

UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES – UCAM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
CURSO DE MESTRADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Luciana Rangel da Silva Ribeiro

ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS
PELO REGISTRO ACADÊMICO SEGUNDO A PERCEPÇÃO DOS
DISCENTES DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO

CAMPOS DOS GOYTACAZES/RJ
Fevereiro de 2017

UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES – UCAM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
CURSO DE MESTRADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Luciana Rangel da Silva Ribeiro

ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS
PELO REGISTRO ACADÊMICO SEGUNDO A PERCEPÇÃO DOS
DISCENTES DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO

Dissertação apresentada ao Programa de
Mestrado em Engenharia de Produção da
Universidade Candido Mendes – Campos /
RJ, como requisito para a obtenção do grau
de MESTRE EM ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO.

Orientador: Prof. D.Sc. Eduardo Shimoda

CAMPOS DOS GOYTACAZES/RJ
Fevereiro de 2017

Luciana Rangel da Silva Ribeiro

ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS
PELO REGISTRO ACADÊMICO SEGUNDO A PERCEPÇÃO DOS
DISCENTES DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO

Dissertação apresentada ao Programa de
Mestrado em Engenharia de Produção da
Universidade Candido Mendes – Campos /
RJ, como requisito para a obtenção do grau
de MESTRE EM ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO.

Aprovada em _____ de _____ 2017.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Eduardo Shimoda, D.Sc.
Universidade Candido Mendes

Prof. Aldo Shimoya, D.Sc.
Universidade Candido Mendes

Prof. Wendel de Mattos Pompilho, D.Sc.
Universidade Federal Fluminense

CAMPOS DOS GOYTACAZES/RJ
2017

Dedico este trabalho a Deus e a minha família
que sempre estiveram e estarão ao meu lado
apoiando e incentivando.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por me iluminar e abençoar durante a execução desta pesquisa.

Ao meu amado pai Daniel que não se encontra mais entre nós, mas que sempre priorizou a educação das suas filhas e dedicou a sua vida para que hoje eu pudesse chegar até aqui.

A minha mãe Suely e irmã Danielle pelo incentivo, amor e apoio que sempre me dispuseram.

Ao meu marido Tiago pelo companheirismo, paciência, apoio e incentivo na realização deste projeto.

Ao meu orientador, Prof. D.Sc. Aldo Shimoya, pela dedicação, paciência, orientação e auxílio em todas as etapas deste trabalho.

Ao Instituto Federal Fluminense (IFF) pelo incentivo e oportunidade de concretizar este desafio.

A Universidade Candido Mendes de Campos dos Goytacazes (UCAM) e a todos os professores do Mestrado, especialmente ao Prof. D.Sc. Eduardo Shimoda pela colaboração.

A todos os meus amigos em especial aos do meu Setor de Trabalho Dalva, Elena, Fabrício, Francisco, Priscila e Verônica pelo conhecimento passado, compreensão, apoio e auxílio no decorrer do estudo. E aos meus amigos de trabalho, que foram trazidos para a vida particular, Ana Carolina, Arlindo, Luís Maurício, Marcus, Romulo e Simone pelo incentivo e por me fazer acreditar que seria capaz.

O conhecimento nos faz responsáveis.

Che Guevara

RESUMO

ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO REGISTRO ACADÊMICO SEGUNDO A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO

O objetivo do trabalho é avaliar o grau de satisfação dos serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino, segundo a percepção dos alunos; realizar um mapeamento da produção científica sobre satisfação e serviços públicos; determinar os itens válidos para aplicação de questionário; e aplicar métodos estatísticos que permitam identificar itens de satisfação e importância dos serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico. Na análise bibliométrica utilizou a base de dados Scopus. Foi contemplada a análise de 25 artigos relacionados ao tema. O ano de 2013 foi o que apresentou o pico de publicações (57 artigos) e o país que mais publicou foram os Estados Unidos (27,2%). Dos 32 itens do questionário, apenas o item de “Aparência Profissional” na dimensão “Receptividade” foi excluído pelo método de Lawshe. Os itens “Limpeza” da dimensão “Tangibilidade” e “Eficácia no atendimento” da dimensão “Confiabilidade” obtiveram o maior quantitativo de entrevistados que o avaliaram como sendo essenciais. Com base nos atributos validados pelo método de Lawshe, foi aplicado um questionário com 31 itens a 300 discentes de uma Instituição Federal de Ensino do município de Campos dos Goytacazes/RJ para mensurar o grau de satisfação e de importância dos serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico. Foram utilizados os métodos de Satisfação simples, Análise de GAP, Importância versus satisfação e Insatisfação ponderada. De forma geral, os alunos encontram-se satisfeitos com os serviços prestados pelo Setor de Registro Acadêmico. Os pontos críticos, segundo a percepção dos estudantes foram: “Satisfação com a eficiência”, “Divulgação dos prazos e procedimentos Acadêmicos” e “Localização”. Os itens “Cumprimento dos prazos e eficiência” e “Acomodação / conforto / sala de espera” também merecem prioridades em caso de melhorias por terem ocupado posições de relevância em alguns métodos empregados.

PALAVRAS-CHAVE: Mapeamento da produção científica; Determinação de itens; Método de Lawshe; Questionário; Registro Acadêmico; Satisfação; Importância.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE DEGREE OF SATISFACTION OF SERVICES OFFERED ACADEMIC REGISTRATION ACCORDING TO THE PERCEPTION OF DISCIPLES OF A FEDERAL INSTITUTION OF EDUCATION

The objective of this study is to evaluate the degree of satisfaction of the services provided by the Academic Registry of a Federal Educational Institution, according to students' perceptions; Mapping scientific production on satisfaction and public services; Determine the items valid for questionnaire application; And apply statistical methods to identify items of satisfaction and importance of the services provided by the Academic Registry sector. In the bibliometric analysis he used the Scopus database. It was contemplated the analysis of 25 articles related to the theme. The year of 2013 was the one that presented the peak of publications (57 articles) and the country that more published was the United States (27,2%). Of the 32 items in the questionnaire, only the item "Professional Appearance" in the "Receptivity" dimension was excluded by the Lawshe method. The "Cleanliness" dimension of the "Reliability" dimension "Tangibility" and "Service effectiveness" obtained the largest number of respondents who evaluated it as essential. Based on the attributes validated by the Lawshe method, a questionnaire with 31 items was applied to 300 students of a Federal Teaching Institution of the municipality of Campos dos Goytacazes / RJ to measure the degree of satisfaction and importance of the services provided by the Registry sector Academic. The methods of simple satisfaction, GAP analysis, importance versus satisfaction and weighted dissatisfaction were used. In general, students are satisfied with the services provided by the Academic Registry Sector. The critical points according to students' perceptions were: "Satisfaction with efficiency", "Disclosure of Academic deadlines and procedures" and "Location". The items "Compliance with deadlines and efficiency" and "Accommodation / comfort / waiting room" also deserve priority in case of improvements because they have occupied positions of relevance in some methods employed.

KEYWORDS: Mapping of scientific production; Determining items; Lawshe's method; Questionnaire; Academic Registry; Satisfaction; Importance.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Ranking dos países com relação ao número de publicações utilizando o tema “satisfação - serviço público” e todos os temas. Fonte: Elaborado pelo autor (2016)..... | 22 |
| Figura 2: Número de publicações anuais sobre o tema “satisfação - serviço público” no período de 1977 a setembro de 2016. Fonte: Elaborado pelo autor (2016) | 23 |
| Figura 3: Número de publicações sobre o tema “satisfação - serviço público” nas Instituições | 24 |
| Figura 4: Autores que se destacaram com número de publicações sobre o tema “satisfação - serviço público”. Fonte: Elaborado pelo autor (2016) | 25 |
| Figura 5: Periódicos que se destacaram com número de publicações sobre o tema “satisfação - serviço público”. Fonte: Elaborado pelo autor (2016) | 26 |
| Figura 6: Áreas da Ciência que se destacaram com número de publicações sobre o tema “satisfação - serviço público”. Fonte: Elaborado pelo autor (2016). | 27 |
| Figura 7: Modelo de Importância versus satisfação | 65 |
| Figura 8: Índice de Importância atribuída ao item. | 68 |
| Figura 9: Índice de Satisfação atribuída ao item | 70 |
| Figura 10: Análise de GAP dos itens em ordem decrescente | 73 |
| Figura 11: Análise do método Importância versus satisfação | 74 |
| Figura 12: Médias de satisfação e de importância plotadas no gráfico de Importância versus satisfação..... | 75 |
| Figura 13: Análise do método Insatisfação ponderada | 78 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|--|----|
| Tabela 1: Tabela de CVR _{crítico} de acordo com o total de entrevistados. | 48 |
| Tabela 2: Itens avaliados segundo a dimensão “Tangibilidade”, com seus respectivos valores obtidos no método Lawshe | 50 |
| Tabela 3: Itens avaliados segundo a dimensão “Confiabilidade”, com seus respectivos valores obtidos no método Lawshe | 51 |
| Tabela 4: Itens avaliados segundo a dimensão “Receptividade”, com seus respectivos valores obtidos no método Lawshe | 52 |
| Tabela 5: Itens avaliados segundo a dimensão “Segurança”, com seus respectivos valores obtidos no método Lawshe | 52 |
| Tabela 6: Itens avaliados segundo a dimensão “Empatia”, com seus respectivos valores obtidos no método Lawshe | 52 |
| Tabela 7: Quantidade de alunos por curso | 63 |
| Tabela 8: Médias da importância e da satisfação com os serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico e os valores da análise de GAP | 71 |
| Tabela 9: Valores utilizados para cálculo da insatisfação ponderada..... | 76 |
| Tabela 10: Principais Pontos Críticos dos métodos empregados..... | 79 |
| Tabela 11: Principais Pontos Positivos dos métodos empregados..... | 80 |

SÚMARIO

| | |
|---|-----------|
| 1: INTRODUÇÃO | 15 |
| 1.2: OBJETIVOS | 16 |
| 1.2.1: Objetivo Geral | 16 |
| 1.2.2: Objetivos Específicos | 16 |
| 1.3: JUSTIFICATIVA | 17 |
| 1.4: ESTRUTURA DO TRABALHO | 17 |
| 2: BIBLIOMETRIA: UMA ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE ACADÊMICA UTILIZANDO A BASE SCOPUS SOBRE O TEMA “SATISFAÇÃO - SERVIÇO PÚBLICO” | 18 |
| 2.1: RESUMO | 18 |
| 2.2: INTRODUÇÃO | 18 |
| 2.3: METODOLOGIA | 19 |
| 2.4: RESULTADOS E DISCUSSÃO | 20 |
| 2.4.1: Estatísticas dos artigos pesquisados | 20 |
| 2.4.2: Análise dos artigos por ano de publicação | 26 |
| 2.5: CONSIDERAÇÕES FINAIS | 35 |
| 2.7: REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 37 |
| 3: AVALIAÇÃO DO REGISTRO ACADÊMICO SOB A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES: DETERMINAÇÃO DA VALIDADE DE ITENS DE SATISFAÇÃO DE UM QUESTIONÁRIO | 40 |
| 3.1: RESUMO | 40 |
| 3.2: INTRODUÇÃO | 41 |
| 3.3: REVISÃO DE LITERATURA | 42 |
| 3.3.1: Qualidade | 42 |
| 3.3.2: Registro Acadêmico | 44 |
| 3.3.3: Aplicação do método de Lawshe na validação de itens do questionário 45 | |
| 3.4: METODOLOGIA | 46 |
| 3.5: RESULTADOS E DISCUSSÃO | 49 |
| 3.6: CONSIDERAÇÕES FINAIS | 52 |
| 3.7: REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 53 |
| 4: ABORDAGEM MULTIMÉTODOS PARA AVALIAR A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES SOBRE A IMPORTÂNCIA E A SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS | |

| | |
|--|-----------|
| PRESTADOS PELO SETOR DE REGISTRO ACADÊMICO DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO | 57 |
| 4.1: RESUMO..... | 57 |
| 4.2: INTRODUÇÃO..... | 58 |
| 4.3: REVISÃO DE LITERATURA..... | 59 |
| 4.3.1: Satisfação | 59 |
| 4.3.2: Satisfação dos alunos | 59 |
| 4.3.3: Registro Acadêmico | 60 |
| 4.4: METODOLOGIA | 61 |
| 4.4.1: Questionário | 61 |
| 4.4.2: Tamanho da Amostra | 62 |
| 4.4.3: Métodos para Análise da Satisfação | 63 |
| 4.5: RESULTADOS E DISCUSSÃO | 65 |
| 4.5.1: Graus de importância..... | 65 |
| 4.5.2: Método Satisfação simples | 68 |
| 4.5.3: Método Análise de GAP | 70 |
| 4.5.4: Método Importância versus satisfação | 73 |
| 4.5.5: Método Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada) | 75 |
| 4.5.6: Comparação entre os métodos de satisfação | 78 |
| 4.6: CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 79 |
| 4.7: REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA | 81 |
| 5: CONSIDERAÇÕES FINAIS | 83 |
| 5.1: CONCLUSÕES..... | 83 |
| 5.2: TRABALHOS FUTUROS..... | 85 |
| 6: REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 86 |
| APÊNDICE A | 93 |
| APÊNDICE B | 95 |

1: INTRODUÇÃO

1.1: CONTEXTUALIZAÇÃO

A presente dissertação tem como tema o estudo da satisfação e da importância dos serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino sob a percepção dos alunos no contexto do crescente mercado da prestação de serviços de ensino.

O setor de serviços de ensino vem se despontando como um dos mais promissores no Brasil e no mundo. Em meio a esse processo de crescimento, os prestadores de serviços de ensino vêm centralizando os seus esforços em identificar e atender as expectativas e necessidades de seus clientes (CHENG; TAM, 1997).

Segundo Kotler e Fox (1994), as Instituições de Ensino devem dar prioridade a qualidade do ensino, o ambiente, a imagem institucional, a experiência profissional e acadêmica dos docentes, a competência funcional e os processos burocráticos com que os alunos interagem, com o objetivo de atendê-los, transmitindo confiança no serviço prestado. Os autores afirmaram ainda que alunos satisfeitos têm maior probabilidade de retornar e fazer parte de outros programas ou cursos ofertados pela instituição.

De acordo com Boclin (2004), a busca pela qualidade perpassa pelo interesse de todos vinculados organicamente ao processo: funcionários, técnicos e docentes.

Kotler e Keller (2006) retratam que muitas organizações aferem constantemente o nível de satisfação de seus clientes e as causas que as influenciam. Os autores ainda destacam que a medição da satisfação deve ser realizada frequentemente, tendo em vista que o principal motivo para fidelizar o cliente é satisfazer suas expectativas e necessidades.

Além do principal objetivo de uma Instituição de Ensino, que é a disseminação do conhecimento, outros fatores influenciam a percepção dos estudantes na qualidade dos serviços prestados. Conforme Silva (2011):

O serviço da educação produz-se sobre o estudante e não sobre as matérias lecionadas, existe o “conhecimento” que uma parte pode oferecer à outra através de um ato. As envolventes no processo, tais como as instalações, espaços físicos, recursos materiais e financeiros, equipamentos utilizados, as publicações, os docentes, os funcionários, a biblioteca e todos os outros serviços periféricos e complementares são determinantes para o

exercício de um bom serviço, onde predomina a intangibilidade do serviço (SILVA, 2011).

A competitividade em qualquer ramo, inclusive no educacional, obrigam as instituições a procurarem melhorias contínuas de serviços e processos, como meio indispensável para manter e atrair novas entradas. Para tanto é preciso entender as necessidades dos clientes (alunos), possibilitando a implementação de melhorias nos serviços prestados pela Instituição de Ensino (KOTTLER; FOX, 1994)

O presente trabalho realizará um estudo sobre a satisfação dos estudantes dando ênfase ao setor de Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino, que, é a coordenação responsável pelo controle, organização, verificação, registro e arquivamento da documentação da vida acadêmica do estudante, desde seu ingresso até a conclusão e/ou expedição do diploma/certificado.

1.2: OBJETIVOS

1.2.1: Objetivo Geral

Avaliar a satisfação dos atributos do serviço prestados no Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino, segundo a percepção dos discentes.

1.2.2: Objetivos Específicos

- Realizar uma análise bibliométrica da produção científica publicada em periódicos, relacionada ao tema deste trabalho;
- Determinar os itens para aplicação de questionário aos alunos de uma Instituição Federal de Ensino localizada no município de Campos dos Goytacazes/RJ;
- Aplicar um questionário que contemple os principais itens a serem avaliados pelos alunos com relação aos serviços prestados pelo Setor de Registro Acadêmico;
- Analisar o grau de importância dos serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico segundo a ótica dos alunos;
- Aplicar métodos estatísticos que permitam analisar as percepções dos discentes, identificando os itens considerados mais importantes por eles, os

pontos a serem melhorados pelo setor de Registro Acadêmico e os aspectos mais bem avaliados pelos alunos.

1.3: JUSTIFICATIVA

Este trabalho se justifica pelo fato do assunto ter sido pouco abordado por pesquisadores, apesar da importância que o Registro Acadêmico exerce dentro de uma Instituição de Ensino.

Melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Setor de Registro Acadêmico, identificando os itens que podem ser melhorados nas dimensões: Tangibilidade, Confiabilidade, Receptividade, Segurança e Empatia.

1.4: ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho está estruturado em 5 capítulos.

O presente capítulo, Introdução, apresenta a contextualização do tema, objetivos da pesquisa e justificativa do trabalho.

O capítulo 2, Bibliometria: uma análise da produtividade acadêmica utilizando a base scopus sobre o tema “satisfação - serviço público, apresenta um mapeamento da produção científica dos artigos selecionados por ano de publicação bem como as estatísticas do conjunto de artigos pesquisados.

O capítulo 3, Avaliação do Registro Acadêmico sob a percepção dos discentes: determinação da validade de itens de satisfação de um questionário, após a entrevista aos alunos de uma Instituição Federal de Ensino, é utilizado o método Lawshe para determinar os itens válidos para aplicação do questionário.

O capítulo 4, Abordagem multimétodos para avaliar a percepção dos discentes sobre a importância e a satisfação com os serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino, apresenta os métodos utilizados e os resultados obtidos relativos à pesquisa realizada com os alunos de uma Instituição Federal de Ensino.

O capítulo 5, Considerações finais, apresenta as conclusões e propostas para trabalhos futuros.

2: BIBLIOMETRIA: UMA ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE ACADÊMICA UTILIZANDO A BASE SCOPUS SOBRE O TEMA “SATISFAÇÃO - SERVIÇO PÚBLICO”

2.1: RESUMO

A revisão bibliográfica é considerada um passo inicial para qualquer pesquisa científica. O objetivo deste artigo é realizar uma análise bibliométrica da produção científica publicada em periódicos indexados na base de dados Scopus, acessadas por meio do portal de periódicos Capes, em setembro de 2016. Foi realizado um mapeamento do cenário da produtividade acadêmica no Brasil e no mundo, sobre o tema “Satisfação - Serviço Público”. Este trabalho contemplou a análise de 25 artigos relacionados ao tema da pesquisa. Os resultados permitiram apresentar as estatísticas dos artigos analisados. No mundo, a primeira publicação ocorreu em 1977 e no ano de 2013 se destacou com o maior número de publicações. Com relação ao maior número de publicações pode-se destacar: os Estados Unidos como país; a instituição University of Wisconsin; a revista Public Administration; os autores Torsten Munch-Hansen, Jeannette Taylor e Jacob Wieclaw; e área da ciência que deu maior ênfase foi a Ciências Sociais. No Brasil, a primeira publicação aconteceu no ano de 2001, destacando-se com maior número de publicações: a instituição Universidade Federal de São Paulo; a Revista de Administração Pública; os autores Cléa Adas Saliba Garbin, Tânia Adas Saliba Rovida e Gabriella Barreto Arreto Soares e; sendo Medicina a área que deu maior destaque.

Palavras-chave: Análise bibliométrica; Produção científica; Serviço público; Satisfação.

2.2: INTRODUÇÃO

Normalmente, antes de se iniciar uma pesquisa sobre um determinado assunto, o pesquisador se questiona sobre: Por onde iniciar? O tema é relevante para a sociedade? Qual autor que mais publicou sobre o assunto? Qual base de dados utilizar para a pesquisa? Quais artigos devem ser lidos para o embasamento

da pesquisa? Quais artigos foram mais citados, ou qual é a veracidade das informações pesquisadas?

Nesse contexto, a revisão bibliográfica é considerada um passo inicial para qualquer pesquisa científica (WEBSTER; WATSON, 2002). Segundo Hood e Wilson (2001), a Bibliometria é definida como o estudo de técnicas e métodos para o desenvolvimento de indicadores para documentos e informações, buscando associar estatísticas à pesquisa bibliográfica.

Conforme reportado por Gil (2007), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado como livros, artigos e teses. O autor ainda afirma que a mesma possui caráter exploratório, pois permite maior familiaridade com o problema, aprimoramento de ideias ou descoberta de intuições.

Wallace, Lariviãre e Gingras (2009) afirmam que o embasamento conceitual da Bibliometria está fundamentado nas Leis de Bradford, Lotka e Zipf. A Lei de Lotka, ou Lei do Quadrado Inverso, indica a produtividade dos autores. A Lei de Zipf, ou Lei do Mínimo Esforço, utiliza a medição da frequência de palavras encontradas em textos diversos. E por final, a Lei de Bradford, ou Lei de Dispersão, avalia a produtividade das revistas.

O tema para a realização deste estudo investigativo utilizando a análise bibliométrica foi "Satisfação - Serviço Público". Para Kotler (2000), a satisfação está relacionada à comparação do desempenho percebido em relação às expectativas criadas. Cretella Júnior (2012) define serviço público a toda atividade que o Estado exerce, direta ou indiretamente, para a satisfação do interesse público, mediante procedimento de direito público.

Diante do exposto, o objetivo deste artigo é realizar uma análise bibliométrica da produção científica publicadas em periódicos indexados na base de dados Scopus, acessadas por meio do portal de periódicos Capes, em setembro de 2016. Na pesquisa foi realizado um mapeamento do cenário da produtividade acadêmica no Brasil e no mundo, sobre o tema "Satisfação - Serviço Público".

2.3: METODOLOGIA

A metodologia consistiu na utilização da análise bibliométrica onde foi efetuado um levantamento dos artigos indexados na base de dados Scopus, acessada por meio do portal de periódicos Capes, em 28 de setembro de 2016.

Essa base de dados foi selecionada devido a sua abrangência em diversas áreas e ao seu reconhecimento como origem de propagação de conhecimento científico.

A pesquisa utilizou as expressões booleanas de busca "public service" AND "satisfaction". Segundo Neves, Pereira e Costa (2013), é importante ressaltar que as expressões de pesquisa e os filtros foram utilizados como "suporte à decisão," com a finalidade de fornecer uma base inicial de artigos, para posterior análise, sendo essa uma prática comum em estudos que envolvem uma revisão de literatura.

Com essas expressões de pesquisa, 592 registros foram encontrados no Scopus. Realizou-se a identificação dos artigos que contemplassem o tema "serviço público" e "satisfação", através da aplicação das palavras-chave e dos filtros de pesquisa. Essa ação possibilitou a redução do número de registros encontrados para 135 artigos, que foram considerados os potencialmente válidos para a pesquisa. A análise do resumo desses artigos resultou em um conjunto de 25 artigos, representando 4,22% dos 592 artigos localizados inicialmente na base.

2.4: RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo, serão apresentadas as estatísticas dos artigos analisados, classificando-os por países com maior número de publicações, número de publicações por ano, universidades que incentivaram a pesquisa sobre o tema, autores e revistas que se destacaram na publicação dos artigos relacionados ao tema. Será apresentada também uma breve descrição dos artigos pesquisados em ordem cronológica.

2.4.1: Estatísticas dos artigos pesquisados

Encontra-se na Figura 1 o ranking dos países com relação ao número de publicações utilizando o tema "satisfação - serviço público" e todos os temas. Com relação a todos os temas, verifica-se que o país que mais indexa artigos na base Scopus são os Estados Unidos com 27,2%, em seguida, com 7,7%, vem a China e em terceiro lugar se encontra o Reino Unido, com 7,4%. Vale ressaltar que o Brasil se encontra na décima quinta posição, com 1,6%.

Em se tratando do tema "satisfação - serviço público" observa-se que com 26,7% os Estados Unidos lidera mais uma vez o ranking de publicações, o segundo

lugar foi para o Reino Unido com 8,3%, seguido pela Austrália com 5,4%. Nesse tema, o Brasil ocupa a sexta posição com 3,7%.

