

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
FACULDADE DE TECNOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO INSTITUTO  
DE SAÚDE E BIOTECNOLOGIA DA UFAM/COARI

KENNE KAYOLY DE LIMA YAMAGUCHI

MANAUS  
2017

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
FACULDADE DE TECNOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

KENNE KAYOLY DE LIMA YAMAGUCHI

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO INSTITUTO  
DE SAÚDE E BIOTECNOLOGIA DA UFAM/COARI

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas, como parte do requisito para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, na área de concentração em Gestão das Organizações em Operações e Serviços.

Orientador: Prof. Dr. Cláudio Dantas Frota

MANAUS  
2017

## Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Y19a Yamaguchi, Kenne Kayoly de Lima  
Avaliação dos serviços prestados pelo Instituto de Saúde e  
Biotecnologia da UFAM/Coari / Kenne Kayoly de Lima Yamaguchi.  
2017  
79 f.: il. color; 31 cm.

Orientador: Cláudio Dantas Frota  
Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) -  
Universidade Federal do Amazonas.

1. Qualidade. 2. Qualidade em Serviços. 3. ServPerf. 4. Instituto  
de Saúde e Biotecnologia. I. Frota, Cláudio Dantas II. Universidade  
Federal do Amazonas III. Título

KENNE KAYOLY DE LIMA YAMAGUCHI

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO INSTITUTO  
DE SAÚDE E BIOTECNOLOGIA DA UFAM/COARI**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas, como parte do requisito para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, na área de concentração em Gestão das Organizações em Operações e Serviços.

**Aprovada em 16 de novembro de 2017**

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Cláudio Dantas Frota, Presidente  
Universidade Federal do Amazonas

---

Prof. Dr. Joaquim Maciel da Costa Craveiro, Membro  
Universidade Federal do Amazonas

---

Prof. Dr. Jonas Gomes da Silva, Membro  
Universidade Federal do Amazonas

## **DEDICATÓRIA**

Ao meu avô Benaion Lima (*in memoriam*), por seu carinho e sábios ensinamentos.

Aos meus pais Katsuo Yamaguchi (*in memoriam*), Auxiliadora Yamaguchi, pelo amor incondicional.

Ao meu esposo Hildemiro, aos meus filhos Gabriel e Alice, pelo amor, carinho e cumplicidade.

## AGRADECIMENTOS

Agreço a Deus, pelo dom da vida e por todas as bênçãos alcançadas.

Aos meus pais Katsuo Yamaguchi (*in memoriam*), Auxiliadora Yamaguchi, pelo amor incondicional, pelo incentivo e pelo sonho de me ver concluindo mais esta etapa de minha vida.

Ao meu esposo Hildemiro, aos meus filhos Gabriel e Alice, pelo amor, carinho e compreensão às minhas faltas ocasionadas pelo período de elaboração desta dissertação.

Aos meus irmãos Kendy, Klenicy, Willian e Géssica e aos meus cunhados Leonardo, Antonia e David pelo incentivo e apoio nos momentos difíceis.

Ao meu orientador Professor Doutor Cláudio Dantas Frota pelos ensinamentos pela compreensão nos momentos difíceis que passei nesta jornada e pelos ensinamentos que me orientaram na conclusão desta dissertação.

Aos professores do programa de Mestrado em Engenharia de Produção, muito obrigada pelos ensinamentos.

Aos colegas de mestrado, em especial ao Rômulo Matos, Ediane Silva e Érik Cruz, todos do ISB/Coari, de onde saímos juntos em busca de um sonho a ser realizado.

Ao Instituto de Saúde e Biotecnologia e aos servidores lotados nos diversos setores administrativos, pela presteza na ajuda em dirimir dúvidas sobre informações cruciais na confecção de trabalho, bem como pelo preenchimento dos questionários proporcionando, assim, a realização deste trabalho.

À Universidade Federal do Amazonas pela oportunidade de obter o título de Mestre.

“O próprio Senhor irá à sua frente e estará com você; ele nunca o deixará, nunca o abandonará. Não tenha medo! Não desanime!”.

***Deuteronômio 31:8***

## RESUMO

A presente pesquisa teve como objeto de estudo uma instituição de ensino superior localizada no interior do Amazonas e contou com o apoio da pesquisa qualitativa e quantitativa, a fim de avaliar os serviços oferecidos no instituto. Através de pesquisas exploratória e descritiva, aplicou-se questionário estruturado contendo 22 asserções que contemplam cinco dimensões utilizadas no método SERVPERF proposto por Cronin e Taylor (1992): tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, as quais foram utilizadas para mensurar a percepção dos clientes em relação à satisfação em relação aos serviços recebidos no Instituto de Saúde e Biotecnologia da Universidade Federal do Amazonas, localizado no município de Coari, estado do Amazonas, com 161 servidores, em efetivo exercício, sendo Docentes e Técnico-administrativos em Educação, o qual oferece sete cursos de graduação: Bacharelado em Fisioterapia, Bacharelado em Nutrição, Bacharelado em Biotecnologia, Bacharelado em Enfermagem, Licenciatura dupla em Matemática e Física, Licenciatura dupla em Biologia e Química e Medicina. Na busca pela consolidação dos dados obtidos, utilizou-se a técnica probabilística para amostragem aleatória simples, com 95% de margem de confiança e erro amostral tolerável de 7%. Foi possível detectar certo índice de satisfação dos servidores do ISB quanto aos serviços prestados no instituto. Esta percepção se demonstra, principalmente, nas dimensões tangibilidade, confiabilidade, presteza e empatia, porém não de maneira geral. Na dimensão segurança, apesar de um percentual mediano concordar, parcial ou plenamente, com as assertivas que incluíam o instituto oferecer segurança em seu ambiente, foi possível detectar um inegável quantitativo de servidores que anseiam por maior segurança. Além deste item, também foram observadas insatisfações que interferem na qualidade dos serviços prestados, tais quais: falta de equipamentos modernos, falta de uma internet com maior velocidade, falta de interligação do sistema de tramitação de processos, que já funciona na sede e que ainda não contempla os *campi*, como forma de diminuir o tempo e acompanhamento do andamento destes processos, o que hoje ainda depende-se do serviço de malote via correios, ocorrência de assalto e furtos de equipamentos multimídia no interior do ISB e outros fatores como choque cultural, pelo fato de muitos servidores serem de outras cidades e estados, devido à especificidade dos cursos oferecidos.

Palavras-chave: Qualidade; Qualidade em Serviços; SERVPERF; Instituto de Saúde e Biotecnologia.

## **Abstract**

The present study had as object of study a higher education institution located in the interior of Amazonas and counted on the support of the qualitative and quantitative research, in order to evaluate the services offered in the institute. A structured questionnaire was used, with 22 assertions with five dimensions used in the SERVPERF method proposed by Cronin and Taylor (1992): tangibility, reliability, readiness, safety and empathy, which were used to measure the perception of clients in relation to the satisfaction with the services received at the Institute of Health and Biotechnology of the Federal University of Amazonas, located in the municipality of Coari, state of Amazonas, with 161 employees, in actual exercise, being Teachers and Administrative Technicians in Education, which offers seven undergraduate courses: Bachelor of Physiotherapy, Bachelor of Nutrition, Bachelor of Biotechnology, Bachelor of Nursing, Dual Degree in Mathematics and Physics, Dual Degree in Biology and Chemistry and Medicine. In order to consolidate the obtained data, we used the probabilistic technique for simple random sampling, with a 95% confidence margin and a tolerable sampling error of 7%. It was possible to detect a certain degree of satisfaction of ISB's servers regarding the services provided at the institute. This perception is demonstrated mainly in the dimensions of tangibility, reliability, readiness and empathy, but not in general. In the security dimension, although a median percentage agreed, partially or fully, with the assertions that included the institute to provide security in its environment, it was possible to detect an undeniable amount of servers that crave for greater security. In addition to this item, dissatisfactions have also been observed that interfere with the quality of the services provided, such as: lack of modern equipment, lack of an Internet with greater speed, lack of interconnection of the process system, which already works at headquarters and still does not contemplate the campuses, as a way to reduce the time and follow-up of the progress of these processes, which today still depends on the courier service via couriers, occurrence of assault and theft of multimedia equipment inside the ISB and other factors such as cultural shock, due to the fact that many servers are from other cities and states, due to the specificity of the courses offered.

Keywords: Quality; Quality in Services; SERVPERF; Institute of Health and Biotechnology.

## LISTA DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 01</b> – Compreensões de autores acerca da Qualidade em Serviços .....       | 23 |
| <b>Figura 02</b> – Dimensões da Qualidade .....  | 31 |
| <b>Figura 03</b> – Modelo GAP da Qualidade em Serviços.....                            | 33 |
| <b>Figura 04</b> – Modelo de Qualidade em Serviços de Grönroos .....                   | 34 |
| <b>Figura 05</b> – Fórmula para análise da percepção de desempenho do<br>SERVPERF..... | 37 |
| <b>Figura 06</b> – A UFAM na capital e interior .....                                  | 40 |
| <b>Figura 07</b> – Etapas dos procedimentos metodológicos.....                         | 43 |
| <b>Figura 08</b> – Classificação da Pesquisa.....                                      | 44 |
| <b>Figura 09</b> – Cálculo amostral.....   | 48 |
| <b>Figura 10</b> – Imagem de satélite do ISB/Coari.....                                | 63 |

## LISTA DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| <b>Gráfico 01</b> – Demonstrativo das Bibliotecas que participaram da pesquisa..... | 42 |
| <b>Gráfico 02</b> – Perfil dos Entrevistados.....                                   | 51 |
| <b>Gráfico 03</b> – Dimensão Tangibilidade.....                                     | 52 |
| <b>Gráfico 04</b> – Dimensão Confiabilidade.....                                    | 56 |
| <b>Gráfico 05</b> – Dimensão Presteza.....  | 58 |
| <b>Gráfico 06</b> – Dimensão Segurança.....   | 61 |
| <b>Gráfico 07</b> – Dimensão Empatia.....   | 65 |
| <b>Gráfico 08</b> – Demonstrativo geral das respostas obtidas na pesquisa.....      | 69 |

## LISTA DE TABELAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabela 01</b> – Requisitos das normas ISO 9001, 9002 e 9003.....  | 26 |
| <b>Tabela 02</b> – Necessidades declaradas X Necessidades reais .....  | 28 |
| <b>Tabela 03</b> – Dimensões da Qualidade em Serviços - SERVQUAL .....   | 31 |
| <b>Tabela 04</b> – Dimensões da Qualidade em Serviços - SERVPERF.....  | 37 |
| <b>Tabela 05</b> – Quantitativo de Servidores do ISB.....  | 41 |
| <b>Tabela 06</b> – Demonstrativo da pesquisa realizada.....  | 47 |
| <b>Tabela 07</b> – Opções de resposta SERVQUAL.....  | 48 |
| <b>Tabela 08</b> – Dimensão Tangibilidade - Resultado Geral.....   | 52 |
| <b>Tabela 09</b> – Resultado sobre a análise da percepção docente sobre a instituição<br>dispor de equipamentos modernos ..... | 54 |
| <b>Tabela 10</b> – Dimensão Confiabilidade - Resultado Geral.....  | 55 |
| <b>Tabela 11</b> – Dimensão Presteza - Resultado Geral.....  | 57 |
| <b>Tabela 12</b> – Dimensão Segurança - Resultado Geral.....   | 61 |
| <b>Tabela 13</b> – Dimensão Empatia - Resultado Geral.....   | 64 |
| <b>Tabela 14</b> – Ordem decrescente de concordância com as assertivas elencadas....   | 66 |
| <b>Tabela 15</b> – Ordem decrescente de discordância com as assertivas elencadas.....  | 68 |

## **LISTA DE SIGLAS**

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia E Estatística

ISB – Instituto de Saúde e Biotecnologia

ISO – International Organization for Standardization

NBR – Norma Brasileira

GAPS – Lacuna, Vão ou Brecha

SERVPERF – Service Performance

SERVQUAL – Service Quality

TAE – Técnico-Administrativo em Educação

UFAM – Universidade Federal do Amazonas

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO</b> .....                                       | <b>16</b> |
| <b>1.1 OBJETIVO GERAL</b> .....                                 | <b>17</b> |
| <b>1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....                          | <b>17</b> |
| <b>1.3 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA</b> .....                      | <b>18</b> |
| <b>1.4 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO</b> .....                          | <b>19</b> |
| <b>1.5. ESTRUTURA DO TRABALHO</b> .....                         | <b>20</b> |
| <br>  |           |
| <b>2 REVISÃO DA LITERATURA</b> .....                            | <b>22</b> |
| <b>2.1 QUALIDADE</b> .....                                      | <b>22</b> |
| 2.1.1 Gestão da Qualidade .....                                 | <b>24</b> |
| <b>2.2 SERVIÇOS</b> .....                                       | <b>27</b> |
| 2.2.1 Qualidade em serviços.....                                | <b>29</b> |
| 2.2.2 Qualidade no Serviço Público .....                        | <b>29</b> |
| <b>2.3 MODELOS DE MENSURAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS</b> ..... | <b>30</b> |
| 2.3.1 Modelo SERVQUAL.....                                      | <b>31</b> |
| 2.3.2 Modelo de Grönroos .....                                  | <b>35</b> |
| 2.3.3 Modelo SERVPERF .....                                     | <b>36</b> |
| <br>  |           |
| <b>3 O INSTITUTO DE SAÚDE E BIOTECNOLOGIA</b> .....             | <b>40</b> |
| <br>  |           |
| <b>4 METODOLOGIA DA PESQUISA</b> .....                          | <b>43</b> |
| <b>4.1 QUANTO À NATUREZA</b> .....                              | <b>45</b> |
| <b>4.2 QUANTO À ABORDAGEM</b> .....                             | <b>45</b> |
| <b>4.3 QUANTO AOS OBJETIVOS</b> .....                           | <b>46</b> |
| <b>4.4 COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS</b> .....        | <b>47</b> |
| <br>  |           |
| <b>5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....               | <b>50</b> |
| <b>5.1 CARACTERIZAÇÃO</b> .....                                 | <b>50</b> |
| <b>5.2 TANGIBILIDADE</b> .....                                  | <b>51</b> |
| <b>5.3 CONFIABILIDADE</b> .....                                 | <b>54</b> |
| <b>5.4 PRESTEZA</b> .....                                       | <b>57</b> |
| <b>5.5 SEGURANÇA</b> .....                                      | <b>60</b> |
| <b>5.6 EMPATIA</b> .....  | <b>63</b> |

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>6</b> | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>  | <b>71</b> |
| 6.1      | CONTRIBUIÇÕES E RECOMENDAÇÕES.....  | 72        |
| 6.2      | LIMITAÇÕES .....  | 73        |
| 6.3      | PESQUISAS FUTURAS .....   | 73        |
| <b>7</b> | <b>REFERÊNCIAS .....</b>  | <b>74</b> |
|          | <b>APÊNDICE - Modelo do questionário aplicado aos servidores do ISB .....</b> | <b>78</b> |

## 1. INTRODUÇÃO

No decorrer do tempo o homem vem valorizando diferentes recursos, sendo que atualmente a maior riqueza que uma organização pode ter é seu capital humano, especialmente quando é composto por grandes talentos com competências individuais formando uma equipe muito bem preparada, agregando valor à Instituição tornando-a mais ágil e competitiva.

Segundo Jekins (1971 *apud* Paladini 2012) a “qualidade é o grau de ajuste de um produto à demanda que se pretende satisfazer”. Desta forma, conhecer as necessidades dos clientes, torna-se fundamental para conseguir ofertar serviços que vão ao encontro das expectativas dos mesmos.

Neste sentido, a pesquisa foi realizada no Instituto de Saúde e Biotecnologia – ISB, o *campus* mais antigo, fora da sede, da Universidade Federal do Amazonas, localizada no município de Coari, no estado do Amazonas. A instituição oferta de maneira regular, 07 (sete) cursos de nível superior: Medicina, Enfermagem, Fisioterapia, Nutrição, Biotecnologia, Licenciatura dupla em Biologia e Química e Licenciatura dupla em Matemática e Física. Possui em seu quadro funcional, 161 (cento e sessenta e um) servidores, em efetivo exercício, sendo eles 104 (cento e quatro) Docentes e 57 (cinquenta e sete) Técnico-Administrativos em Educação – TAE’s, para os quais foi enviado ao endereço eletrônico, um questionário contendo 22 questões afirmativas, desenvolvidas por Cronin e Taylor (1992).

Para tanto, buscou-se conhecer a percepção dos servidores, na condição de clientes internos, em relação aos serviços prestados em sua própria instituição de trabalho, onde poderá servir como modelo para outras instituições do mesmo segmento. Conseqüentemente, propor melhorias que possibilitem aos clientes a satisfação do serviço oferecido.

Para Juran (2011) “as necessidades dos clientes estão sempre mudando. Não existe uma lista final de necessidades de clientes”. Muitas variáveis podem alterar ou criar novas necessidades tais como: concorrência no mercado, perturbações sociais, tecnologias dentre outras. Deste modo, a empresa de forma geral cada vez mais se investe em capacitação, treinamento e desenvolvimento,

qualidade de vida e saúde das pessoas como forma de estas se tornarem influenciadoras das ações e destino da organização.

Para a realização deste estudo foi utilizado o Método SERVPERF proposto por Cronin e Taylor (1992), voltado a Gestão da Qualidade aplicada ao processo produtivo em serviços, à qual é baseada na sensação de satisfação ou insatisfação sentida pelo cliente no momento em que este o recebe, através de estudo de caso, a fim de mensurar a percepção dos servidores do Instituto de Saúde e Biotecnologia – ISB/Coari, na condição de clientes, em relação aos serviços realizados.

No que tange à metodologia da pesquisa utilizada foi um estudo de caso, pois segundo Yin (2001 *apud* Gil 2009) “é o delineamento mais adequado para a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, onde os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente percebidos”. Também em relação ao estudo, foi utilizada a pesquisa bibliográfica e documental a fim de responder ao assunto abordado e dar sustentação ao tema, a fim de contribuir para melhoria contínua dos serviços ofertados aos clientes internos do Instituto de Saúde e Biotecnologia.

Diante do exposto, percebe-se que a administração da qualidade na prestação de serviços, tornou-se fundamental para as instituições, principalmente, quando se refere à prestação de serviços, pois exige transformações para atender e satisfazer a necessidade de seus clientes.

## **1.1 OBJETIVO GERAL**

Investigar o nível de satisfação dos servidores do Instituto de Saúde e Biotecnologia, utilizando a ferramenta de Gestão da Qualidade SERVPERF aplicada ao Processo Produtivo em Serviços.

## **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Aplicar questionário SERVPERF aos servidores do ISB, a fim de mensurar satisfação ou não acerca dos serviços recebidos no instituto;

- Averiguar se há em execução alguma ferramenta de Gestão da Qualidade em serviços no ISB/Coari, como forma de mensuração da percepção dos clientes acerca dos serviços realizados;
- Propor ações de melhoria aos gestores do ISB/Coari, como forma de contribuição desta pesquisa, buscando o alcance da eficácia, eficiência e efetividade nos diversos serviços oferecidos no Instituto de Saúde e Biotecnologia.

### 1.3 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

A sede de Coari, município brasileiro do estado do Amazonas está localizado na margem esquerda da calha do rio Solimões entre o Lago do Mamiá e o Lago de Coari, destacando-se pela extração de petróleo e gás natural, que ocorre em uma região denominada de Urucu, com uma população estimada de 83.929 habitantes, distante da capital 363 km, em linha reta (IBGE, 2017).

