar apenas uma oval.

- Presencialmente, na PROGRAD
- Presencialmente, junto a Coordenação de curso
- Por formulário ou requerimento eletrônico disponível na página da PROGRAD
- Por e-mail disponível na página da PROGRAD
- Outro: _____

11. **9 - Se pudesse solicitar de outra maneira, como gostaria de ter acesso ao serviço ou procedimento acadêmico que indicou para avaliação:** *

Marcar apenas uma oval.

- Presencialmente, na PROGRAD
- Presencialmente, junto a Coordenação de curso
- Por formulário ou requerimento eletrônico disponível na página da PROGRAD
- Por e-mail disponível na página da PROGRAD
- Outro: _____

Bloco 2: Expectativa com o serviço público de excelência

Esta pesquisa aborda sua opinião sobre os serviços ou procedimentos oferecidos por órgãos públicos de excelência. Por favor, para cada item demonstre a real necessidade de que um órgão público deve deter, considerando as características descritas nas afirmações que se seguem. Faça isso assinalando um dos sete números após cada questão:

- Se você **discorda plenamente** que os órgãos públicos devem ter estas características assinale o número **1**
- Se você **concorda plenamente** que os órgãos públicos devem ter estas características assinale o número **7**
- Caso sua opinião a alguma característica seja **intermediária** assinale um número entre **2 e 6**, de acordo com o seu grau de concordância com a questão.

Não há respostas certas ou erradas, haja vista que tudo que estamos interessados é em um número que represente suas expectativas sobre os serviços ou procedimentos oferecidos por órgãos públicos de excelência.

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

12.

*

E01 - Os órgãos públicos de excelência devem possuir equipamentos modernos.

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorde plenamente

13.

*

E02 - As instalações físicas dos órgãos públicos de excelência devem ser bonitas.

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorde plenamente

14. E03 - Os servidores dos órgãos públicos de excelência devem estar bem-vestidos e possuir boa aparência.

*

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorde plenamente

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

15. E04 - Os materiais associados ao serviço (ex.: manuais, formulários, requerimentos, dentre outros) devem estar expostos em um órgão público de excelência. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

16. E05 - Os órgãos públicos de excelência, quando se comprometem a fazer algo em um prazo determinado, devem fazê-lo. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

17. E06 - Quando os usuários dos serviços públicos enfrentam problemas, os órgãos públicos de excelência devem ser solidários e prestativos. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

18. E07 - Os órgãos públicos de excelência devem prestar o serviço da maneira certa na primeira vez. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

19. E08 - Os órgãos públicos de excelência devem fornecer seus serviços no prazo prometido. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

20. E09 - Os órgãos públicos de excelência devem manter seus registros atualizados. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

21. E10 - Deveria ser esperado que os órgãos públicos de excelência comuniquem aos usuários, quando os serviços estão concluídos. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

22. E11 - É uma realidade para os usuários dos serviços públicos esperar por um serviço imediato dos servidores dos órgãos públicos de excelência. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

23. E12 - Os servidores dos órgãos públicos de excelência nem sempre precisam estar dispostos a ajudar os usuários dos serviços públicos. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

24. E13 - Há problema se os servidores dos órgãos públicos de excelência estiverem muito ocupados para responder prontamente às solicitações dos usuários dos serviços públicos. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

25. E14 - Os usuários dos serviços públicos devem ser capazes de confiar nos servidores dos órgãos públicos de excelência. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

26. E15 - Os usuários dos serviços públicos devem ser capazes de se sentirem seguros em suas transações com os servidores dos órgãos públicos de excelência. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

27. E16 - Os servidores dos órgãos públicos de excelência devem ser gentis. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

28. E17 - Os servidores dos órgãos públicos de excelência devem receber suporte *
adequado do Poder Público para bem executar as suas tarefas.

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

29. E18 - Os órgãos públicos de excelência devem oferecer atenção individual aos *
usuários.

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

30. E19 - Os órgãos públicos de excelência devem possuir horário de *
funcionamento conveniente para todos os usuários.

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

31. E20 - Os órgãos públicos de excelência devem ter servidores que dão atenção especial aos usuários. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

32. E21 - Os órgãos públicos de excelência devem ter como prioridade os interesses dos usuários. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

33. E22 - Os servidores dos órgãos públicos de excelência devem entender as necessidades específicas dos usuários. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

Bloco 3: Percepção sobre o serviço ou procedimento acadêmico oferecido pela PROGRAD/UEPB

Esta pesquisa aborda sua opinião sobre os serviços ou procedimentos oferecidos pela PROGRAD/UEPB. Por favor, para cada item demonstre a real necessidade de que esse setor deve atender, considerando as características descritas nas afirmações que se seguem. Faça isso assinalando um dos sete números após cada questão:

· Se você **discorda plenamente** que a PROGRAD/UEPB deve ter estas características assinale o número **1**

· Se você **concorda plenamente** que a PROGRAD/UEPB deve ter estas características assinale o número **7**

· Caso sua opinião a alguma característica seja **intermediária** assinale um número entre **2 e 6**, de acordo com o seu grau de concordância com a questão.

Não há respostas certas ou erradas, haja vista que tudo que estamos interessados é em um número que represente sua percepção sobre os serviços ou procedimentos oferecidos pela PROGRAD/UEPB.