Pode-se constatar que foram os Estados Unidos o país que apresentou a maior quantidade de artigos publicados.

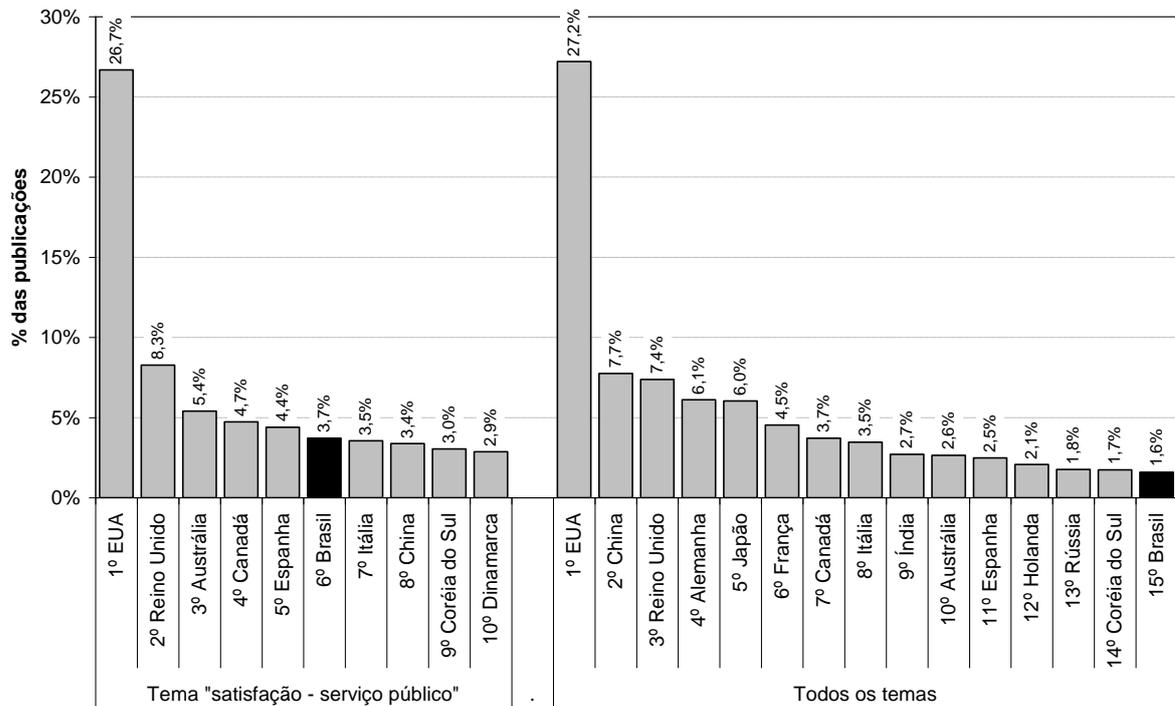


Figura 1: Ranking dos países com relação ao número de publicações utilizando o tema “satisfação - serviço público” e todos os temas. Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

Ao analisar a Figura 2, entende-se que a primeira publicação ocorreu no ano de 1977. Observa-se que no ano de 1992 houve um pico de produção com 11 artigos publicados. Outro pico de produção aconteceu no ano de 2001, onde foram publicados 14 artigos. A partir do ano de 2006 houve um crescimento de produção gradativa culminando em 46 artigos em 2009. No ano de 2010 houve uma queda para 35 artigos. Nos anos seguintes, houve um crescimento onde o ápice foi atingido no ano de 2013 com 57 artigos publicados. No ano de 2014 teve 50 artigos, em 2015 teve 56 artigos e até o mês de Setembro de 2016 teve 39 artigos publicados.

Após análise, verificou-se que a nível mundial houve um crescimento significativo de produção acadêmica a partir do ano de 2006. Já com relação ao Brasil conclui-se que a primeira publicação aconteceu no ano de 2001 e, nos anos

subseqüentes, não apresentou um desenvolvimento na frequência de produção científica.

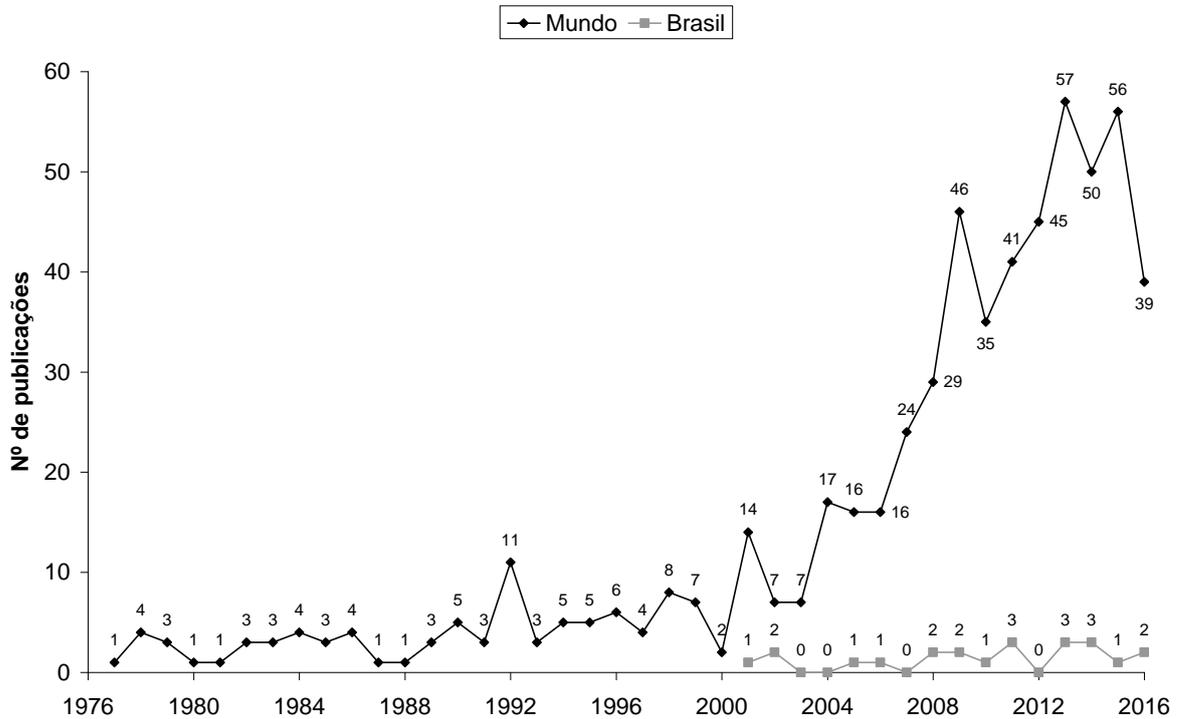


Figura 2: Número de publicações anuais sobre o tema "satisfação - serviço público" no período de 1977 a setembro de 2016. Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

Conforme demonstrado na Figura 3, as Instituições com maior número de publicação sobre o tema "satisfação - serviço público" foi: University of Wisconsin Madison com 8 publicações, University of Manchester com 7 publicações, seguida pelas Aarhus Universitet e University of Western Australia, ambas com 6 publicações. As Instituições brasileiras que se destacaram foram: Universidade Federal de São Paulo com 4 publicações, Universidade de São Paulo com 3 publicações e, com 2 publicações, Universidade Federal de Minas Gerais e Universidade Paulista.

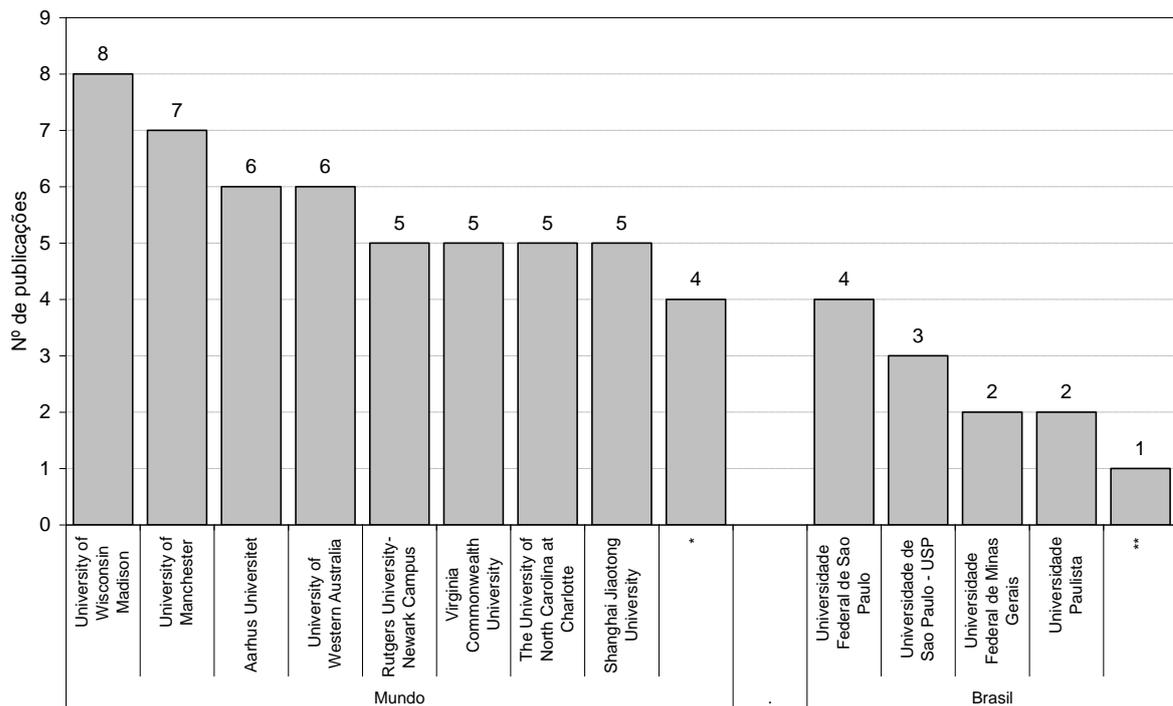


Figura 3: Número de publicações sobre o tema “satisfação - serviço público” nas Instituições
 Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

*4 artigos: Florida State University; University of Haifa; Ohio State University; Cornell University; University of Colorado at Denver; Seoul National University; City University of Hong Kong; Universidade Federal de São Paulo; University of Kansas Lawrence; Universidade de Zaragoza; Syddansk Universitet; Monash University; Aarhus Universitetshospital; KU Leuven; Seoul National University of Science and Technology SNUST; University of Exeter; Masaryk University; The University of Georgia; Universite Laval.

**1 artigo: Departamento de Cirurgia; Fundação João Pinheiro; Ambulatório de Alcool na Unidade de Pesquisa em Alcool e Drogas UNIAD; Departamento de Psiquiatria de UNIFESP; Instituto da Previdência; Universidade Federal de Ciências da Saúde; Universidad Johns Hopkins; Escuela de Osteopatía de Madrid; Fundação Univera; Rede de Teleassistência de Minas Gerais; Universidade Federal de Sergipe; UNESP-Universidade Estadual Paulista; Duke University; Universidade Federal de Mato Grosso do Sul; Universidade Federal de Santa Catarina; Universidade Estadual de Montes Claros; Universidade de Brasília; Universidade Federal de Itajubá; Fundação Oswaldo Cruz; Universidade Federal de Pernambuco; UNIFENAS Universidade Jose do Rosario Vellano; Fundação Getulio Vargas; Fundação Hemominas; Hospital Moinhos de Vento.

A Figura 4 apresenta a lista dos autores que mais se destacaram sobre o tema “satisfação - serviço público”, são eles: Torsten Munch-Hansen, Jeannette Taylor e Jacob Wieclaw, todos com 5 publicações. Os demais autores apresentaram abaixo de 5 publicações. É importante ressaltar que a quantidade de autores que abordaram o tema foi significativa. Com relação aos autores brasileiros se destacaram Cléa Adas Saliba Garbin, Tânia Adas Saliba Rovida e Gabriella Barreto Arreto Soares, todas com 2 publicações. Os demais autores tiveram somente uma publicação.

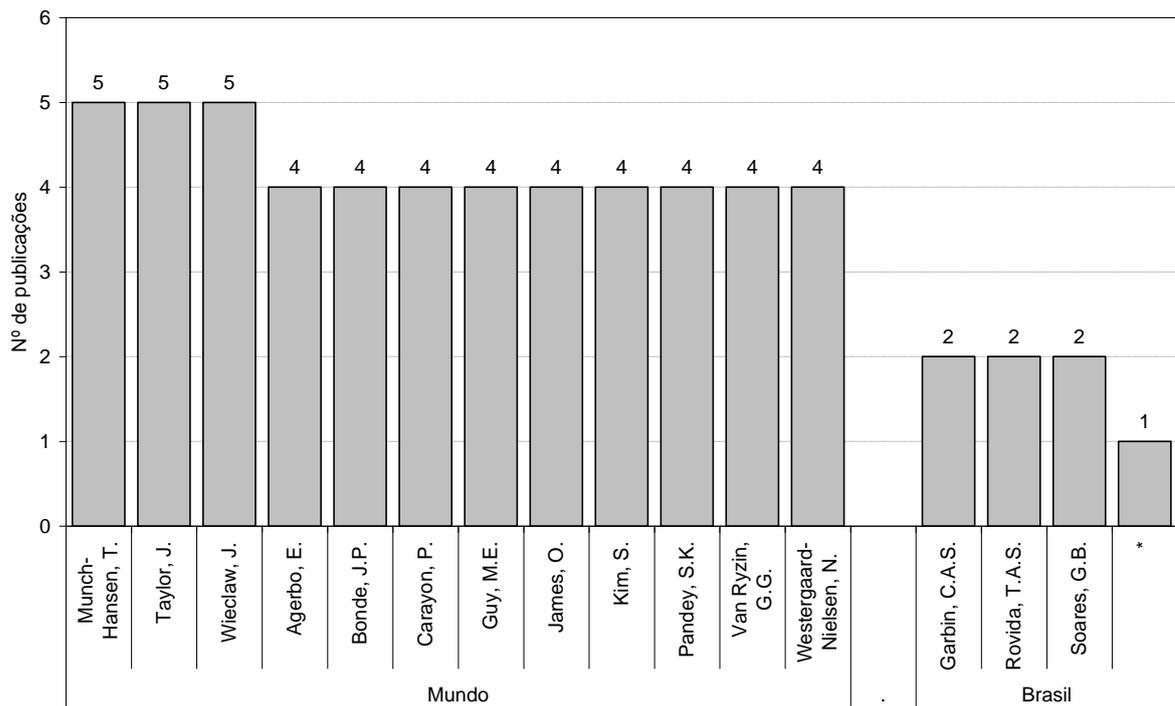


Figura 4: Autores que se destacaram com número de publicações sobre o tema “satisfação - serviço público”. Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

*1 artigo: Alkmim, M.B.; Andrade-Melo, E.A.; Andrews, C.; Assis, T.G.P.; Baitello, A.L.; Baruzzi, M.; Bastos, G.A.N.; Benjamin, A.F.; Blay, S.L.; Cabral, L.G.M.; Cavallini, D.C.; Cioffi, J.G.M.; Silva Diniz, A. da; Silva Frazão, I. da; Oliveira Costa Neto, P.L. de; Sousa, L.A.P. de; Toledo Piza Peluso, E. de; Fasolo, L.R.; Figlie, N.B.; Filho, G.I.R.; Fowler, E.D.M.; Garbin, A.J.T.; Garbin, A.J.Í.; Guera, H.L.; Júnior, D.S.; Klein, F.A.; Krulikowski, P.F.P.; Laranjeira, R.R.; Leite Matos, D.; Leite, D.M.; Lima, T.I.A.; Lima-Costa, M.F.; Lopes, R.D.; Marcenes, W.; Marcolino, M.S.; Martelli, H.M.; Mascarenhas, A.O.; Mello, C.H.P.; Miranda, R.T.; Mota, V.P.L.P.; Neiva, E.R.; Nespeca, M.; Ordine, R.; Payá, R.; Pimenta, A.M.C.; Prado, D.S.; Proietti, A.B.F.C.; Queiróz, R.; Ribeiro, A.L.P.; Rodrigues, D.O.W.; Santos, J.N.; Swerts, M.S.O.; Taciro, C.; Tallo, F.S.; Telles, S.H.; Torres, A.R.R.; Zanata, R.L.; da Soller, S.A.d.L.; de Albuquerque, E.S.; Barros, L.M. de; Campos Vieira Abib de, S.; Freitas, A.B.D.A. de; Oliveira, C de.

Nota-se na Figura 5, os periódicos com a respectiva frequência de artigos encontrados sobre o tema “satisfação - serviço público”. A revista que se destacou foi a Public Administration com 12 artigos. No Brasil, as revistas que se destacaram foram a Revista de Administração Pública e a Revista de Saúde Pública, ambas com 2 artigos publicados. Esta lista pode auxiliar o pesquisador interessado no tema a identificar os periódicos que mais apresentaram publicações.

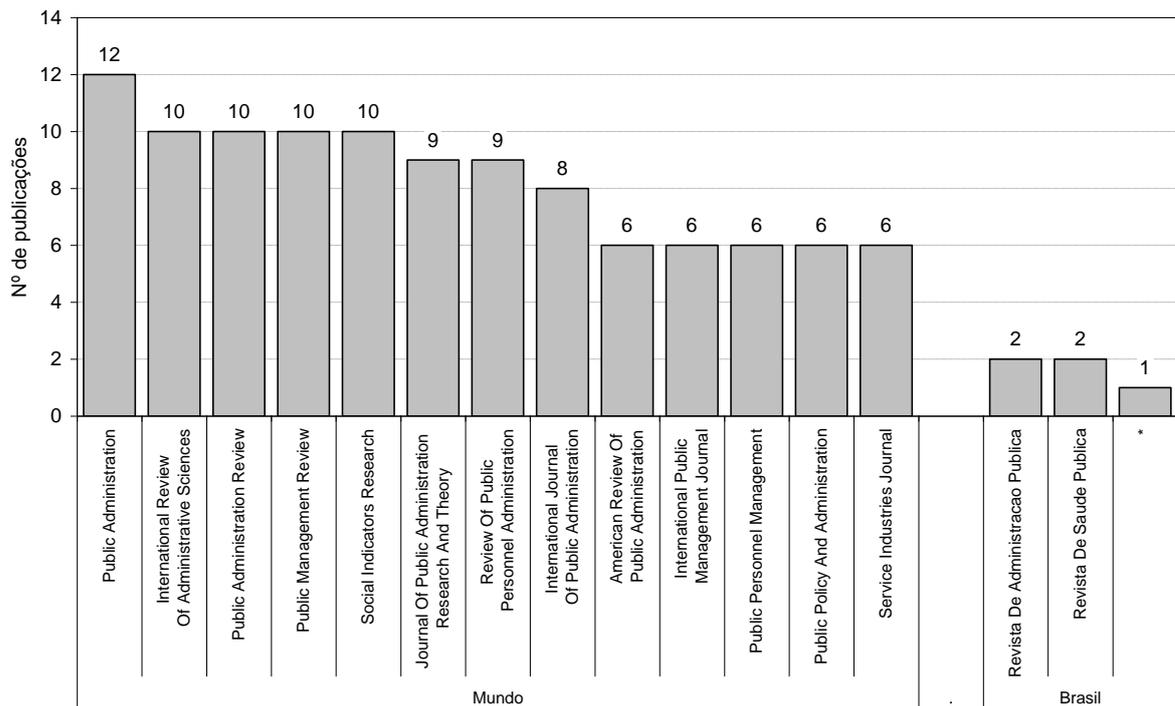


Figura 5: Periódicos que se destacaram com número de publicações sobre o tema “satisfação - serviço público”. Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

*1 artigo: Acta Scientiarum Health Sciences; Arquivos Brasileiros de Oftalmologia; Ciência E Saúde Coletiva; Clinics; Gestão E Produção; Health And Quality of Life Outcomes; International Journal of Osteopathic Medicine; International Journal of Public Sector Management; Jornal Brasileiro de Psiquiatria; Journal of Applied Oral Science; Online Brazilian Journal of Nursing; Psicologia em Estudo; Psicologia Teoria E Pesquisa; Revista Brasileira de Epidemiologia; Revista Brasileira de Ginecologia e Obstetria; Revista Brasileira de Hematologia e Hemoterapia; Revista Panamericana de Salud Publica Pan American Journal of Public Health; Saúde e Sociedade.

As áreas da ciência que deram ênfase ao tema “satisfação - serviço público” foram: Ciências Sociais (48,5%), Administração (31,4%) e Medicina (21,1%), ressalta-se que essas são as três áreas que mais publicaram. No Brasil as áreas que deram destaque foram Medicina (63,6%), Ciências Sociais (18,2%) e Psicologia (9,1%) (Figura 6).

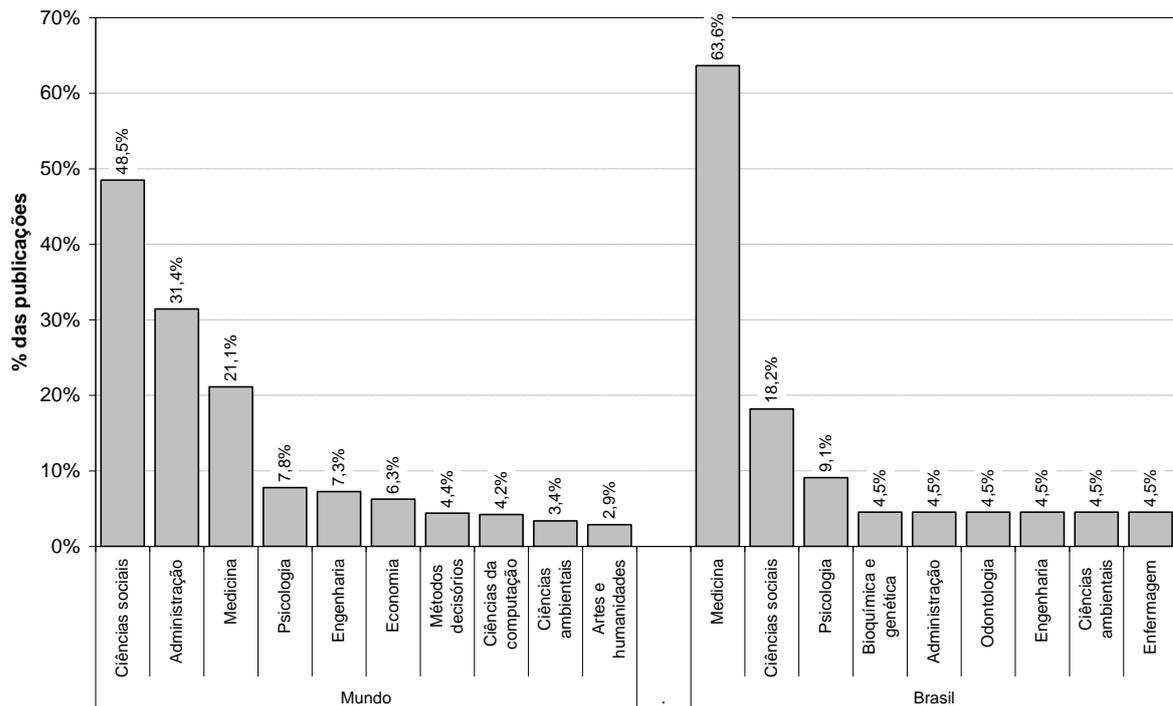


Figura 6: Áreas da Ciência que se destacaram com número de publicações sobre o tema “satisfação - serviço público”. Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

2.4.2: Análise dos artigos por ano de publicação

2.4.2.1: Artigo publicado em 2003

Kelly (2003) afirma que a reforma mais recente na prestação de serviços públicos foi baseada no pressuposto de que gestores possam medir as dimensões dos serviços prestados através de valores estipulados pelos cidadãos. A pesquisa foi realizada dentro da cidade e não entre as cidades devido à dificuldade de comparação dos dados. Foi testada a ligação entre as medidas de desempenho administrativo e satisfação dos cidadãos com os serviços prestados. O teste foi realizado na prestação de serviços públicos efetuado pela polícia e bombeiros identificando o nível de satisfação dos cidadãos. No total, 50 localidades revelaram o resultado previsto na literatura de gestão pública. Na conclusão foram sugeridas algumas implicações e recomendações para melhoria dos serviços oferecidos no futuro.