Analisando a complexidade de funcionamento de uma unidade fora da sede, onde vários setores são responsáveis por fazer funcionar um instituto com 07 (sete) cursos de graduação, sendo 04 (quatro) deles na área de saúde: Medicina, Enfermagem, Nutrição, Fisioterapia; 01 (um) em Biotecnologia e 02 (dois) na área da educação: Licenciatura dupla em Biologia e Química e Licenciatura dupla em Matemática e Física, são setores administrativos como Direção, Coordenação Administrativa, Orçamento e Finanças, Licitações e Contratos, Materiais e Patrimônio, Recursos Humanos, Coordenação Acadêmica, Coordenações dos Cursos, Laboratórios, Salas de Aula dentre outros. Diante do exposto, buscou-se como viés de pesquisa, conforme aponta Masano (2006 *apud* Onusic 2009), um estudo que “apóia-se na teoria do consumidor e no efeito das expectativas sobre as avaliações do pós-consumo”.

Para Cronin e Taylor (1992) a qualidade de serviços do ponto de vista do cliente, pode ser definida como a percepção que os clientes têm acerca do desempenho dos serviços executados, no momento em que os experimentam. Desta forma, criou-se a necessidade de investigar quais as percepções dos

servidores do Instituto de Saúde e Biotecnologia no que tange às suas expectativas quando da busca pelos serviços desempenhados nos diversos setores administrativos e acadêmicos do instituto, tendo em vista que estes podem tanto ficar frustrados nessa busca por “ajuda”, quanto superar seus anseios diante de uma solução para possíveis problemas ou dúvidas. De acordo com as experiências vividas por cada entrevistado, buscar conhecer o grau de satisfação ou insatisfação acerca dos serviços prestados nos setores do ISB/Coari.

Pretende-se, com os resultados obtidos, colaborar com a gestão e com os futuros planejamentos institucionais a fim de manter o que está sendo bem apontado e buscar oportunidades de melhorarias aos que estão sendo considerados deficitários. O interesse do desenvolvimento desta pesquisa ocorreu em virtude da seguinte problemática: **Qual o nível de satisfação dos Docentes e Técnico-Administrativos em Educação com os serviços prestados pelos diversos setores do Instituto de Saúde e Biotecnologia, como forma de buscar a excelência dos serviços realizados?**

#### **1.4 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO**

O presente estudo realizou-se em uma das cinco Unidades Acadêmicas fora da sede da Universidade Federal do Amazonas, o Instituto de Saúde e Biotecnologia – ISB/Coari. Sua presença no município de Coari, distante a 363 km, em linha reta da capital (IBGE, 2017), ocorre desde a década de 1970, fruto de processos de interiorização e de expansão da UFAM, com a oferta de cursos esporádicos de graduação.

Porém, segundo Ronca (2007), através dos termos do art. 10, § 7º, do Decreto nº 5.773, de 9 de maio de 2006, Lei nº 9.394/96 - LDB, Lei nº 10.172/01 - PNE, Constituição Federal e Resolução do Conselho Universitário nº 020/2005, foi criado o Instituto de Saúde e Biotecnologia, com abertura de concursos públicos para o preenchimento de vagas de servidores a serem lotados naquela instituição, bem como o oferecimento de 06 (seis) cursos de graduação regulares: Enfermagem, Nutrição, Fisioterapia, Biotecnologia, Licenciatura dupla em Matemática e Física e Licenciatura dupla em Biologia e Química. No ano de 2006, através da Portaria

MEC/SESU nº 109, de 05/06/2012, que versa sobre a expansão e/ou criação de novas vagas de medicina no território nacional, o instituto recebeu sua primeira turma de graduação no referido curso.

Diante do exposto, buscou-se investigar quais as percepções dos 161 servidores, em efetivo exercício, do instituto sendo eles Docentes e Técnico-Administrativos em Educação, na condição de clientes em seu âmbito de trabalho e, conseqüentemente, suas interações nas questões que se correlacionam com as rotinas administrativas e acadêmicas, ou seja, tudo o que se une às buscas de soluções, para o melhor desempenho de suas próprias atividades diárias, nos vários setores do ISB/Coari.

## **1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO**

A presente pesquisa foi estruturada em sete capítulos, os quais serão desenvolvidos conforme abaixo descritos:

Capítulo 1: estão compreendidos a introdução, seguido pelos objetivos geral e específico, pela justificativa para a realização da pesquisa, pela delimitação do estudo proposto e finalizando com a estrutura do trabalho.

Capítulo 2: foi abordada a revisão de literatura, com a base teórica acerca de conceitos sobre a qualidade e gestão da qualidade. Também foram apresentados conceitos sobre serviços, qualidade em serviços e a qualidade no serviço público. Em seguida, foram destacados três modelos de ferramentas de mensuração da qualidade em serviços: modelo SERVQUAL, modelo de Grönroos e o método SERVPERF.

Capítulo 3: retratou o objeto de estudo desta pesquisa, o Instituto de Saúde e Biotecnologia – ISB/Coari, abordando o histórico da instituição, bem como sua organização, seus servidores e os cursos ofertados.

Capítulo 4: relatou sobre a metodologia aplicada a esta pesquisa, tais como quanto à natureza da pesquisa, em seguida quanto à abordagem e quanto aos

objetivos e, dando continuidade, o detalhamento sobre a coleta e tratamento dos dados coletados.

Capítulo 5: apresentou a análise e discussão dos resultados, descrevendo sobre a caracterização da pesquisa sob a ótica do método SERVPERF através dos cinco itens que o compõem: Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia.

Capítulo 6: foram descritas as considerações finais, em seguida as recomendações e contribuições, as limitações encontradas no decorrer do estudo e perspectivas para as pesquisas futuras.

Capítulo 7: estão listadas as referências bibliográficas.

Capítulo 8: destinado à apresentação dos apêndices.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 QUALIDADE

Após a Revolução Industrial, estudiosos como Juran, Deming, Taylor, Ishikawa entre outros passaram a observar que a qualidade passava por transformações a fim de agradar os clientes cada vez mais exigentes e, por necessidade de produzir produtos em massa que exigia grande número de mão-de-obra qualificada. Corrêa afirma que “[...] a busca por padrões e métodos para atingir resultados, a necessidade de quebrar paradigmas, a busca por melhorias contínuas acentuadas, buscando alcançar patamares cada vez mais altos de qualidade” (CORRÊA, 2004, p. 183).

Para Juran (2009) levar as organizações da visão fabril tradicional de qualidade para que fosse mais voltada ao usuário, criou-se a expressão de que a qualidade é adequação ao uso. Já Mesquita (2014) procurou destacar os custos e benefícios da implementação de programas de qualidade, apresentando um programa de zero defeito que acreditava poder reduzir o custo total de qualidade.

Sobre o assunto Zacharias (2009) descreve se a qualidade tem custo, a falta de qualidade, tem custos maiores e que do ponto de vista financeiro, é melhor ter custos com qualidade do que ter custos para produzir serviços e produtos sem qualidade.

Sobre o assunto, Grönros (2009) alerta para a menção da qualidade assemelhando-a a uma meta interna a ser alcançada, sem a referência ao seu verdadeiro significado, que vai além deste alvo. A qualidade nos produtos ou serviços deve ser uma busca constante na empresa ou instituição.

Slack *et al.* (2002) ao tratar da qualidade dos produtos e serviços, afirmam a importância que a maioria das operações têm em produzir produtos e serviços de qualidade como pelo desempenho das organização que buscam competir pelo mercado. A utilização das ferramentas da qualidade são estratégias que podem melhorar a qualidade e o desempenho da produção. E os custos podem ser reduzidos pela melhor eficiência, produtividade e uso do capital, e as ferramentas de

qualidade podem proporcionar a qualidade na produção de bens e serviços para seus consumidores internos e externos.

Medeiros (2017), após estudos sobre vários autores acerca do tema qualidade em serviços, montou um quadro contendo vários conceitos, conforme demonstrado na figura 01.

**Figura 01** – Compreensões de autores acerca da qualidade em serviços

| <b>Autores</b>                       | <b>Qualidade em serviços</b>   |
|--------------------------------------|--|
| Parasuraman et al (1985)             | Está relacionada à comparação entre as expectativas dos usuários e a performance da instituição no processo de fornecimento de serviços.   |
| Albrecht (1992)                      | É “a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém.” Neste sentido, pode depreender que o serviço de qualidade traduz-se na satisfação das demandas dos clientes, no tempo certo. |
| Albrecht (1998)                      | A empresa deve ter uma visão geral de todo o ciclo de serviço, que é toda e qualquer experiência vivida pelo cliente no processo de consumo do serviço.  |
| Freitas (2003)                       | Por meio da compreensão do ciclo de serviço, é possível detectar as falhas e tomar decisões para o cumprimento de ações corretivas/preventivas, para melhorar a qualidade dos serviços.  |
| Gonçalves e Belderrain (2012)        | Advertem sobre a dificuldade em medir a qualidade dos serviços oferecidos por instituições, uma vez que os serviços são avaliados com base nas diferentes experiências vividas pelos usuários.   |
| Souza, Meira, Maske (2012)           | Afirmam que é possível buscar a especificação dos serviços em atributos mensuráveis, apesar da dificuldade em mensurar qualidade, por conta da subjetividade e intangibilidade nos serviços.   |
| Wong e Dioko (2013)                  | Medem a qualidade por meio da diferença da analogia que é feita entre as expectativas do cliente e o real desempenho na prestação de serviços por parte da empresa.  |
| Baker (2013)                         | A qualidade do serviço é medida partir da percepção da qualidade do serviço. Se o serviço atende ou excede as necessidades do cliente, isto é, a satisfação.   |
| Mauri e Minazzi (2013)               | Todas as informações que expressam necessidades ou expectativa do cliente devem ser reunidas, analisadas e transformadas em projeto de ação dentro da instituição, para melhoria da qualidade de serviços.   |
| Siu, Zhang e Kwan (2014)             | O desempenho abaixo do esperado pelo cliente gera insatisfação e prejudica a fidelização. No entanto, se a percepção foi maior que as expectativas, a satisfação e a possibilidade de fidelização se efetivam.   |
| Quester, Romaniuk e Wilkinson (2015) | Estabelecem que relações duradouras e rentáveis tem sua base nos clientes e que instituições de sucesso se diferenciam das demais concorrentes, por meio de medidas voltada a qualidade do serviço.  |
| Sofi, Hakim e Gadoo (2016)           | A percepção do cliente, bem como sua satisfação é o que defini o grau da qualidade dos serviços. Isto é, o valor percebido encontra-se fortemente correlacionado com satisfação do cliente.  |

Fonte: Medeiros (2017, p. 37)

Garvin (2002), Slack *et al.* (2002) e Martins (2014) convergem ao afirmar que diferentes definições são consideradas para abordar o conceito de qualidade: A qualidade transcendental tem na qualidade sinônima de excelência inata, constituída com padrões elevadíssimos; a qualidade focada em manufatura constituída de processos variáveis de produção sujeitos a serem controlados ou medidos; a qualidade focada no usuário tem por objetivo suprir o cliente com o produto ou serviço adequado ao seu consumo; a abordagem baseada em produtos as característica dos produtos ou serviços são requeridas pelo consumidor para satisfazê-lo; qualidade baseada em valor leva a definição a um estágio além e, define a qualidade em termos de custo e preço, a qualidade está na questão de o produto ser adequado ao uso e ao preço.

A qualidade deve ser o alvo a ser perseguido pelas instituições que buscam alcançar o sucesso. Barros (1992) afirma que “a qualidade não deve ser planejada para baixo, nem para cima. Ela deve estar em equilíbrio com a satisfação do consumidor [...]”. Desta forma, os gestores devem possuir a sensibilidade de adequar o produto ou serviço à necessidade de seu consumidor, tendo em vista que ele é quem irá atribuir valor aos mesmos, de acordo com a percepção que terá ao experimentá-los.

### **2.1.1 Gestão da Qualidade**

O conceito de qualidade tem mudado drasticamente durante os últimos dez anos e ainda mais durante os últimos dois anos. Uma década atrás, era dada ênfase aos produtos; ou seja, qualidade significava a capacidade de um produto estar em conformidade com as especificações. Mais tarde, sua definição começou a incorporar elementos do cliente e a qualidade foi definida, como aponta Rothery (2009) “a previsão e superação das expectativas do cliente”. Na mesma linha de raciocínio, Vicente (2014) afirma que os “objetivos da qualidade total são a redução de custos, aumento da produtividade e satisfação do cliente”. A efetividade nos serviços deve ser perseguida, tendo em vista que a mesma significa produzir mais com menos recursos.

Desta forma, Hutchins (2010) descreve que normas são criadas visando garantir a qualidade de maneira padronizada, à qual pode-se citar como exemplo as normas ISO - *International Organization for Standardization* (Organização Internacional de Normalização), cujo objetivo é promover o desenvolvimento de normas, testes e certificação, com o intuito de encorajar o comércio de bens e serviços. Esta organização é formada por representantes de 101 países, cada um representando por uns organismos de normas como, por exemplo, o *American National Standards Institute* (ANSI) que é o representante dos Estados Unidos da ISO. O ANSI é uma organização de normas que apóia o desenvolvimento de padrões consensuais nos Estados Unidos, no entanto não desenvolve nem escreve estas normas, mas providencia estrutura e mecanismos a fim de que grupos industriais ou de produtos se juntem para estabelecer um consenso e desenvolver uma norma.

Nos últimos anos, o conceito de qualidade tem evoluído até se reconhecer a importância de satisfazer muitos detentores de participações numa organização, incluindo a comunidade, os fornecedores, os acionistas, os empregados e a gerência. A qualidade abrange, atualmente, elementos tão diferenciados, como a melhoria da vida do trabalhador, a promoção e diversificação de funções, melhoria das condições ambientais, facilitação do comércio e realce da competitividade.

Para Hutchins (2010) a ISO 9000 é uma série de cinco normas internacionais sobre o gerenciamento e a garantia da qualidade, que compreende a ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 e ISO 9004. A ISO 9000 serve de roteiro para implementar a ISO 9001, ISO 9002 ou a ISO 9003. Estas três normas da qualidade podem ser entendidas pela diferença entre suas abrangências. A mais abrangente, a ISO 9001, incorpora os vinte elementos de qualidade da norma da qualidade; a ISO 9002 possui dezoito daqueles elementos e a ISO 9003 possui doze elementos básicos, as quais, segundo o mesmo autor, evidenciam as relações existentes em cada uma das normas e as especificidades de cada uma e também, aquilo que é comum às normas e aquilo que elas resguardam a necessária individualidade, conforme apresentado na Tabela 1.

**Tabela 1 – Requisitos das normas ISO 9001 9002 e 9003**

| ISO 9003 doze (12) requisitos de sistema        | ISO 9002 dezoito (18) requisitos do sistema | ISO 9001 vinte (20) requisitos do sistema |
|---|---|---|
| Responsabilidade da gestão                      |   | →   |
| Sistema de qualidade                            |   | →   |
| Identificação e rastreabilidade do produto      |   | →   |
| Inspeção e ensaios                              |   | →   |
| Equipamentos de inspeção, mediação e ensaios.   |   | →   |
| Controle de produtos não conforme               |   | →   |
| Manuseio, armazenamento, embalagem e expedição. |   | →   |
| Controle de documentos                          |   | →   |
| Registros de qualidade                          |   | →   |
| Treinamento                                     |   | →   |
| Técnicas de estatísticas                        |   | →   |
| Técnicas estatísticas                           |   | →   |
|   | Auditoria Interna de Qualidade              | →   |
|   | Análise crítica de contratos                | →   |
|   | Aquisição                                   | →   |
|   | Controle de processos                       | →   |
|   | Produto fornecido pelo comprador            | →   |
|   | Ação corretiva                              | →   |
|   |   | Controle de projeto                       |
|   |   | Assistência técnica                       |

Fonte: Adaptado de Hutchins (2010, p. 83)

A norma ISO 9001 é utilizada pelas companhias para controlar seus sistemas de qualidade durante todo o ciclo de desenvolvimento dos produtos, desde o projeto até o serviço. Ela inclui o elemento do projeto do produto, que se torna mais crítico para os clientes que se apoiam em produtos isentos de erros.

A norma ISO 9002 é usada por companhias para as quais a ênfase está na produção e instalação. Essa norma da qualidade pode ser utilizada por uma empresa cujos produtos já foram comercializados, testados, melhorados e aprovados. Desta forma, há a possibilidade de a qualidade do produto ser alta. Estas companhias focalizam seus esforços para a qualidade na conservação e no melhoramento dos sistemas de qualidade existentes, em lugar de desenvolverem sistemas da qualidade para um produto novo.

A norma ISO 9003 é dirigida para companhias nas quais sistemas abrangentes da qualidade podem ser importantes ou necessários, como, por exemplo, as fornecedoras de mercadorias: nestes casos, a inspeção e o ensaio final do produto são suficientes. Os critérios funcionais, acima, para a seleção das normas ISO apropriadas são simples, segundo Rothery (2009): “capacidade do processo do projeto; maturidade do projeto; capacidade do processo de produção; características do produto ou serviço, segurança do produto ou do serviço; e, elementos econômicos”.

## 2.2 SERVIÇOS

Ao longo dos tempos os anseios e expectativas dos consumidores acerca de produtos e serviços passaram por muitas mudanças. Diferente de adquirir um produto já conhecido, seja por ter experimentado ou ouvido falar sobre suas características, quando se trata de serviços há particularidades que os produtos não possuem, uma vez que são “intangíveis porque são baseados em experiências, e não na posse de alguma coisa” (SOUZA, 2010, p. 25).

Tanto instituições privadas quanto públicas precisam estar atentas às novas expectativas de seus clientes. Vicente (2014) descreve que:

[...] os consumidores nem sempre demonstram sua insatisfação antes de mudar de fornecedor do serviço e, por isso, não é prudente confiar apenas no tratamento de reclamações como ferramenta de recuperação e retenção de clientes; ao invés desta postura reativa, as empresas devem realizar estudos específicos que possibilitem a identificação dos principais motivos que resultam na insatisfação do cliente [...] (VICENTE, 2014, p. 8)

Segundo Giansesi e Corrêa (2006 *apud* Souza 2010), as principais características dos serviços são:

- Intangibilidade dos serviços;
- Necessidade da presença do cliente ou um bem de sua propriedade;
- Produção e consumo simultâneos.

Contudo, Medeiros (2017) afirma em relação aos serviços que:

[...] mesmo em processos de prestação de serviço pode haver simultaneamente ou em último caso o oferecimento de um produto. Em instituições de ensino superior, por exemplo, que tem como atividade principal a prestação de serviços educacionais, também podem produzir produtos, visto que suas pesquisas geram a criação de novos medicamentos, compostos, ferramentas e outros. (MEDEIROS, 2017, p. 37).

Conforme a visão de Juran (2011) “os clientes podem declarar suas necessidades em termos dos bens que desejam comprar. Entretanto, suas necessidades reais são pelos serviços que aqueles bens podem prestar“, conforme exposto na tabela 02.