34.

*

P01 - A PROGRAD/UEPB possui equipamentos modernos.

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

35. P02 - As instalações físicas da PROGRAD/UEPB são bonitas.

*

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

36. P03 - Os servidores da PROGRAD/UEPB vestem-se bem e têm boa aparência. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

37. P04 - Os materiais associados ao serviço (ex.: manuais, formulários, requerimentos, dentre outros) são de fácil acesso nas dependências da PROGRAD/UEPB. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

38. P05 - Quando os servidores da PROGRAD/UEPB se comprometem a fazer algo em um prazo determinado, eles o fazem. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

39. P06 - Quando você tem problemas, os servidores da PROGRAD/UEPB são solidários e prestativos. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

40. P07 - Os servidores da PROGRAD/UEPB prestam seu serviço de maneira certa na primeira vez. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

41. P08 - Os servidores da PROGRAD/UEPB realizam seus serviços no prazo prometido. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

42. P09 - Os servidores da PROGRAD/UEPB mantêm os seus registros atualizados. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

43. P10 - Os servidores da PROGRAD/UEPB comunicam aos seus usuários, quando os serviços estão concluídos. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

44. P11 - Você costuma ser atendido de forma imediata pelos servidores da PROGRAD/UEPB. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

45. P12 - Os servidores da PROGRAD/UEPB sempre se mostram dispostos a ajudar os usuários. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

46. P13 - Os servidores da PROGRAD/UEPB se mostram muito ocupados para responder prontamente às suas solicitações. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

47. P14 - Você confia nos servidores da PROGRAD/UEPB. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

48. P15 - Você sente-se seguro em suas transações com os servidores da PROGRAD/UEPB. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

49. P16 - Os servidores da PROGRAD/UEPB são gentis. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

50. P17 - Os servidores da PROGRAD/UEPB se mostram preparados para bem executar as suas tarefas. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

51. P18 - Os servidores da PROGRAD/UEPB oferecem a você uma atenção individual. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

52. P19 - A PROGRAD/UEPB oferece um horário de funcionamento conveniente para te atender. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

53. P20 - A PROGRAD/UEPB possui servidores que te dão uma atenção especial. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

54. P21 - Os servidores da PROGRAD/UEPB têm como prioridade o atendimento dos interesses do usuário. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

55. P22 - Os servidores da PROGRAD/UEPB entendem as suas necessidades específicas. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7

Disc Concorda plenamente

Obrigado por colaborar com a presente pesquisa!

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

12/10/2023, 22:22

Questionário - Qualidade do serviço oferecido pela PROGRAD/UEPB

Anexos

UFCG - HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO ALCIDES
CARNEIRO DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE CAMPINA
GRANDE / HUAC - UFCG



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO NA PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO (PROGAD) DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (UEPB)

Pesquisador: ALLISON GOMES SILVA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 69439722.9.0000.5182

Instituição Proponente: Universidade Federal de Campina Grande

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.226.017

Apresentação do Projeto:

Pesquisa sobre a percepção do usuário/estudante a cerca da gestão administrativa de instituição pública

Objetivo da Pesquisa:

Analisar qual a percepção dos discentes, da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), quanto aos serviços ou procedimentos acadêmicos oferecidos pela Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD).

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Foram devidamente apresentados assim como a forma de amenização

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Sem comentários

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Sem comentários

Recomendações:

Sem comentários

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

sem pendências

Endereço: CAESE - Rua Dr. Chateaubriand, s/n.

Bairro: São José

CEP: 58.107-670

UF: PB

Município: CAMPINA GRANDE

Telefone: (83)2101-5545

Fax: (83)2101-5523

E-mail: cep@huac.ufcg.edu.br

UFCG - HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO ALCIDES
CARNEIRO DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE CAMPINA
GRANDE / HUAC - UFCG



Continuação do Parecer: 6.226.017

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2004506.pdf	12/07/2023 17:39:17		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Allison_Gomes.docx	12/07/2023 17:36:56	ALLISON GOMES SILVA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Allison.pdf	12/07/2023 17:35:37	ALLISON GOMES SILVA	Aceito
Outros	Termo_de_Informacao_AllisonGomes.pdf	12/04/2023 10:40:23	ALLISON GOMES SILVA	Aceito
Declaração de concordância	Termo_Anuencia_Institucional_AllisonGomes.pdf	12/04/2023 10:38:27	ALLISON GOMES SILVA	Aceito
Declaração de Pesquisadores	TERMO_DE_Pesquisador_Allison_Gomes.pdf	26/12/2022 15:57:05	ALLISON GOMES SILVA	Aceito
Folha de Rosto	folhaDeRosto_Allison_Gomes.pdf	23/09/2022 20:27:18	ALLISON GOMES SILVA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

CAMPINA GRANDE, 08 de Agosto de 2023

Assinado por:
XISTO SERAFIM DE SANTANA DE SOUZA JÚNIOR
(Coordenador(a))

Endereço: CAESE - Rua Dr. Chateaubriand, s/n.
Bairro: São José **CEP:** 58.107-670
UF: PB **Município:** CAMPINA GRANDE
Telefone: (83)2101-5545 **Fax:** (83)2101-5523 **E-mail:** cep@huac.ufcg.edu.br