2.4.2.2: Artigo publicado em 2005

Tambouris, Kavadias e Spanos (2005) dizem que o valor da informação do setor público pode aumentar significativamente através do emprego de padrões. Por exemplo, o uso de um padrão para descrever recursos governamentais permite que os cidadãos e as empresas localizem e recuperem esses recursos de uma forma mais eficiente e eficaz. Além disso, o uso de um modelo de documento comum para descrever serviços públicos elementares e integrados também pode melhorar substancialmente a gestão e reutilização de informações, aumentando a satisfação dos cidadãos. O artigo propôs um elemento definido por recursos governamentais e um modelo para descrever os eventos de vida e serviços públicos. Os elementos propostos podem ser utilizados para facilitar a pesquisa e recuperação de recursos governamentais, tais como documentos eletrônicos.

2.4.2.3: Artigos publicados em 2007

Segundo Van Ryzin e Immerwahr (2007), o artigo apresenta método de análise de pesquisas de opinião, com uma abordagem útil para a compreensão da satisfação dos cidadãos com os serviços públicos locais e a importância para o seu desempenho. Foram usados os dados de um painel on-line nacional dos Estados Unidos, que compara diretamente duas abordagens para análise de importância-desempenho: um empregando uma medida de importância, o outro usando uma medida de importância derivada da análise de regressão. Os diferentes resultados que as duas abordagens dão, sugerem que os administradores do governo local e analistas políticos tenham conclusões distintas dependendo de qual medida de importância que eles utilizaram. As diferenças foram ilustradas através da simulação da mudança na satisfação dos cidadãos que resultaria na melhoria nos principais serviços de acordo com cada medida.

Para Deichmann e Lall (2007), a satisfação pelos serviços prestados está relacionada com a influência de outros, como vizinhos e/ou colegas de trabalho. Essa influência reflete a qualidade real da prestação de serviços? Foi investigada esta questão usando dados de Bangalore, na Índia. O resultado obtido pela pesquisa foi que a satisfação é pelo menos em parte determinada por fatores que não estão relacionados com a qualidade de serviço real experimentada pelo agregado familiar.

2.4.2.4: Artigos publicados em 2009

Holzer, Charbonneau e Kim (2009) relatam que o movimento da qualidade nos Estados Unidos tem sido caracterizado como um impulso para a eficácia organizacional e capacidade de resposta desde o final dos anos 1970. "Qualidade" pode ser um termo subjetivo como cada organização tem sua própria definição e limites. Três ênfases são evidentes no domínio da melhoria da qualidade: círculos de qualidade, gestão da qualidade total e a satisfação dos cidadãos. Práticas de melhoria da qualidade no setor público tem sido impulsionada por demandas dos cidadãos por serviços mais eficazes, resultados que exigem a implementação de modelos e padrões adequados de qualidade. O artigo apresentou as tendências intelectuais na prática da melhoria da qualidade de serviço.

Rhee Seung-Kyu e Rha (2009) afirmam que além da pesquisa baseada em SERVQUAL, foi desenvolvido um modelo alternativo de qualidade do serviço público. Quatro principais qualidades de serviço público são identificados: a qualidade do processo, a qualidade do resultado, a qualidade do projeto e qualidade do relacionamento. Os resultados sugeriram que os atributos críticos da qualidade dos serviços públicos para a satisfação do cliente diferem de acordo com os tipos de clientes no setor público. Os clientes finais (beneficiários) dão prioridade à qualidade dos processos e resultados, enquanto os clientes intermediários (assistentes sociais) têm alta consideração pelas qualidades de design e de relacionamento.

2.4.2.5: Artigos publicados em 2010

De acordo com Rodríguez, Burguete, e Valiño (2010), a busca de fatores que determinam a qualidade dos serviços públicos facilita a prestação dos serviços aos cidadãos. O trabalho visou contribuir para melhorar as relações entre as pequenas administrações públicas locais e cidadãos, através da análise da relação entre qualidade e satisfação. Além de examinar a forma de como os usuários desses serviços percebem a credibilidade dessas instituições. Usando opiniões expressas pelos cidadãos, os resultados obtidos permitiram propor uma série de políticas públicas e propostas para melhorar a qualidade dos serviços das administrações, objetivando um impacto direto na satisfação e credibilidade.

Howard (2010) diz que pesquisas de satisfação do cidadão são utilizadas em muitos casos para medir atitudes em relação aos serviços públicos e para elaborar estratégias de melhoria de prestação de serviços. Foi realizada uma revisão metodológica crítica com base em vários paradigmas científicos sociais, incluindo pesquisa de opinião, interpretativismo e pós-estruturalismo. Os resultados obtidos na pesquisa permitiram apoiar a mudança para modelos do setor privado e incentivar o papel do cidadão na tomada de decisão oficial.

Segundo Van Ryzin e Charbonneau (2010), as pesquisas de opinião muitas vezes medem a utilização dos serviços, bem como o desempenho percebido, tipicamente na forma de qualidade ou satisfação. Mas pouca atenção tem sido dada à relação entre o uso de serviço público e de satisfação. Foram utilizados dados de New York, examinando a relação entre o uso e desempenho percebido por cinco serviços: ônibus, metrô, parques, bibliotecas públicas e estradas. Curiosamente, esta relação parece frequentemente curvilínea, com satisfação inicialmente aumentando com o uso até um determinado ponto, no qual após começa a diminuir. Com os dados em mãos, foram oferecidas algumas interpretações substantivas deste padrão, bem como algumas implicações práticas para a análise e compreensão das pesquisas de opinião para fins de política e de gestão.

Carvalho, Brito e Cabral (2010) afirmaram que o objetivo da pesquisa foi contribuir para uma melhor compreensão do que determina a qualidade no serviço público. Em primeiro lugar, foram exploradas as relações que se desenvolvem durante o encontro de serviço público, cidadão, a organização pública e sociedade. Em segundo lugar, a satisfação dos cidadãos e insatisfação com os serviços públicos foram ambos investigados. Além do realizado, o estudo enfatizou a importância de gerir as emoções nos serviços públicos. O resultado é um modelo holístico para a avaliação da qualidade dos serviços públicos.

Para Marzo-Navarro, Pedraja-Iglesias e Rivera-Torres (2010), as administrações públicas têm que implementar sistemas de qualidade que requerem análise de satisfação dos cidadãos. A demanda por serviços aumenta a partir de um segmento crescente da população: os imigrantes. O trabalho visou cumprir dois objetivos: determinar os elementos que têm impacto na satisfação do cidadão de um serviço público e analisar se há diferenças nestes elementos, dependendo da nacionalidade do cidadão que usufruiu o serviço. Os resultados mostraram que a satisfação do cidadão é determinada pelo pessoal e pelos elementos tangíveis. Além

disso, foi constatado que o elemento pessoal tem um efeito maior sobre a satisfação quando o cidadão é um estrangeiro.

2.4.2.6: Artigos publicados em 2011

Zolnik (2011) verificou a veracidade das informações existentes sobre a análise de pesquisa de satisfação do serviço prestado aos cidadãos residentes em um município que cresce rapidamente no norte da Virgínia. A pesquisa foi motivada pela falta de informações sobre a satisfação com serviços públicos locais. Foi descoberto que os moradores que vivem em comunidades de rápido crescimento no município não estão satisfeitos com os serviços. Uma explicação é que esses serviços ainda não estão implementados de forma adequada para que eles sejam avaliados de forma positiva, causando uma comparação com as experiências das comunidades de onde vieram.

James (2011) relata que as expectativas de desempenho do serviço prestado pelo setor público influenciam as atitudes e comportamento dos cidadãos em relação à satisfação. No entanto, tem havido pouca pesquisa sobre o que define as expectativas. O trabalho avalia o desempenho do serviço antes de serem prestados em duas formas de expectativas: a expectativa positiva de como o desempenho será e a expectativa normativa de como o desempenho deve ser.

2.4.2.7: Artigos publicados em 2012

O trabalho realizado por Akinboade, Kinfack e Mokwena (2012) tem por objetivo analisar a satisfação dos cidadãos com relação à prestação de serviços públicos na cidade Sedibeng da África do Sul. A cidade é constituída por três municípios: Lesedi, Emfuleni e Midvaal. O processo de amostragem foi cuidadosamente projetado, tendo em conta a distribuição espacial da população na cidade de Sedibeng e os seus três municípios. Foi utilizada uma amostra estruturada de 1.000 entrevistados no estudo. O foco foi a satisfação dos cidadãos com a entrega de serviço público na área da saúde, habitação, água, eletricidade, recolha de resíduos sólidos e serviços comunitários. O resultado demonstrou que os inquiridos estão mais insatisfeitos com as estradas de manutenção, os esforços do governo para criar empregos e reduzir a criminalidade. Os entrevistados do

município de Emfuleni avaliaram positivamente a prestação de serviços públicos na área de água, eletricidade e resíduos sólidos. Já a avaliação negativa ficou por conta da área da criação de emprego, as estradas e os esforços do município em reduzir a criminalidade. Em termos globais, os entrevistados de Lesedi avaliaram positivamente os serviços públicos prestados na área do abastecimento de água e eletricidade. Da mesma forma, a avaliação negativa ficou na área da criação de emprego, estradas, e os esforços do município em reduzir a criminalidade. Entrevistados de Midvaal não avaliaram positivamente a prestação de serviços públicos em seu município. No geral, o município Midvaal foi o que mais avaliou negativamente a prestação de serviços públicos, seguido por Emfuleni e por fim Lesedi.

Carvalho e Brito (2012) abordaram que por conta das novas exigências dos cidadãos e das empresas, os órgãos públicos estão a desenvolver novas formas de prestação de serviços públicos numa lógica multi-canal. Neste contexto, Lojas do Cidadão foram projetadas para aumentar a velocidade de resposta, para simplificar os procedimentos e, sobretudo, para melhorar a qualidade do serviço. O artigo tem como objetivo avaliar a percepção dos usuários dos serviços públicos, a fim de melhorar a sua qualidade. O artigo segue uma perspectiva de marketing, prestando especial atenção às expectativas e percepções dos cidadãos e o papel das emoções no encontro. Dada a natureza do problema da pesquisa, a investigação seguiu uma metodologia de estudo de caso. Os resultados mostraram que as expectativas são extremamente dinâmicas e desempenham um papel relevante na satisfação dos usuários. Atributos satisfatórios e neutros foram identificados, e a técnica do incidente crítico também revelou a importância das emoções no encontro.

Díaz-Pulido, Del Pino e Palop (2012) afirmaram que poderiam ser úteis em Estados descentralizados os indicadores baseados na satisfação dos cidadãos que permitem comparações territoriais do desempenho das políticas públicas. Foi examinada a satisfação dos espanhóis com três políticas: educação, cuidados de saúde (cuja competência encontra-se com as comunidades autônomas) e pensões (Governo Central), utilizando um questionário representativo a nível regional. Foi concluído que existem diferenças no grau de satisfação com estas políticas em todas as regiões, especialmente nos casos em que os governos regionais têm a responsabilidade principal. Com base nestes resultados, o próximo passo deve ser o

de analisar até que ponto as diferenças dos graus de satisfação são devido a diferentes padrões de gestão de políticas de educação e saúde.

O autor Rha (2012) investigou empiricamente as relações causais entre a qualidade do serviço, a qualidade do relacionamento, a qualidade do design e a satisfação do cliente na cadeia de valor de serviço público. Os dados da pesquisa foram coletados em trabalho social, assistência à infância e serviços de saúde e foram analisados por meio de modelagem de equações estruturais. Foi verificado que todas as dimensões da qualidade são antecedentes à satisfação do cliente e as relações entre as dimensões de qualidade mostram padrões distintos. Os resultados mostraram que a qualidade do relacionamento não afeta diretamente a satisfação do cliente, mas pode influenciar indiretamente a satisfação através da mediação de ambos os serviços e da qualidade do design. O efeito das qualidades de relacionamento e de design na satisfação do cliente é mais forte do que a qualidade do serviço.

2.4.2.8: Artigos publicados em 2013

O artigo do autor Iancu (2013) está dividido em duas partes. Na primeira parte, é debatido o conceito de "serviço público de qualidade" e a importância que atribui aos seus usuários de serviço público. A qualidade do serviço é um aspecto importante do desempenho em qualquer organização no setor público, que pode ser definida, cobrindo todos os componentes de prestação de serviços que são importantes para os usuários, como a pontualidade, precisão, pontualidade, acessibilidade, confiabilidade, continuidade do serviço. Foi medida a qualidade dos serviços públicos com a finalidade de reduzir a diferença entre o serviço esperado e usuários / beneficiários. Neste sentido, a medição da satisfação do usuário é obtida pelo grau de antecipação do nível de satisfação das necessidades da demanda por serviços, pelo grau de flexibilidade (prontamente) que responde pelas situações de emergência, pelo grau de eficiência na resolução de problemas. Na segunda parte do artigo o autor realizou uma análise da qualidade do serviço de transporte público local.

Alizadeh e Kianfar (2013) desenvolveram um modelo para a satisfação dos cidadãos com os serviços públicos, visto que é um dos fatores eficazes para a melhoria da qualidade do serviço. Nos últimos anos, muitos estudos têm sido

realizados para identificar um modelo para a satisfação dos cidadãos com os serviços públicos. Na estrutura dos modelos apresentados na literatura, uma das questões mais importantes sobre as organizações que prestam serviços públicos foi a identificação dos fatores que têm o maior impacto na satisfação dos cidadãos. O objetivo do trabalho foi desenvolver um modelo para identificar status de satisfação dos cidadãos com os serviços públicos, utilizando a árvore de satisfação dos consumidores que é apresentada de acordo com os fatores identificados.

A pesquisa de Diržyte e Patapas (2013) teve como objetivo revelar a característica dos consumidores satisfeitos com os serviços públicos, já que a satisfação com os serviços é um dos indicadores de qualidade nas organizações. É importante conhecer o nível de satisfação, visto que pode refletir a qualidade dos serviços, o desempenho organizacional, a capacidade de atender clientes específicos às necessidades, e até mesmo, determinar a confiança dos cidadãos no setor público. A pesquisa foi realizada na Lituânia em 2013. O objetivo deste estudo foi descobrir características de satisfação dos clientes com os serviços públicos, bem como identificar algumas características psicológicas dos consumidores e avaliar as atitudes dos funcionários públicos para as causas de satisfação ou insatisfação dos clientes.

2.4.2.9: Artigo publicado em 2014

O trabalho de Rodríguez, Pruneda e Cueto (2014) visou estudar as mudanças recentes sobre a satisfação dos cidadãos com o desempenho dos serviços públicos, no período 2009-2011, na Espanha. Foram utilizados questionários sobre qualidade dos serviços públicos. Os questionários foram aplicados no Centro de Pesquisa Sociológica e na Agência Nacional de Avaliação dos Serviços Públicos. Os resultados obtidos mostraram que o nível de satisfação aumentou ligeiramente, o que parece uma tendência a valorizar positivamente os serviços públicos durante a recessão econômica. Foi constatado que os imigrantes apresentaram níveis mais elevados de satisfação do que os espanhóis.

2.4.2.10: Artigo publicado em 2015

Braziene e Merkys (2015) apresentam a aplicação do índice de satisfação nos serviços públicos, segundo a percepção dos consumidores, na Lituânia. A primeira parte do estudo foi dedicada à análise do conceito de serviços públicos, aspectos teóricos e legais dos serviços públicos. A pesquisa baseou-se na metodologia de satisfação dos consumidores de serviços públicos criada em 2010, realizada em Kaunas, município da cidade, em 2013. Os resultados da pesquisa revelaram que a maioria dos avaliadores avaliou positivamente os serviços prestados pela cultura e educação.

2.4.2.11: Artigos publicados em 2016

O tema proposto por Reshetnikova (2016) foi a avaliação do desempenho dos funcionários públicos na prestação de serviços no Serviço de Migração Federal Russa (FMS). O objetivo da pesquisa foi determinar os principais fatores que influenciaram o nível de satisfação do público com os serviços públicos. A pesquisa baseou-se na hipótese de que a percepção da qualidade dos serviços públicos não depende apenas da administração, mas também sobre os fatores que caracterizam o desempenho dos funcionários públicos, bem como características específicas dos órgãos territoriais do Serviço de migração da Federação Russa. Os seguintes fatores foram considerados: a satisfação com o tempo de espera nas filas, a satisfação com delicadeza e competência dos funcionários públicos, o número de funcionários dos órgãos territoriais do FMS, o nível de renda dos cidadãos nas regiões, o nível de migração nas regiões e alguns outros fatores. O estudo destacou uma grande influência do fator de migração - quanto maior o nível de migração na região, menor a satisfação dos cidadãos com os serviços públicos. Os resultados do estudo podem servir de base para futuras pesquisas sobre as melhores práticas regionais de prestação de serviços públicos. Além disso, eles podem ajudar a identificar as regiões que necessitam de um acompanhamento mais cuidadoso da prestação de serviços públicos.

Nurman (2016) utilizou a Indonésia como referência por ser um país muito grande e por necessitar de um bom serviço público para servir a sociedade. Atualmente, o serviço está sendo mal avaliado pelos seus usuários, com muitas queixas, especialmente, nas instituições do governo. Foi planejada uma propaganda de reforma e transformação do governo, porém sem aplicação efetiva. O estudo

propôs uma implementação de estratégias para avaliar o sistema de serviço público dentro da Indonésia. O objetivo principal do serviço público e civil é proporcionar satisfação para a sociedade com padrão de qualidade. O trabalho concluiu que os profissionais que trabalham para o governo precisam de atualização, como cursos, palestras, oficinas e formação para melhor atender a sociedade. Assim, na pesquisa foi encontrada uma solução alternativa para ser aplicada no governo da Indonésia.

Džinic, Svidronová e Markowska-Bzducha (2016) dizem que o movimento da Nova Gestão Pública respeita os cidadãos como clientes e, por conseguinte, centra-se na qualidade dos serviços prestados pelas organizações do setor público. Uma vez que esta abordagem afetou negativamente os valores democráticos, tem havido uma mudança do foco de satisfação do consumidor e a qualidade dos serviços para a qualidade de governança. Este último implica a melhoria da relação entre o governo e os cidadãos como membros ativos da comunidade. Ao longo dos últimos vinte anos, o orçamento participativo (OP) se tornou uma forma popular de co-produção para melhorar a qualidade da governança local. O objetivo do artigo é fornecer uma análise do orçamento participativo como forma de melhorar os serviços públicos fornecidos.

2.5: CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo apresentou um mapeamento da produção científica sobre o tema “Satisfação - Serviço Público”. Os artigos analisados referem-se, por exemplo, a informação sobre a satisfação no serviço público para auxílio no processo de tomada de decisão; a informações que os clientes julgam ser importante; a satisfação dos clientes com os serviços oferecidos; e o que pode ser buscado pelos órgãos públicos para melhorar a qualidade de seus serviços.

A análise resultou em 25 artigos indexados na base Scopus, acessadas por meio do portal de periódicos Capes, em setembro de 2016. Para a análise, somente foram selecionados os artigos que utilizaram as palavras chave Serviço Público, Serviços Públicos e Satisfação. Os artigos foram classificados quanto ao ano, autores, instituições, periódicos, áreas e os países que apresentaram publicações relacionadas ao tema da pesquisa.

Foi realizada uma comparação entre os países que mais publicaram com relação ao tema proposto e todos os temas. Com relação a todos os temas, verificou-se que o país que mais indexa artigos na base Scopus são os Estados Unidos, seguido pela China e pelo Reino Unido. O Brasil encontra-se na décima quinta posição. Com relação ao tema “satisfação - serviço público” observou-se que os Estados Unidos lideram mais uma vez o ranking de publicações, seguido pelo Reino Unido e Austrália. Nesse tema o Brasil ocupa a sexta posição.

Foi verificado que a primeira publicação ocorreu no ano de 1977. Observou-se que ocorreram alguns picos de produção como nos anos de 1992 e 2001. A partir do ano de 2006 houve um crescimento de produção gradativo. A primeira baixa de produção ocorreu no ano de 2010. Nos anos seguintes, houve um crescimento onde o ápice foi atingido no ano de 2013. Após análise, conclui-se que a nível mundial houve um crescimento significativo de produção acadêmica a partir do ano de 2006. Já com relação ao Brasil conclui-se que a primeira publicação aconteceu no ano de 2001 e, nos anos subsequentes, não apresentou um desenvolvimento na frequência de produção científica.

As Instituições que mais publicaram foram: University of Wisconsin Madison, University of Manchester, seguida pelas Aarhus Universitet e University of Western Australia. As Instituições brasileiras que se destacaram foram: Universidade Federal de São Paulo, Universidade de São Paulo, Universidade Federal de Minas Gerais e Universidade Paulista.

Os autores Torsten Munch-Hansen, Jeannette Taylor e Jacob Wieclaw, a nível mundial, e os autores Cléa Adas Saliba Garbin, Tânia Adas Saliba Rovida e Gabriella Barreto Arreto Soares, a nível nacional, foram os que mais se destacaram sobre o tema.

A revista que mais publicou foi a Public Administration. No Brasil, as revistas que se destacaram foram a Revista de Administração Pública e a Revista de Saúde Pública. As áreas da ciência que deram maior ênfase ao tema proposto foram: Ciências Sociais, Administração e Medicina. No Brasil as áreas que deram destaque foram Medicina, Ciências Sociais e Psicologia.

Para trabalhos futuros sugere-se que a pesquisa seja realizada em outras bases de dados.

2.7: REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AKINBOADE, O. A.; KINFACK, E. C.; MOKWENA, M. P. An analysis of citizen satisfaction with public service delivery in the Sedibeng district municipality of South Africa, **International Journal of Social Economics**, v. 39, n. 3, p. 182-199, 2012.

ALIZADEH, A.; KIANFAR, F. Developing a model for citizens' satisfaction with public sector services based on rough sets theory: A case study of Tehran municipality, **Tehnicki Vjesnik**, v. 20, n. 5, p. 795-802, 2013.

BRAZIENE, R.; MERKYS, G. Public services consumers satisfaction index methodology application in Lithuania, **Public Policy and Administration**, v. 14, n. 1, p. 103-114, 2015.

CARVALHO, C.; BRITO, C. Assessing Users' Perceptions on how to Improve Public Services Quality, **Public Management Review**, v. 14, n. 4, p. 451-472, 2012.

CARVALHO, C.; BRITO, C.; CABRAL, J.S. Towards a conceptual model for assessing the quality of public services, **International Review on Public and Nonprofit Marketing**, v. 7, n. 1, p. 69-86, 2010.

CRETELLA JUNIOR, José. **Curso de Direito Administrativo**. 18. ed. Forense, 2012.

DEICHMANN, U.; LALL, S. V. Citizen Feedback and Delivery of Urban Services, **World Development**, v. 35, n. 4, p. 649-662, 2007.

DÍAZ-PULIDO, J. M.; DEL PINO, E.; PALOP, P. Determinants of satisfaction with regional state welfare policies, **Revista Espanola de Investigaciones Sociologicas**, n. 139, p. 45-84, 2012.

DIRŽYTE, A.; PATAPAS, A. Features of consumer satisfaction with public services", **Public Policy and Administration**, v. 12, n. 4, p. 557-566, 2013.

DŽINIC, J.; SVIDRONOVÁ, M. M.; MARKOWSKA-BZDUCHA, E. Participatory budgeting: A comparative study of Croatia, Poland and Slovakia", **NISPAcee Journal of Public Administration and Policy**, v. 9, n. 1, p. 31-56, 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 176 p.

HOLZER, M.; CHARBONNEAU, E.; KIM, Y. Mapping the terrain of public service quality improvement: Twenty-five years of trends and practices in the United States, **International Review of Administrative Sciences**, v. 75, n. 3, p. 403-418, 2009.

HOOD, W. W.; WILSON, C. S. The literature of bibliometrics, scientometrics, and informetrics. **Scientometrics**, Amsterdam, NL., v. 52, n. 2, p. 291-314, Oct. 2001.

HOWARD, C. Are we being served? A critical perspective on Canada's citizens first satisfaction surveys, **International Review of Administrative Sciences**, v. 76, n. 1, p. 65-83, 2010.

IANCU, A. Quality of public services case study: Local public transport service (I), **Quality - Access to Success**, v. 14, n. 134, p. 88-95, 2013.

JAMES, O. Managing citizens' expectations of public service performance: Evidence from observation and experimentation in local government, **Public Administration**, v. 89, n. 4, p. 1419-1435, 2011.

KELLY, J.M. Citizen satisfaction and administrative performance measures: Is there really a link?, **Urban Affairs Review**, v. 38, n. 6, p. 855-866, 2003.

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

MARZO-NAVARRO, M.; PEDRAJA-IGLESIAS, M.; RIVERA-TORRES, P. The effects of nationality of origin on satisfaction: An application for the public service of social housing, **Total Quality Management and Business Excellence**, v. 21, n. 8, p. 849-861, 2010.

NEVES, R. B.; PEREIRA, V.; COSTA, H. G. Auxílio multicritério à decisão aplicado ao planejamento e gestão na indústria de petróleo e gás. **Produção**, São Paulo, 2013.