**Tabela 02 - Necessidades declaradas X Necessidades reais.**

| O cliente deseja comprar | O cliente quer, realmente                  |
|--------------------------|--|
| Alimentos                | Nutrição, sabor agradável                  |
| Automóvel                | Transporte                                 |
| Televisor a cores        | Entretenimento                             |
| Casa                     | Espaço para viver                          |
| Pintura da casa          | Aparência colorida, ausência de manutenção |

Fonte: Adaptado de Juran (2011, p. 74)

Desta forma, o autor afirma que o desejo de clientes ao adquirirem bens de consumo, na verdade desejam, é experimentar um serviço. Souza (2012) afirma que, se as expectativas que o cliente possui acerca de um determinado serviço for superada, sua avaliação pessoal tende a ser satisfação. Caso isto não ocorra, este ficará insatisfeito com o serviço recebido.

De acordo com esta afirmação, cada serviço é único e o valor do mesmo é subjetivo, pois cada cliente que o experimenta possui sua própria avaliação de superação ou não suas expectativas. Para um cliente, um determinado serviço pode tê-lo deixado encantado, enquanto para outros não ter sido tão bom assim.

### **2.2.1 Qualidade em serviços**

Terra (2016) afirma que “a busca constante por um padrão de qualidade nos serviços oferecidos quer seja no atendimento à sociedade, quer seja em seus processos internos, fez com que a procura por novos mercados influenciasse na reorganização e na reestruturação de seus serviços”.

De acordo com Silva (2016) “as particularidades dos serviços requerem uma abordagem própria para a Gestão da Qualidade e seu gerenciamento”. Segundo a autora, um fator que dificulta a avaliação da qualidade nos serviços é a sua intangibilidade, ou seja, o cliente só saberá a sua qualidade no momento em que o experimentar.

Na mesma linha de pensamento, Souza (2012) afirma que a “satisfação ou insatisfação é determinada no momento da entrega do serviço”. Com isto, percebe-se que uma característica dos serviços, no que tange à sua qualidade, é o fato de o mesmo ser experimentado ao momento em que é realizado, da mesma forma que a percepção sobre o mesmo também é simultâneo ao seu consumo, conforme já citado anteriormente.

Ferreira (2010 *apud* Vicente 2014) descreve que a “satisfação é o prazer resultante da realização do que se espera, do que se deseja ou a sensação agradável que se sente quando as coisas correm de acordo com o esperado ou se cumprem de acordo com o que se deseja”.

### **2.2.2 Qualidade no Serviço Público**

No âmbito da administração pública, novos elementos inerentes à gestão privada tem sido uma nova tendência, com base no conceito de eficácia e eficiência. Souza (2012) afirma que “no setor público, os clientes são os cidadãos que utilizam os serviços oferecidos pelas instituições. Assim, essas instituições devem ser capazes de satisfazer ao público a que atendem”.

Conforme descreve Pires (2004) “os serviços públicos podem criar valor estabelecendo e operando instituições que satisfaçam os desejos dos cidadãos”.

Ainda segundo o autor, o serviço público deverá trabalhar muito na tarefa de definir empreendimentos de valor público e mais ainda, os agentes públicos precisam estar preparados para se adaptarem e reposicionarem suas instituições em seus ambientes políticos e de trabalho, além de apenas assegurar a sua continuidade.

O trabalho da instituição pode mudar à medida que pode aparecer uma solução útil para resolver problemas. Segundo Pires (2004), “não é o suficiente que os serviços públicos simplesmente mantenham a continuidade de suas organizações, ou mesmo que as estas se tornem mais eficientes nas tarefas correntes”. Também é importante que a organização seja flexível a novos objetivos e que seja inovadora e criativa.

Com isso, fica evidente que os agentes públicos precisam se orientar em relação ao propósito geral de sua atuação, com base no princípio da eficiência. Entretanto, essa orientação deve estar voltada para resolver problemas comuns enfrentados, porém como uma direção específica sobre desenvolver uma definição clara, objetiva, didática de Valor Público nas atividades do Serviço Público.

### **2.3 MODELOS DE MENSURAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS**

Com o crescimento da globalização, especialmente, a partir da década de 1980, a abertura dos mercados trouxe consigo a competitividade, o que causou às empresas do setor de serviços maior preocupação quanto à qualidade dos serviços prestados, como forma de sobrevivência das empresas.

Silva (2016) afirma que “a qualidade está associada a diferentes padrões em qualquer área de atuação”. A figura 02 apresenta as 8 dimensões da qualidade, seja ela em produtos ou serviços.

**Figura 02 - Dimensões da qualidade**



Fonte: Adaptado de Castelli (1998 *apud* Silva 2016)

Rodrigues (2015) afirma que “a medição da qualidade nos serviços está diretamente ligada à satisfação do cliente, uma necessidade atendida ou um problema resolvido, pode deixar um cliente satisfeito [...]”. A busca por satisfazer as necessidades dos clientes acaba se tornando um objetivo constante no dia-a-dia de uma empresa que busca alcançar sucesso.

### 2.3.1 Modelo SERVQUAL

O instrumento de análise SERVQUAL proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry tem como objetivo a mensuração da qualidade dos serviços ofertados, operacionalizando e medindo essa qualidade a partir de cinco dimensões distintas: tangibilidade, confiabilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. (MARIANO, 2017, p. 35).

Segundo Parasuraman *et al.* (1990) a escala SERVQUAL pode ser adaptada para mensurar a qualidade nos serviços de acordo com a especificidade de cada empresa, tendo em vista que a mesma “está estruturada sob o formato Expectativas/Percepções, incluindo frases para cada uma das cinco dimensões de qualidade de serviço [...]”. (PARASURAMAN, 1990, p. 175).

Souza (2012) evidencia as cinco dimensões e os atributos que compõem a escala SERVQUAL, conforme tabela 03 a seguir:

**Tabela 03 – Cinco dimensões da qualidade em serviço - SERVQUAL**

| <b>Dimensão</b>       | <b>Conceito</b>   |
|-----------------------|---|
| <b>Tangibilidade</b>  | Referem-se à aparência das instalações, equipamento, pessoal envolvido e material de comunicação, ou seja, a aparência limpa ou a forma de se vestir dos funcionários, a limpeza das instalações.                                     |
| <b>Confiabilidade</b> | É a capacidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente. É uma dimensão importante para a qualidade dos serviços, pois informações corretas e precisas impactam fortemente na satisfação do cliente.            |
| <b>Presteza</b>       | É a disposição de prestar os serviços prontamente e auxiliar os clientes, caracterizando-se por agilidade no atendimento, eficiência em resolver os problemas, atenção personalizada e a cortesia dos funcionários.                   |
| <b>Segurança</b>      | Abrange as dimensões competência, cortesia, credibilidade e segurança. Refere-se à isenção de qualquer falha, risco ou problema e relaciona-se com o conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de inspirar confiança. |
| <b>Empatia</b>        | Acesso, comunicação e atendimento ao cliente. A empatia fornece atenção individualizada aos usuários das empresas, buscando atender às suas necessidades específicas.   |

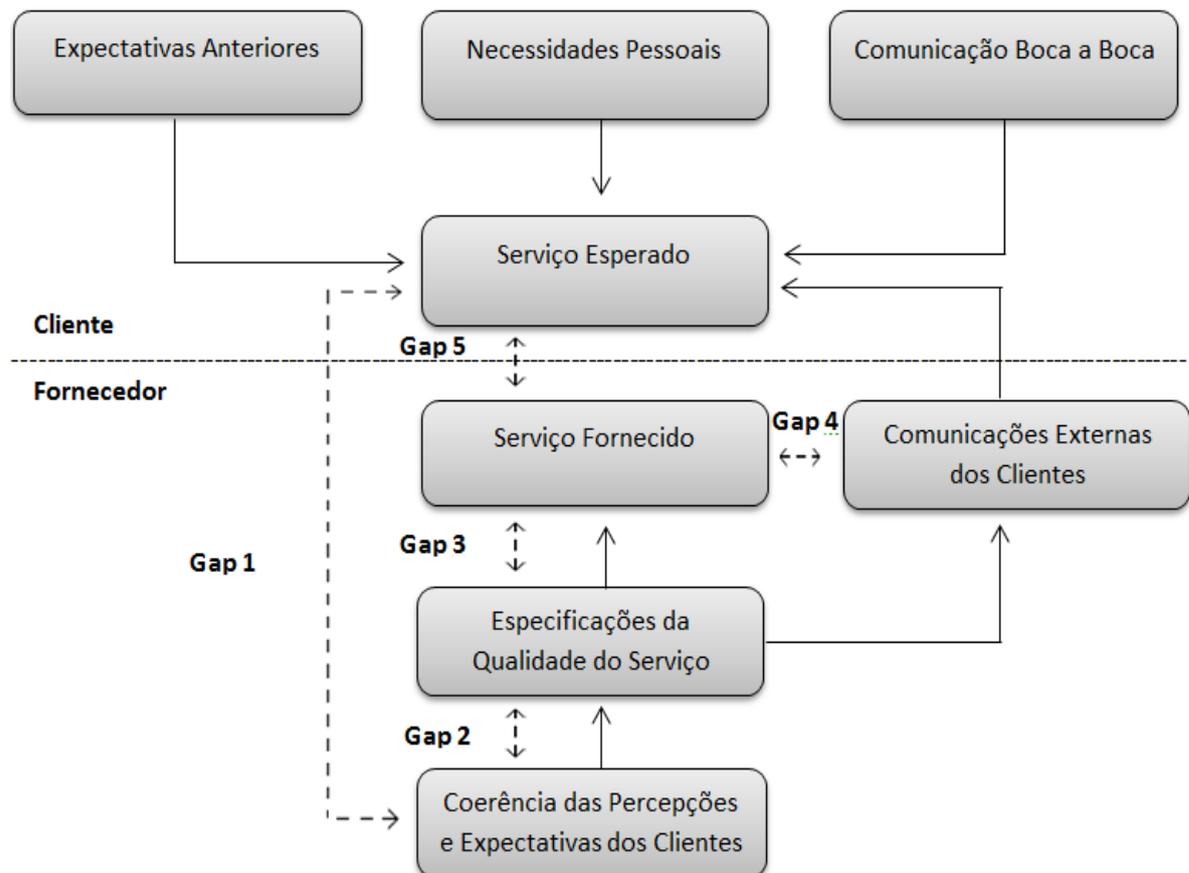
Fonte: Adaptado de Parasuraman *et al.* (1994 *apud* Souza 2012, p. 39).

De acordo com Parasuraman *et al.* (1990 *apud* Onusic 2009) a qualidade dos serviços do ponto de vista do cliente é definida pela “diferença entre suas expectativas ou desejos e suas percepções”. Neste sentido, os autores defendem que é necessário analisar quais as expectativas dos clientes em relação a um determinado serviço e, em outro momento, verificar quais as percepções que estes obtiveram acerca do serviço após o experimentarem. Esta diferença entre o que era esperado e o que foi realmente experimentado, compõe o que Parasuraman *et al.* denominaram como *GAP's* ou lacunas.

Para Mariano (2017) “o modelo SERVQUAL se destaca pela preocupação em compreender e considerar a visão do cliente” (figura 03). Ainda de acordo com a autora:

Parasuraman *et al.* (1985) constataram que os clientes utilizam os mesmos critérios para avaliarem a qualidade do serviço independente do tipo de serviço oferecido, o que permitiria que esse modelo seja adaptado e utilizado em outras áreas. Tal adaptação se faz necessária já que se trata de um modelo genérico que não mede as dimensões específicas de um ramo de atividade. (MARIANO, 2017, p. 37).

**Figura 03 - Modelo GAP da Qualidade em Serviços**



Fonte: Adaptado de Parasuraman *et al.* (1990, p. 46)

Este modelo de mensuração utiliza os cinco GAP's ou lacunas para medir os problemas de qualidade nos serviços, ou seja, a diferença entre o que é esperado pelo cliente e o que foi recebido. De acordo com Silva (2016), estes cinco GAP's ou lacunas encontram-se abaixo detalhados:

- *GAP 1*: Esta lacuna ocorre entre a expectativa dos clientes e a percepção dos gestores. Há distorções de percepção por parte da gerência acerca das expectativas dos clientes, que podem ser ocasionadas por má interpretação das informações, pesquisa de marketing insuficiente dentre outras;

- *GAP 2*: Ocorre entre a percepção dos gestores e a tradução na especificação da qualidade dos serviços. A falta de um bom planejamento ou de estabelecimento de metas claras pode ocasionar este problema de qualidade;

- *GAP 3*: Esta brecha ocorre entre tradução na especificação da qualidade do serviços e a prestação dos serviços. Problemas como marketing interno ineficaz, falta de treinamento ou má vontade por parte dos colaboradores, são as principais razões para o surgimento desta lacuna.

- *GAP 4*: Acontece entre a prestação de serviços e a comunicação externa. A característica deste problema de qualidade é a diferença do que foi prometido ao cliente e o que realmente foi entregue na execução do serviço. Motivos como promessas fora da realidade, incapacidade de desempenho ao que foi anunciado, podem causar esse gap;

- *GAP 5*: Esta lacuna une as anteriores, tendo em vista que ocorre uma incompatibilidade ao que o cliente espera e o que ele experimenta. Este GAP pode trazer consequências indesejáveis, como é o caso de propaganda “boca-a-boca” negativa da empresa.

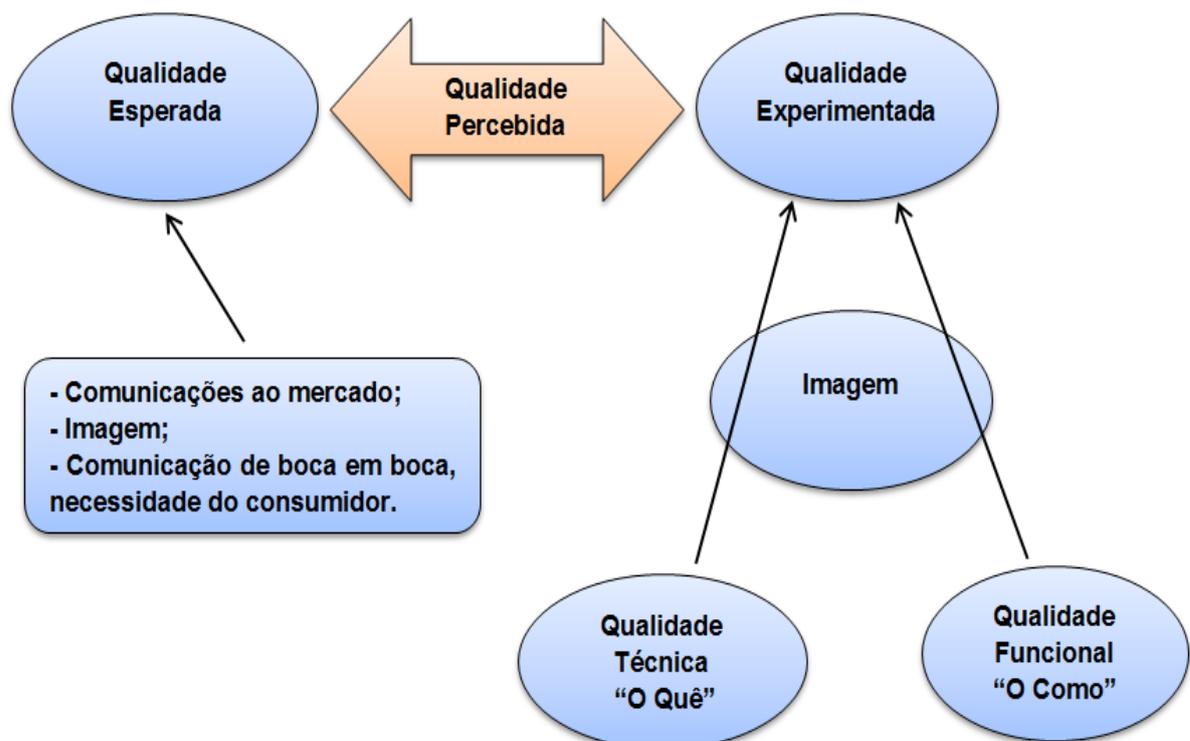
Desta forma, este modelo de análise permite às empresas do setor de serviços, adequarem às cinco dimensões do SERVQUAL, a fim de obterem conhecimento sobre a percepção dos consumidores a respeito dos serviços por ela oferecidos, com o intuito de melhorarem o que necessita ser alterado e manterem o que está sendo ofertado, como forma de manter seus clientes satisfeitos e fidelizados.

Segundo Silva *et al.* (2009 *apud* Souza 2012) “uma das principais críticas feitas ao SERVQUAL, refere-se à falta de clareza na distinção entre os conceitos de qualidade de serviço e a satisfação do cliente” e de acordo com Souza (2012) é o fato de “o modelo dos gaps mensura a satisfação através da desconfirmação”.

### 2.3.2 Modelo de Grönroos

Conforme a teoria de Grönroos (1993 *apud* Onosuc 2009) acerca da percepção dos usuários no que tange à qualidade nos serviços, a autora afirma que este modelo “sintetiza a inter-relação existente entre: qualidade esperada, qualidade experimentada, qualidade percebida, qualidade funcional e qualidade técnica”, conforme a figura 03.

**Figura 03 – Modelo de Qualidade em Serviços de Grönroos**



Fonte: Adaptado de Grönroos (1998 *apud* Onosuc 2009)

- Qualidade técnica: resulta do recebimento do serviço pela empresa;
- Qualidade funcional: é a forma como o serviço foi prestado ao cliente;

- Imagem: este é um determinante para as empresas do setor de serviço, tendo em vista que esta imagem, para o cliente, é resultante tanto da qualidade técnica quanto da qualidade funcional percebidas e que pode determinar a escolha do consumidor em escolher por uma empresa e não por outra que também presta serviço na mesma área.

A qualidade total percebida pelo consumidor, ao experimentar um serviço, pode alterar a imagem positiva ou negativamente, “influenciando os fatores de comunicação, o boca a boca, que ficam fora do controle da empresa”.

### 2.3.3 Modelo SERVPERF

Sobre o instrumento de análise de qualidade dos serviços SERVPERF (*Service Performance*), Souza (2012) descreve:

[...] desenvolvido por Cronin e Taylor em 1992, surgiu como alternativa ao instrumento SERVQUAL para avaliar a qualidade dos serviços e defende o paradigma da qualidade baseado apenas no desempenho da organização em relação aos serviços que oferece. Para determinar o desempenho é necessário avaliar a percepção em relação aos serviços que oferece. (SOUZA, 2012, p. 41).

Cronin e Taylor (1992 *apud* Vincente 2014) ao desenvolverem o método SERVPERF, um modelo alternativo ao modelo SERVQUAL, utilizaram as seguintes hipóteses:

- Uma medida de qualidade em serviço SERVPERF não ponderada é mais apropriada para a medição da qualidade em serviço que o instrumento SERVQUAL, SERVQUAL ponderado, ou SERVPERF ponderado;
- Satisfação origina-se da qualidade percebida do serviço;
- Satisfação do cliente tem um impacto significativo nas intenções de recompra;
- Qualidade percebida tem um impacto significativo nas intenções de recompra.

Desta maneira, Salomi (2005) destaca que a conceituação da qualidade no modelo SERVPERF não deve ocorrer pela diferença entre expectativas e desempenho e sim pela percepção do desempenho dos clientes, conforme a fórmula apresentada na figura 05 abaixo:

**Figura 05 – Fórmula de análise da percepção de desempenho do SERVPERF**

$$Q_j = D_j$$

Fonte: Salomi *et al.* (2005, p. 203)

Onde:

$Q_j$  = Avaliação da qualidade do serviço em relação à característica  $j$ ;

$D_j$  = Valores de percepção de desempenho para a característica  $j$  de serviço.