NURMAN. Strategic to improve public service system in Indonesia government, **Social Sciences (Pakistan)**, v. 11, n. 7, p. 1269-1276, 2016

RESHETNIKOVA, D.S. Factors of public assessment of civil servants' performance in providing civil services, **Public Administration Issues**, n. 2, p. 131-164, 2016.

RHA, J. Customer satisfaction and qualities in public service: An intermediary customer perspective, **Service Industries Journal**, v. 32, n. 12, p. 1883-1900, 2012.

RHEE SEUNG-KYU, S.; RHA, J. Public service quality and customer satisfaction: Exploring the attributes of service quality in the public sector, **Service Industries Journal**, v. 29, n. 11, p. 1491-1512, 2009.

RODRÍGUEZ, P.G., BURGUETE, J.L.V.; VALIÑO, P.C. Evaluation of factors that determine the quality of local public services: An analysis of Citizens' perceptions and their repercussions regarding satisfaction and credibility, **Innovar**, v. 20, n. 36, p. 139-156, 2010.

RODRÍGUEZ, V.; PRUNEDA, G.; CUETO, B. Citizens' attitudes toward public services. Satisfaction in 2009-2011, **Política y Sociedad**, v. 51, n. 2, p. 595-618, 2014.

TAMBOURIS, E.; KAVADIAS, G.; SPANOS, E. The Governmental Markup Language (GovML), **Journal of E-Government**, v. 1, n. 2, p. 59-70, 2005.

VAN RYZIN, G. G.; IMMERWAHR, S. Importance-performance analysis of citizen satisfaction surveys, **Public Administration**, v. 85, n. 1, p. 215-226, 2007.

VAN RYZIN, G. G.; CHARBONNEAU, É. Public service use and perceived performance: an empirical note on the nature of the relationship, **Public Administration**, v. 88, n. 2, p. 551-563, 2010.

WALLACE, M. L.; LARIVIÈRE, V.; GINGRAS, Y. Modeling a century of citation distributions. **Journal of Informetrics**, v. 3, n. 4, p. 296-303, Oct. 2009.

WEBSTER, J.; WATSON, J.T. Analyzing the past to prepare for the future: writing a literature review. **MIS Quarterly & The Society for Information Management**, v. 26, n. 2, p. 13-23, 2002.

ZOLNIK, E. Growth management and resident satisfaction with local public services, **Urban Geography**, v. 32, n. 5, p. 662-681, 2011.

3: AVALIAÇÃO DO REGISTRO ACADÊMICO SOB A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES: DETERMINAÇÃO DA VALIDADE DE ITENS DE SATISFAÇÃO DE UM QUESTIONÁRIO

3.1: RESUMO

O objetivo desta pesquisa é verificar a validade de itens de um questionário para avaliação dos serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino em Campos dos Goytacazes-RJ. Este trabalho se justifica pelo fato do assunto ter sido pouco explorado por pesquisadores e pela ausência de tratamento estatístico para definição de quais itens são importantes ao elaborar um questionário para avaliação da satisfação dos discentes. O questionário foi elaborado através de revisão de literatura e posteriormente foi realizada uma pesquisa exploratória com questões abertas, onde servidores especialistas no assunto foram entrevistados quanto aos itens que teriam maior relevância para a qualidade do serviço prestado pelo Registro Acadêmico. O questionário foi constituído de 32 itens nas dimensões: “Tangibilidade” (5), “Confiabilidade” (12), “Receptividade” (8), “Segurança” (3) e “Empatia” (4). Com estes dados foi elaborado um questionário e aplicado aos alunos, os quais avaliaram cada um dos itens como: (1) não essencial; (2) essencial; e (NS) não sei/prefiro não opinar. Após a aplicação do questionário, foi utilizado o método de Lawshe para validar quais os itens devem ser mantidos ou ser excluídos. Dos 32 itens analisados, apenas o item de “Aparência Profissional” na dimensão “Receptividade” fora excluído. Este estudo poderá contribuir para futuras pesquisas na área de Satisfação, onde pretende-se captar a percepção dos alunos nos serviços prestados pelo Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino.

Palavras-chave: Qualidade, Satisfação, Serviços, Registro Acadêmico, Questionário, Lawshe.

3.2: INTRODUÇÃO

As Instituições Federais de Ensino enquanto prestadoras de serviços tem se preocupado não só com a qualidade do seu principal objetivo, que é a produção de

conhecimento, como também com os serviços prestados pela Instituição como um todo.

Segundo Kotler e Fox (1994), as Instituições de ensino devem priorizar a qualidade do ensino, o ambiente, a imagem institucional, a experiência profissional e acadêmica dos docentes, a competência funcional e os processos burocráticos com que os alunos interagem, com o objetivo de atendê-los, transmitindo confiança no serviço prestado. Ressaltaram ainda que alunos satisfeitos têm maior probabilidade de retornar e fazer parte de outros programas ou cursos ofertados pela instituição.

Kotler e Armstrong (2004) descrevem um cliente satisfeito como aquele que teve suas expectativas atendidas na utilização/consumo de um produto ou serviço.

Desta forma, satisfação é a sensação de prazer ou desapontamento perante a comparação entre o desempenho (ou resultado) percebido de um produto e as expectativas do comprador (KOTLER; KELLER, 2006).

De acordo com Boclin (2004), a busca pela qualidade domina os interesses de todos vinculados organicamente ao processo e perpassa por funcionários, técnicos e docentes.

Segundo Ferreira (2004), a qualidade em uma escala de valores permite avaliar e, conseqüentemente, aprovar, aceitar ou reprovar qualquer produto e/ou serviço.

Na elaboração de um modelo de avaliação da qualidade, devem-se identificar quais são os aspectos de desempenho importantes para atender as expectativas dos clientes de maneira adequada (CARVALHO et al., 2005).

Para a determinação da validade de um item de questionário pode-se aplicar o método de Lawshe, o qual baseia-se na análise estatística da proporção de especialistas que consideram o item como essencial, calculando um limiar, acima do qual o item deve ser incluído no questionário (LAWSHE, 1975; WILSON; PAN; SCHUMSKY, 2012; AYRE; SCALLY, 2014).

Nesse contexto, o setor de Registro Acadêmico é uma coordenação responsável pelo controle, organização, verificação, registro e arquivamento da documentação da vida acadêmica do estudante, desde seu ingresso até a conclusão e/ou expedição do diploma/certificado.

O objetivo do presente trabalho é verificar a validade dos itens de satisfação de um questionário sob a percepção dos discentes para análise dos serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino.

3.3: REVISÃO DE LITERATURA

3.3.1: Qualidade

3.3.1.2: Definição de Qualidade

A qualidade é considerada como algo que afeta positivamente a vida das organizações e a vida de cada indivíduo como um todo. Um produto tem qualidade se este cumpre a sua função de forma esperada, assim como, um serviço tem qualidade quando ele se iguala ou supera a expectativa criada. Constantemente, as pessoas estão à procura de melhorar a qualidade do seu trabalho – no entanto, nem sempre tem uma definição objetiva do que é qualidade. Geralmente, percebe-se como a qualidade é importante quando as necessidades não são satisfeitas por um bem e/ou serviço (GOMES, 2004).

Paladini (2000), afirma que a qualidade é um conceito dinâmico, ou seja, que muda ao longo dos anos e, às vezes, de forma bastante rápida. Qualidade é, também, um termo universalizado, pois todos têm uma opinião intuitiva do que seja qualidade.

3.3.1.2: Definição de Qualidade em Serviços

O diferencial ao se conceituar qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade da avaliação/percepção de cada indivíduo e na dificuldade de definir o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem de formas diferentes ao mesmo serviço (VASCONCELLOS, 2002).

De acordo com Carvalho et al. (2005), o cliente cria uma opinião pré-definida adquirida através das experiências anteriores, indicações de terceiros e/ou Marketing (Propaganda). Ele ainda diz que a satisfação do cliente é resultado da diferença da soma dos itens mencionados com o desempenho percebido pelo cliente.

Conforme Kotler e Keller (2006) uma empresa fornece qualidade sempre que seu produto ou serviço atende às expectativas do cliente ou as ultrapassa.

Segundo Pinheiro, Brandão e Novaes (2003), a qualidade de serviços pode ser medida, conforme:

- Validade: supõe-se que o Serviço seja aquilo que prometeu ser e efetivamente é.
- Disponibilidade: é a condição de o Serviço estar disponível, quando o cliente precisar dele.
- Precisão: é a mais técnica das dimensões. Exatidão no cumprimento de horários, nos parâmetros pré-estabelecidos.
- Rapidez: característica de o serviço ser cumprido dentro da expectativa do cliente quanto a prazos, de acordo com a sua expectativa.
- Respeito às normas: cumprimento da legislação e respeito à ética.
- Solução de problemas: é a eficácia, ou seja, a efetiva resolução do problema apresentado pelo cliente/usuário.
- Confiabilidade: é o cliente/usuário não duvidar de que o que foi prometido será cumprido. É, talvez, a dimensão mais importante de serviço.

3.3.1.3: Qualidade dos serviços educacionais

De acordo com Cassol et al. (2012), a qualidade na educação é percebida sob a ótica de diversos pontos de vista. Para educadores e pedagogos, a qualidade na educação se concentra na construção do saber e aprendizado. Para estudantes de cursos profissionalizantes, o foco está no preparo para o mercado de trabalho. Já para a indústria, a qualidade na educação está na competência profissional, habilidades e atitudes que levem ao aumento da produtividade/lucro. Sob o ponto de vista dos órgãos governamentais de regulação da educação, a qualidade na educação está na formação docente, na pesquisa e extensão, no acervo da biblioteca e estrutura física.

Eleutério e Souza (2002) afirmam que como meio de se alcançar a excelência, uma instituição de ensino, além de se preocupar com o mercado, deve se preocupar também com a prestação de serviços com qualidade aos clientes internos. Eles ainda afirmam que o aluno quando ingressa em uma instituição, e passa a ser cliente, gera expectativas e percepções que não se limitam apenas à sala de aula, e sim, a todas as atividades que contribuem para o contato com os serviços que viabilizam a troca de conhecimentos.

Conforme Torres (2011), para que a qualidade dos serviços educacionais seja alcançada é essencial que as instituições de ensino entendam as necessidades e expectativas dos alunos, bem como compreendam o que se pode melhorar em seu processo de prestação de serviços.

Diante do exposto, acrescenta-se que para uma instituição de ensino ser bem sucedida na oferta de serviços, ela deve lidar de forma eficaz com seu público e gerar alto nível de satisfação. O público satisfeito torna-se os propagandistas da instituição (NEVES; RAMOS, 2008).

3.3.2: Registro Acadêmico

É o setor da escola responsável pelos serviços administrativos que realiza todas as funções destinadas a manter os registros, os arquivos de documentação dos alunos, dando valor legal a toda a documentação expedida com aval do Coordenador responsável e da Direção da Escola.

Dentro de suas características, o Registro Acadêmico realiza a admissão e a saída dos alunos, expede documentos, os livros e as atas necessários para o devido funcionamento da vida acadêmica do aluno.

O Registro Acadêmico organiza e mantém arquivada a documentação de todos os alunos que concluíram os seus respectivos cursos, chamados de egressos, assim como mantém os registros que se referem a todos os alunos ativos na escola.

3.3.2.1. Avaliação de qualidade em Registro Acadêmico

O estudo realizado por Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) constatou que há cinco dimensões / determinantes que avaliam a qualidade em serviços:

- Tangibilidade – diz respeito às instalações físicas, equipamento, pessoal e material que podem ser percebidos pelos sentidos humanos;
- Confiabilidade – traduzida na habilidade do fornecedor executar de forma segura e eficiente o serviço. Retrata um desempenho consistente, isento de não conformidade, no qual o usuário pode confiar. O fornecedor deve cumprir com o que foi prometido, sem a possibilidade de retrabalhos;

- Receptividade – refere-se à disponibilidade do prestador atender voluntariamente aos usuários, prestando um serviço de forma atenciosa, com precisão e rapidez de resposta. Diz respeito à disposição dos trabalhadores da instituição em auxiliar os usuários e fornecer o serviço prontamente;
- Segurança – verificada pelo nível de cortesia na prestação informacional e conhecimento do membro da organização, onde a educação e conhecimento técnico dos funcionários constituem os fatores a serem investigados. é identificada como a cortesia, o conhecimento dos trabalhadores e sua habilidade de transmitir confiança;
- Empatia – relata se a organização importa-se com o usuário e assiste-o de forma individualizada, referindo-se à capacidade de demonstrar interesse e atenção personalizada. A empatia inclui acessibilidade, sensibilidade e esforço em entender as necessidades dos usuários.

3.3.3: Aplicação do método de Lawshe na validação de itens do questionário

O método de Lawshe é utilizado em diversos trabalhos na área médica como: intervenções de promoção da saúde da comunidade (KASMEL; TANGGAARD, 2011), perfil e usabilidade de ambulatório de saúde (DRUM; HORNER-JOHNSON; WALSH, 2012), sensações de acupuntura (YU; JONES; PANG, 2012), ovários policísticos (BAZARGANIPOUR et al., 2012), qualidade da vida sexual feminina (MAASOUMI et al., 2013), inspeção de sintomas pré-menstruais (HARIRI et al., 2013), fatores de risco associados à obesidade (GHAVAMZADEH; KHALKHALI; ALIZADEH, 2013), impactos psicossociais (ORELLANO; JUTAI, 2013), propriedades psicométricas de adolescentes com problemas de saúde (BAHEIRAEI et al., 2013), autoconhecimento de pacientes com doença renal crônica (DEVRAJ; WALLACE, 2013), oncologia pediátrica (REEVE et al. 2013) e escala de osteoporose para pacientes com diabetes (ABDULAMEER et al., 2013). A validação de itens também foi utilizada em outras áreas: desempenho das empresas de construção chinesas (YAN, 2009), escala de crença relacionada com a instrução assistida por computador (KOKLU, 2012), escala de habilidades de comunicação interpessoal (VAKILI; HIDARNIA; NIKNAMI, 2012), instrumento de avaliação para avaliar a eficácia de uma terapia de horticultura (IM; SON; KAM, 2012), adaptação

transcultural da versão em português da avaliação subjetiva global (CAMPOS; PRADO, 2012), avaliação de churrascarias sob a percepção dos clientes (MIRANDA et al., 2014), validação e confiabilidade de questionário sobre transporte urbano e coletivo (DANTIER et al. 2014), avaliação de um supermercado sob a percepção dos clientes: determinação da validade de itens do questionário (SALLES et al., 2015), avaliação de pizzarias sob a percepção dos clientes: determinação da validade de itens do questionário (SOUZA et al., 2015), proposta de modelo para avaliação de expectativas de estudantes e satisfação dos profissionais de ciências contábeis (LOPES, 2015), proposta de modelo para avaliação da satisfação das empresas com os serviços contábeis: abordagem multimétodos (ALMEIDA, 2015) e validação de fatores e áreas que influenciam na escolha pelo curso técnico em agropecuária no Instituto Federal Fluminense – *campus* Cambuci (BRANDÃO, 2015).

3.4: METODOLOGIA

A validação de itens de questionário foi proposta por Lawshe (1975). O método baseia-se na aplicação de questionários a especialistas que avaliam cada item como (1) importante, mas não essencial; (2) essencial; e (NS) não sei/prefiro não opinar. As respostas são agrupadas como essenciais ou não essenciais e, baseado em uma distribuição binomial, é verificada a validade de cada item, calculando uma taxa de validade de conteúdo (CVR - Content Validity Ratio), para cada um, conforme a seguinte fórmula:

$$CVR = \frac{n_e - (N/2)}{(N - 2)}$$

em que:

n_e - é número de especialistas que classificaram cada item como “essencial”.

N - é o número total de especialistas participantes.

Posteriormente, Wilson e Pan e Schumsky (2012) verificou inconsistência nos cálculos propostos por Lawshe e publicou novo artigo corrigindo a tabela original. Ayre e Scally (2014) em seu estudo revisaram os métodos originais de cálculo do método de Lawshe, sugerindo métodos para cálculos iniciais de valores críticos e tabelas de probabilidades binomiais exatas (Tabela 1).

Tabela 1: - Tabela de CVR_{crítico} de acordo com o total de entrevistados.

| Número de especialistas | Teste de significância unicaudal | | | | | |
|-------------------------|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 10% | 5% | 2,50% | 1% | 0,50% | 0,10% |
| | Teste de significância bicaudal | | | | | |
| | 20% | 10% | 5% | 2% | 1% | 0,20% |
| 5 | 0,573 | 0,736 | 0,877 | 0,990 | 0,990 | 0,990 |
| 6 | 0,523 | 0,672 | 0,800 | 0,950 | 0,990 | 0,990 |
| 7 | 0,484 | 0,622 | 0,741 | 0,879 | 0,974 | 0,990 |
| 8 | 0,453 | 0,582 | 0,693 | 0,822 | 0,911 | 0,990 |
| 9 | 0,427 | 0,548 | 0,653 | 0,775 | 0,859 | 0,990 |
| 10 | 0,405 | 0,520 | 0,620 | 0,736 | 0,815 | 0,977 |
| 11 | 0,386 | 0,496 | 0,591 | 0,701 | 0,777 | 0,932 |
| 12 | 0,370 | 0,475 | 0,566 | 0,672 | 0,744 | 0,892 |
| 13 | 0,355 | 0,456 | 0,544 | 0,645 | 0,714 | 0,857 |
| 14 | 0,343 | 0,440 | 0,524 | 0,622 | 0,688 | 0,826 |
| 15 | 0,331 | 0,425 | 0,506 | 0,601 | 0,665 | 0,798 |
| 16 | 0,320 | 0,411 | 0,490 | 0,582 | 0,644 | 0,773 |
| 17 | 0,311 | 0,399 | 0,475 | 0,564 | 0,625 | 0,749 |
| 18 | 0,302 | 0,388 | 0,462 | 0,548 | 0,607 | 0,728 |
| 19 | 0,294 | 0,377 | 0,450 | 0,534 | 0,591 | 0,709 |
| 20 | 0,287 | 0,368 | 0,438 | 0,520 | 0,576 | 0,691 |
| 21 | 0,280 | 0,359 | 0,428 | 0,508 | 0,562 | 0,674 |
| 22 | 0,273 | 0,351 | 0,418 | 0,496 | 0,549 | 0,659 |
| 23 | 0,267 | 0,343 | 0,409 | 0,485 | 0,537 | 0,644 |
| 24 | 0,262 | 0,336 | 0,400 | 0,475 | 0,526 | 0,631 |
| 25 | 0,256 | 0,329 | 0,392 | 0,465 | 0,515 | 0,618 |
| 26 | 0,251 | 0,323 | 0,384 | 0,456 | 0,505 | 0,606 |
| 27 | 0,247 | 0,317 | 0,377 | 0,448 | 0,496 | 0,595 |
| 28 | 0,242 | 0,311 | 0,370 | 0,440 | 0,487 | 0,584 |
| 29 | 0,238 | 0,305 | 0,364 | 0,432 | 0,478 | 0,574 |
| 30 | 0,234 | 0,300 | 0,358 | 0,425 | 0,470 | 0,564 |
| 31 | 0,230 | 0,295 | 0,352 | 0,418 | 0,463 | 0,555 |
| 32 | 0,227 | 0,291 | 0,346 | 0,411 | 0,455 | 0,546 |
| 33 | 0,223 | 0,286 | 0,341 | 0,405 | 0,448 | 0,538 |
| 34 | 0,220 | 0,282 | 0,336 | 0,399 | 0,442 | 0,530 |
| 35 | 0,217 | 0,278 | 0,331 | 0,393 | 0,435 | 0,522 |
| 36 | 0,214 | 0,274 | 0,327 | 0,388 | 0,429 | 0,515 |
| 37 | 0,211 | 0,270 | 0,322 | 0,382 | 0,423 | 0,508 |
| 38 | 0,208 | 0,267 | 0,318 | 0,377 | 0,418 | 0,501 |
| 39 | 0,205 | 0,263 | 0,314 | 0,373 | 0,412 | 0,495 |
| 40 | 0,203 | 0,260 | 0,310 | 0,368 | 0,407 | 0,489 |

Fonte: Adaptado de Wilson, Pan e Schumsky (2012).

O trabalho consistiu em um levantamento de dados obtidos, por meio da aplicação de questionários aos alunos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense *campus* Campos Guarus, para avaliar o nível de satisfação dos serviços prestados pelo Setor de registro Acadêmico. O questionário foi aplicado durante o horário de funcionamento da escola (07h às 22h 40min), entre os meses de maio e julho de 2016, sendo as questões preenchidas diretamente pelos entrevistados.

O questionário foi elaborado através de revisão de literatura sobre os itens encontrados e posteriormente foi realizada uma pesquisa exploratória com questões abertas, onde cinco servidores especialistas no assunto foram entrevistados quanto aos pontos positivos e negativos, e fatores que teriam maior relevância para avaliação dos serviços prestados pelo Setor de Registro Acadêmico. O questionário foi constituído de 32 itens nas dimensões: “Tangibilidade” (5), “Confiabilidade (12), “Receptividade” (8), “Segurança” (3) e “Empatia” (4).

Após a elaboração do questionário, foi realizado um pré-teste sendo entrevistados 10 alunos com a finalidade de verificar se teriam dificuldades em compreender/responder às questões apresentadas. Verificado que os alunos teriam condições de responder às questões, o mesmo foi aplicado a 72 alunos sorteados de forma aleatória, onde a resposta foi efetuada na forma de múltipla escolha com duas opções: 1) não essencial; 2) essencial e; (NS) não sei/prefiro não opinar. Após as entrevistas, os dados foram tabulados utilizando o programa Microsoft Excel®2010.

Para a validação do questionário, quanto ao nível de importância, segundo a percepção dos alunos foi utilizado o método de Lawshe (1975) a 5% de probabilidade (Teste de significância bicaudal) (Tabela 1).

Após a aplicação do método do Lawshe para validação dos itens de importância do questionário, aqueles itens considerados como “essenciais” serão mantidos no questionário, nas respectivas dimensões, e farão parte do questionário a ser aplicado para avaliar o nível de importância e de satisfação do Registro Acadêmico, segundo a percepção dos alunos.

3.5: RESULTADOS E DISCUSSÃO

Pode-se observar na Tabela 2 os itens avaliados na dimensão “Tangibilidade”. Nota-se que mais de 86,4% dos respondentes consideraram a dimensão “Tangibilidade” como sendo essencial, o que demonstra que os itens dessa dimensão são realmente importantes para serem avaliados. Os atributos Q_1 “Infraestrutura”, Q_2 “Condições de uso/estrutura/equipamento”, Q_3 “Limpeza” se mantiveram, visto que o seu $CVR_{calculado}$ foram maior ao $CVR_{crítico}$. Já os itens Q_4 “Sistemas Integrados Q-Acadêmico” e Q_5 “Acomodação / Conforto / Sala de Espera” serão reavaliados.

Tabela 2 - Itens avaliados segundo a dimensão “Tangibilidade”, com seus respectivos valores obtidos no método Lawshe

| Item | Tangibilidade | Ne | N | %Ne | $CVR_{calculado}$ | $CVR_{crítico}$ | Decisão |
|------|--|----|----|-------|-------------------|-----------------|-----------|
| Q_1 | Infraestrutura | 53 | 57 | 93,0% | 0,860 | 0,260 | Manter |
| Q_2 | Condições de uso/estrutura/equipamento | 51 | 59 | 86,4% | 0,729 | 0,255 | Manter |
| Q_3 | Limpeza | 55 | 59 | 93,2% | 0,864 | 0,255 | Manter |
| Q_4 | Sistemas Integrados Q-Acadêmico | 32 | 58 | 55,2% | 0,103 | 0,257 | Reavaliar |
| Q_5 | Acomodação / Conforto / Sala de espera | 25 | 58 | 43,1% | -0,138 | 0,257 | Reavaliar |

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

Encontra-se na Tabela 3 a dimensão “Confiabilidade” onde dos 12 itens avaliados apenas o item Q_10 “Gerenciamento das Reclamações” foi considerado como sendo para “Reavaliar”. O resultado foi esperado por essa dimensão representar a eficiência da prestação de serviço em si realizada pelo setor de Registro Acadêmico. Os 11 itens restantes se mantiveram no questionário, visto que o seu $CVR_{calculado}$ foram maior ao $CVR_{crítico}$. São eles: Q_6 “Satisfação com a eficiência”, Q_7 “Eficácia do atendimento”, Q_8 (Capacidade de resolução dos problemas), Q_9 “Cumprimento dos prazos/eficiência”, Q_11 “Horários de abertura e fechamento do setor”, Q_12 “Atendimento às expectativas”, Q_13 “Esclarecimento sobre o serviço”, Q_14 “Precisão das informações”, Q_15 “Cuidado com a pasta contendo a documentação do aluno”, Q_16 “Retorno das ligações prometidas” e Q_17 “Aviso que o serviço foi concluído”.

Tabela 3: Itens avaliados segundo a dimensão “Confiabilidade”, com seus respectivos valores obtidos no método Lawshe

| Item | Confiabilidade | Ne | N | %Ne | $CVR_{calculado}$ | $CVR_{crítico}$ | Decisão |
|------|--|----|----|-------|-------------------|-----------------|-----------|
| Q_6 | Satisfação com a eficiência | 47 | 59 | 79,7% | 0,593 | 0,255 | Manter |
| Q_7 | Eficácia do atendimento | 55 | 59 | 93,2% | 0,864 | 0,255 | Manter |
| Q_8 | Capacidade de resolução dos problemas | 54 | 58 | 93,1% | 0,862 | 0,257 | Manter |
| Q_9 | Cumprimento dos prazos/eficiência | 52 | 59 | 88,1% | 0,763 | 0,255 | Manter |
| Q_10 | Gerenciamento das reclamações | 37 | 59 | 62,7% | 0,254 | 0,255 | Reavaliar |
| Q_11 | Horários de abertura e fechamento do setor | 44 | 58 | 75,9% | 0,517 | 0,257 | Manter |
| Q_12 | Atendimento às expectativas | 37 | 58 | 63,8% | 0,276 | 0,257 | Manter |
| Q_13 | Esclarecimento sobre o serviço | 41 | 58 | 70,7% | 0,414 | 0,257 | Manter |
| Q_14 | Precisão das informações | 54 | 59 | 91,5% | 0,831 | 0,255 | Manter |

| | | | | | | | |
|------|--|----|----|-------|-------|-------|--------|
| Q_15 | Cuidado com a pasta contendo documentação do aluno | 48 | 59 | 81,4% | 0,627 | 0,255 | Manter |
| Q_16 | Retorno das ligações prometidas | 42 | 59 | 71,2% | 0,424 | 0,255 | Manter |
| Q_17 | Aviso que o serviço foi concluído | 43 | 58 | 74,1% | 0,483 | 0,257 | Manter |

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

A dimensão “Receptividade” (Tabela 4) foi a única que teve um item excluído, Q_20 “Aparência profissional”, onde o $CVR_{calculado}$ ficou abaixo do $CVR_{crítico}$. Pode-se observar que apenas 30,5% dos entrevistados consideraram esse item como sendo importante na prestação de serviço realizada pelo Registro Acadêmico. Já o item Q_25 “Número de atendentes” foi considerado como sendo para “Reavaliar”. Os outros itens foram mantidos, são eles: Q_18 “Tempo de espera / agilidade para iniciar o atendimento”, Q_19 “Atendimento/cortesia/cordialidade e gentileza”, Q_21 “Facilidade de acesso às informações”, Q_22 “Organização do atendimento”, Q_23 “Divulgação no site e outros meios dos prazos e procedimentos acadêmicos (ex: reabertura de matrícula)” e Q_24 “Comprometimento do atendente”, demonstrando assim a importância dos prestadores de serviços do Registro Acadêmico serem simpáticos, ágeis e organizados ao atenderem aos alunos.

Na Tabela 5 encontra-se a dimensão “Segurança”. Pode-se verificar que nenhum dos 03 (três) itens analisados devem ser excluído, são eles: Q_26 “Acesso ao atendimento / localização / sinalização”, Q_27 “Segurança” e Q_28 “Confidencialidade, o que permite concluir que os alunos consideram importante o acesso, a sinalização e a boa localização do setor e apreciam um local seguro e confiável.

Tabela 4 - Itens avaliados segundo a dimensão “Receptividade”, com seus respectivos valores obtidos no método Lawshe

| Item | Receptividade | Ne | N | %Ne | $CVR_{calculado}$ | $CVR_{crítico}$ | Decisão |
|------|---|----|----|-------|-------------------|-----------------|-----------|
| Q_18 | Tempo de espera / agilidade para iniciar o atendimento | 44 | 59 | 74,6% | 0,492 | 0,255 | Manter |
| Q_19 | Atendimento/cortesia/cordialidade e gentileza | 49 | 58 | 84,5% | 0,690 | 0,257 | Manter |
| Q_20 | Aparência profissional | 18 | 59 | 30,5% | -0,390 | 0,255 | Excluir |
| Q_21 | Facilidade de acesso às informações | 50 | 59 | 84,7% | 0,695 | 0,255 | Manter |
| Q_22 | Organização do atendimento | 52 | 59 | 88,1% | 0,763 | 0,255 | Manter |
| Q_23 | Divulgação no site e outros meios dos prazos e procedimentos acadêmicos (ex: reabertura de matrícula) | 53 | 59 | 89,8% | 0,797 | 0,255 | Manter |
| Q_24 | Comprometimento do atendente | 52 | 58 | 89,7% | 0,793 | 0,257 | Manter |
| Q_25 | Número de atendentes | 27 | 58 | 46,6% | -0,069 | 0,257 | Reavaliar |

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

Tabela 5- Itens avaliados segundo a dimensão “Segurança”, com seus respectivos valores obtidos no método Lawshe

| Item | Segurança | Ne | N | %Ne | $CVR_{calculado}$ | $CVR_{crítico}$ | Decisão |
|------|-----------|----|---|-----|-------------------|-----------------|---------|
|------|-----------|----|---|-----|-------------------|-----------------|---------|

| | | | | | | | |
|------|---|----|----|-------|-------|-------|--------|
| Q_26 | Acesso ao atendimento / localização / sinalização | 48 | 59 | 81,4% | 0,627 | 0,255 | Manter |
| Q_27 | Segurança | 52 | 59 | 88,1% | 0,763 | 0,255 | Manter |
| Q_28 | Confidencialidade | 45 | 59 | 76,3% | 0,525 | 0,255 | Manter |

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

Pode-se notar que a dimensão “Empatia” (Tabela 6) o resultado obtido foi semelhante ao da dimensão “Segurança” em que todos os 04 (quatro) itens foram considerados essenciais: Q_29 “Empatia”, Q_30 “Sinceridade nas informações”, Q_31 “Interesse em propor alternativas” e por fim o Q_32 “Entendimento das necessidades dos alunos”. Os alunos ao avaliarem essa dimensão como essencial, demonstram que desejam receber um atendimento de forma individualizada, com o atendente tendo capacidade de demonstrar interesse e se esforçando em entender as suas necessidades.

Tabela 6 - Itens avaliados segundo a dimensão “Empatia”, com seus respectivos valores obtidos no método Lawshe

| Item | Empatia | Ne | N | %Ne | CVR _{calculado} | CVR _{crítico} | Decisão |
|------|--|----|----|-------|--------------------------|------------------------|---------|
| Q_29 | Empatia | 44 | 57 | 77,2% | 0,544 | 0,260 | Manter |
| Q_30 | Sinceridade nas informações | 52 | 59 | 88,1% | 0,763 | 0,255 | Manter |
| Q_31 | Interesse em propor alternativas | 51 | 59 | 86,4% | 0,729 | 0,255 | Manter |
| Q_32 | Entendimento das necessidades dos alunos | 54 | 59 | 91,5% | 0,831 | 0,255 | Manter |

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

3.6: CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a aplicação do método Lawshe, o questionário foi validado mantendo-se os 31 itens, excluindo-se apenas o item Q_20 “Aparência profissional” da dimensão “Receptividade”. Os itens Q_4 “Sistemas Integrados Q-Acadêmico” e Q_5 “Acomodação / conforto / Sala de espera” da dimensão “Tangibilidade”; o item Q_10 “Gerenciamento das reclamações” da dimensão “Confiabilidade” e; o item Q_25 “Número de atendentes” da dimensão “Receptividade” foram considerados para reavaliar, visto que o percentual de entrevistados que responderam estes itens como “essencial” não foi o suficiente para mantê-lo ou excluí-lo. Um bom número de respondentes os considerou como “essencial”, mas não chegou a ser significativo pelo CVR. Com isso, foram considerados como válidos.

Os itens Q_3 “Limpeza” da dimensão “Tangibilidade” e Q_7 “Eficácia no atendimento” da dimensão “Confiabilidade” obtiveram o maior quantitativo de entrevistados que o mencionaram como sendo essenciais (93,2%). Os itens Q_8

“Capacidade de resolução dos problemas”, Q_14 “Precisão das informações” ambas da dimensão “Confiabilidade” e Q_32 “Entendimento das necessidades dos alunos” da dimensão “Empatia”, com 91,5%, tiveram a segunda maior avaliação como sendo essenciais.

Nas pesquisas acadêmicas é importante que o questionário seja realizado de maneira condensada para otimizar o tempo que o entrevistado despende para responder as perguntas, com isso, possivelmente, conseguimos aumentar o retorno das respostas. Este artigo contribuiu para que, de acordo com o questionário aplicado, apenas os itens considerados essenciais permaneçam na pesquisa final, sendo descartados os itens considerados menos importantes por parte significativa dos entrevistados, conseqüentemente, reduzindo o número de perguntas obsoletas.

Para trabalhos futuros sugere-se a aplicação de um questionário contendo os itens mantidos para identificar o nível de importância e satisfação dos serviços prestados pelo Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino.

3.7: REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABDULAMEER, S.A., et al. Psychometric properties and osteoprotective behaviors among type 2 diabetic patients: Osteoporosis self-efficacy scale Malay version (OSSES-M). **Osteoporosis International**, Switzerland, v. 24, n. 3, p. 929-940, 2013.

ALMEIDA, Dayana Silva Barreto de. **Proposta de modelo para avaliação da satisfação das empresas com os serviços contábeis: abordagem multimétodos**. 2015. 141 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado, Engenharia de Produção, Universidade Candido Mendes, Campos dos Goytacazes, 2015.

AYRE, Colin; SCALLY, Andrew John. Critical values for Lawshe's content validity ratio: Revisiting the original methods of calculation. **Measurement and Evaluation in Counseling and Development**, Londres, Inglaterra, v. 47, n. 1, p. 79-86, 2014.

BAHEIRAEI, Azam et al. Psychometric properties of the adolescent health concern inventory: The persian version. **Iranian Journal of Psychiatry**, v. 8, n. 1, p. 28-36, 2013.

BAZARGANIPOUR, Fatemeh et al. Psychometric properties of the Iranian version of modified polycystic ovary syndrome health-related quality-of-life questionnaire. **Human Reproduction**, v. 27, n. 9, p.2729-2736, 2012.

BRANDÃO, Carolina Cardoso. **Validação de fatores e áreas que influenciam na escolha pelo curso técnico em agropecuária no Instituto Federal Fluminense – campus Cambuci**. 2015. 109 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado, Engenharia de Produção, Universidade Cândido Mendes, Campos dos Goytacazes, 2015.

BOCLIN, Roberto. Avaliação de docentes do Ensino Superior: um estudo de caso. **Revista Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, RJ, v.12, n.45, p. 959-980, out./dez. 2004.

CAMPOS, J. A. D. B.; PRADO, C. D. do. Cross-cultural adaptation of the Portuguese version of the patient-generated subjective global assessment. **Nutricion Hospitalaria**, Madri, Espanha, v. 27, n. 2, p.583-589, 2012.

CARVALHO, Marly Monteiro de et al (Org.). **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

DANTIER, R. M. P. et al. Validação e confiabilidade de questionário sobre transporte urbano coletivo em Campos dos Goytacazes, RJ. In: 7º Congresso Luso-Moçambicano de Engenharia. 2014. Inhambane/Moçambique. **Proceedings ... Moçambique**, 2014.

DEVRAJ, Radhika; WALLACE, Lorraine S. Application of the content expert process to develop a clinically useful low-literacy Chronic Kidney Disease Self-Management Knowledge Tool (CKD-SMKT). **Research in Social and Administrative Pharmacy**, v. 9, n. 5, p.633-639, 2013.

DRUM, Charles E.; HORNER-JOHNSON, Willi; WALSH, Emily S. Construction and validation of the Outpatient Health Care Usability Profile (OHCUP). **Disability and Health Journal**, v. 5, n. 4, p.292-297, 2012.

ELEUTÉRIO, S. A. V.; SOUZA, C. A. F. de. Qualidade no prestação de serviços: uma avaliação com clientes internos. **Caderno de pesquisas em administração**, São Paulo, v. 09, n. 3, p. 53-64, julho/ setembro. 2002.

FERREIRA, A. B. H. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa/ Aurélio Buarque de Holanda Ferreira**. 3. ed. Curitiba: Positivo. 2004.

GHAVAMZADEH, S.; KHALKHALI, H. R.; ALIZADEH, M. TV Viewing, Independent of Physical Activity and Obesogenic Foods, Increases Overweight and Obesity in Adolescents. **Journal of Health, Population and Nutrition**, Bangladesh, v. 31, n. 3, p.334-342, 2013.

GOMES, Paulo J. P. A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação. **Cadernos Bad**, São Paulo, v. 2, n. 2, p.6-18, 01 jan. 2004.

HARIRI, Fatemeh Zahra et al. The Iranian version of the Premenstrual Symptoms Screening Tool (PSST): A validation study. **Archives of Women's Mental Health**, v. 16, n. 6, p.531-537, 2013.

IM, E.-a; SON, K.-c; KAM, J.-k. Development of elements of Horticultural Therapy Evaluation Indices (HTEI) through Delphi Method. **Korean Journal of Horticultural Science and Technology**, Gyeonggi, v. 30, n. 3, p.308-324, 2012.

KASMEL, Anu; TANGGAARD, Pernille. Evaluation of changes in individual community-related empowerment in community health promotion interventions in Estonia). **International Journal of Environmental Research and Public Health**, Basileia, Suíça, v. 8, n. 6, p. 1772-1791, 2011.

KOKLU. O. Developing a belief scale related to computer assisted instruction. **Energy Education Science and Technology Part B: Social and Educational Studies**, Trebizonda, Turquia, v. 4, n. 3, p.1789-1800, 2012.

KOTLER & FOX, Karen. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

KOTLER, Philip; KELLER, K. L. **Administração de Marketing: A Bíblia do Marketing**. 12. ed. Prentice Hall Brasil, 2006.

LAWSHE, C. H. A quantitative approach to content validity. **Personnel Psychology**, Nova Jersey, EUA, v. 28, n. 4, p. 563-575, Dez., 1975.

LOPES, Juliana Lobo Rison. **Proposta de modelo para avaliação de expectativas de estudantes e satisfação dos profissionais de ciências contábeis**. 2015. 114 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado, Engenharia de Produção, Universidade Cândido Mendes, Campos dos Goytacazes, 2015.

MAASOUMI, Raziye et al. The sexual quality of life-female (SQOL-F) questionnaire: translation and psychometric properties of the Iranian version. **Reproductive Health**, Londres, v. 10, n. 1, 2013.

MIRANDA, G. M. et al. Avaliação de churrascarias sob a percepção dos clientes: determinação de itens do questionário. In: 7º Congresso Luso-Moçambicano de Engenharia. 2014. Inhambane/Moçambique. **Proceedings ...** Moçambique, 2014.

NEVES, A. B; RAMOS C. F. A imagem das Instituições de Ensino Superior e a qualidade do ensino de graduação: a percepção dos acadêmicos do curso de administração. **Revista de Economia e Administração**. v.1, n.1, p. 75-84, 2002.

ORELLANO, Elsa M.; JUTAI, Jeffrey W. Cross-cultural adaptation of the Psychosocial Impact of assistive Device Scale (PIADS) for puertorican assistive technology users. **Assistive Technology Journal**, v. 25, n. 4, p.194-203,2013.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas. 1995. 286 p.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, Nova York, EUA, v. 49, p. 41-50, 1985.

PINHEIRO, C. A. M.; BRANDÃO, L. H. G.; NOVAES, M. de J. S.; SANTOS, R L P de M. **Qualidade no atendimento x cliente satisfeito: Programa de qualidade no atendimento da SEFAZ e seus reflexos junto aos clientes/usuários**. 2003. Curso de pós-graduação (Gestão Tributária) Universidade Salvador – UNIFACS.

CASSOL, Adriana Paula et al. **Gestão da qualidade na educação**. Revista E-Tech: Tecnologias para Competitividade Industrial, Florianópolis, p. 15-33, 2012. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/236002340_GESTAO_DA_QUALIDADE_NA_EDUCACAO>. Acesso em: 22 dez. 2016.

SALLES, Sérgio Augusto Faria et al. **Avaliação de um supermercado sob a percepção dos clientes: determinação da validade de itens do questionário**. EINEPRO - Encontro Interestadual de Engenharia de Produção, São João da Barra, v. 1, n. 1, abr. 2015.

SOUZA, Juan Peçanha de et al. Avaliação de pizzarias sob a percepção dos clientes: determinação da validade de itens do questionário. **Perspectivas Online**:

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, Campos dos Goytacazes, v. 5, n. 13, p.49-61, 2015.

TORRES, Rogerio Duarte. **A qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior federal na visão dos vestibulandos e universitários**. 2011. 96 f. Tese (Mestrado) - Curso de Mestrado, Fundação Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 2011.

VAKILI, Mohammad Masoud; HIDARNIA, Ali Reza; NIKNAMI, Shamsaddin. Development and psychometrics of an Interpersonal Communication Skills Scale (A.S.M.A) among Zanjan Health Volunteers. **Journal of Hayat**. Teerã, Irã, v. 18, n.1, 2012.

VASCONCELLOS, P. P. de. **Desenvolvimento de um modelo de avaliação da qualidade do serviço odontológico**. 2002. 91 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

WILSON, F. Robert; PAN, Wei; SCHUMSKY, Donald A. Recalculation of the critical values for Lawshe's content validity ratio. **Measurement and Evaluation in Counseling and Development**, Londres, Inglaterra, v. 45, n. 3, p.197-210, 2012.

YAN, X. Establishment of model of IT performance influence factors for Chinese construction companies. **Proceedings** - International Conference on Management and Service Science, Mass 2009, Shanghai, China, n. 5304132, 2009.

YU, David Tai Wai; JONES, Alice Yee Man; PANG, Marco Yiu Chung. Development and validation of the chinese version of the massachusetts general hospital acupuncture sensation scale: an exploratory and methodological study. **Acupuncture in Medicine**, v. 30, n. 3, p. 214-221, 2012.

4: ABORDAGEM MULTIMÉTODOS PARA AVALIAR A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES SOBRE A IMPORTÂNCIA E A SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE REGISTRO ACADÊMICO DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO

4.1: RESUMO

O objetivo do presente artigo é avaliar o nível de satisfação e de importância dos serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico, segundo a percepção dos discentes. A pesquisa foi realizada em uma Instituição Federal de Ensino localizada no município de Campos dos Goytacazes, RJ. O questionário contém 31 itens distribuídos em cinco dimensões, sendo os itens validados por meio da aplicação do método Lawshe. O questionário foi aplicado a 300 discentes no mês de setembro de 2016. Para análise de satisfação foram utilizados os métodos de Satisfação simples, Análise de GAP, Importância versus satisfação e Insatisfação ponderada. De acordo com os resultados dos métodos de satisfação empregados, os itens considerados como pontos críticos, segundo a percepção dos estudantes, são: “Satisfação com a eficiência”, “Divulgação dos prazos e procedimentos Acadêmicos”, “Localização, “Cumprimento dos prazos e eficiência” e “Acomodação / conforto / sala de espera”. Os pontos positivos revelados pelos métodos de satisfação na avaliação dos alunos foram: “Entendimento das necessidades dos alunos”, “Infraestrutura”, “Número de atendentes” e “Atendimento as expectativas”. De forma geral, os resultados obtidos revelam que os alunos encontram-se satisfeitos com os serviços prestados pelo Setor de Registro Acadêmico.

Palavras-chave: Importância; Satisfação; Serviços; Registro Acadêmico; Questionário.

4.2: INTRODUÇÃO

Toda Instituição de Ensino deve ter como o seu principal objetivo a disseminação do conhecimento com base no desenvolvimento da ciência, da tecnologia e do homem como um ser social. Tomando isso como princípio, esse

segmento deve estar cada vez mais empenhado na prestação dos seus serviços com qualidade, buscando a superação das expectativas de seus discentes através da avaliação e do aperfeiçoamento.

A competitividade em qualquer ramo, inclusive no educacional, obrigam as instituições a procurarem melhorias contínuas de serviços e processos, como meio indispensável para manter e atrair novos ingressos. Para tanto é preciso entender as necessidades do cliente (alunos), possibilitando a implementação de melhorias nos serviços prestados pela Instituição de Ensino (KOTTLER; FOX, 1994).

Kotler e Keller (2006) retratam que muitas organizações medem constantemente o nível de satisfação de seus clientes e as causas que o influenciam. Os autores ainda destacam que a aferição da satisfação deve ser realizada frequentemente, tendo em vista que o principal motivo para fidelizar o cliente é satisfazer suas expectativas e necessidades.

Mowen e Minor (2003) afirmam que há uma relação entre a satisfação dos alunos, a qualidade do ensino, e o sucesso da instituição. Pregam que o nível de satisfação influencia diretamente a opinião dos alunos em relação aos serviços, mesmo não sendo garantia de fidelidade. Ainda declaram que a retenção dos alunos matriculados na instituição de ensino é tão importante quanto atrair novos alunos. Assim, a desistência ou a perda de alunos gera desconfiança na qualidade da imagem entre os possíveis candidatos.

Esta pesquisa tem por objetivo identificar o grau de satisfação dos alunos com os serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico e também mensurar o nível de importância desses serviços para a Instituição Federal de Ensino, segundo a percepção dos alunos. Dessa forma, serão detectados os principais serviços prestados pelo referido setor que precisam sofrer melhorias, e, conseqüentemente, contribuindo para que a Instituição Federal de Ensino preste um serviço de qualidade aos seus clientes (alunos).

4.3: REVISÃO DE LITERATURA

4.3.1: Satisfação

Larán e Espinoza (2004) afirmam que as expectativas referem-se a pensamentos que originam no consumidor um padrão de referência para o julgamento.

A satisfação está diretamente correlacionada ao alcance das expectativas. O cliente ficará insatisfeito se o desempenho não superar as expectativas. O cliente ficará satisfeito se o desempenho alcançar as expectativas. Se o desempenho ultrapassar as expectativas, o cliente ficará altamente satisfeito. Muitas organizações estão buscando a excelência com o objetivo de fidelizar o cliente. Os que estão altamente satisfeitos são menos propensos a mudar. Um alto nível de satisfação ou encantamento cria um vínculo emocional com a marca (KOTTLER, 2000).

Rossi e Slongo (1998) declaram que as organizações compromissadas com a qualidade de seus produtos ou serviços apresentam como uma de suas principais prioridades a informação sobre os níveis de satisfação de seus clientes. Ainda segundo os autores, a pesquisa de satisfação dos clientes gera muitos benefícios para a empresa entre eles: percepção dos clientes mais positiva em relação à organização; informações específicas e atuais referente às necessidades dos clientes; relações de lealdade e confiança desenvolvida em virtude de maior proximidade com o cliente.

4.3.2: Satisfação dos alunos

A satisfação do aluno está intimamente ligada na forma como o aluno preza a imagem da instituição, isto é, como ela é percebida pelos alunos (SCHREINER, 2009).

Uma instituição de ensino com orientação de marketing concentra-se na satisfação das necessidades de seu público. Essas instituições reconhecem que eficiência e bons programas e serviços são todos meios ou resultados de satisfazer mercados-alvo. Entretanto, satisfazer o mercado-alvo não significa que uma instituição educacional ignora sua missão e suas competências distintivas (KOTLER; FOX, 1994).

Borges (2011) afirma que a perspectiva do aluno no processo educativo, o comportamento do aluno e a avaliação da cooperação do aluno no processo educativo são razões para as Instituições de Ensino considerar a satisfação dos

alunos como uma medida da qualidade. O autor ainda relata que a satisfação do aluno é um componente da aprendizagem, considerando que quando o aluno está satisfeito, estão presentes fatores, como o aumento de confiança, que também têm impacto na qualidade do processo educativo.

A mensuração da satisfação acadêmica pode contribuir para o planejamento e melhoria dos programas e serviços para o discente, aumentando a eficácia do processo educacional (SCHLEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006).

4.3.3: Registro Acadêmico

O Registro Acadêmico é uma coordenação responsável pelo controle, organização, verificação, registro e arquivamento da documentação contendo a vida acadêmica do aluno, desde seu ingresso até a conclusão de seus respectivos cursos. A esse setor também cabe à responsabilidade de expedir diploma/certificado/certidão/atestado, dando valor legal a toda a documentação expedida com aval do Coordenador responsável e da Direção da Escola.