No instrumento SERVPERF, a mensuração da qualidade dos serviços é realizada através percepção de satisfação ou insatisfação sentida pelo cliente no momento em que ele recebe o serviço. Mesmo sendo um modelo desenvolvido como crítica à ferramenta SERVQUAL, o SERVPERF mantém os 22 itens que compõem as dimensões do modelo proposto por Parasuran *et al.* (1988), retirando os itens referentes às expectativas do cliente, além de utilizar a escala *Likert* para avaliar as afirmações que vão da escala de 1 a 7. (SOUZA, 2012, p. 42).

Para Souza (2012) no que tange à classificação das respostas adquiridas pela aplicação do método SERVPERF pode ser conferida na tabela 04 a seguir:

**Tabela 04 – Dimensões da Qualidade em Serviços - SERVPERF**

| Dimensão                    | Variação dos Pontos da escala | Conceitos dos Pontos da escala          |
|-----------------------------|-------------------------------|---|
| Serviço com baixa qualidade | 1 - 3                         | Discordo completamente – Quase discordo |
| Oportunidade de melhoria    | 4                             | Nem concordo, nem discordo              |
| Serviço com qualidade       | 5 - 7                         | Quase concordo – Concordo completamente |

Fonte: Adaptado de Souza (2012, p. 42)

Apesar da escala desenvolvida por Cronin e Taylor abranger escala de 1 a 7, para a realização deste trabalho, considerou-se uma escala de 1 a 5, conforme o modelo de questionário utilizado nesta pesquisa, conforme a tabela 07 e também o modelo de questionário disponível no apêndice desta dissertação.

Segundo Lacerda *et al.* (2016) o modelo SERVPERF é mais adequado para avaliar a qualidade em serviços, tendo em vista que esta deve ser medida como atitude, ou seja, conforme a sensação de satisfação ou insatisfação dos clientes ao receberem o serviço prestado.

Para Machado (2014) é importante para as empresas que fornecem serviços aplicarem questionários de medição de satisfação acerca dos serviços realizados, pois estas “têm a necessidade de saber qual é o objetivo primordial, se ter clientes que estão satisfeitos com o seu desempenho ou fornecer serviços com um nível máximo de qualidade percebida”. Desta maneira, é preciso conhecer as necessidades dos clientes, pois a qualidade percebida para um pode ser diferente ao outro que experimenta o serviço. Convergindo com a afirmativa proposta por Cronin e Taylor (1992), o autor descreve que “a qualidade dos serviços tem uma menor influência nas intenções de compra que a própria satisfação do cliente, o resultado [...] é o que realmente interessa”. (MACHADO, 2014, p. 53).

Para o desenvolvimento da pesquisa através do método SERVPERF, Cronin e Taylor (1992) consideraram os 22 itens contidos no método SERVQUAL proposto por Parasuraman *et al.* (1988) por entenderem que estes possuem fundamentação comprovada. Porém, para os autores, o modelo por eles desenvolvido, é mais possui maior sensibilidade para descrever as variações de qualidade, se comparadas às outras escalas avaliadas. Silva (2016) define a qualidade como “a estrela do momento, um guia” que deve orientar os prestadores de serviço a alcançarem seus objetivos.

Segundo Rodrigues (2015) uma forma de saber qual o serviço esperado pelo consumidor “é preciso avaliar o que está sendo oferecido no mercado, avaliar quais as necessidades dos clientes, e até que ponto o mercado está atendendo a essas expectativas”. Entende-se que as necessidades não são estáticas, o mercado

globalizado se encarrega de alterar as tendências de moda e as necessidades das pessoas em usufruir produtos e serviços.

Para Salomi *et al.* (2005 apud Rodrigues 2015) a utilização do modelo SERVPERF:

[...] oferece uma vantagem considerável frente ao modelo SERVQUAL, que é a redução das questões, e entre seus benefícios estão a simplificação da operacionalidade da pesquisa junto aos respondentes, evitando desmotivá-lo devido a extensão do questionário.

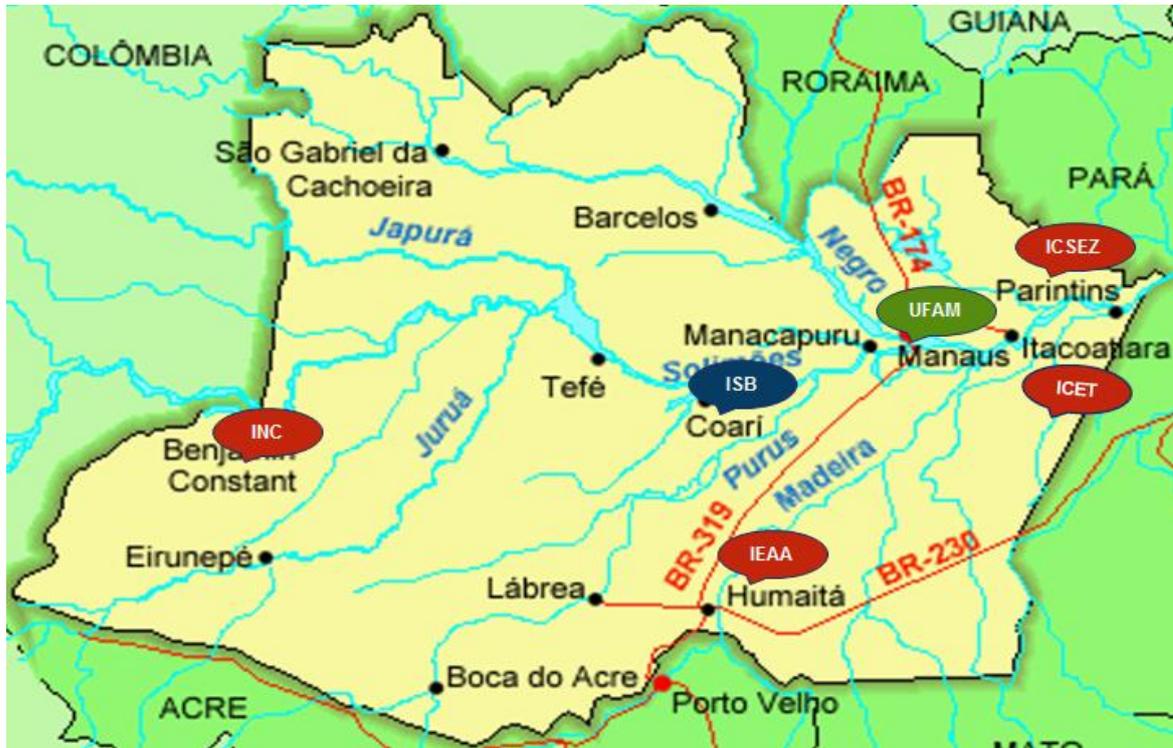
Vicente sustenta que “a qualidade percebida é anterior à satisfação do cliente, e que a satisfação tem efeito maior que a qualidade percebida nas intenções de compra”. (VICENTE, 2014, p. 45).

Neste sentido, Marin (2015) afirma que a qualidade pode ocorrer sem que haja o consumo do mesmo, ao contrário da satisfação, que precisa ser experimentada para saber se o esperado foi alcançado. Com esta afirmação, entende-se que é possível saber qual a marca, o modelo, a potência de um aparelho condicionador de ar que se deseja adquirir, isto estaria ligado à qualidade. Já sobre a satisfação em relação à expectativa do cliente, pode-se exemplificar se, após instalado no ambiente desejado, o equipamento proporcionará um clima refrigerado, causando bem-estar ao usuário.

### 3 O INSTITUTO DE SAÚDE E BIOTECNOLOGIA

O Instituto de Saúde e Biotecnologia da Universidade do Amazonas encontra-se situado no município de Coari, estado do Amazonas (figura 06), distante a 363 km da capital, em linha reta (IBGE, 2017).

**Figura 06 – A UFAM na capital e no interior**



Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

De acordo com Ronca (2007 *apud* Yamaguchi 2010), sua criação ocorreu “nos termos do art. 10, § 7º, do Decreto nº 5.773, de 9 de maio de 2006, Lei nº 9.394/96 - LDB, Lei nº 10.172/01 - PNE, Constituição Federal, Resolução do Conselho Universitário nº 020/2005”.

O instituto possui 28.632,85 m<sup>2</sup> de área verde e 6.296,91 m<sup>2</sup> de área construída e iniciou oferecendo, de maneira contínua, seis cursos de nível superior, a saber: Fisioterapia, Nutrição, Enfermagem, Biotecnologia, Licenciatura dupla em Biologia e Química e; Licenciatura dupla em Matemática e Física. Com a publicação da Portaria MEC/SESU nº 109, de 05 de junho de 2012, foi autorizada expansão de vagas em cursos já existentes, bem como a criação de novos cursos de Medicina em Universidades Federais (JUSBRASIL, 2012), à qual o ISB/Coari foi contemplado

e, no ano de 2016, a instituição recebeu sua primeira turma de Medicina.

Seu quadro funcional é composto pelo quantitativo de 161 servidores, em efetivo exercício, entre Docentes, Técnico-administrativos em Educação – TAE's e Professores Substitutos, conforme tabela 05.

**Tabela 05 –** Quantitativo de Servidores do Instituto de Saúde e Biotecnologia

| Descrição da Clientela            | Docentes Concursados | Professores Substitutos | Técnico-Administrativos em Educação | Total |
|-----------------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------------------|-------|
| Servidores, em efetivo exercício. | 86                   | 18                      | 57                                  | 161   |

Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

O Instituto de Saúde e Biotecnologia contará com uma nova estrutura, denominada Campus II, que está sendo construída para receber o curso de Medicina, que já está em sua segunda turma, com seus setores administrativos e acadêmicos. Porém, hoje, a estrutura do ISB está assim composta:

- 22 Salas de aula;
- 23 Laboratórios;
- 07 Salas de Professores;
- 03 Salas para Técnico-Administrativos de laboratório e de campo;
- 15 Setores administrativos;
- 01 Biblioteca;
- 01 Reprografia;
- 01 Restaurante universitário.

No que tange à aplicação de ferramentas para aferir a qualidade dos serviços prestados no âmbito do Instituto de Saúde e Biotecnologia, conforme consta no objetivo específico deste trabalho, observou-se que há uma pesquisa realizada através do Sistema de Bibliotecas da Universidade do Amazonas – SISTEBIB, o qual busca saber quais os pontos fortes e fracos relacionados ao serviço da biblioteca, resultando em um planejamento anual que se pauta em em “levantamento realizado pelos gestores em suas unidades, bem como nas informações repassadas pela Comunidade Universitária quando da aplicação das duas pesquisas que opinião” (UFAM, 2016, p. 6).

Porém, esta pesquisa realizada não é dos institutos, com informações específicas dos mesmos e sim para a Universidade como um todo, o que não atende as necessidades de conhecimento de satisfação dos clientes locais, conforme gráfico 01.

**Gráfico 01 – Demonstrativo das Bibliotecas que participaram da pesquisa.**



Fonte: Adaptado de UFAM (2016, p. 19)

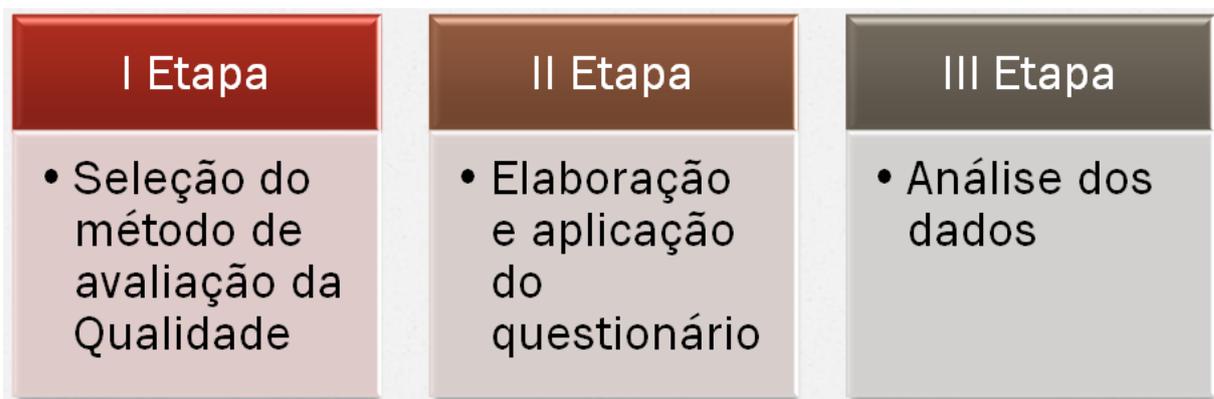
Desta forma, o presente estudo baseou-se nas teorias acerca dos conceitos de qualidade em serviços, bem como pelo *feedback* dos usuários entrevistados, através de questionário de pesquisa, que comporam os dados analisados, aliando-se a teoria à prática, com o intuito de contribuir com a melhoria crescente da qualidade dos serviços prestados, pois segundo Rodrigues (2011), “a Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência [...] sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa”. Neste sentido, cada vez mais se investe em capacitação, desenvolvimento, saúde e bem-estar das pessoas de forma que estas consigam influenciar as ações e destinos da organização.

#### 4 METODOLOGIA DA PESQUISA

A presente pesquisa objetivou Investigar o nível de satisfação dos servidores do Instituto de Saúde e Biotecnologia, utilizando a ferramenta de Gestão da Qualidade SERVPERF aplicada ao Processo Produtivo em Serviços, como forma de contribuir com melhorias que venham ao encontro da eficácia, eficiência e efetividade dos serviços ofertados.

Visando atingir os objetivos traçados, dividiram-se os procedimentos metodológicos em três etapas, conforme Figura 07.

**Figura 07 – Etapas dos procedimentos metodológicos**

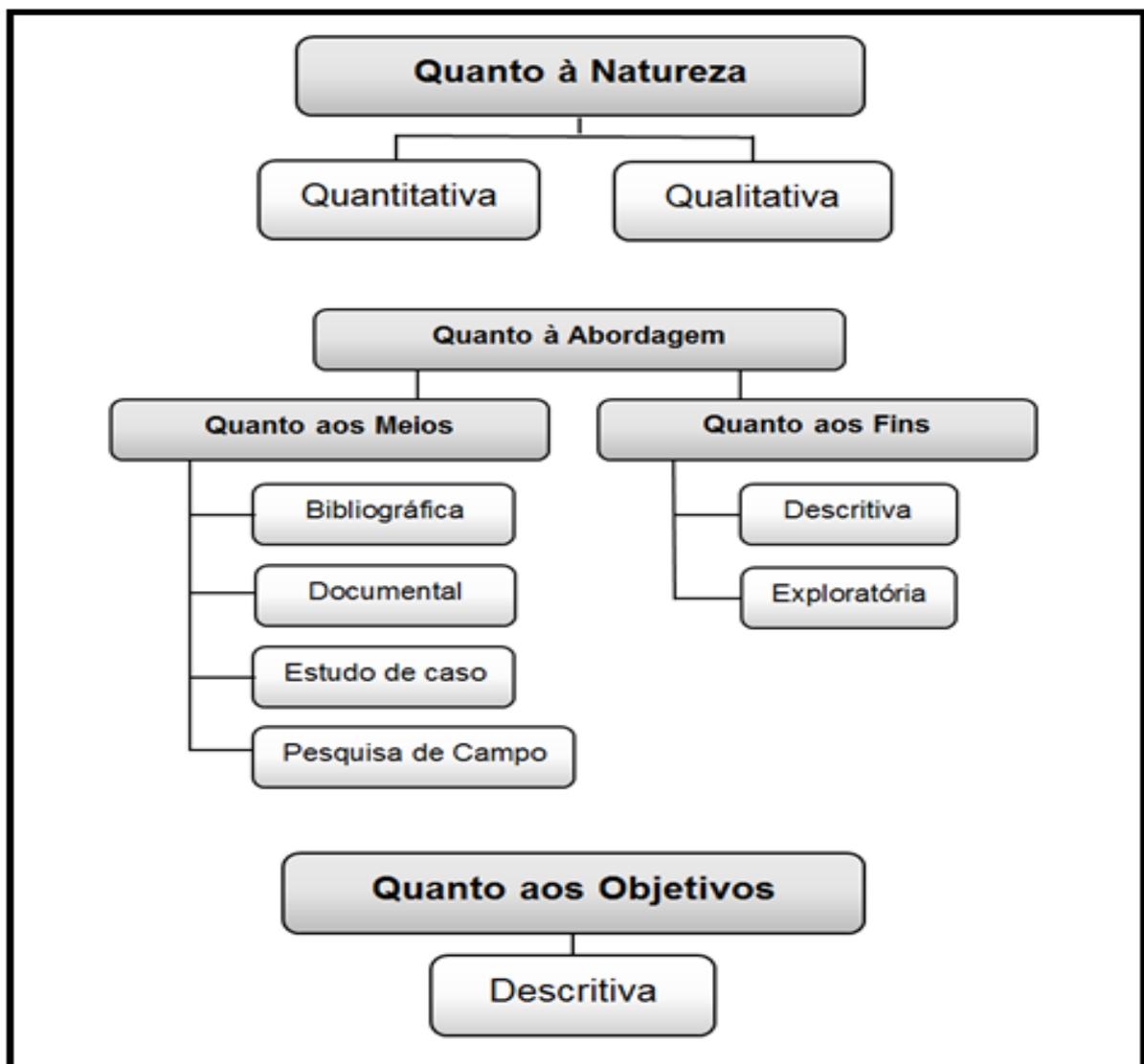


Fonte: Adaptado pela autora (2017).

Uma vez realizada a revisão bibliográfica, partiu-se para a aplicação do questionário com a finalidade de coletar dados acerca da opinião dos servidores do ISB/Coari, sobre suas percepções a respeito dos serviços realizados no instituto. No período de 31/08/2017 à 08/09/2017, foi realizado o teste piloto, com o envio por e-mail, do questionário adaptado ao conceito do método SERVPERF, aos 161 (cento e sessenta e um) servidores do ISB, em efetivo exercício, a fim de verificar se havia dúvidas quanto às asserções nele contidas. Após conversas com os mesmos, verificou-se que algumas asserções deveriam ser reformuladas para que não houvesse dúvidas quanto as respostas dos entrevistados, além da situação de alguns não conseguirem baixar o questionário, sendo solicitado a disponibilização impressa do documento.

Após esta etapa e dando continuidade ao trabalho, passou-se a etapa efetiva de coleta de dados, no período de 21 à 30 de setembro de 2017, sendo que no dia 21 de setembro de 2017 foi reenviado via e-mail aos mesmos 161 (cento e sessenta e um) servidores o novo questionário, já com as correções realizadas, assim como formulários impressos aos que solicitavam por, novamente, sentirem dificuldade em realizarem o *download* do referido instrumento de pesquisa. O estudo foi baseado na estrutura metodológica demonstrada na Figura 08.

**Figura 08 - Classificação da Pesquisa**



Fonte: Adaptado pela autora (2017).

#### 4.1 QUANTO À NATUREZA

Segundo Gil (2009) a natureza da pesquisa pode ser qualitativa e quantitativa. Neste contexto, foi qualitativa, por descrever a percepção dos serviços ofertados no ISB/Coari, sob a visão dos servidores do instituto e, também, quantitativa por fazer uso de procedimentos estatísticos para interpretação dos dados.