- As principais atribuições do setor de Registro Acadêmico em uma Instituição Federal de Ensino são:
- Organizar e manter atualizado a pasta individual do aluno que contém todos os arquivos de documentos dos estudantes entregues à Instituição;
- Organizar e manter todo o arquivo ativo e passivo referente à vida escolar dos estudantes vinculados à(s) Diretoria(s) de Ensino;
- Receber protocolos acadêmicos referentes às solicitações dos estudantes;
- Efetuar os registros, processar dados, emitir documentação, preparar e informar processos relativos à vida acadêmica do estudante;
- Coordenar a execução do processo de matrícula dos estudantes;
- Expedir Diplomas, Certificados, Certidões e Atestados;
- Manter atualizado o Sistema Acadêmico;
- Manter atualizado o SISTEC (Sistema Nacional de Informação da Educação Profissional e Tecnológica);
- Responder aos Censos Educacionais da Educação Profissional e Tecnológica e Educação Superior;
- Responder a outros Sistemas de Controle do MEC referentes aos estudantes;

- Prestar informações, quando solicitadas pela Direção Geral, pela Pró-Reitoria de Ensino e Reitoria;
- Desempenhar outras atividades correlatas e/ou afins.

4.4: METODOLOGIA

4.4.1: Questionário

Os dados da pesquisa foram obtidos por meio de aplicação de questionário. Os itens que compõem o questionário para avaliar o nível de satisfação e de importância da qualidade dos serviços prestados pelo setor do Registro Acadêmico, segundo a percepção dos discentes, foram validados pelo método Lawshe.

Para realização desta pesquisa foi utilizada as informações constantes em um relatório expedido através do sistema empregado no Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino, onde o mesmo foi gerado utilizando os filtros: Instituição, Situação Período, Ano Letivo e Período Letivo. No relatório constam as seguintes informações: Curso, Período, Gênero e Total de alunos matriculados.

A aplicação do questionário aos discentes iniciou-se no dia 14/09/2016 e finalizou-se no dia 20/09/2016. Entretanto, antes da aplicação do questionário final foi realizado o pré-teste, aplicado a cinco alunos com o objetivo de identificar possíveis falhas no entendimento e descrição dos itens. Não foram necessárias alterações no questionário. O questionário é constituído de 31 itens relacionados à prestação de serviços, nas dimensões: “Tangibilidade”; “Confiabilidade”; “Receptividade”; “Segurança” e “Empatia”. Para cada um dos itens do questionário buscou-se avaliar a satisfação e a importância do mesmo, e para isso foi adotada a escala de Likert (1932). O grau de Importância foi medido utilizando a escala: 1 - Muito baixa; 2 - Baixa; 3 - Média; 4 - Alta; 5 - Muita alta e N - Não sei. O grau de Satisfação foi medido utilizando a escala: 1 - Muito Insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Nem Satisfeito, nem Insatisfeito; 4 - Satisfeito; 5 - Muito satisfeito e N - Não sei (APÊNDICE A).

4.4.2: Tamanho da Amostra

Para calcular o tamanho da amostra foi utilizada a fórmula a seguir (GIL, 1988):

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q}$$

em que,

n = tamanho da amostra

σ = nível de confiança escolhido, expresso em número de desvio-padrão

p = percentagem com a qual o fenômeno se verifica

q = percentagem complementar (100 – p)

N = tamanho da população

e = erro máximo permitido

Para calcular o tamanho da amostra foi pesquisada a quantidade de alunos por curso no Registro Acadêmico da Instituição Federal de Ensino em estudo (Tabela 7).

Tabela 7 - Quantidade de alunos por curso

| Item | Curso | Quantidade | % Quantidade |
|------|--|------------|--------------|
| 01 | Bacharelado em Engenharia Ambiental | 214 | 17,67 |
| 02 | Licenciatura em Música | 90 | 7,43 |
| 03 | Técnico em Enfermagem | 78 | 6,44 |
| 04 | Técnico em Farmácia | 68 | 5,61 |
| 05 | Técnico Subsequente em Meio Ambiente | 59 | 4,87 |
| 06 | Técnico Subsequente em Segurança do Trabalho | 85 | 7,02 |
| 07 | Técnico Subsequente em Análises Clínicas | 44 | 3,63 |
| 08 | Técnico Subsequente em Eletromecânica | 89 | 7,35 |
| 09 | Técnico Subsequente em Mídias Didáticas | 272 | 22,46 |
| 10 | Técnico Integrado em Eletrônica | 197 | 16,27 |
| 11 | Técnico Integrado em Meio Ambiente | 15 | 1,24 |

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados extraídos de um sistema utilizado pelo Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino

Por meio da utilização da fórmula citada por Gil (1988), a partir de um total de 1211 alunos, obteve-se um tamanho da amostra de 300 alunos, considerando um erro de 4,91%.

Os dados obtidos por meio da aplicação do questionário foram tabulados utilizando o Microsoft Office Excel, versão 2010. Em seguida, foram calculadas as médias, desvios padrão e frequências (estatística descritiva) relativas à importância

e à satisfação de cada item. Posteriormente, as médias foram comparadas por meio do teste de Tukey, a um nível de significância de 5%. O programa computacional utilizado para realizar a análise estatística foi o SAEG (Sistema para Análises Estatísticas e Genéticas), versão 9.1.

4.4.3: Métodos para Análise da Satisfação

Após a tabulação dos dados e cálculo das médias, desvios padrão e frequência foram utilizados os métodos para análise dos resultados: Satisfação simples, Análise de GAP, Importância versus satisfação e Insatisfação ponderada. Segundo Fontenot, Henke e Carson (2005) esses modelos além de serem utilizados para mensurar a satisfação do cliente, também podem auxiliar na implementação de ações para melhorar a qualidade dos serviços prestados.

4.4.3.1: Método Satisfação simples

Esse método consiste em calcular a satisfação média de cada item, através das respostas dos entrevistados, obtida por meio de uma escala de diferencial semântico, na qual em uma extremidade significa que está totalmente insatisfeito e a outra indica que está totalmente satisfeito (LISBÔA, 2011).

Conforme reportado por Matsukuma e Hernandez (2007), os itens que apresentam, segundo os entrevistados, menor satisfação média são considerados para melhorias futuras.

Esse método não leva em consideração a importância dos atributos para o cliente, com isso não fornece dados que possam ajudar na priorização das ações (FONTENOT; HENKE; CARSON, 2005).

4.4.3.2: Método Análise de GAP

A Análise de GAP consiste em calcular a diferença entre as médias da importância e da satisfação de cada atributo (MATSUKUMA; HERNANDEZ, 2007; LISBÔA, 2011). Os itens que apresentarem maior divergência entre a média de satisfação e a média de importância devem ser enfatizados para melhorias (FONTENOT; HENKE; CARSON, 2005).

O grau de importância é obtido através de uma escala de diferencial semântico, na qual uma extremidade representa que o item é nada importante e a outra indica que é muito importante (MATSUKUMA; HERNANDEZ, 2007).

4.4.3.3: Método Importância versus satisfação

O método de Importância versus satisfação consiste em analisar a ligação entre a importância e a satisfação, utilizando um gráfico (Figura 7) com quadro quadrantes: excedente, atenção, manter e melhorar (FONTENOT; HENKE; CARSON, 2005).



Figura 7: Modelo de Importância versus satisfação
Fonte: adaptação de Fontenot; Henke; Carson, (2005)

O objetivo deste método é a identificar os atributos que estejam localizados no quadrante “melhorar” (Figura 7). Caso muitos dos itens estiverem neste quadrante, deverão ser priorizados os itens com maior grau de importância e menor nível de satisfação (FONTENOT; HENKE; CARSON, 2005).

4.4.3.4: Método Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada)

A Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada) é um método que leva em consideração tanto a satisfação quanto a importância de um item (FONTENOT; HENKE; CARSON, 2005).

A Insatisfação ponderada, a qual determina os itens críticos por meio da diferença entre o maior nível possível de satisfação (neste trabalho refere-se ao nível 6) e a média da satisfação de cada item, e em seguida multiplica-se a referida diferença pela média da importância de cada atributo. Os atributos que apresentarem os maiores valores são considerados críticos, devendo ter prioridade

na implementação de melhorias (MATSUKUMA; HERNANDEZ, 2007); (LISBÔA, 2011); (MARTINS et al., 2012).

4.5: RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.5.1: Graus de importância

Encontra-se na Figura 8 o ranking da média da importância entre os itens entrevistados, as médias seguidas de mesma letra simbolizam que não existe diferença significativa entre eles. Verifica-se que todos os itens avaliados apresentaram importância média acima de 4, isso demonstra, que a relevância dos itens para os alunos é alta ou muito alta. O item “Cumprimento dos prazos / eficiência”, na média, foi considerado o mais importante com 4,86 de média e o item “Acomodação/conforto/sala de espera” foi considerado o menos importante com 4,27. Em seguida, os itens que os alunos consideram como maior grau de importância, variando entre 4,73 e 4,65 de média, são: “Capacidade de resolução dos problemas”, “Sinceridade nas informações”, “Eficácia no atendimento”, “Entendimento das necessidades dos alunos”, “Interesse em propor alternativas”, “Facilidade de acesso às informações”, “Confidencialidade”, “Divulgação dos prazos e procedimentos acadêmicos”, “Precisão das Informações”, “Satisfação com a eficiência”, “Esclarecimento sobre o serviço”, “Cortesia / cordialidade e gentileza”, “Cuidado com a documentação do aluno”, “Organização no atendimento”, “Segurança” e “Tempo de espera”.



Figura 8 – Índice de Importância atribuída ao item.

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

Observa-se que o item “Comprometimento do atendente” aparece com letra distinta das demais.

Os itens “Horário de fechamento do setor”, “Gerenciamento das reclamações”, “Aviso que o serviço foi concluído”, “Infraestrutura”, “Atendimento as expectativas”, “Localização”, “Empatia”, “Limpeza”, “Retorno das ligações prometidas” e “Condições de uso / estrutura / equipamentos”, tem as médias entre 4,58 e 4,52, o item “Número de atendentes” e “Sistemas integrados Q-Acadêmico” possuem letras diferentes dos demais. Todos foram considerados menos importantes. Apesar de serem considerados menos importantes na média, devem ser levados em consideração, pois para alguns alunos possuem importância significativa principalmente o item “Horário de abertura e fechamento do setor”, pelo fato do campus Campos-Guarus possuir cursos noturnos que funcionam até as 22h40min e sendo o horário de abertura e fechamento do setor de Registro Acadêmico compreendido entre às 08h e 20h.

4.5.2: Método Satisfação simples

Os resultados obtidos pelo método de Satisfação simples são apresentados na Figura 3. Nota-se que de modo geral os alunos estão satisfeitos com os serviços prestados pelo Setor de Registro Acadêmico, pois o menor nível de satisfação refere-se a uma média de 3,87, o que representa uma satisfação entre média e alta.

Os itens em que os alunos estão mais satisfeitos são: “Entendimento das necessidades dos alunos”, “Capacidade de resolução de problemas”, “Atendimento às expectativas”, “Confidencialidade”, “Interesse em propor alternativa”, “Organização do atendimento”, “Esclarecimento sobre o serviço”, “Precisão das informações” e “Segurança”.

Em relação aos atributos com menor grau de satisfação destacam-se os seguintes: “Retorno das ligações prometidas”, “Divulgação dos prazos e procedimentos acadêmicos”, “Localização” e “Acomodação / conforto / sala de espera”.

Comparando a Figura 8 com a Figura 9 percebe-se que alguns itens possuem semelhanças entre os níveis de importância e satisfação. Alguns desses atributos que se destacam são descritos a seguir. O item “Entendimento das necessidades

dos alunos” apresenta maior nível de satisfação média (4,29) e apresenta importância de 4,70 (5º maior nível de importância entre os itens).



Figura 9 – Índice de Satisfação atribuída ao item

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

O item “Capacidade de resolução dos problemas” possui o 2º maior grau de satisfação dentre os itens (4,26) e apresenta também a 2ª maior média de importância (4,73). E o atributo “Cumprimento dos prazos / eficiência”, o qual apresenta a maior importância média (4,68) possui nível de satisfação média de 4,17 (19º grau de satisfação). Ainda se destacam os itens: “Condições de uso / estrutura / equipamentos”, “Sistemas integrados Q-Acadêmico”, “Número de atendentes”, “Retorno das ligações prometidas” e “Acomodações / conforto / sala de espera”. Esses itens chamam a atenção, pois apresentam os menores níveis de importância e também de satisfação. É possível constatar que a maioria desse serviço está relacionada à espera do atendimento e infraestrutura do setor, o item que foge desse padrão é o “Retorno das ligações prometidas”.

4.5.3: Método Análise de GAP

Por meio da Tabela 8 verifica-se que o maior valor possível a obter-se por meio da Análise de GAP seria 4 (diferença entre 5 – maior nível de importância e 1 – menor nível de satisfação).

Tabela 8: Médias da importância e da satisfação com os serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico e os valores da análise de GAP

| Dimensão | Item | Importância | Satisfação | GAP |
|----------------|--|-------------|------------|------|
| Tangibilidade | 1- Infraestrutura | 4,56 | 4,21 | 0,35 |
| | 2- Condições de uso/estrutura/equipamentos | 4,52 | 4,16 | 0,36 |
| | 3- Limpeza | 4,54 | 4,17 | 0,37 |
| | 4- Sistemas integrados Q-Acadêmico | 4,38 | 4,16 | 0,22 |
| | 5- Acomodação/conforto/sala de espera | 4,27 | 3,87 | 0,40 |
| Confiabilidade | 6- Satisfação com a eficiência | 4,66 | 4,13 | 0,53 |
| | 7- Eficácia do atendimento | 4,71 | 4,19 | 0,52 |
| | 8- Capacidade de resolução dos problemas | 4,73 | 4,26 | 0,46 |
| | 9- Cumprimento dos prazos / eficiência | 4,86 | 4,17 | 0,69 |
| | 10- Gerenciamento das reclamações | 4,57 | 4,16 | 0,41 |
| | 11- Horários de abertura e fechamento do setor | 4,58 | 4,18 | 0,41 |
| | 12- Atendimento às expectativas | 4,55 | 4,25 | 0,30 |
| | 13- Esclarecimento sobre o serviço | 4,66 | 4,24 | 0,42 |
| | 14- Precisão das informações | 4,66 | 4,23 | 0,43 |
| | 15- Cuidado com a documentação do aluno | 4,65 | 4,23 | 0,42 |
| | 16- Retorno das ligações prometidas | 4,53 | 4,09 | 0,45 |
| | 17- Aviso que o serviço foi concluído | 4,57 | 4,16 | 0,41 |
| Receptividade | 18- Tempo de espera | 4,65 | 4,17 | 0,48 |
| | 19- Cortesia / cordialidade e gentileza | 4,66 | 4,19 | 0,46 |
| | 20- Facilidade de acesso às informações | 4,67 | 4,20 | 0,48 |
| | 21- Organização do atendimento | 4,65 | 4,24 | 0,41 |
| | 22- Divulgação dos prazos e proced. acadêmicos | 4,67 | 3,98 | 0,69 |
| | 23- Comprometimento do atendente | 4,62 | 4,17 | 0,45 |

| | | | | |
|-----------|--|------|------|------|
| | 24- Número de atendentes | 4,40 | 4,15 | 0,25 |
| Segurança | 25- Localização | 4,55 | 3,97 | 0,58 |
| | 26- Segurança | 4,65 | 4,23 | 0,42 |
| | 27- Confidencialidade | 4,67 | 4,25 | 0,42 |
| Empatia | 28- Empatia | 4,55 | 4,21 | 0,34 |
| | 29- Sinceridade nas informações | 4,72 | 4,23 | 0,49 |
| | 30- Interesse em propor alternativas | 4,68 | 4,25 | 0,44 |
| | 31- Entendimento das necessidades dos alunos | 4,70 | 4,29 | 0,42 |

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

Entretanto, identifica-se que o maior valor na Análise de GAP foi 0,69, mostrando que existem pontos a serem melhorados, porém não em situação de muita diferença entre a importância e a satisfação.

Pode-se observar na Figura 10 a classificação dos itens julgados pelos alunos, de acordo com o método Análise de Gap. Os itens “Cumprimento dos prazos / eficiência”, “Divulgação dos prazos e procedimentos Acadêmicos”; “Localização”, “Satisfação com a eficiência” e “Eficácia do atendimento”, apresentaram maior insatisfação na avaliação dos alunos e necessitam que sejam providenciadas melhorias para elevar a satisfação. Esses resultados sugerem que os alunos desejam serviços prestados realizados com rapidez para atender as suas necessidades e que a execução da demanda seja realizada de forma correta, pois muitas vezes os erros cometidos geram retrabalho e atraso na entrega da solicitação realizada pelo aluno.

Ainda de acordo com a Figura 10 identifica-se que os itens “Infraestrutura”, “Empatia”, “Atendimento às expectativas”, “Número de atendentes” e “Sistemas integrados Q-Acadêmico” apresentam os menores valores na Análise de GAP. Portanto, esses atributos não são considerados prioritários para melhorias.

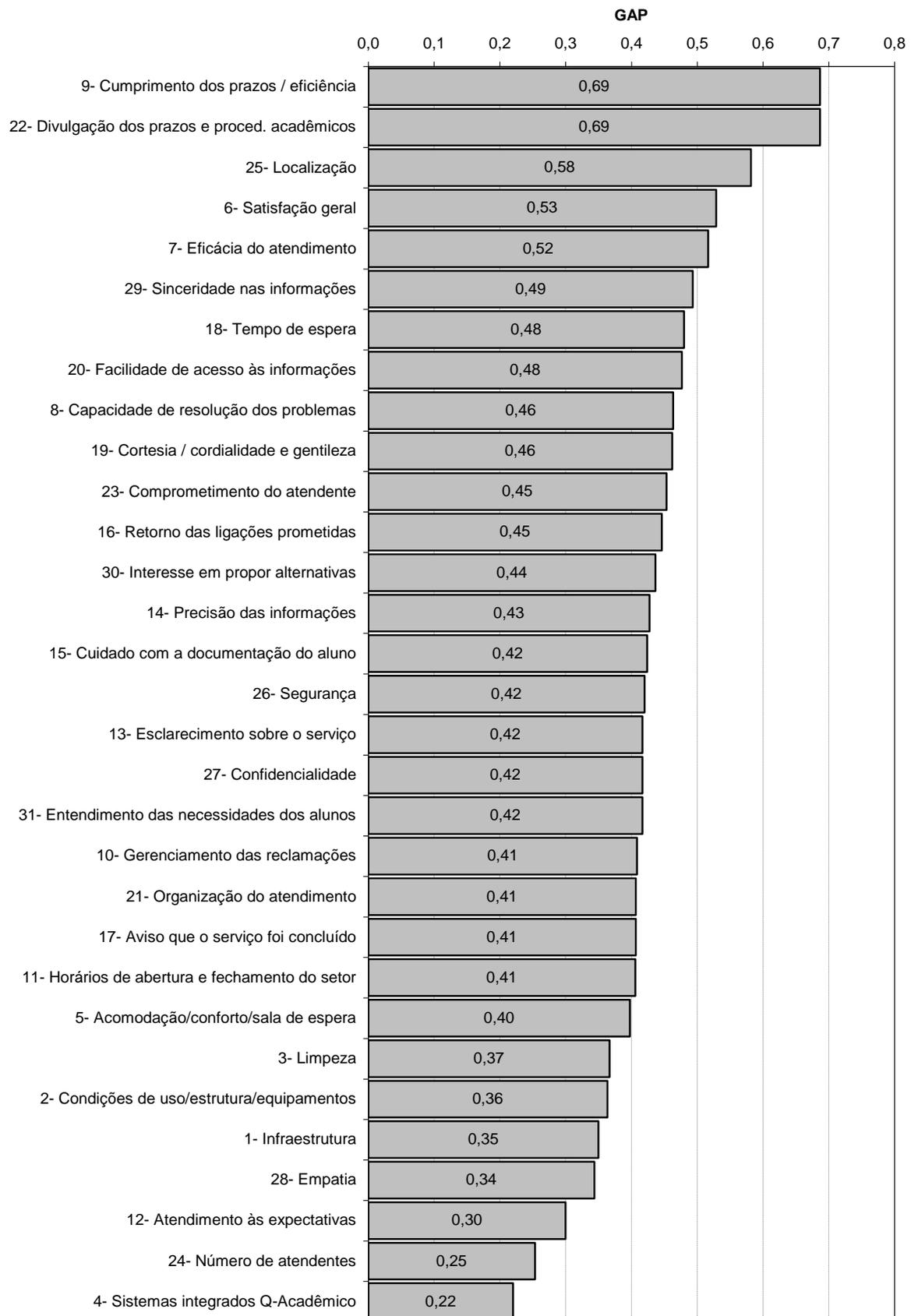


Figura 10: Análise de GAP dos itens em ordem decrescente

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

4.5.4: Método Importância versus satisfação

Pode-se verificar na Figura 11 que todos os itens encontram-se no quadrante “manter”. Para melhor analisar o quadrante “manter”, este foi ampliado (Figura 12).

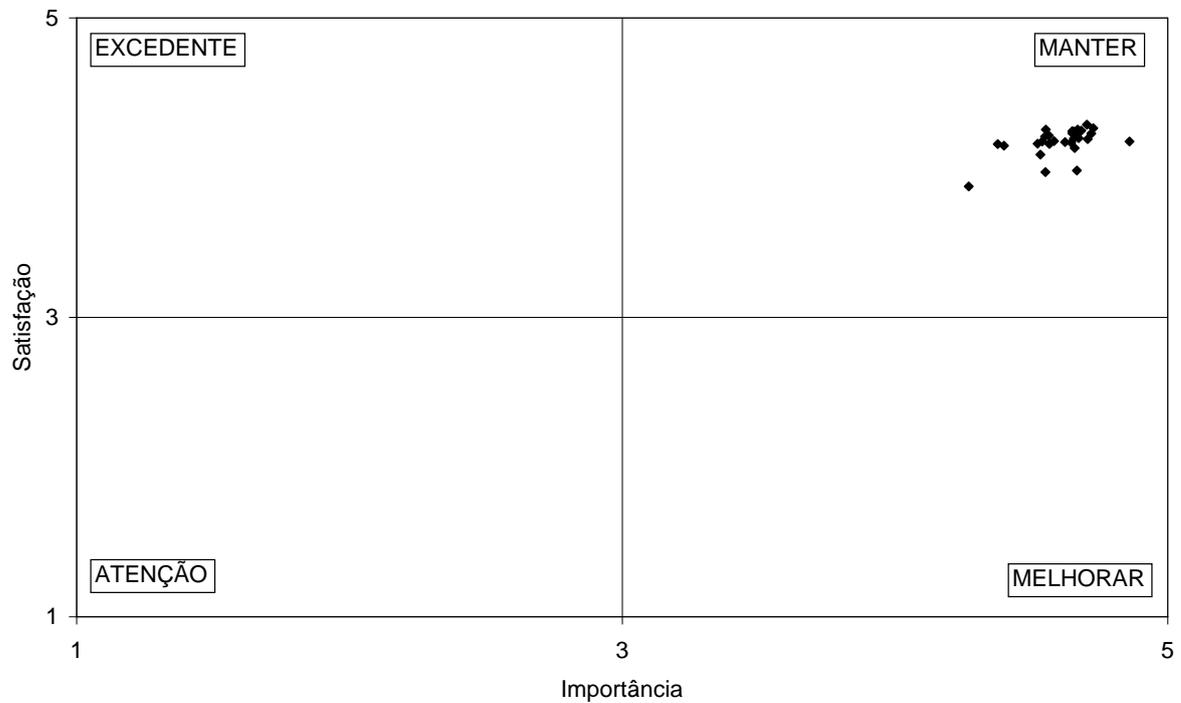


Figura 11: Análise do método Importância versus satisfação

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

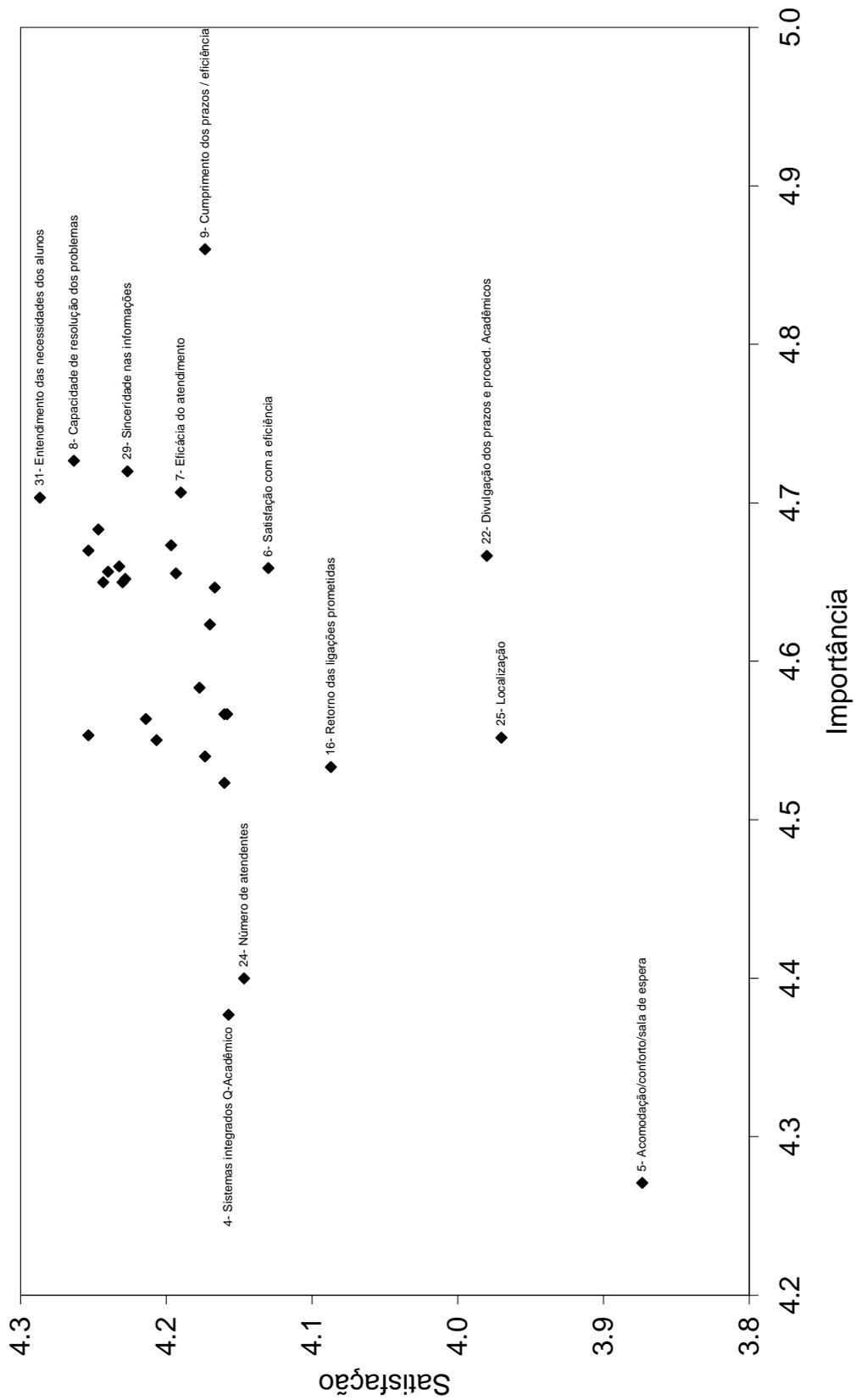


Figura 12: Médias de satisfação e de importância plotadas no gráfico de Importância versus satisfação.

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

Observando a Figura 12 percebe-se que o item “Acomodação / conforto / sala de espera” é o que mais se aproxima do quadrante “melhorar”. Assim, sugere-se priorizá-lo para melhoria. Já os itens “Sistemas integrados Q-Acadêmico” e “Número de atendentes” têm pouca importância segundo a percepção dos alunos, porém os mesmos estão satisfeitos com os serviços prestados. Outra questão que se destaca na Figura 6 é que os itens “Entendimento das necessidades dos alunos” e “Capacidade na resolução dos problemas” representam pontos positivos para os serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico, pois além de serem itens considerados de importância alta para os alunos, o grau de satisfação também é elevado.

4.5.5: Método Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada)

Pode-se observar na Tabela 9 os valores utilizados para o cálculo da Insatisfação ponderada.

Tabela 9: Valores utilizados para cálculo da Insatisfação ponderada

| Dimensão | Item | Refer. | Satisf. | Insatisf. | Import. | Insatisf. Ponder. |
|----------------|--|--------|---------|-----------|---------|-------------------|
| Tangibilidade | 1- Infraestrutura | 6,00 | 3,87 | 2,13 | 4,27 | 9,08 |
| | 2- Condições de uso/estrutura/equipamentos | 6,00 | 3,98 | 2,02 | 4,67 | 9,43 |
| | 3- Limpeza | 6,00 | 3,97 | 2,03 | 4,55 | 9,24 |
| | 4- Sistemas integrados Q-Acadêmico | 6,00 | 4,09 | 1,91 | 4,53 | 8,67 |
| | 5- Acomodação/conforto/sala de espera | 6,00 | 4,13 | 1,87 | 4,66 | 8,71 |
| Confiabilidade | 6- Satisfação com a eficiência | 6,00 | 4,17 | 1,83 | 4,86 | 8,88 |
| | 7- Eficácia do atendimento | 6,00 | 4,17 | 1,83 | 4,65 | 8,52 |
| | 8- Capacidade de resolução dos problemas | 6,00 | 4,16 | 1,84 | 4,57 | 8,41 |
| | 9- Cumprimento dos prazos / eficiência | 6,00 | 4,17 | 1,83 | 4,62 | 8,46 |
| | 10- Gerenciamento das reclamações | 6,00 | 4,16 | 1,84 | 4,57 | 8,40 |
| | 11- Horários de abertura e fechamento do setor | 6,00 | 4,19 | 1,81 | 4,71 | 8,52 |
| | 12- Atendimento às expectativas | 6,00 | 4,16 | 1,84 | 4,52 | 8,32 |
| | 13- Esclarecimento sobre o serviço | 6,00 | 4,18 | 1,82 | 4,58 | 8,35 |
| | 14- Precisão das informações | 6,00 | 4,19 | 1,81 | 4,66 | 8,41 |
| | 15- Cuidado com a documentação do aluno | 6,00 | 4,15 | 1,85 | 4,40 | 8,15 |
| | 16- Retorno das ligações prometidas | 6,00 | 4,20 | 1,80 | 4,67 | 8,43 |
| | 17- Aviso que o serviço foi concluído | 6,00 | 4,17 | 1,83 | 4,54 | 8,29 |
| Receptividade | 18- Tempo de espera | 6,00 | 4,16 | 1,84 | 4,38 | 8,07 |
| | 19- Cortesia / cordialidade e gentileza | 6,00 | 4,23 | 1,77 | 4,72 | 8,37 |
| | 20- Facilidade de acesso às informações | 6,00 | 4,21 | 1,79 | 4,55 | 8,16 |
| | 21- Organização do atendimento | 6,00 | 4,23 | 1,77 | 4,65 | 8,24 |
| | 22- Divulgação dos prazos e proced. Acadêmicos | 6,00 | 4,21 | 1,79 | 4,56 | 8,15 |
| | 23- Comprometimento do atendente | 6,00 | 4,23 | 1,77 | 4,65 | 8,23 |
| Segurança | 24- Número de atendentes | 6,00 | 4,23 | 1,77 | 4,66 | 8,24 |
| | 25- Localização | 6,00 | 4,24 | 1,76 | 4,66 | 8,20 |
| | 26- Segurança | 6,00 | 4,25 | 1,75 | 4,68 | 8,21 |
| Empatia | 27- Confidencialidade | 6,00 | 4,24 | 1,76 | 4,65 | 8,17 |
| | 28- Empatia | 6,00 | 4,25 | 1,75 | 4,67 | 8,16 |
| | 29- Sinceridade nas informações | 6,00 | 4,26 | 1,74 | 4,73 | 8,21 |

| | | | | | |
|--|------|------|------|------|------|
| 30- Interesse em propor alternativas | 6,00 | 4,25 | 1,75 | 4,55 | 7,95 |
| 31- Entendimento das necessidades dos alunos | 6,00 | 4,29 | 1,71 | 4,70 | 8,06 |

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

Encontra-se na Figura 13 os resultados da Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada), classificados em ordem decrescente, de acordo com os alunos de uma Instituição Federal de Ensino. Os itens que apresentaram os maiores valores de Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada) foram “Divulgação dos prazos e procedimentos acadêmicos”, “Localização” e “Acomodação / conforto / Sala de espera”. Isso significa que esses itens possuem baixa satisfação e sua melhoria deve ser priorizada. Entretanto os itens que apresentaram valores mais baixos de Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada) foram “Sistemas integrados Q-Acadêmico”, “Entendimento das necessidades dos alunos”, e “Atendimento às expectativas”. Então esses itens obtiveram baixa insatisfação e por essa razão não necessitam de melhoria imediata.



Figura 13: Análise do método Insatisfação ponderada

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

4.5.6: Comparação entre os métodos de satisfação

Segundo a Tabela 10, os itens considerados como pontos críticos pelos alunos variaram de posição de acordo com o método utilizado. Os itens “Satisfação com a eficiência”, “Divulgação dos prazos e procedimentos Acadêmicos” e “Localização”, apareceram em todos os métodos. No método Satisfação simples a “Satisfação com a eficiência” foi considerado o ponto mais crítico, já na Análise de GAP ocupou a 4ª posição, nos métodos de Importância versus satisfação e Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada) ficou em 5º lugar. O item “Divulgação dos prazos e procedimentos Acadêmicos” foi considerado o ponto mais crítico pelo método Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada), ficou em 2º no método Análise de Gap e em 3º no método Satisfação simples e Importância versus satisfação. O item “Localização” aparece em 2º lugar nos métodos Importância versus satisfação e Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada), em 3º no método Análise de Gap e em 4º no método Satisfação simples.

Outros itens que merecem destaque com relação a implementação de melhorias são “Cumprimento dos prazos e eficiência” e “Acomodação / conforto / sala de espera”. A “Acomodação / conforto / sala de espera” por ter ocupado a 1ª colocação no método Importância versus satisfação, a 3ª posição no método Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada) e 5ª no método Satisfação simples. O item “Cumprimento dos prazos e eficiência” por ter aparecido em 1º lugar no método Análise de GAP.

Tabela 10: Principais Pontos Críticos dos métodos empregados

| Pontos Críticos | | | |
|--|--|--|--|
| Satisfação simples | Análise de GAP | Importância x satisfação | Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada) |
| Satisfação com a eficiência | Cumprimento dos prazos / eficiência | Acomodação / conforto / sala de espera | Divulgação dos prazos e procedimentos Acadêmicos |
| Retorno das ligações prometidas | Divulgação dos prazos e procedimentos Acadêmicos | Localização | Localização |
| Divulgação dos prazos e procedimentos Acadêmicos | Localização | Divulgação dos prazos e procedimentos Acadêmicos | Acomodação / conforto / sala de espera |
| Localização | Satisfação com a eficiência | Retorno das ligações prometidas | Cumprimento dos prazos / eficiência |
| Acomodação / conforto / sala de espera | Eficácia no atendimento | Satisfação com a eficiência | Satisfação com a eficiência |

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

Os pontos positivos revelados pelos métodos de satisfação na avaliação dos alunos estão relacionados na Tabela 11. O item “Entendimento das necessidades dos alunos” foi considerado como o ponto mais positivo nos métodos Importância versus satisfação e Satisfação simples e ocupou a 3ª colocação no método Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada). O item “Infraestrutura” aparece em 1º lugar no método Análise de GAP e em segundo no método Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada). O item “Número de atendentes” ocupa a 1ª colocação no método Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada) e 4ª colocação no método de Análise de GAP. O item “Atendimento as expectativas” também merece destaque por ter ocupado a terceira posição nos métodos Satisfação simples e Análise de GAP.

Tabela 11: Principais Pontos Positivos dos métodos empregados

| PONTOS POSITIVOS | | | |
|--|---------------------------------|--|--|
| Satisfação simples | Análise de GAP | Importância x satisfação | Abordagem multiplicativa (Insatisfação ponderada) |
| Entendimento das necessidades dos alunos | Infraestrutura | Entendimento das necessidades dos alunos | Número de atendentes |
| Capacidade de resolução dos problemas | Empatia | Capacidade de resolução dos problemas | Infraestrutura |
| Atendimento às expectativas | Atendimento às expectativas | Sinceridade nas informações | Sistemas Integrados Q-Acadêmico |
| Confidencialidade | Número de Atendentes | Eficácia no atendimento | Entendimento das necessidades dos alunos |
| Interesse em propor alternativas | Sistemas Integrados Q-Acadêmico | Cumprimento dos prazos / eficiência | Atendimento às expectativas |

Fonte: Elaborado pelo autor (2016)

4.6: CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo visou analisar e identificar o nível de satisfação dos alunos com relação aos serviços prestados pelo Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino e também verificar o grau de importância dos serviços prestados pelo referido setor aos alunos. Para alcançar esse objetivo foi aplicado um questionário contendo 31 questões relacionadas aos serviços requisitados pelos alunos a 300 discentes de uma Instituição Federal de Ensino. Utilizou-se o teste de Tukey para comparar as médias e os métodos aplicados para analisar os resultados foram Satisfação simples, Análise de GAP, Importância versus satisfação e Insatisfação ponderada.

Verificou-se por meio desse artigo que os alunos consideram a importância dos serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico, em média, entre alta e muita alta, pois todos os itens da pesquisa apresentaram média acima de 4 (importância alta). Entretanto, cabe destacar que os itens que obtiveram um maior nível de importância foram: “Cumprimento dos prazos / eficiência” (4,86) e “Capacidade de resolução dos problemas” (4,73). Já os atributos “Sistemas Integrados Q-Acadêmico” (4,38) e “Acomodação / conforto / sala de espera” (4,27) foram os que apresentaram menores níveis de relevância.

Em relação à satisfação, nota-se que em geral os alunos estão satisfeitos com os serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico, pois a menor satisfação média foi 3,87, o que representa uma satisfação entre média e alta. Os três itens que apresentaram maiores níveis de satisfação foram: “Entendimento das necessidades dos alunos” (4,29), “Capacidade de resolução dos problemas” (4,26) e “Atendimento às expectativas” (4,25). Em contrapartida, os atributos com menores níveis de satisfação foram: “Divulgação dos prazos e procedimentos acadêmicos” (3,98), “Localização” (3,97) e “Acomodação / conforto / sala de espera” (3,87).

Outra análise realizada foi por meio da utilização da Análise de GAP, a qual identificou que os itens que necessitam de melhorias prioritárias são: “Cumprimento dos prazos / eficiência”, “Divulgação dos prazos e procedimentos acadêmicos” e “Localização”. É importante destacar, que embora os itens acima necessitem ser melhorados, eles não se encontram em situação de extrema discrepância entre a importância e a satisfação, tendo em vista que o maior valor possível a obter-se por meio da Análise de GAP seria 5 (diferença entre 6 – maior nível de importância e 1 – menor nível de satisfação) e na presente pesquisa, o maior valor obtido por meio da Análise de GAP foi 0,69.

Outro resultado obtido nesta pesquisa é que no gráfico de Importância versus satisfação todos os 31 itens constam no quadrante “manter”, mostrando assim, que mesmos aqueles atributos que apresentaram níveis de satisfação mais baixos não estão em níveis de insatisfação críticos que necessitem melhorar com extrema urgência. O único item que aparece em uma zona próxima ao quadrante “melhorar” “Acomodação / conforto / sala de espera”. Assim, mesmo que esse item esteja no quadrante “manter” é válido iniciar procedimentos de melhorias, pois se aproxima do quadrante “melhorar”. Já os atributos “Entendimento das necessidades dos alunos” e “Capacidade de resolução dos problemas” apresentam níveis de importância e

satisfação elevados, representando assim, pontos positivos para os serviços prestadores pelo setor de Registro Acadêmico.

No último método analisado, Insatisfação ponderada, os atributos que apresentaram níveis mais elevados de insatisfação foram: “Divulgação dos prazos e procedimentos Acadêmicos”, “Localização”, “Acomodação / conforto / sala de espera”, “Cumprimento dos prazos / eficiência” e “Satisfação com a eficiência”.

De acordo com os resultados dos métodos de satisfação empregados, os itens considerados como pontos críticos de acordo com a percepção dos estudantes foram: “Satisfação com a eficiência”, “Divulgação dos prazos e procedimentos Acadêmicos” e “Localização”. Os itens “Cumprimento dos prazos e eficiência” e “Acomodação / conforto / sala de espera” também merecem atenção especial por terem ocupado posições de relevância em alguns métodos empregados.

Os pontos positivos revelados pelos métodos de satisfação na avaliação dos alunos são: “Entendimento das necessidades dos alunos”, “Infraestrutura”, “Número de atendentes” e “Atendimento as expectativas”.

Constata-se neste trabalho que os métodos aplicados para analisar os pontos críticos apresentaram pouca divergência nos resultados obtidos. De forma geral, verifica-se que os alunos estão satisfeitos com os serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico.

Sugere-se para trabalhos futuros a aplicação do método Ranking ponderado, onde poderá ser realizada a medição da percepção dos alunos quanto à satisfação e a importância dos itens, bem como realizar a análise da percepção dos Servidores e/ou Coordenados quanto ao esforço necessário para prover as melhorias nos itens identificados como críticos.

4.7: REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

BORGES, F. E. O. Satisfação dos alunos com Pós-graduação em Educação Especial – Domínio cognitivo e motor. 2011. 140 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Escola Superior de Educação Almeida Garrett. Lisboa. 2011.

FONTENOT, Gwen; HENKE, Lucy; CARSON, Kerry. Take action on customer satisfaction. **Journal Quality Progress**, Milwaukee, v. 38, n. 7, p. 40-47, jul. 2005.

GIL, Antônio Carlos. **Técnicas de pesquisa em economia**. São Paulo: Atlas, 1988.

180 p.

KOTLER, P. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. Tradução: Bazán Tecnologia e Linguística. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, P.; FOX, K. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin L. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LARÁN, J. A.; ESPINOZA, F. S. Consumidores satisfeitos, e então? Analisando a satisfação como antecedente da lealdade. **Revista de Administração Contemporânea (RAC)**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p.51-70, abr./jun. 2004.

LAS CASAS, A. L. [org.]. **Marketing educacional: da educação infantil ao ensino superior no contexto brasileiro**. São Paulo: Saint Paul Editora, 2008.

LISBÔA, Rogério Trindade. **Método do ranking ponderado de importância, satisfação e esforço para melhoria: descrição e comparação com outros métodos**. 2011. 113f. Dissertação (Mestrado em Pesquisa Operacional e Inteligência Computacional) – Universidade Candido Mendes, Campos dos Goytacazes, RJ, 2011.

MARTINS, Simara Netto et al. Método de Ranking Ponderado aplicado para identificar pontos críticos de uma casa lotérica. **Revista FACEF Pesquisa: Desenvolvimento e Gestão, Franca, SP**, v. 15, n. 3, p. 364-377, set/out/nov/dez. 2012

MATSUKUMA, Cláudia Maria de Oliveira; HERNANDEZ, José Mauro da Costa. Escalas e métodos de análise em pesquisa de satisfação de clientes. **Revista de Negócios**, Blumenau, SC, v. 12, n. 2, p. 85-103, abr/jun. 2007.

MOWEN, J. C.; MINOR, M. S. **Comportamento do consumidor**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

ROSSI, C. A. V.; SLONGO, L. A. Pesquisa de Satisfação de Clientes: o Estado-da-Arte e Proposição de um Método Brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea (RAC)**, v.2, n.1, Jan./Abr. 1998: 101-125.

SCHLEICH, A. L.; POLYDORO, S. A. J.; & SANTOS, A. A. Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica de Estudantes do Ensino Superior. **Avaliação Psicológica**, Itatiba, v. 5, n. 1, p. 11-20, 2006.

SCHREINER, L. A. **Linking Student Satisfaction and Retention**. In. Noel-Levitz, 2009.

5: CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo apresenta as conclusões relativas ao presente estudo, advindas da revisão de literatura, da determinação dos itens para questionário final e da aplicação do referido questionário a 300 alunos de uma Instituição Federal de Ensino do município de Campos dos Goytacazes/RJ. Além das conclusões, são apresentadas sugestões para trabalhos futuros.

5.1: CONCLUSÕES

Para alcançar o propósito principal desta pesquisa foi realizado um mapeamento da produção científica sobre “Satisfação e Serviço Público” e utilizou-se do método Lawshe para determinação dos itens válidos para aplicação do questionário sobre a importância e satisfação dos alunos com os serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino situada no município de Campos dos Goytacazes/RJ.

A análise bibliométrica da produção científica foi realizada na base Scopus e identificou 25 artigos relacionados ao tema pesquisado. O artigo mais antigo data de 1977 e em 2013 foi o ano em que ocorreu o pico de publicações, totalizando 57 artigos publicados. Verificou-se também que o país que mais publicou artigos relacionados ao tema em questão foram os Estados Unidos (27,2% dos artigos analisados) e os autores com maior número de artigos publicados foram Torsten Munch-Hansen, Jeannette Taylor e Jacob Wieclaw, todos com 5 publicações..

A validação dos itens para constar no questionário foi realizada através do método de Lawshe. A princípio foram definidos 32 itens, os quais os alunos classificaram em 1) Não essencial; 2) Essencial; 3) Não sei (NS). A utilização do método de Lawshe permitiu uma redução de 39% nos itens, sendo considerados válidos 31 itens para aplicação no questionário final. Dos 32 itens analisados, apenas o item de “Aparência Profissional” na dimensão “Receptividade” fora excluído.

O referido questionário foi aplicado a 300 alunos de uma Instituição Federal de Ensino localizada no município de Campos dos Goytacazes/RJ com o objetivo de identificar o grau de satisfação e importância dos mesmos em relação aos serviços

prestados pelo Setor de Registro Acadêmico. Para analisar os dados foram utilizados os métodos de Satisfação simples; Análise de GAP; Importância versus satisfação e Insatisfação ponderada.

Concluiu-se por meio desta pesquisa que os alunos consideram a importância dos serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico, em média, entre alta e muita alta. Entretanto, ressalta-se que os itens que obtiveram um maior nível de importância foram: “Cumprimento dos prazos / eficiência” e “Capacidade de resolução dos problemas”. Já os atributos “Sistemas Integrados Q-Acadêmico” e “Acomodação / conforto / sala de espera” foram os que apresentaram menores níveis de relevância.

Em relação à satisfação, nota-se que os alunos estão satisfeitos com os serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico. Os três itens que apresentaram maiores níveis de satisfação foram: “Entendimento das necessidades dos alunos”, “Capacidade de resolução dos problemas” e “Atendimento às expectativas”. Em contrapartida, os atributos com menores níveis de satisfação foram: “Divulgação dos prazos e procedimentos acadêmicos”, “Localização” e “Acomodação / conforto / sala de espera”.

A Análise de GAP identificou que os itens que necessitam de melhorias prioritárias são: “Cumprimento dos prazos / eficiência”, “Divulgação dos prazos e procedimentos acadêmicos” e “Localização”.

No gráfico revelado pelo método de Importância versus satisfação todos os 31 itens constam no quadrante “manter”, mostrando assim, que mesmos aqueles atributos que apresentaram níveis de satisfação mais baixos não estão em níveis de insatisfação críticos que necessitem melhorar com extrema urgência. O único item que aparece em uma zona próxima ao quadrante “melhorar” é o “Acomodação / conforto / sala de espera”. Assim, mesmo que esse item esteja no quadrante “manter” é válido iniciar procedimentos de melhorias, pois se aproxima do quadrante “melhorar”. Já os atributos “Entendimento das necessidades dos alunos” e “Capacidade de resolução dos problemas” apresentam níveis de importância e satisfação elevados, representando assim, pontos positivos para os serviços prestadores pelo setor de Registro Acadêmico.

No último método analisado, Insatisfação ponderada, os atributos que apresentaram níveis mais elevados de Insatisfação ponderada foram: “Divulgação dos prazos e procedimentos Acadêmicos”, “Localização”, “Acomodação / conforto /

sala de espera”, “Cumprimento dos prazos / eficiência” e “Satisfação com a eficiência”.

De forma geral, os resultados apresentados pelos métodos de satisfação empregados, os itens considerados como pontos críticos foram: “Satisfação com a eficiência”, “Divulgação dos prazos e procedimentos Acadêmicos” e “Localização. Os itens “Cumprimento dos prazos e eficiência” e “Acomodação / conforto / sala de espera” também merecem prioridades em caso de melhorias por terem ocupado posições de relevância em alguns métodos empregados.