#### 4.2 QUANTO À ABORDAGEM

Esta pesquisa utilizou, quanto à abordagem, as seguintes ferramentas de pesquisa:

- Quanto aos fins da pesquisa: caracterizou-se como descritiva e exploratória. Segundo Gil (2009), caracterizou-se como descritiva por ter “como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno”. Foi considerada exploratória (qualitativa), pois, segundo Vicente (2014) “tais estudos têm por objetivo familiarizar-se com o fenômeno ou obter uma nova percepção dele e descobrir novas ideias”. O que de fato objetivava-se, tendo em vista a busca por conhecer a percepção dos clientes do ISB, quanto aos serviços recebidos na instituição.

- Quanto aos meios da pesquisa: teve cunho bibliográfico, documental, pesquisa de campo e estudo de caso. Neste trabalho foi útil a pesquisa bibliográfica para um conhecimento maior acerca de conceitos e classificações do tema proposto.

Marconi e Lakatos (2009) descrevem que:

A pesquisa bibliográfica e de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação orais: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes e televisão.

No que tange à pesquisa documental, foi necessária para descrever os diversos setores existentes e suas rotinas de trabalho e de serviços ofertados. “A pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento

analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com o objetivo da pesquisa”. (GIL, 2009, p. 45).

Já Marconi e Lakatos (2009) afirmam que “a característica da pesquisa fundamental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias”.

Também foi utilizada a pesquisa de campo a fim de atingir o objetivo proposto, com aplicação de questionário aos servidores, na condição de clientes do Instituto de Saúde e Biotecnologia, buscando conhecer suas percepções quanto aos serviços oferecidos.

Segundo Yin (2001 *apud* Gil 2009) o estudo de caso é “o delineamento mais adequado para a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, onde os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente percebidos”. Ainda citando Gil (2009), o autor lista as diferentes utilizações da aplicação de estudos de caso, em diferentes propósitos pretendidos pelo pesquisador, a saber:

- a) Explorar situações da vida real cujos limites não são claramente definidos;
- b) Preservar o caráter unitário do objeto estudado;
- c) Descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação;
- d) Formular hipóteses ou descrever teorias; e
- e) Explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos.

Diante das descrições acima, afirma-se que estas formas de pesquisa são as mais viáveis para a busca da resposta ao problema levantado.

### **4.3 QUANTO AOS OBJETIVOS**

O presente estudo enquadrou-se como pesquisa descritiva, de acordo com Silva (2016), tendo em vista que buscou “descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relação entre variáveis”. Tais características foram observadas na utilização do questionário como instrumento de

pesquisa para levantamento de dados aplicado entre os servidores do ISB Coari, na condição de clientes.

#### 4.4 COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS

Os dados da presente pesquisa foram coletados por meio da aplicação de um questionário, encaminhado, via e-mail e, posteriormente impressos por solicitações dos próprios servidores, tendo em vista a velocidade da internet, que não lhes permitia baixar o arquivo digital. Desta forma, o formulário foi encaminhado ao universo amostral, compostos pelos 161 servidores, Docentes, Professores Substitutos e Técnico-administrativos em Educação – TAE's, em efetivo exercício no Instituto, de acordo com a tabela 06.

**Tabela 06 – Demonstrativo da pesquisa realizada**

| Descrição dos Entrevistados       | Docentes Concursados | Professores Substitutos | Técnico-Administrativos em Educação | Total de Servidores | Total de Respondentes |
|-----------------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------------------|---------------------|-----------------------|
| Servidores, em efetivo exercício. | 86                   | 18                      | 57                                  | 161                 | <b>100</b>            |

Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

O período de aplicação do questionário ocorreu entre 31 de agosto e 30 de setembro de 2017, no Instituto de Saúde e Biotecnologia, incluindo a apresentação do questionário piloto e, após os devidos ajustes, a entrega dos questionários na versão final, que continham 22 assertivas de acordo com os preceitos contidos no método SERVPERF, cujas alternativas de respostas podem ser verificadas na Tabela 07. No decorrer da pesquisa foi utilizada a pesquisa bibliográfica e documental a fim de responder ao assunto abordado. O estudo foi baseado em literaturas que contribuíram com a sustentação ao tema proposto.

**Tabela 07** – Opções de respostas da Avaliação das Percepções – Escala SERVQUAL

| Discordo totalmente | Discordo, em parte | Concordo, em parte | Concordo plenamente | Prefiro não responder |
|---------------------|--------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|
| 1                   | 2                  | 3                  | 4                   | 5                     |

Fonte: Adaptado de Silva (2016)

Na composição da amostra foi utilizada a técnica probabilística para amostragem aleatória simples, tendo em vista que todos os servidores possuíam a mesma chance probabilística de serem selecionados a participarem da pesquisa.

Para tanto, optou-se por balizar a amostra necessária para a realização do estudo, através da calculadora *on-line* (figura 09), tendo como parâmetros de cálculo uma população composta por 161 (cento e sessenta e um) servidores, com nível de confiança estimado em 95% e erro amostral tolerável de 7%.

Onde:

N = população;

n = amostra calculada;

e = erro amostral.

Z = variável normal padronizada associada ao nível de confiança.

**Figura 09** – Cálculo amostral

Erro amostral: 7 %

Nível de confiança:  90%  95%  99%

População: 161

Percentual máximo: %

Percentual mínimo: %

Calcular

Amostra necessária: 89

Fonte: SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. *Cálculo amostral*: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 06/10/2017

Os dados coletados foram tratados, a partir de tabulação em Excel para afunilar e classificar as percepções apontadas pelos clientes através do método SERVPERF. A ferramenta utilizada para medir o nível de satisfação dos serviços experimentados foi aplicada aos clientes (servidores) da instituição, de maneira adaptada à realidade do local pesquisado.

Portanto, este modelo possibilitou uma avaliação o grau de satisfação acerca do serviço oferecido pela instituição, o que possibilitou observar quais os pontos fortes e fracos, onde o universo da pesquisa abrange os clientes (servidores), em efetivo exercício, do Instituto de Saúde e Biotecnologia.

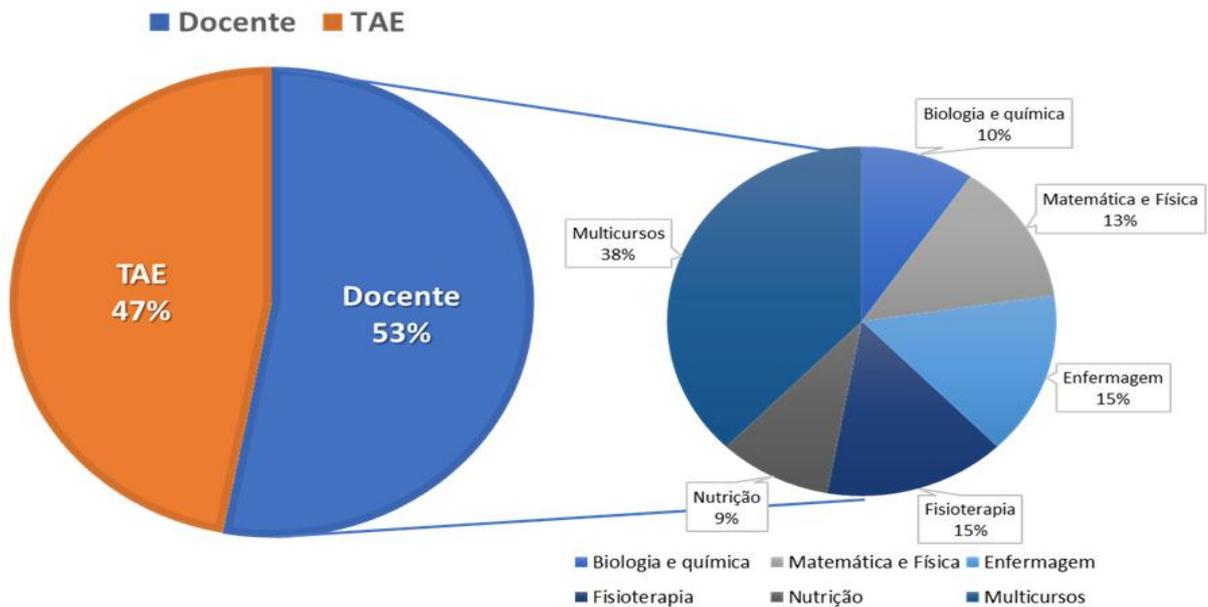
## **5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Após a fase de pesquisa bibliográfica e documental, bem como a de coleta de dados por meio de questionário de pesquisa de satisfação, iniciou-se a etapa de tabulação, análise e discussão dos dados obtidos, utilizando-se do auxílio da estatística e demonstrados por meio de tabelas e gráficos.

### **5.1 CARACTERIZAÇÃO**

As universidades públicas acompanham as transformações sociais, políticas e econômicas e possibilitam uma formação consciente e crítica dos cidadãos que estão inseridos no seu contexto. Os espaços das universidades públicas são, dessa maneira, compartilhados por alunos, docentes e técnicos administrativos e a perspectiva destes em relação ao serviço que é oferecido por estas instituições é de suma importância para a análise da gestão da qualidade aplicada aos serviços.

Para tanto, foi realizada pesquisa utilizando o método SERVPERF, através de questionários com o corpo docente e de TAEs, em efetivo exercício, na condição de clientes dos serviços ofertados no ISB. Foram coletos 100 questionários, onde se verificou um percentual equilibrado entre a quantidade de docentes (53 indivíduos) e TAE's (47 indivíduos) (gráfico 02), sendo estes últimos compreendidos entre os cursos de Ciências: Biologia e Química, Ciências: Matemática e Física, Enfermagem, Nutrição, Fisioterapia e docentes que ministram disciplinas em vários cursos (multicursos).

**Gráfico 02 – Perfil dos entrevistados**

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

De forma geral, em todas as questões (exceto as questões E4 de Tangibilidade e E14 e E17 de Segurança), os servidores concordavam parcialmente com as afirmativas propostas, o que em uma análise de 0 a 5, corresponde a 3. As respostas dos quesitos relacionados a 1) Tangibilidade, 2) Presteza, 3) Confiabilidade, 4) Segurança e 5) Empatia são apresentados a seguir.

## 5.2 TANGIBILIDADE

Esta dimensão possui uma grande importância no contexto institucional, tendo em vista que se refere às questões estruturais e de equipamentos, conforme tabela 08. Neste sentido, o Instituto de Saúde e Biotecnologia possui mais de 6.296,91 m<sup>2</sup> de área construída, incluído os espaços de Salas de Aula, Salas de Professores, Salas para Técnicos de Laboratórios, Laboratórios, Biblioteca, Salas Administrativas, Restaurante Universitário, Reprografia, dentre outros. Além da estrutura física, o Instituto possui muitos equipamentos utilizados em setores administrativos e os que compõem os diversos laboratórios, cujas respostas estão concentradas na tabela 08 e gráfico 03, abaixo.

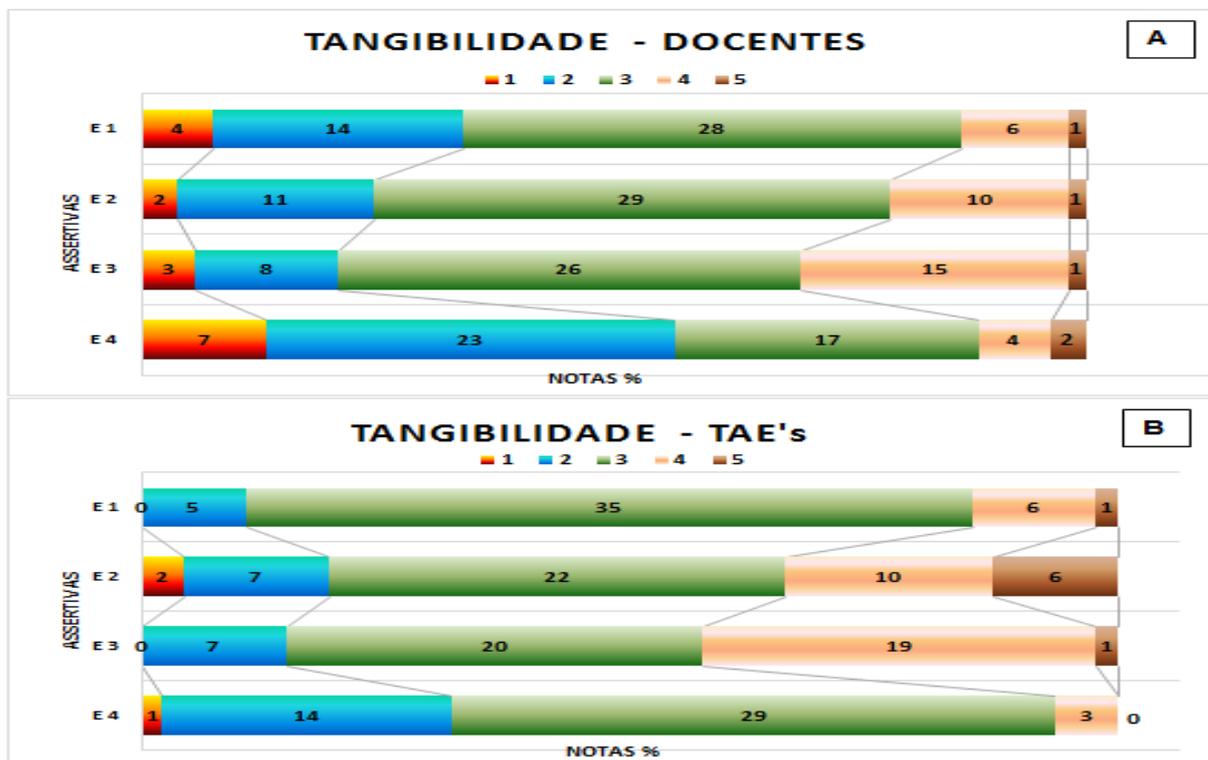
**Tabela 08 – Dimensão Tangibilidade - Resultado Geral**

| T<br>A<br>N<br>G<br>I<br>B<br>I<br>L<br>I<br>D<br>A<br>D<br>E | Dimensões                                      |   | 1                   | 2                  | 3                  | 4                   | 5                     | Total |
|---|--|---|---------------------|--------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|-------|
|   |  |   | Discordo Totalmente | Discordo, em parte | Concordo, em parte | Concordo plenamente | Prefiro não responder |       |
|   | E1   | O instituto disponibiliza espaços, equipamentos e mobiliários adequados ao bom desempenho das atividades. | 4                   | 19                 | 63                 | 12                  | 2                     | 100   |
|   | E2   | A instituição possui uma biblioteca com livros e periódicos atualizados.                                  | 4                   | 18                 | 51                 | 20                  | 7                     | 100   |
|   | E3   | O prédio da instituição é bem cuidado e conservado.   | 3                   | 15                 | 46                 | 34                  | 2                     | 100   |
| E4  | A instituição dispõe de equipamentos modernos. | 8   | 37                  | 46                 | 7                  | 2                   | 100                   |       |

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

A pesquisa mostrou que 63% dos servidores concordavam parcialmente que o instituto disponibiliza espaços, equipamentos e mobiliários adequados ao bom desempenho das atividades. Em relação à biblioteca e periódicos atualizados, esse índice foi de 51% de indivíduos que concordavam parcialmente e um número considerável de entrevistados (20%) concordavam plenamente com essa informação.

**Gráfico 03 – Dimensão Tangibilidade**



Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Verifica-se, de acordo com o sistema integrado de bibliotecas PERGAMUM, que a biblioteca do ISB/Coari conta com um acervo de 2.534 títulos e 16.464 exemplares de livros. Um número satisfatório comparado com os trabalhos descritos na literatura sobre a proporção de livros pelo qualitativo de cursos/estudantes.

De acordo com Lira (2015)

[...] o material didático se mostra fundamentalmente importante no ambiente escolar seja qual for a natureza, o formato ou suporte, pois o objetivo é apresentar os conteúdos curriculares de modo atraente ao aluno e proporcionar ao aluno atingir um novo nível de conhecimento. (LIRA, 2015, p. 39).

Sob esta ótica a quantidade de livro auxilia nas pesquisas e elaborações de trabalhos científicos pelo fato dos estudantes e docentes terem a oportunidade de consultar obras. Verifica-se que no município de Coari há certa limitação em relação à conexão com a internet e o uso de livros e periódicos na biblioteca estimula o trabalho dos servidores em relação a atualizações e pesquisas acadêmicas/científicas.

Constatou-se, ainda que 80% dos entrevistados concordaram que o prédio do Instituto é bem cuidado e conservado. O Campus Universitário do Pólo Médio Solimões foi consolidado em 25 de novembro de 2005, através da resolução nº 020/2005/CONSUNI, na política de interiorização e ampliação das atividades da Universidade Federal do Amazonas (UFAM, 2012). Dessa forma, verifica-se que o espaço físico do ISB é relativamente novo, com 10 anos de inauguração, o que condiz com as percepções dos servidores.

Na análise sobre a presença de equipamentos modernos, verificou-se que 45% dos servidores não estão de acordo com essa afirmativa, seja de forma total ou parcial. Os docentes foram os que apresentaram maior percentual de discordância, tendo nas áreas de Saúde, Enfermagem, Fisioterapia e Nutrição, os maiores índices de insatisfação (tabela 09).

**Tabela 09** – Resultado sobre a análise da percepção docente sobre a instituição dispor de equipamentos modernos.

| Entrevistados Docentes por Curso | 1 Discordo Totalmente | 2 Discordo, em parte | 3 Concordo, em parte | 4 Concordo plenamente | 5 Prefiro não responder | Total |
|----------------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|-------|
| Ciências: Biologia e Química     | 0                     | 2                    | 2                    | 1                     | 0                       | 5     |
| Ciências: Matemática e Física    | 1                     | 1                    | 4                    | 1                     | 0                       | 7     |
| Enfermagem                       | 0                     | 4                    | 4                    | 0                     | 0                       | 8     |
| Fisioterapia                     | 2                     | 4                    | 1                    | 0                     | 1                       | 8     |
| Nutrição                         | 1                     | 3                    | 1                    | 0                     | 0                       | 5     |
| Multicursos                      | 3                     | 9                    | 5                    | 2                     | 1                       | 20    |

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Essas áreas citadas são cursos que necessitam de equipamentos para que ocorram atividades práticas em todos os cursos que o instituto oferece. Sabe-se que as Universidades equilibram-se no tripé de Ensino, Pesquisa e Extensão, que constituem as finalidades da Educação Superior e que muitos recursos são adquiridos por meio de editais de órgãos de fomento como CNPq, FAPESP e CAPES, tendo em vista que os recursos repassados ao campus não/ou pouco contempla aquisição de matérias permanentes. Devido ao fato do ISB ainda está se consolidando em suas pesquisas, poucos recursos destinados a equipamentos foram implantados nos últimos anos e com a redução de verba federal para as atividades de pesquisa e compra de equipamento nas Universidades, esse quadro acaba refletindo no momento em que a nação está passando.

### 5.3 CONFIABILIDADE

Para que uma empresa consiga efetuar um bom serviço ao cliente faz-se necessário transmitir confiança e o faça de maneira ética e precisa. Souza (2012) descreve que “a confiabilidade se traduz em conhecimento técnico envolvido no processo de produção dos serviços, na habilidade para executá-lo e na capacidade de realizar o serviço prometido de forma segura e correta”. Os resultados encontrados neste trabalho estão apresentados na tabela 10.

**Tabela 10 – Dimensão Confiabilidade - Resultado Geral**

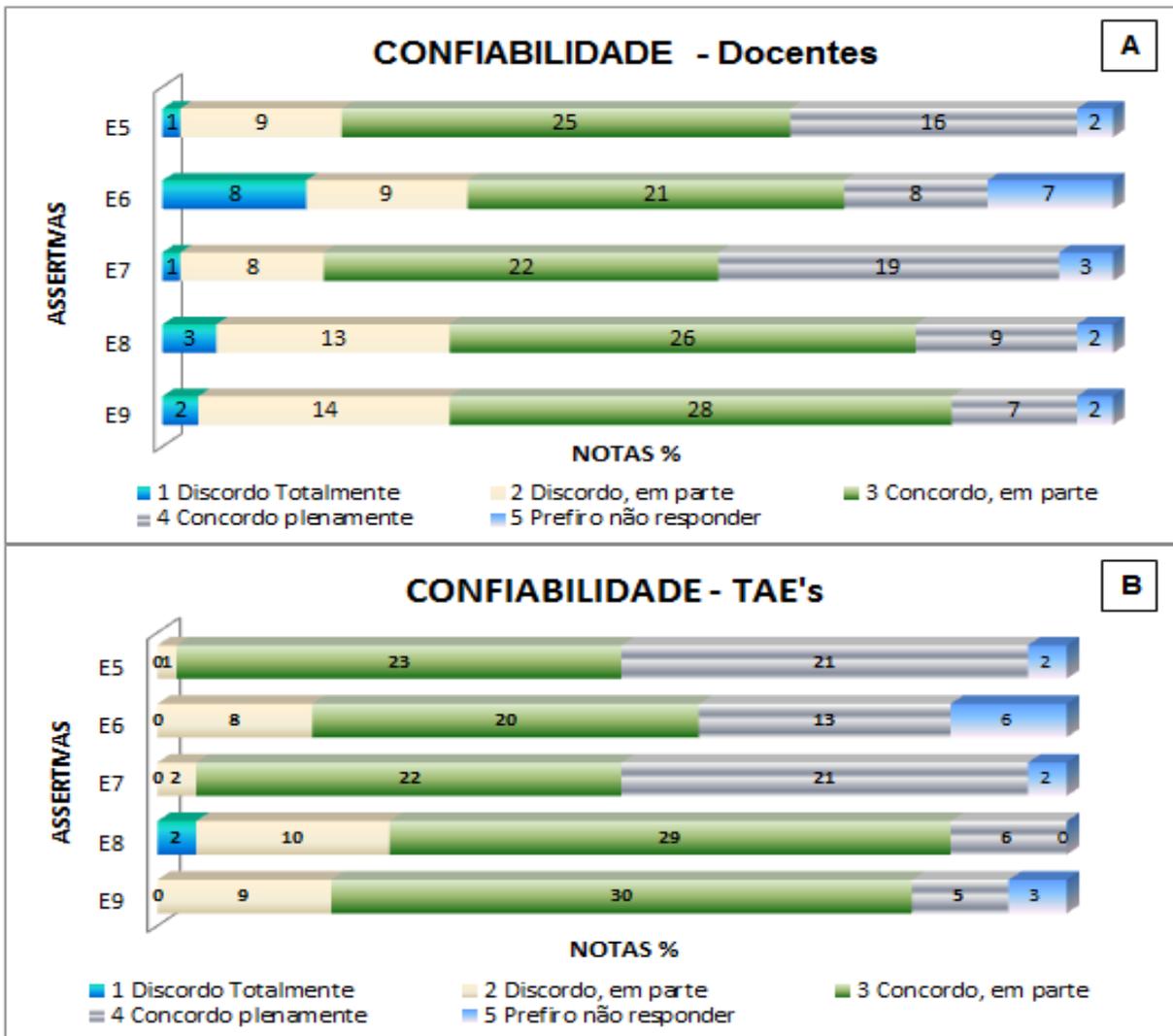
| C<br>O<br>N<br>F<br>I<br>A<br>B<br>I<br>L<br>I<br>D<br>A<br>D<br>E | Dimensões  |  | 1                      | 2                     | 3                     | 4                      | 5                        | Total |     |
|--|--|--|------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------|-------|-----|
|  |  |  | Discordo<br>Totalmente | Discordo,<br>em parte | Concordo,<br>em parte | Concordo<br>plenamente | Prefiro não<br>responder |       |     |
|  | E5   | A instituição gera confiança acerca dos serviços ofertados.                                  | 1                      | 10                    | 48                    | 37                     | 4                        |       | 100 |
|  | E6   | Os servidores da instituição são éticos e sigilosos sobre assuntos que se fazem necessários. | 8                      | 17                    | 41                    | 21                     | 13                       |       | 100 |
|  | E7   | Os servidores do instituto transmitem confiança no desempenho de suas funções.               | 1                      | 10                    | 44                    | 40                     | 5                        |       | 100 |
|  | E8   | Os clientes (servidores) recebem suporte da instituição para bem executar suas tarefas.      | 5                      | 23                    | 55                    | 15                     | 2                        |       | 100 |
| E9   | A instituição oferece serviços que auxiliam na solução dos problemas apresentados por seus clientes servidores). | 2  | 23                     | 58                    | 12                    | 5                      | 100                      |       |     |

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

A pesquisa se propôs a conhecer a visão dos servidores do ISB em relação à confiabilidade aos serviços recebidos (gráfico 04). Nesta dimensão, obteve-se como respostas dos entrevistados que 85% concordavam que o instituto gera a eles confiança e 84% sentem a mesma sensação em relação aos servidores do instituto que realizam estes serviços.

Caminhando ao encontro da afirmativa acima, verificou-se que 62% dos entrevistados consideram os servidores da instituição éticos, bem como sigilosos, quando as circunstâncias requerem tal comportamento. Sobre a oferta de suporte, por parte da instituição, como contrapartida para o bom desempenho das atividades docentes e administrativas, 72% concordaram com esta assertiva e 70% responderam afirmaram estar de acordo que o Instituto oferece auxílio na solução de problemas por ele apresentados.

Gráfico 04 – Dimensão Confiabilidade



Fonte: Resultados da Pesquisa (2017))

A literatura afirma que a dimensão confiabilidade é “importante para a qualidade dos serviços, pois informações corretas e precisas impactam fortemente na satisfação do cliente”. (SOUZA, 2012, p. 65). Percebe-se que há um incentivo à capacitação e à qualificação, este último com a produção de listas trienais de saídas para cursar programas de qualificação *Lato Sensu* e *Stricto Sensu*, bem como participar de cursos que auxiliem no desenvolvimento das atividades específicas, tendo em vista que são pessoas de várias formações e profissões que se submeteram a um concurso público.

Por se tratar de uma instituição centenária, a Universidade Federal do Amazonas transmite à sociedade confiança e credibilidade, porém, devido à

limitação financeira imposta pelo Governo Federal por meio de seus repasses, perde credibilidade internamente quando, por exemplo, deixa de licitar produtos listados por seu corpo docente ou técnico, o que ocasiona dificuldade no cumprimento de suas tarefas.

A confiabilidade resultante nesses índices pode ser explicada por meio do emprego no setor público. Com o cenário de instabilidade que há no país, está cada vez mais crescente a busca por concursos públicos, pois após o cumprimento do interstício do estágio probatório, os servidores ganham estabilidade em seu emprego. Porém, esta segurança está relacionada não ao ISB em si, e sim em possuir estabilidade em uma instituição pública, neste caso federal, o que pode ser explicado pelo elevado número de casos de redistribuições de servidores para a sede ou mesmo em outras Universidades Federais em outros estados.

#### 5. 4 PRESTEZA

Um ambiente de trabalho adequado que oferece qualidade de vida aos seus servidores contribui para a melhoria dos serviços oferecidos. Dessa forma, o resultado natural será a prestação de serviços com qualidade que promova a sensação de satisfação aos clientes que o recebem. Os resultados encontrados nesse trabalho relacionados ao quesito “presteza” estão apresentados na tabela 11.

**Tabela 11 – Dimensão Presteza - Resultado Geral**

| P<br>R<br>E<br>S<br>T<br>E<br>Z<br>A | Dimensões  |  | 1                      | 2                     | 3                     | 4                      | 5                        | Total |
|--------------------------------------|--|--|------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------|-------|
|                                      |  |  | Discordo<br>Totalmente | Discordo,<br>em parte | Concordo,<br>em parte | Concordo<br>plenamente | Prefiro não<br>responder |       |
| E10                                  | A instituição cumpre com os prazos estipulados aos servidores.   |  | 8                      | 25                    | 48                    | 15                     | 4                        | 100   |
| E11                                  | Os setores da instituição são sempre ágeis na execução de atendimentos aos seus clientes (servidores). |  | 8                      | 26                    | 48                    | 16                     | 2                        | 100   |
| E12                                  | Os servidores dos setores estão dispostos a ajudar sempre que o cliente (servidor) necessita.          |  | 2                      | 18                    | 50                    | 28                     | 2                        | 100   |
| E13                                  | O cliente (servidor) recebe atendimento individualizado, sempre que necessita.                         |  | 5                      | 12                    | 46                    | 35                     | 2                        | 100   |

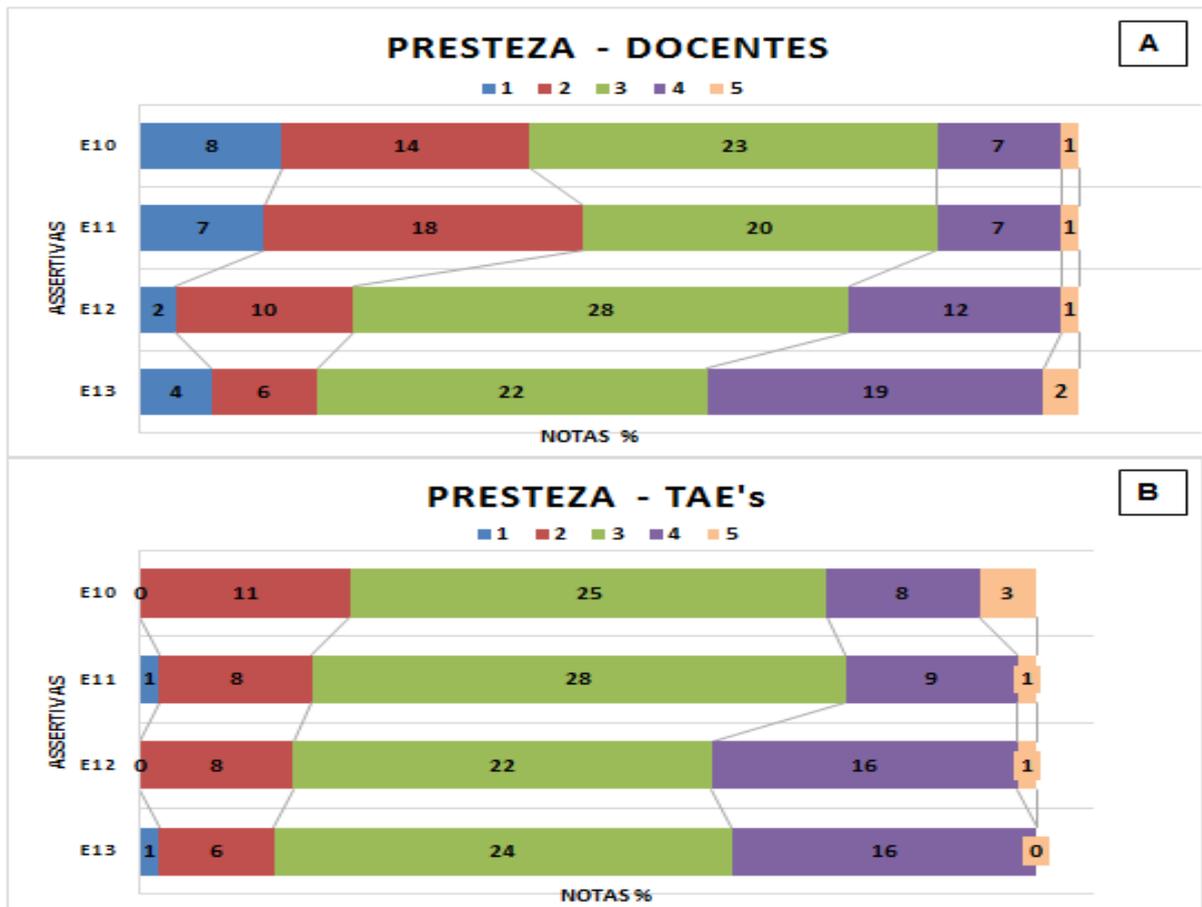
Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

O conceito de presteza é abordado por diversos autores, entre eles, Parasuraman *et al.* (1994 *apud* Souza 2012) afirmam que a presteza diz respeito a

“executar os serviços prontamente e auxiliar os clientes, caracterizando-se por agilidade no atendimento, eficiência em resolver os problemas, atenção personalizada e a cortesia dos funcionários”.

No trabalho de Netto (2017) é apresentado o resultado que o trabalhador motivado e confiante apresenta ao desempenhar suas atividades, e segundo o mesmo, “o ambiente de trabalho é o lugar onde as pessoas permanecem, convivem e desenvolvem ações de trabalho”. Por isso há a necessidade que características como cumprimentos de prazos, agilidade na execução das atividades e atenção no atendimento individualizado que produzem um efeito benéfico na convivência e desenvolvimento dos serviços. Com a finalidade de demonstrar os resultados obtidos na dimensão Presteza realizou-se quatro questões contemplando tal quesito. O resultado da análise é ilustrado no gráfico 05.

**Gráfico 05 – Dimensão Presteza**



Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Na pesquisa, percebeu-se que 63% dos clientes entrevistados estão parcial ou plenamente satisfeitos com o cumprimento dos prazos estipulados pela instituição. No quesito agilidade no atendimento aos clientes, constatou-se que 64% concordaram com a afirmação de que os setores da instituição executam seus atendimentos com agilidade. Dando continuidade às respostas obtidas com a pesquisa, na visão dos clientes 78% concordaram com o item E12 acerca da afirmativa da disponibilidade dos servidores em ajudar os clientes quando estes necessitam. A respeito de receber atendimento individualizado pelos servidores dos setores, sempre que necessário, constatou-se que 81% sentiam-se satisfeitos parcial ou plenamente a este respeito.

Os resultados encontrados neste trabalho motivam para análise da melhora na qualidade dos serviços oferecidos pelo ISB-UFAM. Verifica-se que o serviço público, muitas vezes, é taxado como um serviço burocrático que demanda tempo para ser executado e que possui prazos que excedem os do serviço privado.

Martins (2014) descreve que a globalização passou a exigir uma busca cada vez maior pela eficiência no Estado. Desta forma, o autor defende que

[...] a administração pública burocrática tornou-se obsoleta e as burocracias públicas estão sendo levadas cada vez mais a adotar uma abordagem gerencial, baseada na descentralização, no controle de resultados e não no controle de procedimentos, na competição administrada, e no controle social direto. (MARTINS, 2014, p. 38).

De forma geral, um percentual expressivo de 72% demonstrou satisfação acerca desta dimensão de qualidade, contudo 26% destes entrevistados responderam que possuem insatisfação total ou parcial. Verifica-se que um gargalo na prestação dos serviços realizados no ISB diz respeito à tramitação de documentos e processos que ainda ocorrem de forma física, o que demanda a presença das pessoas, como gestores, para despachá-los e dar prosseguimento aos trâmites normais. Outra situação é a utilização de sacolas de malote via correios para a movimentação destes documentos, o que além de demandar tempo ainda é um custo financeiro para a Universidade.

Uma forma de resolver tal situação seria a implantação de realização de serviços via internet. Esse quadro já está acontecendo, mas de forma lenta. A

UFAM já possui uma integralização por meio de sistema e os campi são interligados através do *e-campus*, onde são lançados frequências e notas de alunos, serviços de biblioteca e outros serviços que minimizaram a necessidade de impressão de formulários. Para que isso se torne uma realidade, os Institutos precisariam se informatizar e há campus que ainda não possui internet de qualidade, como o de Coari. Devido a isso ainda se faz necessário o uso de documentos físicos.

## **5.5 SEGURANÇA**

Em uma sociedade onde os jornais noticiam tanta violência, um grande anseio social atual diz respeito à segurança. Para Saporì (2007 *apud* Galdino 2014) a segurança, além da saúde e da educação “constituem um serviço público promotor de bem estar social [...] como contribuição estruturante, com a finalidade de zelar pelo patrimônio e pela integridade física dos cidadãos”. Neste sentido, entende-se que a manutenção da ordem pública traduz-se em um dos bens coletivos da sociedade moderna. (GALDINO, 2014, p. 14).

A segurança sempre é citada como prioridade ao bem-estar coletivo na sociedade. Para Martins (2014) “valores como a estabilidade, a liberdade, a segurança e a prosperidade só serão consistentes e duradouros se forem partilhados”, a fim alcançar o desenvolvimento social que a globalização impõe.

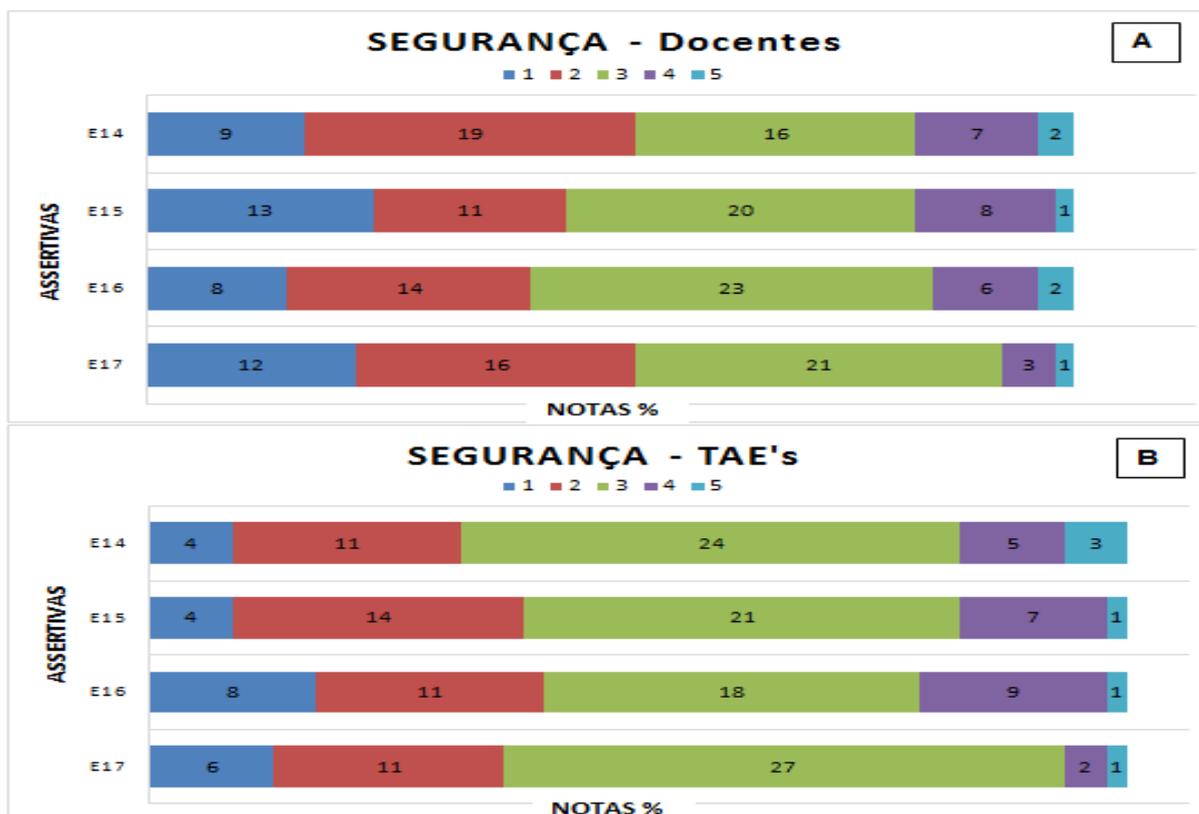
Desta forma, tal qual a sociedade, as instituições, por meio de seu público interno, possui seus anseios por segurança em seu ambiente de convivência diária. No que diz respeito essa dimensão, a tabela 12 traduziu a percepção dos servidores a esse aspecto.

**Tabela 12 – Dimensão Segurança - Resultado Geral**

| S<br>E<br>G<br>U<br>R<br>A<br>N<br>Ç<br>A | Dimensões  |  | 1          | 2         | 3         | 4          | 5           | Total |
|---|--|--|------------|-----------|-----------|------------|-------------|-------|
|   |  |  | Discordo   | Discordo, | Concordo, | Concordo   | Prefiro não |       |
|   |  |  | Totalmente | em parte  | em parte  | plenamente | responder   |       |
|   | E14  | A instituição oferece um ambiente de segurança a seus clientes (servidores). | 13         | 30        | 40        | 12         | 5           | 100   |
|   | E15  | O circuito interno de câmeras transmite segurança no ambiente do instituto.  | 17         | 25        | 41        | 15         | 2           | 100   |
| E16                                       | O cliente (servidor) possui a sensação de estar seguro no ambiente interno do instituto. | 16   | 25         | 41        | 15        | 3          | 100         |       |
| E17                                       | O instituto oferece segurança aos equipamentos de seu patrimônio.                        | 18   | 27         | 48        | 5         | 2          | 100         |       |

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

O gráfico 06 demonstrou a visão dos servidores/clientes do Instituto de Saúde e Biotecnologia percebiam a segurança institucional, sobre sua integridade física no ambiente interno, quanto à dos equipamentos de seu patrimônio (gráfico 06).

**Gráfico 06 – Dimensão Segurança**

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Verificou-se que 52% dos entrevistados responderam concordar que o Instituto oferece um ambiente de segurança a seus clientes. Quanto a se sentir seguro no ambiente interno do ISB, obteve-se que 56% concordaram com a asserção. A guarita localizada na entrada da frente do ISB, com a presença de dois porteiros pode ser um dos fatores que contribuem para este resultado. Porém, das cinco dimensões estudadas, esse foi o item registrou maior insatisfação por parte dos servidores em que, em média, pois somente cerca de 12% dos respondentes à pesquisa estão plenamente satisfeitos.

Ao analisar sobre a sensação de que as câmeras instaladas transmitem segurança no Instituto, 56% demonstraram-se satisfação com este item auxiliar de segurança, contra 42% que discordam desta afirmativa. Na mesma linha de pensamento, 45% dos entrevistados responderam discordaram de que o ISB oferece segurança aos equipamentos de seu patrimônio.

As avaliações negativas nesta dimensão refletem a violência que o município, com grande índice de assaltos, furtos e homicídios. Pode-se citar episódios que já ocorreram no ambiente interno da instituição, tais como: assalto a servidores, roubo a caixa eletrônico bancário, furtos de equipamentos multimídia. Outro ponto negativo a este item é relacionado a falta de guarita em uma área do terreno onde o Instituto está localizado, o que o torna vulnerável a ação de pessoas mal intencionadas. A estrutura do Instituto de Saúde e Biotecnologia pode ser visualizada na figura 10.

**Figura 10 – Imagem de satélite do ISB/Coari**



Fonte: Google Maps.

Um ponto que poderia minimizar esse quadro seria a construção de guarita nas áreas desertas e a contratação de empresa com vigilantes armados. No entanto, esta ação ainda não foi possível de ser realizada, pois este serviço é bastante oneroso, o que não se torna possível com a realidade orçamentária atual da Instituição.

## 5.6 EMPATIA

Possuir empatia significa se importar com o outro, oferecer um serviço de qualidade que resolva os problemas dos clientes e atenda suas expectativas. Parasuraman *et al.* (1994 *apud* Souza 2012) afirmam que a empatia fornece atenção individualizada aos usuários das empresas, buscando atender às suas necessidades específicas”. A tabela 13, procurou demonstrar a percepção dos entrevistados sobre a dimensão Empatia.

**Tabela 13 – Dimensão Empatia - Resultado Geral**

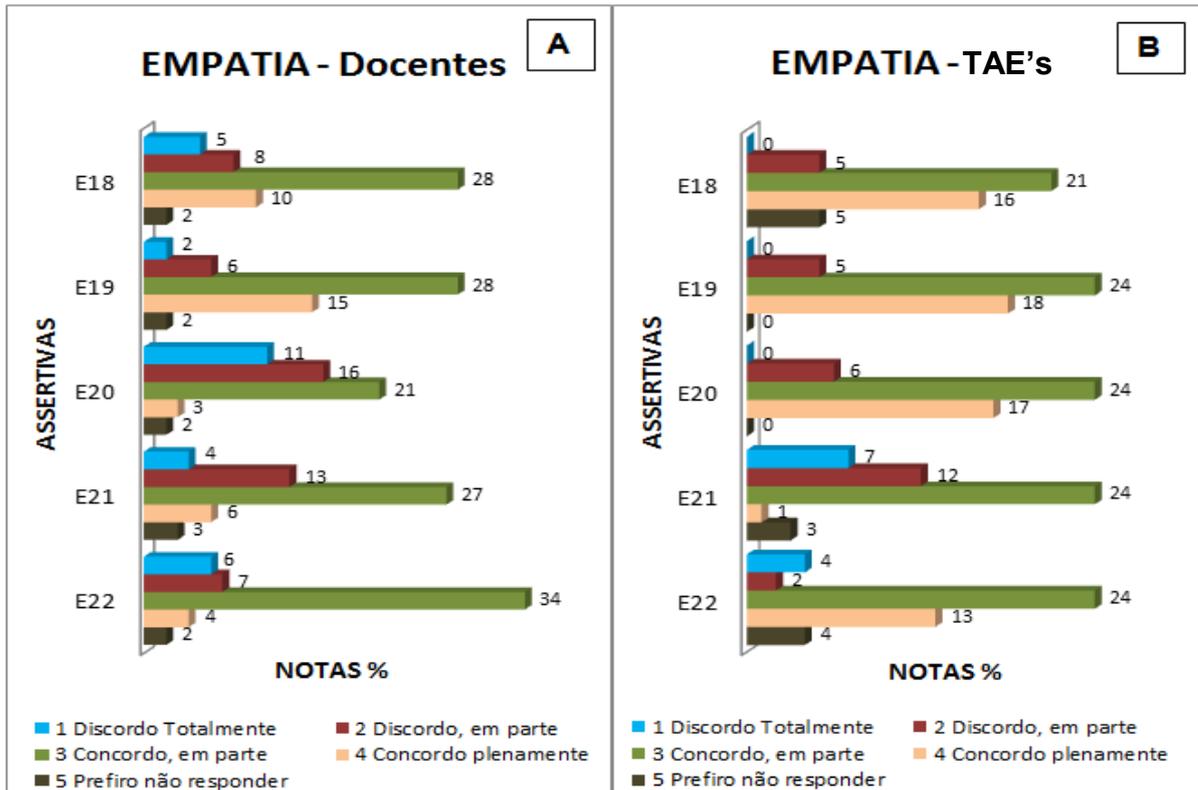
| E<br>M<br>P<br>A<br>T<br>I<br>A | Dimensões |  | 1<br>Discordo<br>Totalmente | 2<br>Discordo,<br>em parte | 3<br>Concordo,<br>em parte | 4<br>Concordo<br>plenamente | 5<br>Prefiro não<br>responder | Total |
|---------------------------------|-----------|--|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------|
|                                 | E18       | A instituição é solidária e prestativa quando há problemas com seus clientes (servidores). | 5                           | 13                         | 49                         | 26                          | 7                             | 100   |
|                                 | E19       | Os servidores dos setores são gentis ao executarem seus afazeres.                          | 2                           | 11                         | 52                         | 33                          | 2                             | 100   |
|                                 | E20       | A instituição busca saber as necessidades de seus clientes (servidores).                   | 11                          | 22                         | 45                         | 20                          | 2                             | 100   |
|                                 | E21       | A instituição atende seus clientes (servidores) que encontram-se em situações adversas.    | 11                          | 25                         | 51                         | 7                           | 6                             | 100   |
|                                 | E22       | A instituição proporciona a sensação de bem-estar aos seus clientes (servidores).          | 10                          | 9                          | 58                         | 17                          | 6                             | 100   |

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Em seu trabalho, Silva (2016) descreve que “a essência da empatia é assumir que os clientes são inigualáveis e especiais por meio de um serviço personalizado ou formatado individualmente às necessidades de cada um”. É notório que os clientes ao buscarem um serviço, desejam também receber a atenção de quem os atende, bem como perceber que a boa-vontade se sobressai no esforço da solução do problema.

No intuito de conhecer o nível de satisfação sobre os serviços oferecidos no Instituto de Saúde e Biotecnologia a seus servidores, nos diversos setores da instituição, foram elaboradas cinco assertivas relacionadas à dimensão Empatia, conforme dispostas no gráfico 07.

Gráfico 07 – Dimensão Empatia



Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Ao afirmar que a instituição é solidária e prestativa sempre que os clientes possuem algum problema, 75% dos entrevistados confirmaram satisfação neste item. Quanto aos servidores dos setores serem gentis ao executarem suas tarefas, 85% concordaram com esta afirmativa. Quanto à segunda questão, 13% dos respondentes à pesquisa discordam com esta asserção, devido a isto não se pode descartar a necessidade da instituição oferecer cursos de atendimento ao cliente e promover pesquisa anual de satisfação a fim de auxiliar nas tomadas de decisões institucional.

Dando continuidade aos resultados da pesquisa, 65% responderam concordar que a instituição busca saber as necessidades de seus servidores/clientes. No que tange à percepção de satisfação acerca de a instituição atender aos clientes que se encontram em situações adversas, 58% demonstraram satisfação quanto ao item.

Buscou-se saber se o Instituto de Saúde e Biotecnologia proporciona a sensação de bem-estar a seus servidores/clientes, os quais 75% responderam que concordavam, em parte ou plenamente, com esta asserção. Neste contexto,

percebeu-se que mais da maioria dos clientes pesquisados do ISB, possuem a percepção de que os servidores dos setores do instituto exercem suas atribuições com satisfação, tendo em vista que, mesmo as universidades públicas prezam por um atendimento diferenciado a seus clientes, pois de acordo com Silva (2016) as “instituições de ensino que realmente querem estar competitivas e não somente no mercado, buscam por uma qualidade de referência”.

Todavia, não há unanimidade nas respostas de satisfação sobre esta dimensão. Verifica-se que muitos servidores do Instituto de Saúde e Biotecnologia, vêm de outros municípios, estados e países, realidade que aumentou com a implantação do curso de Medicina. Isto significa, muitas vezes, choques de culturas, uma dificuldade de se adaptar à realidade do município que possui muita carência em serviços saúde, gastronomia, lazer, entretenimento, dentre outros. Portanto, muitas variáveis devem ser consideradas para que alguém esteja plenamente satisfeito em seu ambiente de trabalho, o que tem ocasionado muitos pedidos de redistribuição e certa rotatividade, principalmente, de docentes no Instituto de Saúde e Biotecnologia, assim como nas outras unidades acadêmicas do interior.

Com o intuito de proporcionar uma visão geral acerca das respostas obtidas com a pesquisa, montou-se uma tabela contendo as assertivas em ordem decrescente com a somatória das opiniões de que os entrevistados concordam de forma total ou parcial com as situações expostas no questionário, tal qual está contida na tabela 14.

**Tabela 14 – Ordem decrescente de concordância com as assertivas elencadas**

| Concordância parcial ou total com as assertivas |   | Total % |
|---|---|---------|
| E5  | A instituição gera confiança acerca dos serviços ofertados.                                   | 85      |
| E19   | Os servidores dos setores são gentis ao executarem seus afazeres.                             | 85      |
| E7  | Os servidores do instituto transmitem confiança no desempenho de suas funções.                | 84      |
| E13   | O cliente (servidor) recebe atendimento individualizado, sempre que necessita.                | 81      |
| E3  | O prédio da instituição é bem cuidado e conservado.   | 80      |
| E12   | Os servidores dos setores estão dispostos a ajudar sempre que o cliente (servidor) necessita. | 78      |

|     |  |    |
|-----|--|----|
| E18 | A instituição é solidária e prestativa quando há problemas com seus clientes (servidores).                       | 75 |
| E1  | O instituto disponibiliza espaços, equipamentos e mobiliários adequados ao bom desempenho das atividades.        | 75 |
| E22 | A instituição proporciona a sensação de bem-estar aos seus clientes (servidores).                                | 75 |
| E2  | A instituição possui uma biblioteca com livros e periódicos atualizados.   | 71 |
| E8  | Os clientes (servidores) recebem suporte da instituição para bem executar suas tarefas.                          | 70 |
| E9  | A instituição oferece serviços que auxiliam na solução dos problemas apresentados por seus clientes servidores). | 70 |
| E20 | A instituição busca saber as necessidades de seus clientes (servidores).   | 65 |
| E11 | Os setores da instituição são sempre ágeis na execução de atendimentos aos seus clientes (servidores).           | 64 |
| E10 | A instituição cumpre com os prazos estipulados aos servidores.   | 63 |
| E6  | Os servidores da instituição são éticos e sigilosos sobre assuntos que se fazem necessários.                     | 62 |
| E21 | A instituição atende seus clientes (servidores) que encontram-se em situações adversas.                          | 58 |
| E15 | O circuito interno de câmeras transmite segurança no ambiente do instituto.                                      | 56 |
| E16 | O cliente (servidor) possui a sensação de estar seguro no ambiente interno do instituto.                         | 56 |
| E4  | A instituição dispõe de equipamentos modernos.   | 53 |
| E17 | O instituto oferece segurança aos equipamentos de seu patrimônio.  | 53 |
| E14 | A instituição oferece um ambiente de segurança a seus clientes (servidores).                                     | 52 |

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Da mesma forma, tendo em vista as opiniões contrárias às afirmações expostas, agruparam-se estas questões em ordem decrescente conforme o percentual obtido como resposta à pesquisa, conforme tabela 15.

Entende-se como importante explicar que as letras seguidas de números correspondem à ordem das afirmativas no questionário, distribuídas pelas cinco dimensões Tangibilidade (E1 à E4), Confiabilidade (E6 à E9), Presteza (E10 à E13), Segurança (E14 à E17) e Empatia (E18 à E22). A diferença na somatória das questões contidas nas tabelas 14 e 15 quanto aos 100%, corresponde às respostas “prefiro não responder”.

$$\left. \begin{array}{l} \text{Exemplo: E1 (tabela 14) = 75\%} \\ \text{E1 (tabela 15) = 23\%} \end{array} \right\} 98\%$$

Neste caso, 2% dos entrevistados marcaram na opção “prefiro não responder”, cuja soma corresponde a 100%.

**Tabela 15 – Ordem decrescente de discordância com as assertivas elencadas**

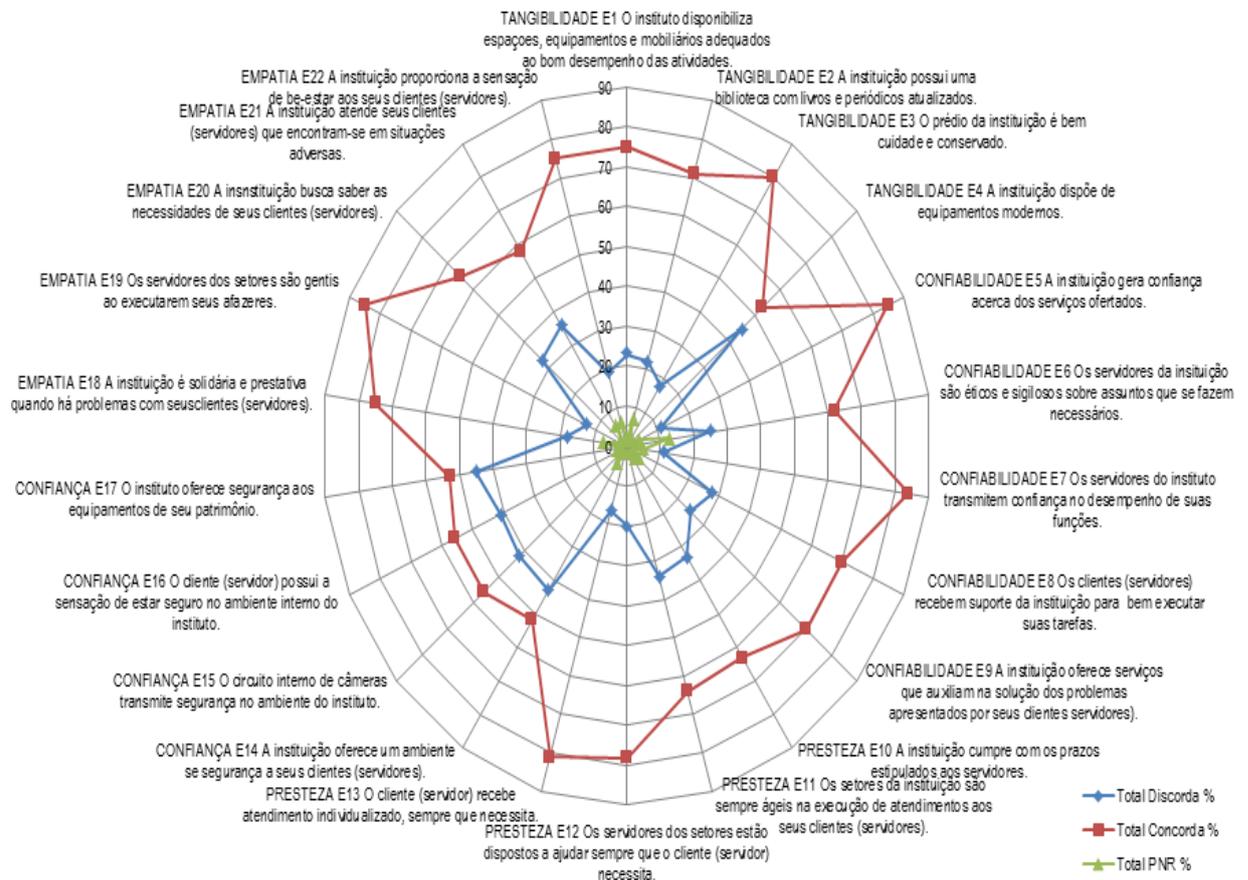
| Discordância parcial ou total com as assertivas |  | Total % |
|---|--|---------|
| E4  | A instituição dispõe de equipamentos modernos.   | 45      |
| E17   | O instituto oferece segurança aos equipamentos de seu patrimônio.  | 45      |
| E14   | A instituição oferece um ambiente se segurança a seus clientes (servidores).                                     | 43      |
| E15   | O circuito interno de câmeras transmite segurança no ambiente do instituto.                                      | 42      |
| E16   | O cliente (servidor) possui a sensação de estar seguro no ambiente interno do instituto.                         | 41      |
| E21   | A instituição atende seus clientes (servidores) que encontram-se em situações adversas.                          | 36      |
| E11   | Os setores da instituição são sempre ágeis na execução de atendimentos aos seus clientes (servidores).           | 34      |
| E10   | A instituição cumpre com os prazos estipulados aos servidores.   | 33      |
| E20   | A instituição busca saber as necessidades de seus clientes (servidores).   | 33      |
| E8  | Os clientes (servidores) recebem suporte da instituição para bem executar suas tarefas.                          | 28      |
| E6  | Os servidores da instituição são éticos e sigilosos sobre assuntos que se fazem necessários.                     | 25      |
| E9  | A instituição oferece serviços que auxiliam na solução dos problemas apresentados por seus clientes servidores). | 25      |
| E1  | O instituto disponibiliza espaços, equipamentos e mobiliários adequados ao bom desempenho das atividades.        | 23      |
| E2  | A instituição possui uma biblioteca com livros e periódicos atualizados.   | 22      |
| E12   | Os servidores dos setores estão dispostos a ajudar sempre que o cliente (servidor) necessita.                    | 20      |
| E22   | A instituição proporciona a sensação de bem-estar aos seus clientes (servidores).                                | 19      |
| E3  | O prédio da instituição é bem cuidado e conservado.  | 18      |
| E18   | A instituição é solidária e prestativa quando há problemas com seus clientes (servidores).                       | 18      |
| E13   | O cliente (servidor) recebe atendimento individualizado, sempre que necessita.                                   | 17      |

|     |  |    |
|-----|--|----|
| E19 | Os servidores dos setores são gentis ao executarem seus afazeres.              | 13 |
| E5  | A instituição gera confiança acerca dos serviços ofertados.                    | 11 |
| E7  | Os servidores do instituto transmitem confiança no desempenho de suas funções. | 11 |

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Depois de demonstradas as respostas de maneira separada, optou-se por unir as percepções obtidas pelos servidores do Instituto de Saúde e Biotecnologia, quanto suas satisfações ou insatisfações acerca dos serviços recebidos na instituição, bem como as opções de desejo de não responder às assertivas (gráfico 08).

**Gráfico 08 – Demonstrativo geral das respostas obtidas na pesquisa**



Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Diante do gráfico 08 verifica-se que, de maneira geral, apesar dos problemas elencados, alguns que são locais ou regionais e outros que são resultado da macroeconomia, ainda há certa satisfação por parte dos servidores no que tange à prestação de serviços realizados no ISB/Coari, o que não descarta todos os gargalos que estão impedindo a excelência na prestação dos serviços prestados no Instituto de Saúde e Biotecnologia.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa objetivou Investigar o nível de satisfação dos servidores do Instituto de Saúde e Biotecnologia, utilizando a ferramenta de Gestão da Qualidade SERVPERF aplicada ao Processo Produtivo em Serviços.

Para tanto, de acordo com os objetivos específicos traçados, aplicou-se questionário vislumbrando conhecer a percepção dos entrevistados acerca dos serviços realizados no ambiente do ISB, bem como averiguar se a gestão do Instituto utiliza-se dessa ferramenta para conhecer os índices de satisfação ou não no que tange aos trabalhos da rotina da instituição.

A esse respeito, constatou-se que a biblioteca realiza, anualmente, uma pesquisa de qualidade acerca da realidade daquele setor, porém, por se tratar de um sistema único das bibliotecas da UFAM, não contempla aos anseios peculiares do ISB, o que configura a ausência da utilização de qualquer ferramenta de avaliação de Qualidade em Serviços no âmbito do instituto.

Foi possível detectar um bom índice de satisfação dos servidores do ISB quanto aos serviços prestados no instituto, sendo que os Docentes se mostraram mais insatisfeitos que os Técnico-Administrativos em Educação. Esta percepção se demonstra, principalmente, nas dimensões tangibilidade, confiabilidade, presteza e empatia. Na dimensão segurança, apesar de um percentual mediano concordar, parcial ou plenamente, com as assertivas que incluíam o instituto oferecer segurança em seu ambiente, foi possível detectar um inegável quantitativo de servidores que anseiam por maior segurança, o que se traduz em uma lacuna que deverá ser observada como algo a ser melhorado.

Tendo em vista que, apesar dos índices de satisfação dos servidores, na condição de clientes, ser bem confortável numa visão geral, constatou-se que uma minoria dos entrevistados que encontra-se insatisfeita, total ou parcialmente, com situações, tais quais foram identificadas: falta de equipamentos modernos, falta de uma internet com maior velocidade, falta de interligação do sistema de tramitação de processos que já funciona na sede e que ainda não contempla os campi, como forma de diminuir o tempo e acompanhamento do andamento destes processos, o

que hoje ainda depende-se do serviço de malote via correios, ocorrência de assalto e furtos de equipamentos multimídia no interior do ISB e outros fatores como choque cultural, pelo fato de muitos servidores serem de outras cidades e estados, devido a especificidade dos cursos oferecidos.

Desta forma, sugerem-se algumas ações que podem auxiliar na solução de lacunas observadas, como forma de contribuição desta pesquisa, buscando o alcance da eficácia, eficiência e efetividade nos diversos serviços oferecidos no Instituto de Saúde e Biotecnologia:

- ✓ Catalisação de editais que ofereçam recursos que contemplem a aquisição de bens de capital, tendo em vista a escassez de recursos destinados para esta finalidade;
- ✓ Contratação de empresa terceirizada que proporcione segurança para a comunidade acadêmica do instituto;
- ✓ Cursos de capacitação que auxiliem, cada vez mais, na melhoria da qualidade nos atendimentos destinados aos clientes do ISB;
- ✓ Promoção de pesquisa anual para aferir a percepção da qualidade dos serviços prestados no âmbito do Instituto de Saúde e Biotecnologia.

Portanto, é notório que o serviço público ainda apresente falhas, no entanto, há uma demanda crescente para que exista qualidade nos serviços oferecidos e a extinção dessas lacunas. A presteza, segurança, empatia, confiabilidade e tangibilidade envolvidas nesses atendimentos são de fundamental importância e por meio desses dados é possível trabalhar na melhoria de itens que não apresentam conformidade com o esperado.

## **6.1 RECOMENDAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES**

Com a confecção deste estudo, as pesquisas realizadas e as respostas obtidas através dos questionários, verificou-se que os servidores (clientes), em sua maioria em todas as dimensões, estão satisfeitos com os serviços ofertados nos setores do ISB. Contudo, recomenda-se que sejam aplicadas pesquisas periódicas,

vislumbrando conhecer o grau de satisfação dos clientes, utilizando o método que for mais conveniente, neste trabalho elencados três modelos, como forma de auxiliar a gestão do Instituto de Saúde e Biotecnologia em suas tomadas de decisão, contribuindo para sanar os fatores que interferem na qualidade dos serviços realizados, tais quais foram detectados e expostos no decorrer deste trabalho.

## **6.2 LIMITAÇÕES**

O maior obstáculo encontrado no desenvolvimento desta pesquisa, conforme já relatado anteriormente pela pesquisadora, foi a precariedade da internet no município, não diferente no ISB, o que ocasionou atraso na devolução dos questionários necessários para a realização desta pesquisa, mas que foi sanado com a entrega do material impresso ao público-alvo, o que resultou em uma resposta de 62,11% de respondentes do universo amostral.

## **6.3 PESQUISAS FUTURAS**

Entende-se que esta dissertação não esgota as questões que envolvem a busca por conhecer como os clientes vêem os serviços a eles ofertados, não só no âmbito do instituto de Biotecnologia, mas em outras instituições prestadoras de serviços. Porém, outros trabalhos poderão ser desenvolvidos a partir deste estudo, conforme abaixo elencados:

- ✓ Conhecer o grau de satisfação dos docentes;
- ✓ Conhecer o grau de satisfação dos discentes;
- ✓ Outra pesquisa que poderá ser realizada é a avaliação dos motivos do alto índice de solicitação de transferência e remoção por parte dos servidores; e
- ✓ Promover pesquisa de satisfação da qualidade dos serviços prestados nos outros quatro *campi* fora da sede da UFAM.

## 7 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, H. G. **A qualidade do Programa Bolsa Universidade da Prefeitura Municipal de Manaus: um estudo de caso**. Dissertação de Mestrado: Manaus, 2016. Disponível em <http://tede.ufam.edu.br/handle/tede/5556>. Acesso em 03/08/2017.

BARROS, C. D. C. **Sensibilizando para a qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1992;

CARPINETTI, Luiz C. R. **Gestão da Qualidade ISO 9001:2008: princípios e requisitos** / Luiz C. R. Carpinetti, Paulo Augusto Cauchick Miguel, Mateus Cecílio Gerolamo. - 3. ed. - São Paulo: Atlas, 2010.

CRONIN JR, J. J.; TAYLOR, S. A. SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. **The Journal of Marketing**, p. 125-131, 1994. ISSN 0022-2429.

DA SILVA, D. P.; NETO, A. C. **Avaliação da qualidade em serviço de entrega em domicílio no setor farmacêutico**: uma aplicação do método SERVQUAL, usando a análise fatorial. RECEN-Revista Ciências Exatas e Naturais, v. 10, n. 1, p. 49-62, 2010. ISSN 2175-5620.

GALDINO, J. A. G. **Análise das despesas orçamentárias com segurança pública no Brasil**. Dissertação de Mestrado: São Paulo, 2014. Disponível em <http://tede.ufam.edu.br/handle/tede/4697>. Acesso em 25/08/2017.

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

GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4ª ed – 12 reimpr. – São Paulo: Atlas, 2009.

HUTCHINS, G. **ISO 9000: um guia completo para o registro, as diretrizes da auditoria e a certificação bem sucedida**. 2ª edição. São Paulo: Makron Books, 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=130120>> Acesso em 10 de maio de 2017.

JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

MACHADO, B. L. **Análise da percepção da qualidade ambiental de serviços turísticos em João Pessoa/PB**. Dissertação de Mestrado: Natal, 2014. Disponível em <https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/18164>. Acesso em 10 de agosto de 2017.

MARIN, E. S. A. **Um estudo sobre a relação entre satisfação dos consumidores e o desempenho financeiro dos maiores bancos de varejo no Brasil.** Dissertação de Mestrado: Ribeirão Preto, 2014. Disponível em <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/96/96132/tde-15092015-105012/pt-br.php>. Acesso em 10 de agosto de 2017.

LACERDA, T. S. *et al.* **Avaliação da qualidade de serviços em academias de ginástica segundo a percepção dos alunos.** Artigo: Paraíba, 2016. Disponível em [www.abepro.org.br/biblioteca/TN\\_STO\\_227\\_329\\_28777.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_227_329_28777.pdf). Acesso em 10 de agosto de 2017;

LIRA, **Materiais Didáticos na mediação do Ensino-Aprendizagem em escolas Sateré-Mawé.** Dissertação de Mestrado: São Paulo, 2015. disponível em: <http://tede.ufam.edu.br/handle/tede/4802>. Acesso em 25/08/2017.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E.M. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 6ª Ed. São Paulo, 2009.

MARIANO, S. G. **Qualidade em serviços e programas de atividades físicas na visão de clientes, instrutores e gestores: construção e validação do instrumento SQFSbr.** Dissertação de Mestrado: São Paulo, 2017. disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/39/39136/tde-14082017-153024/pt-br.php>. Acesso em 25/08/2017.

MARTINS, Pollyane Pinheiro. **Cidadania e Administração Pública no Amazonas.** 2014. 78 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) - Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2014.

ONOSUC, L. M. **A qualidade de serviços de ensino superior o caso de uma instituição de ensino público.** Tese de Doutorado: São Paulo, 2009. Disponível em <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-10092009-092817/pt-br.php>. Acesso em 01/09/2017.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática.** 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2012;

PALADINI, E. P. **Avaliação estratégica da qualidade.** 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2011;

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of retailing**, v. 67, n. 4, p. 420, 1991. ISSN 0022-4359.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL. **Journal of retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

RODRIGUES, Marcus Vinícius. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 13ª ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

RODRIGUES, D. S. A. **Qualidade nos serviços hoteleiros: percepções dos turistas de negócios de Terezina-PI.** Dissertação de Mestrado: Natal, 2015.

Disponível em [https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/20185/1/DanielleSmilayDeAlmeidaRodrigues\\_DISSERT.pdf](https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/20185/1/DanielleSmilayDeAlmeidaRodrigues_DISSERT.pdf). Acesso em 10 de agosto de 2017.

ROTHERY, Brian. **Família da qualidade**. São Paulo: Gower, 2009.

SALOMI, G. G. E; MIGUEL, P. A. C; ABACKERLI, J. A. SERVQUAL X SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Revista Gestão & Produção**. v. 12, n. 2, p. 279-293, mai-ago, 2005. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/gp/v12n2/26094.pdf>. Acesso em 01/08/2017.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. *Cálculo amostral*: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 06/10/2017.

SLACK, Nigel; LEWIS, Michael. **Operação estratégica na empresa**. Harlow: Pearson Education, 2002.

SILVA, H. C. S. A. **Proposta de sistematização para a avaliação da prestação de serviços oferecido por uma equipe de saúde da família utilizando a escala SERVQUAL**. Dissertação de Mestrado: São Carlos, 2016. Disponível em <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18156/tde-27032017-094048/pt-br.php>. Acesso em 25/08/2017.

SILVA, M. P. D. M. **A utilização do método SERVQUAL voltado à gestão da Qualidade em serviços no SESI Educação**. Dissertação de Mestrado, Manaus, 2016. Disponível em <http://tede.ufam.edu.br/handle/tede/5439>. Acesso em 18/08/2017.

SILVA, I. C. O. G. **Gestão da qualidade dos serviços em turismo de bem-estar: análise em SPAs do Brasil**. Dissertação de Mestrado, Natal, 2016. Disponível em [https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/22882/1/IsleineCristianeOliveiraGoncalvesDaSilva\\_DISSERT.pdf](https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/22882/1/IsleineCristianeOliveiraGoncalvesDaSilva_DISSERT.pdf). Acesso em 18/08/2017.

SOUZA, A. M. P. **Avaliação da qualidade em serviços de saúde: um estudo de caso no Ambulatório Araújo Lima da Universidade Federal do Amazonas**. Dissertação de Mestrado, Manaus, 2012. Disponível em <http://tede.ufam.edu.br/handle/tede/3803>. Acesso em 18/08/2017.

SOUZA, N. A. Pereira. **Qualidade no atendimento dos serviços de hotelaria em Ribeirão Preto: Diferenças entre turistas de Negócios e Lazer**. Dissertação de Mestrado: São Paulo, 2010. Disponível em <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/96/96132/tde-14012011-100732/pt-br.php>. acesso em 25/08/2017.

TERRA, J. D. R. **A influência de programas e metodologias da qualidade aplicadas na área de saúde**. Dissertação de Mestrado: São Paulo, 2016. Disponível em <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3136/tde-18082016-094348/pt-br.php>. Acesso em 25/08/2017.

UFAM. Disponível em: <<http://www.ufam.edu.br>>. Acesso em 10/05/2017.

\_\_\_\_\_, História da UFAM - 2012. Disponível em <http://www.ufam.edu.br/historia-da-ugm>. Acesso em 10/05/2017.

\_\_\_\_\_. Sistema de Bibliotecas. Relatório de Levantamento bibliográfico por classificação. Manaus, 2017. Disponível em: <<http://pergamumweb.ufam.edu.br:8080/pergamumweb/RelatoriosExibeResultadoServlet>>. Acesso em: 27/09/2017.

\_\_\_\_\_. Planejamento 2016 do Sistema de Bibliotecas da UFAM. Manaus, 2016.

VICENTE, N. A. **Fatores intervenientes da lealdade em uma agência bancária: um estudo de caso com correntistas servidores da prefeitura de São Paulo.** Dissertação de Mestrado: São Paulo, 2014. Disponível em <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-01122014-195446/pt-br.php>. Acesso em 10/05/2017.

YAMAGUCHI, H. K. L. **Qualidade de vida dos servidores técnicos administrativos que atuam em uma Instituição de Ensino Superior.** Disponível em: <[http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFAM\\_6c4d504121280569c56572a12ba938f2](http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFAM_6c4d504121280569c56572a12ba938f2)>. Acesso em 10/07/2016;

[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2001\\_TR26\\_0553.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2001_TR26_0553.pdf), Acesso: 29/03/2016;

<https://www.jusbrasil.com.br/diarios/37709726/dou-secao-1-08-06-2012-pg-16>. Acesso: 29/07/2017;

<https://www.google.com.br/maps/@-4.0925719,-63.1532675,281a,35y,118.46h,43.87t/data=!3m1!1e3>. Acesso: 29/07/2017.

## **APÊNDICE**

## Apêndice 1 - Modelo do questionário aplicado aos servidores do ISB

### Pesquisa de satisfação sobre sua percepção acerca da qualidade dos serviços prestados no Instituto de Saúde e Biotecnologia.

Prezado(a) Senhor(a),

Na condição de estudante de Mestrado em Engenharia de Produção, necessito levantar alguns dados sobre sua percepção, na condição de cliente, acerca da qualidade dos serviços prestados no Instituto de Saúde e Biotecnologia. Aguardo sua resposta, pois sua contribuição é muito importante para o desenvolvimento desta pesquisa.

Categoria: ( ) Docente // Curso que ministra disciplina:.....  
( ) Técnico-Administrativo em Educação.

Legenda: 1: discordo totalmente; 2: discordo, em parte; 3: concordo, em parte; 4: concordo plenamente; 5: Prefiro não responder.

|                |     |   |      |      |      |      |      |
|----------------|-----|---|------|------|------|------|------|
| TANGIBILIDADE  | E1  | O instituto disponibiliza espaços, equipamentos e mobiliários adequados ao bom desempenho das atividades.         | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E2  | A instituição possui uma biblioteca com livros e periódicos atualizados.  | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E3  | O prédio da instituição é bem cuidado e conservado.   | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E4  | A instituição dispõe de equipamentos modernos.  | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
| CONFIABILIDADE | E5  | A instituição gera confiança acerca dos serviços ofertados.   | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E6  | Os servidores da instituição são éticos e sigilosos sobre assuntos que se façam necessários.                      | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E7  | Os servidores do instituto transmitem confiança no desempenho de suas funções.                                    | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E8  | Os clientes (servidores) recebem suporte da instituição para bem executar as suas tarefas.                        | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
| PRESTEZA       | E9  | A instituição oferece serviços que auxiliam na solução dos problemas apresentados por seus clientes (servidores). | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E10 | A instituição cumpre com os prazos estipulados aos servidores.  | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E11 | Os setores da instituição são sempre ágeis na execução de atendimentos aos seus clientes (servidores).            | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E12 | Os servidores dos setores estão dispostos a ajudar sempre que o cliente (servidor) necessita.                     | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
| SEGURANÇA      | E13 | O cliente (servidor) recebe atendimento individualizado, sempre que necessita.                                    | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E14 | A instituição oferece um ambiente de segurança a seus clientes (servidores).                                      | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E15 | O circuito interno de câmeras transmite segurança no ambiente do Instituto.                                       | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E16 | O cliente (servidor) possui a sensação de estar seguro no ambiente interno do instituto.                          | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
| EMPATIA        | E17 | O instituto oferece segurança aos equipamentos de seu patrimônio.   | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E18 | A instituição é solidária e prestativa quando há problemas com seus clientes (servidores).                        | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E19 | Os servidores dos setores são gentis ao executarem seus afazeres.   | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E20 | A instituição busca saber as necessidades de seus clientes (servidores).  | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E21 | A instituição atende seus clientes (servidores) que encontram-se em situações adversas.                           | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |
|                | E22 | A instituição proporciona a sensação de bem-estar aos seus clientes (servidores).                                 | 1( ) | 2( ) | 3( ) | 4( ) | 5( ) |