Os pontos positivos revelados pelos métodos de satisfação na avaliação dos alunos são: “Entendimento das necessidades dos alunos”, “Infraestrutura”, “Número de atendentes” e “Atendimento as expectativas”.

Este trabalho contribui com a literatura existente ao realizar uma análise bibliométrica sobre o tema proposto e ao aplicar um método para determinar os itens válidos para utilização em questionário, permitindo assim, que este trabalho seja utilizado como referência em pesquisas futuras. Outra contribuição da presente dissertação refere-se à identificação do grau de importância dos serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico nas Instituições de Ensino e também a mensuração do nível de satisfação dos alunos em relação aos serviços utilizados pelos mesmos, por meio de uma abordagem multimétodos.

5.2: TRABALHOS FUTUROS

Para trabalhos futuros sugere-se a análise dos dados relativos ao perfil dos alunos participantes da pesquisa. Sugere-se, também, a aplicação desses métodos de identificação do grau de satisfação e importância sob a percepção dos Servidores e/ou Coordenadores, assim, como também realizar um estudo do impacto necessário para prover as melhorias nos itens identificados como críticos.

6: REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABDULAMEER, S.A., et al. Psychometric properties and osteoprotective behaviors among type 2 diabetic patients: Osteoporosis self-efficacy scale Malay version (OSES-M). **Osteoporosis International**, Switzerland, v. 24, n. 3, p. 929-940, 2013.
- AKINBOADE, O. A.; KINFACK, E. C.; MOKWENA, M. P. An analysis of citizen satisfaction with public service delivery in the Sedibeng district municipality of South Africa, **International Journal of Social Economics**, v. 39, n. 3, p. 182-199, 2012.
- ALIZADEH, A.; KIANFAR, F. Developing a model for citizens' satisfaction with public sector services based on rough sets theory: A case study of Tehran municipality, **Tehnicki Vjesnik**, v. 20, n. 5, p. 795-802, 2013.
- ALMEIDA, Dayana Silva Barreto de. **Proposta de modelo para avaliação da satisfação das empresas com os serviços contábeis: abordagem multimétodos**. 2015. 141 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado, Engenharia de Produção, Universidade Candido Mendes, Campos dos Goytacazes, 2015.
- AYRE, Colin; SCALLY, Andrew John. Critical values for Lawshe's content validity ratio: Revisiting the original methods of calculation. **Measurement and Evaluation in Counseling and Development**, Londres, Inglaterra, v. 47, n. 1, p. 79-86, 2014.
- BAHEIRAEI, Azam et al. Psychometric properties of the adolescent health concern inventory: The persian version. **Iranian Journal of Psychiatry**, v. 8, n. 1, p. 28-36, 2013.
- BAZARGANIPOUR, Fatemeh et al. Psychometric properties of the Iranian version of modified polycystic ovary syndrome health-related quality-of-life questionnaire. **Human Reproduction**, v. 27, n. 9, p.2729-2736, 2012.
- BOCLIN, Roberto. Avaliação de docentes do Ensino Superior: um estudo de caso. **Revista Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, RJ, v.12, n.45, p. 959-980, out./dez. 2004.
- BORGES, F. E. O. Satisfação dos alunos com Pós-graduação em Educação Especial – Domínio cognitivo e motor. 2011. 140 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Escola Superior de Educação Almeida Garrett. Lisboa. 2011.
- BRANDÃO, Carolina Cardoso. **Validação de fatores e áreas que influenciam na escolha pelo curso técnico em agropecuária no Instituto Federal Fluminense – campus Cambuci**. 2015. 109 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado, Engenharia de Produção, Universidade Cândido Mendes, Campos dos Goytacazes, 2015.

BRAZIENE, R.; MERKYS, G. Public services consumers satisfaction index methodology application in Lithuania, **Public Policy and Administration**, v. 14, n. 1, p. 103-114, 2015.

CAMPOS, J. A. D. B.; PRADO, C. D. do. Cross-cultural adaptation of the Portuguese version of the patient-generated subjective global assessment. **Nutricion Hospitalaria**, Madri, Espanha, v. 27, n. 2, p.583-589, 2012.

CARVALHO, C.; BRITO, C. Assessing Users' Perceptions on how to Improve Public Services Quality, **Public Management Review**, v. 14, n. 4, p. 451-472, 2012.

CARVALHO, C.; BRITO, C.; CABRAL, J.S. Towards a conceptual model for assessing the quality of public services, **International Review on Public and Nonprofit Marketing**, v. 7, n. 1, p. 69-86, 2010.

CARVALHO, Marly Monteiro de et al (Org.). **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CASSOL, Adriana Paula et al. **Gestão da qualidade na educação**. Revista E-Tech: Tecnologias para Competitividade Industrial, Florianópolis, p. 15-33, 2012.

Disponível em:

<https://www.researchgate.net/publication/236002340_GESTAO_DA_QUALIDADE_NA_EDUCACAO>. Acesso em: 22 dez. 2016.

CHENG, Y. C.; TAM, W. M. **Multi-Models of Quality in Education**. In: Quality Assurance in Education, vol. 5, n.º 1, 1997.

CRETELLA JUNIOR, José. **Curso de Direito Administrativo**. 18. ed. Forense, 2012.

DANTIER, R. M. P. et al. Validação e confiabilidade de questionário sobre transporte urbano coletivo em Campos dos Goytacazes, RJ. In: 7º Congresso Luso-Moçambicano de Engenharia. 2014. Inhambane/Moçambique. **Proceedings ... Moçambique**, 2014.

DEICHMANN, U.; LALL, S. V. Citizen Feedback and Delivery of Urban Services, **World Development**, v. 35, n. 4, p. 649-662, 2007.

DEVRAJ, Radhika; WALLACE, Lorraine S. Application of the content expert process to develop a clinically useful low-literacy Chronic Kidney Disease Self-Management Knowledge Tool (CKD-SMKT). **Research in Social and Administrative Pharmacy**, v. 9, n. 5, p.633-639, 2013.

DÍAZ-PULIDO, J. M.; DEL PINO, E.; PALOP, P. Determinants of satisfaction with regional state welfare policies, **Revista Espanola de Investigaciones Sociologicas**, n. 139, p. 45-84, 2012.

DIRŽYTE, A.; PATAPAS, A. Features of consumer satisfaction with public services", **Public Policy and Administration**, v. 12, n. 4, p. 557-566, 2013.

DRUM, Charles E.; HORNER-JOHNSON, Willi; WALSH, Emily S. Construction and validation of the Outpatient Health Care Usability Profile (OHCUP). **Disability and Health Journal**, v. 5, n. 4, p.292-297, 2012.

DŽINIC, J.; SVIDRONOVÁ, M. M.; MARKOWSKA-BZDUCHA, E. Participatory budgeting: A comparative study of Croatia, Poland and Slovakia", **NISPAcee Journal of Public Administration and Policy**, v. 9, n. 1, p. 31-56, 2016.

ELEUTÉRIO, S. A. V.; SOUZA, C. A. F. de. Qualidade no prestação de serviços: uma avaliação com clientes internos. **Caderno de pesquisas em administração**, São Paulo, v. 09, n. 3, p. 53-64, julho/ setembro. 2002.

Escalas e métodos de análise em pesquisa de satisfação de clientes. **Revista de**

FERREIRA, A. B. H. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa/ Aurélio Buarque de Holanda Ferreira**. 3. ed. Curitiba: Positivo. 2004.

FONTENOT, Gwen; HENKE, Lucy; CARSON, Kerry. Take action on customer satisfaction. **Journal Quality Progress**, Milwaukee, v. 38, n. 7, p. 40-47, jul. 2005.

GHAVAMZADEH, S.; KHALKHALI, H. R.; ALIZADEH, M. TV Viewing, Independent of Physical Activity and Obesogenic Foods, Increases Overweight and Obesity in Adolescents. **Journal of Health, Population and Nutrition**, Bangladesh, v. 31, n. 3, p.334-342, 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Técnicas de pesquisa em economia**. São Paulo: Atlas, 1988.

GOMES, Paulo J. P. A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação. **Cadernos Bad**, São Paulo, v. 2, n. 2, p.6-18, 01 jan. 2004.

HARIRI, Fatemeh Zahra et al. The Iranian version of the Premenstrual Symptoms Screening Tool (PSST): A validation study. **Archives of Women's Mental Health**, v. 16, n. 6, p.531-537, 2013.

HOLZER, M.; CHARBONNEAU, E.; KIM, Y. Mapping the terrain of public service quality improvement: Twenty-five years of trends and practices in the United States, **International Review of Administrative Sciences**, v. 75, n. 3, p. 403-418, 2009.

HOOD, W. W.; WILSON, C. S. The literature of bibliometrics, scientometrics, and informetrics. **Scientometrics**, Amsterdam, NL., v. 52, n. 2, p. 291-314, Oct. 2001.

HOWARD, C. Are we being served? A critical perspective on Canada's citizens first satisfaction surveys, **International Review of Administrative Sciences**, v. 76, n. 1, p. 65-83, 2010.

IANCU, A. Quality of public services case study: Local public transport service (I), **Quality - Access to Success**, v. 14, n. 134, p. 88-95, 2013.

IM, E.-a; SON, K.-c; KAM, J.-k. Development of elements of Horticultural Therapy Evaluation Indices (HTEI) through Delphi Method. **Korean Journal of Horticultural Science and Technology**, Gyeonggi, v. 30, n. 3, p.308-324, 2012.

JAMES, O. Managing citizens' expectations of public service performance: Evidence from observation and experimentation in local government, **Public Administration**, v. 89, n. 4, p. 1419-1435, 2011.

KASMEL, Anu; TANGGAARD, Pernille. Evaluation of changes in individual community-related empowerment in community health promotion interventions in Estonia). **International Journal of Environmental Research and Public Health**, Basileia, Suíça, v. 8, n. 6, p. 1772-1791, 2011.

KELLY, J.M. Citizen satisfaction and administrative performance measures: Is there really a link?, **Urban Affairs Review**, v. 38, n. 6, p. 855-866, 2003.

KOKLU. O. Developing a belief scale related to computer assisted instruction. **Energy Education Science and Technology Part B: Social and Educational Studies**, Trebizonda, Turquia, v. 4, n. 3, p.1789-1800, 2012.

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

KOTLER, P.; FOX, K. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing: A Bíblia do Marketing**. 12. ed. Prentice Hall Brasil, 2006.

LARÁN, J. A.; ESPINOZA, F. S. Consumidores satisfeitos, e então? Analisando a satisfação como antecedente da lealdade. **Revista de Administração Contemporânea (RAC)**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p.51-70, abr./jun. 2004.

LAS CASAS, A. L. [org.]. **Marketing educacional: da educação infantil ao ensino superior no contexto brasileiro**. São Paulo: Saint Paul Editora, 2008.

LAWSHE, C. H. A quantitative approach to content validity. **Personnel Psychology**, Nova Jersey, EUA, v. 28, n. 4, p. 563-575, Dez., 1975.

LISBÔA, Rogério Trindade. **Método do ranking ponderado de importância, satisfação e esforço para melhoria: descrição e comparação com outros métodos**. 2011. 113f. Dissertação (Mestrado em Pesquisa Operacional e Inteligência Computacional) – Universidade Candido Mendes, Campos dos Goytacazes, RJ, 2011.

LOPES, Juliana Lobo Rison. **Proposta de modelo para avaliação de expectativas de estudantes e satisfação dos profissionais de ciências contábeis**. 2015. 114 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado, Engenharia de Produção, Universidade Cândido Mendes, Campos dos Goytacazes, 2015.

MAASOUMI, Raziye et al. The sexual quality of life-female (SQOL-F) questionnaire: translation and psychometric properties of the Iranian version. **Reproductive Health**, Londres, v. 10, n. 1, 2013.

MARTINS, Simara Netto et al. Método de Ranking Ponderado aplicado para identificar pontos críticos de uma casa lotérica. **Revista FACEF Pesquisa: Desenvolvimento e Gestão, Franca, SP**, v. 15, n. 3, p. 364-377, set/out/nov/dez. 2012.

MARZO-NAVARRO, M.; PEDRAJA-IGLESIAS, M.; RIVERA-TORRES, P. The effects of nationality of origin on satisfaction: An application for the public service of social housing, **Total Quality Management and Business Excellence**, v. 21, n. 8, p. 849-861, 2010.

MATSUKUMA, Cláudia Maria de Oliveira; HERNANDEZ, José Mauro da Costa. Escalas e métodos de análise em pesquisa de satisfação de clientes. **Revista de Negócios**, Blumenau, SC, v. 12, n. 2, p. 85-103, abr/jun. 2007.

MIRANDA, G. M. et al. Avaliação de churrascarias sob a percepção dos clientes: determinação de itens do questionário. In: 7º Congresso Luso-Moçambicano de Engenharia. 2014. Inhambane/Moçambique. **Proceedings ... Moçambique**, 2014.

MOWEN, J. C.; MINOR, M. S. **Comportamento do consumidor**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

NEVES, A. B; RAMOS C. F. A imagem das Instituições de Ensino Superior e a qualidade do ensino de graduação: a percepção dos acadêmicos do curso de administração. **Revista de Economia e Administração**. v.1, n.1, p. 75-84, 2002.

NEVES, R. B.; PEREIRA, V.; COSTA, H. G. Auxílio multicritério à decisão aplicado ao planejamento e gestão na indústria de petróleo e gás. **Produção**, São Paulo, 2013.

NURMAN. Strategic to improve public service system in Indonesia government, **Social Sciences (Pakistan)**, v. 11, n. 7, p. 1269-1276, 2016

ORELLANO, Elsa M.; JUTAI, Jeffrey W. Cross-cultural adaptation of the Psychosocial Impact of assistive Device Scale (PIADS) for puertorican assistive technology users. **Assistive Technology Journal**, v. 25, n. 4, p.194-203,2013. p. 649-662, 2007.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas. 1995. 286 p.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, Nova York, EUA, v. 49, p. 41-50, 1985.

PINHEIRO, C. A. M.; BRANDÃO, L. H. G.; NOVAES, M. de J. S.; SANTOS, R L P de M. **Qualidade no atendimento x cliente satisfeito: Programa de qualidade no atendimento da SEFAZ e seus reflexos junto aos clientes/usuários**. 2003. Curso de pós-graduação (Gestão Tributária) Universidade Salvador – UNIFACS.

RESHETNIKOVA, D.S. Factors of public assessment of civil servants' performance in providing civil services, **Public Administration Issues**, n. 2, p. 131-164, 2016.

RHA, J. Customer satisfaction and qualities in public service: An intermediary customer perspective, **Service Industries Journal**, v. 32, n. 12, p. 1883-1900, 2012.

RHEE SEUNG-KYU, S.; RHA, J. Public service quality and customer satisfaction: Exploring the attributes of service quality in the public sector, **Service Industries Journal**, v. 29, n. 11, p. 1491-1512, 2009.

RODRÍGUEZ, P.G., BURGUETE, J.L.V.; VALIÑO, P.C. Evaluation of factors that determine the quality of local public services: An analysis of Citizens' perceptions and their repercussions regarding satisfaction and credibility, **Innovar**, v. 20, n. 36, p. 139-156, 2010.

RODRÍGUEZ, V.; PRUNEDA, G.; CUETO, B. Citizens' attitudes toward public services. Satisfaction in 2009-2011, **Política y Sociedad**, v. 51, n. 2, p. 595-618, 2014.

ROSSI, C. A. V.; SLONGO, L. A. Pesquisa de Satisfação de Clientes: o Estado-da-Arte e Proposição de um Método Brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea (RAC)**, v.2, n.1, Jan./Abr. 1998: 101-125.

SALLES, Sérgio Augusto Faria et al. **Avaliação de um supermercado sob a percepção dos clientes: determinação da validade de itens do questionário**. EINEPRO - Encontro Interestadual de Engenharia de Produção, São João da Barra, v. 1, n. 1, abr. 2015.

SCHLEICH, A. L.; POLYDORO, S. A. J.; & SANTOS, A. A. Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica de Estudantes do Ensino Superior. **Avaliação Psicológica**, Itatiba, v. 5, n. 1, p. 11-20, 2006.

SCHREINER, L. A. **Linking Student Satisfaction and Retention**. In. Noel-Levitz, 2009.

SILVA, Fátima de Jesus Henriques. **A satisfação dos estudantes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Bragança: uma perspectiva integradora**. 2011. 115f. Dissertação (Mestrado em Gestão das Organizações) - Instituto Politécnico de Bragança, Bragança, 2011.

SOUZA, Juan Peçanha de et al. Avaliação de pizzarias sob a percepção dos clientes: determinação da validade de itens do questionário. **Perspectivas Online: Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**, Campos dos Goytacazes, v. 5, n. 13, p.49-61, 2015.

TAMBOURIS, E.; KAVADIAS, G.; SPANOS, E. The Governmental Markup Language (GovML), **Journal of E-Government**, v. 1, n. 2, p. 59-70, 2005.

TORRES, Rogerio Duarte. **A qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior federal na visão dos vestibulandos e universitários**. 2011. 96 f. Tese (Mestrado) - Curso de Mestrado, Fundação Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 2011.

VAKILI, Mohammad Masoud; HIDARNIA, Ali Reza; NIKNAMI, Shamsaddin. Development and psychometrics of an Interpersonal Communication Skills Scale (A.S.M.A) among Zanjan Health Volunteers. **Journal of Hayat**. Teerã, Irã, v. 18, n.1, 2012.

VAN RYZIN, G. G.; CHARBONNEAU, É. Public service use and perceived performance: an empirical note on the nature of the relationship, **Public Administration**, v. 88, n. 2, p. 551-563, 2010.

VAN RYZIN, G. G.; IMMERWAHR, S. Importance-performance analysis of citizen satisfaction surveys, **Public Administration**, v. 85, n. 1, p. 215-226, 2007.

VASCONCELLOS, P. P. de. **Desenvolvimento de um modelo de avaliação da qualidade do serviço odontológico**. 2002. 91 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

WALLACE, M. L.; LARIVIÈRE, V.; GINGRAS, Y. Modeling a century of citation distributions. **Journal of Informetrics**, v. 3, n. 4, p. 296-303, Oct. 2009.

WEBSTER, J.; WATSON, J.T. Analyzing the past to prepare for the future: writing a literature review. **MIS Quarterly & The Society for Information Management**, v. 26, n. 2, p. 13-23, 2002.

WILSON, F. Robert; PAN, Wei; SCHUMSKY, Donald A. Recalculation of the critical values for Lawshe's content validity ratio. **Measurement and Evaluation in Counseling and Development**, Londres, Inglaterra, v. 45, n. 3, p.197-210, 2012.

YAN, X. Establishment of model of IT performance influence factors for Chinese construction companies. **Proceedings** - International Conference on Management and Service Science, Mass 2009, Shanghai, China, n. 5304132, 2009.

YU, David Tai Wai; JONES, Alice Yee Man; PANG, Marco Yiu Chung. Development and validation of the chinese version of the massachusetts general hospital acupuncture sensation scale: an exploratory and methodological study. **Acupuncture in Medicine**, v. 30, n. 3, p. 214-221, 2012.

ZOLNIK, E. Growth management and resident satisfaction with local public services, **Urban Geography**, v. 32, n. 5, p. 662-681, 2011.

APÊNDICE A



UNIVERSIDADE
CANDIDO MENDES



QUEST.
Nº:

Data:

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO CANDIDO MENDES-CAMPOS

Como o(s) senhor(a) avalia a importância dos seguintes itens em relação ao Registro Escolar?

| Dimensão | (1) não essencial | (2) Essencial | (NS) não sei |
|---|-------------------|---------------|--------------|
| Tangibilidade | | | |
| 1- Infraestrutura | (1) | (2) | (NS) |
| 2- Condições de uso/estrutura/equipamentos | (1) | (2) | (NS) |
| 3- Limpeza | (1) | (2) | (NS) |
| 4- Sistemas integrados Q-Acadêmico | (1) | (2) | (NS) |
| 5- Acomodação/conforto/sala de espera | (1) | (2) | (NS) |
| Confiabilidade | | | |
| 6- Satisfação com a eficiência | (1) | (2) | (NS) |
| 7- Eficácia do atendimento | (1) | (2) | (NS) |
| 8- Capacidade de resolução dos problemas | (1) | (2) | (NS) |
| 9- Cumprimento dos prazos / eficiência | (1) | (2) | (NS) |
| 10- Gerenciamento das reclamações | (1) | (2) | (NS) |
| 11- Horários de abertura e fechamento do setor | (1) | (2) | (NS) |
| 12- Atendimento às expectativas | (1) | (2) | (NS) |
| 13- Esclarecimento sobre o serviço | (1) | (2) | (NS) |
| 14- Precisão das informações | (1) | (2) | (NS) |
| 15- Cuidado com a pasta contendo documentação do aluno | (1) | (2) | (NS) |
| 16- Retorno das ligações prometidas | (1) | (2) | (NS) |
| 17- Aviso que o serviço foi concluído | (1) | (2) | (NS) |
| Receptividade | | | |
| 18- Tempo de espera / agilidade para iniciar o atendimento | (1) | (2) | (NS) |
| 19- Atendimento / cortesia / cordialidade e gentileza | (1) | (2) | (NS) |
| 20- Aparência profissional | (1) | (2) | (NS) |
| 21- Facilidade de acesso às informações | (1) | (2) | (NS) |
| 22- Organização do atendimento | (1) | (2) | (NS) |
| 23- Divulgação no site e outros meios dos prazos e procedimentos acadêmicos (ex: reabertura de matrícula) | (1) | (2) | (NS) |
| 24- Comprometimento do atendente | (1) | (2) | (NS) |
| 25- Número de atendentes | (1) | (2) | (NS) |
| Segurança | | | |
| 26- Acesso ao atendimento/localização/sinalização | (1) | (2) | (NS) |
| 27- Segurança | (1) | (2) | (NS) |
| 28- Confidencialidade | (1) | (2) | (NS) |
| Empatia | | | |
| 29- Empatia | (1) | (2) | (NS) |
| 30- Sinceridade nas informações | (1) | (2) | (NS) |
| 31- Interesse em propor alternativas | (1) | (2) | (NS) |
| 32- Entendimento das necessidades dos alunos | (1) | (2) | (NS) |



UNIVERSIDADE
CANDIDO MENDES

APÊNDICE B



QUESTIONÁRIO – SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Registro Acadêmico do Instituto Federal Fluminense - *Campus Guarus*

Grau de satisfação geral com o Registro Acadêmico:

- () Estou totalmente insatisfeito
 () Estou parcialmente insatisfeito
 () Nem satisfeito nem insatisfeito
 () Estou parcialmente satisfeito
 () Estou plenamente satisfeito

QUEST. Nº

Data:

| Item | Grau de importância | | | | | | Grau de satisfação | | | | | |
|---|---------------------|----------|----------|---------|---------------|------------|-----------------------|-----------------|------------------------------------|---------------|---------------------|------------|
| | 1- muito baixa | 2- baixa | 3- média | 4- alta | 5- muito alta | N- não sei | 1- muito insatisfeito | 2- insatisfeito | 3- nem satisfeito nem insatisfeito | 4- satisfeito | 5- muito satisfeito | N- não sei |
| Tangibilidade | | | | | | | | | | | | |
| 1- Infraestrutura | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 2- Condições de uso/estrutura/equipamentos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 3- Limpeza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 4- Sistemas integrados Q-Acadêmico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 5- Acomodação/conforto/sala de espera | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| Confiabilidade | | | | | | | | | | | | |
| 6- Satisfação com a eficiência | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 7- Eficácia do atendimento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 8- Capacidade de resolução dos problemas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 9- Cumprimento dos prazos / eficiência | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 10- Gerenciamento das reclamações | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 11- Horários de abertura e fechamento do setor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 12- Atendimento às expectativas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 13- Esclarecimento sobre o serviço | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 14- Precisão das informações | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 15- Cuidado com a pasta contendo documentação do aluno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 16- Retorno das ligações prometidas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 17- Aviso que o serviço foi concluído | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| Receptividade | | | | | | | | | | | | |
| 18- Tempo de espera / agilidade para iniciar o atendimento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 19- Atendimento / cortesia / cordialidade e gentileza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 20- Facilidade de acesso às informações | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 21- Organização do atendimento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 22- Divulgação no site e outros meios dos prazos e procedimentos acadêmicos (ex: reabertura de matrícula) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 23- Comprometimento do atendente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 24- Número de atendentes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| Segurança | | | | | | | | | | | | |
| 25- Acesso ao atendimento / localização / sinalização | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 26- Segurança | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 27- Confidencialidade | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| Empatia | | | | | | | | | | | | |
| 28- Empatia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 29- Sinceridade nas informações | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 30- Interesse em propor alternativas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 31- Entendimento das necessidades dos alunos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |