

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E
TECNOLOGIA PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

RELATÓRIO TÉCNICO CONCLUSIVO

**AValiação DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE
CURSOS UNIFICADA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO NO
CAMPUS ARAGUAIA E SUGESTÕES DE MELHORIAS**

Produto Tecnológico Instituição: Universidade Federal de São Carlos Programa de Pós-Graduação Profissional em Engenharia de Produção

Orientador: Prof. Dr. Gustavo Silveira de Oliveira

Discente: Maria de Fátima Freitas Oliveira Teixeira

Dissertação vinculada: Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados pela Secretaria de Cursos Unificada da Universidade Federal de Mato Grosso no Campus Araguaia

Data da defesa: 18/11/2024

Instituição beneficiada com a pesquisa: Universidade Federal de Mato Grosso

SUMÁRIO

1. CONTEXTUALIZAÇÃO	155
2. JUSTIFICATIVA	156
3. OBJETIVO	156
4. MÉTODO	156
5. RESULTADOS	157
5.1 PERCEPÇÃO DOS DISCENTES COM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SCU	158
5.2 PERCEPÇÃO DOS COORDENADORES DE CURSO COM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SCU	160
5.3 ANÁLISE DAS QUESTÕES ABERTAS	164
5.4 ANÁLISE QUALITATIVA	167
5.4.1 Análise demográfica dos entrevistados	167
5.4.2 Análise de conteúdo	168
5.5 DISCUSSÃO DE RESULTADOS	171
6. CONCLUSÃO	172
7. SUGESTÕES DE MELHORIAS	174
8. REFERÊNCIAS	176

RESUMO

Este produto tecnológico tem como objetivo apresentar o diagnóstico sobre a qualidade dos serviços oferecidos por meio da percepção dos usuários da secretaria de cursos unificada (SCU) da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) no Campus Araguaia (CUA), além de oferecer sugestões de melhorias. Assim, busca-se fornecer uma visão clara sobre os pontos fortes e as áreas que necessitam de aprimoramento no setor de Secretaria de Cursos. O relatório foi elaborado com base na dissertação intitulada "Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados pela Secretaria de Cursos Unificada da Universidade Federal de Mato Grosso no Campus Araguaia". O objetivo geral da pesquisa foi avaliar a qualidade dos serviços oferecidos por meio da percepção dos usuários da secretaria de cursos unificada (SCU) da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) no Campus Araguaia (CUA). Com isso, este produto pretende trazer melhorias para os principais pontos identificados pelos entrevistados como deficientes no setor da Secretaria de Cursos Unificada do Campus Araguaia. Considerando que a gestão da Universidade tem a responsabilidade de aprimorar continuamente a qualidade dos serviços oferecidos, o tema abordado é de grande relevância, pois fornece informações valiosas sobre o desempenho de um setor específico, facilitando o desenvolvimento de soluções direcionadas e eficazes. Além disso, com base nos resultados obtidos na pesquisa, que analisou as percepções quanto as cinco dimensões da qualidade em serviços por meio de entrevistas e questionários, este produto sugere uma série de melhorias. Entre elas, destacam-se a capacitação dos servidores, uma gestão mais próxima e atuante no setor e a padronização dos serviços, com o intuito de promover uma experiência mais satisfatória para os usuários.

1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Este relatório apresenta o diagnóstico sobre a qualidade dos serviços oferecidos por meio da percepção dos usuários da secretaria de cursos unificada (SCU) da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) no Campus Araguaia (CUA). Considerando que o tema qualidade em serviços é amplamente discutido na literatura e no contexto das organizações de serviços, muitos pesquisadores têm buscado definir a qualidade. (GRÖNROOS, 1984; PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1988; HESKETT, SASSER e HART, 1994; CRONIN E TAYLOR, 1992) entre outros.

As definições, no entanto, divergem. Grönroos (1984) afirma que não há um conceito consolidado sobre qualidade em serviços, o que se deve buscar é avaliar essa qualidade a partir da percepção dos clientes e entender como ela é influenciada.

Nesse sentido, os autores desenvolveram modelos que definem a qualidade em serviços como a discrepância entre a percepção e a expectativa dos usuários. (PARASURAMAN, ZEITHAML E BERRY, 1988; HESKETT, SASSER e HART, 1994). Por outro lado, Cronin e Taylor (1992) discordam dessa abordagem, defendendo que a qualidade deve ser avaliada com base na percepção do cliente.

Sendo assim, Reeves e Bednar (1994) destacam que essas diversas definições de qualidade em serviços na literatura têm sido amplamente utilizadas para analisar diferentes situações, independentemente do contexto. Assim, muitos autores desenvolveram instrumentos de avaliação por meio de dimensões.

Acerca das dimensões, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988) se destacam na literatura. Eles afirmam que, para avaliar a qualidade dos serviços com base na lacuna entre as expectativas e as percepções dos clientes, são necessárias cinco dimensões: tangibilidade, que se refere aos aspectos físicos; confiabilidade, relacionada à capacidade de entregar o serviço conforme prometido; responsividade, que diz respeito à disposição em ajudar; segurança, vinculada ao conhecimento e à cortesia; e empatia, que envolve a personalização do serviço.

A partir das 5 dimensões propostas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), foi criado o modelo *SERVQUAL* para avaliação da qualidade dos serviços, amplamente utilizado na literatura. Embora alguns autores tenham discordado desse instrumento, ele serviu como base para o desenvolvimento de vários modelos. Cronin e Taylor (1992) adaptaram o *SERVQUAL* junto com as 5 dimensões para criar o *SERVPERF*, focando apenas nas percepções dos clientes.

Portanto, a pesquisa avaliou o nível de qualidade dos serviços com base nas 5 dimensões da qualidade: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia utilizando o modelo *SERVPERF*.

2 JUSTIFICATIVA

A avaliação da qualidade dos serviços é fundamental no setor público, conforme o Artigo 37 da Constituição Federal de 1988: "A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência".

Além disso, o Artigo 4 da Lei 13.460/2017 estabelece que os serviços públicos e o atendimento aos usuários devem ser adequados, observando princípios como regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Considerando que a Secretaria de Cursos Unificada atende a diversos públicos como: coordenadores, professores, alunos e público externo é particularmente relevante analisar o desempenho desta secretaria na Universidade Federal de Mato Grosso, Campus Araguaia. Dessa forma, foi definido o objetivo a seguir.

3 OBJETIVO

Apresentar um diagnóstico sobre a qualidade dos serviços oferecidos por meio da percepção dos usuários da secretaria de cursos unificada (SCU) da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) no Campus Araguaia (CUA) e propor melhorias.

4 MÉTODO

O estudo adotou uma abordagem combinada qualitativa e quantitativa, caracterizando-se como descritiva, com o método estudo de caso. Foi realizado um levantamento do tipo *survey* para avaliar a percepção dos usuários dos serviços da SCU no campus Araguaia da UFMT. A pesquisa foi realizada na Universidade Federal do Mato Grosso (UFMT), focando em usuários dos serviços da SCU, incluindo coordenadores de cursos, professores e alunos.

A coleta de dados ocorreu por meio do questionário *SERVPERF*, que utilizou uma escala *Likert* de 5 pontos, variando de 1 (discordância total) a 5 (concordância total), com uma

opção de resposta neutra. O questionário também incluiu questões abertas para capturar uma visão mais detalhada dos usuários sobre os serviços oferecidos.

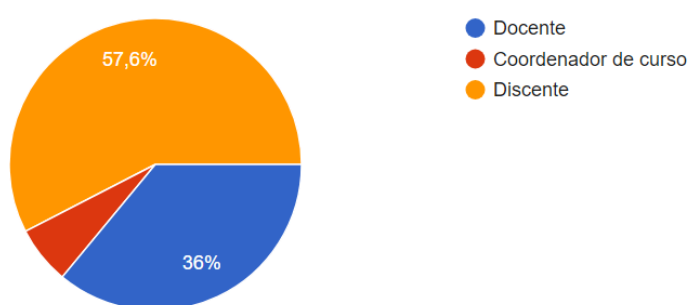
Os dados foram analisados utilizando estatística descritiva em planilhas do Excel, apresentados em gráficos *Boxplot* e de barras. Também foram realizados os procedimentos para validar o modelo de medida, incluindo a análise da carga fatorial das variáveis, bem como a validade convergente e discriminante de cada constructo. Além disso, foram verificados os valores de consistência interna, como a Confiabilidade Composta (CC) e o alfa de Cronbach, ambos utilizados para identificar viés na amostra e demonstrar a confiabilidade das respostas.

Para complementar o estudo de caso, foi realizada uma entrevista semiestruturada, com o objetivo de aprofundar a compreensão das percepções obtidas a partir do questionário. A análise dos dados seguiu as três fases de análise de conteúdo propostas por Bardin (2016): organização dos dados, categorização e codificação, com o auxílio do *software* Nvivo. Foi realizada uma análise documental do plano de implantação da SCU, disponível em acesso livre, para entender melhor o funcionamento e as atividades do setor.

5 RESULTADOS

Neste tópico, apresenta-se os principais resultados da pesquisa. A Figura 1 a seguir ilustra as características dos usuários dos serviços da SCU em relação ao vínculo institucional.

FIGURA 1 – Vínculo institucional



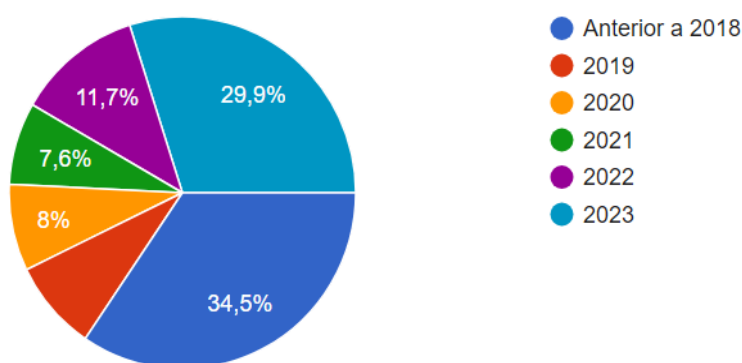
Fonte: *Google forms* (2023)

Assim, pode-se observar que 57,6% dos respondentes são discentes, 36% são representados por docentes e 6,4% são respostas de coordenadores de curso. Portanto, 152 discentes responderam ao questionário, 95 docentes e 17 coordenadores. A universidade possui 16 cursos de graduação, mas obtivemos respostas de 17 pessoas que marcaram como

vínculo coordenador de curso. Isso pode ser explicado pela ocorrência de substituições de coordenadores devido ao período de férias do titular.

Em relação ao ano de ingresso, conforme mostra a figura 2, nota-se que 34,5% ingressaram antes do ano de 2018 e 23,9% ingressaram de 2019 a 2021, totalizando 154 respondentes que estão na universidade desde o modelo antigo das secretarias, onde havia uma secretaria de cursos por instituto.

FIGURA 2 – Ano de ingresso na instituição



Fonte: Google forms (2023)

Observa-se também na Figura 2 que 41,6% dos entrevistados entraram durante a implementação da SCU, totalizando 110 usuários. A diminuição no número de resultados nos anos recentes de 2022 e 2023 pode ser justificado pelo fato de que os recém-chegados demoram um pouco para conhecer os serviços oferecidos pela secretaria de cursos e, por isso, não responderam ao questionário.

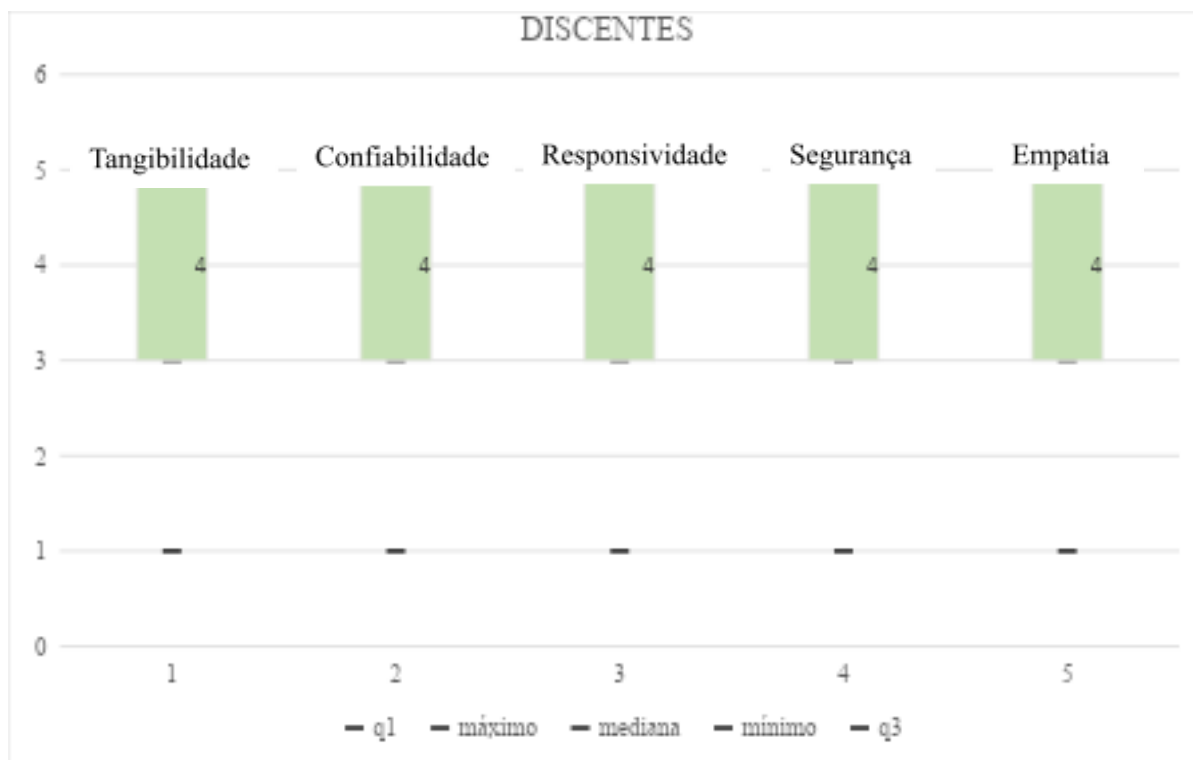
Com base na aplicação do questionário *SERVPERF* de Cronin e Taylor (1992), juntamente com outras questões adicionadas para obter um melhor entendimento dos respondentes, apresentam-se os resultados relacionados à percepção dos usuários em relação aos serviços da SCU na UFMT CUA.

5.1 PERCEPÇÃO DOS DISCENTES COM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SCU

Nesta seção, será analisada a percepção dos discentes em relação à qualidade dos serviços da SCU, utilizando o questionário *SERVPERF*. Esse questionário se baseia nas 5 dimensões mencionadas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985): Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia. O Gráfico 1 a seguir ilustra a

percepção dos alunos em relação às cinco dimensões da qualidade, com base no valor da mediana das notas obtidas no questionário.

GRÁFICO 1 – Percepção dos discentes quanto as 5 dimensões

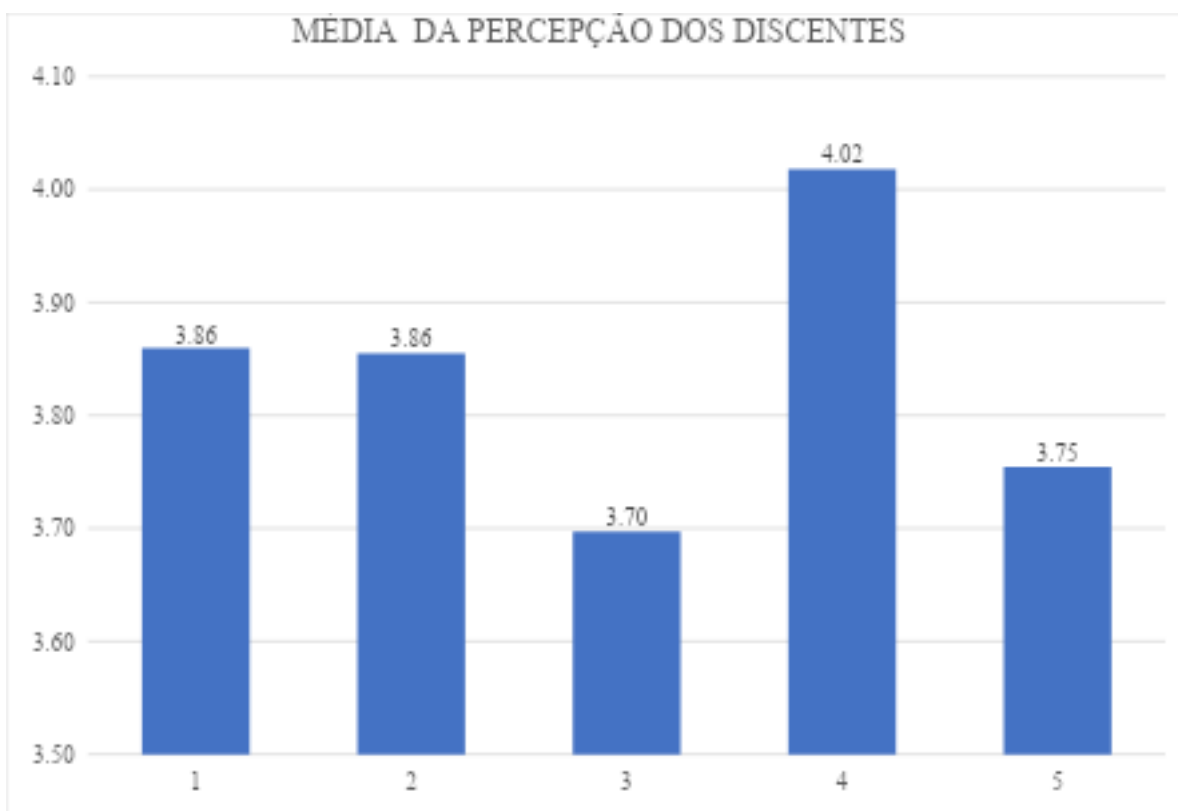


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O Gráfico 1 mostra que as percepções dos alunos em relação às 5 dimensões da qualidade têm uma distribuição simétrica. As percepções estão igualmente distribuídas entre as 5 dimensões da qualidade. O gráfico também revela que houve notas de 1 a 5 em todas as dimensões.

O Gráfico 2 a seguir exibe a média das percepções dos alunos relacionadas a cada uma das 5 dimensões.

GRÁFICO 2 – Média da percepção dos discentes quanto as 5 dimensões



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

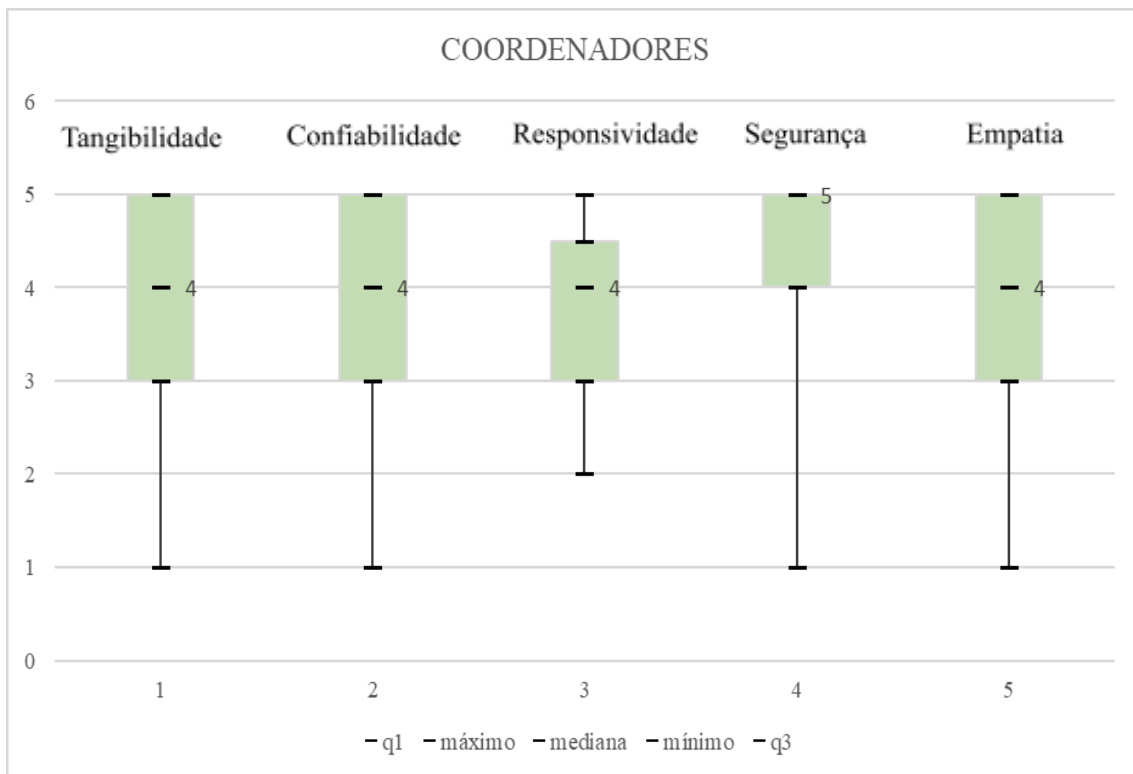
Ao analisar os dados do Gráfico 2, é possível observar que a dimensão 4 de Segurança apresentou a maior média, com 4,02. Por outro lado, a dimensão 3 de Responsividade obteve a menor média, com 3,70. No entanto, as demais dimensões também tiveram médias próximas, variando entre 3,75 e 3,86. Portanto, é necessário que a SCU faça melhorias em relação à Responsividade, de modo a oferecer respostas rápidas e precisas às solicitações dos usuários.

5.2 PERCEPÇÃO DOS COORDENADORES DE CURSO COM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SCU

Este tópico apresenta as medianas e médias calculadas a partir das 5 dimensões, com base nos dados das percepções dos coordenadores de cursos.

O Gráfico 3 apresenta as medianas das 5 dimensões da qualidade na percepção dos coordenadores.

GRÁFICO 3 – Percepção dos coordenadores quanto as 5 dimensões



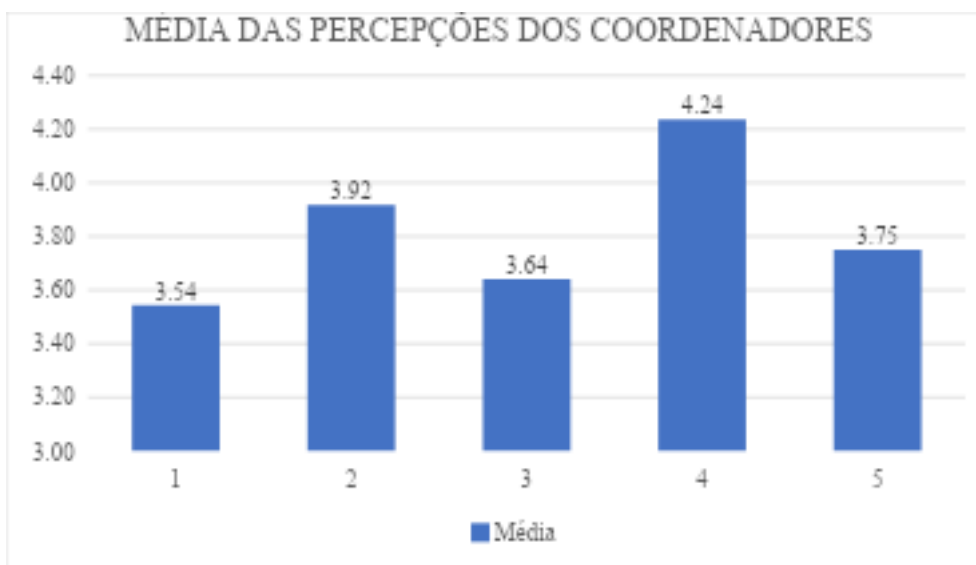
Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O Gráfico 3 ilustra que as percepções dos coordenadores sobre as 5 dimensões de qualidade têm uma distribuição simétrica nas dimensões de Tangibilidade, Confiabilidade e Empatia, com uma mediana de 4 posicionada exatamente no centro do retângulo.

Na dimensão de Responsividade, observa-se que a mediana também é 4, porém está mais próxima do terceiro quartil, indicando assimetria negativa. Nota -se, na mesma dimensão, uma variação menor de notas. Em relação à Segurança, a mediana foi 5, o que corresponde ao valor máximo e ao quartil 3.

O Gráfico 4 a seguir retrata a média das cinco das dimensões obtidas a partir das percepções dos coordenadores.

GRÁFICO 4 – Média da percepção dos coordenadores quanto as 5 dimensões

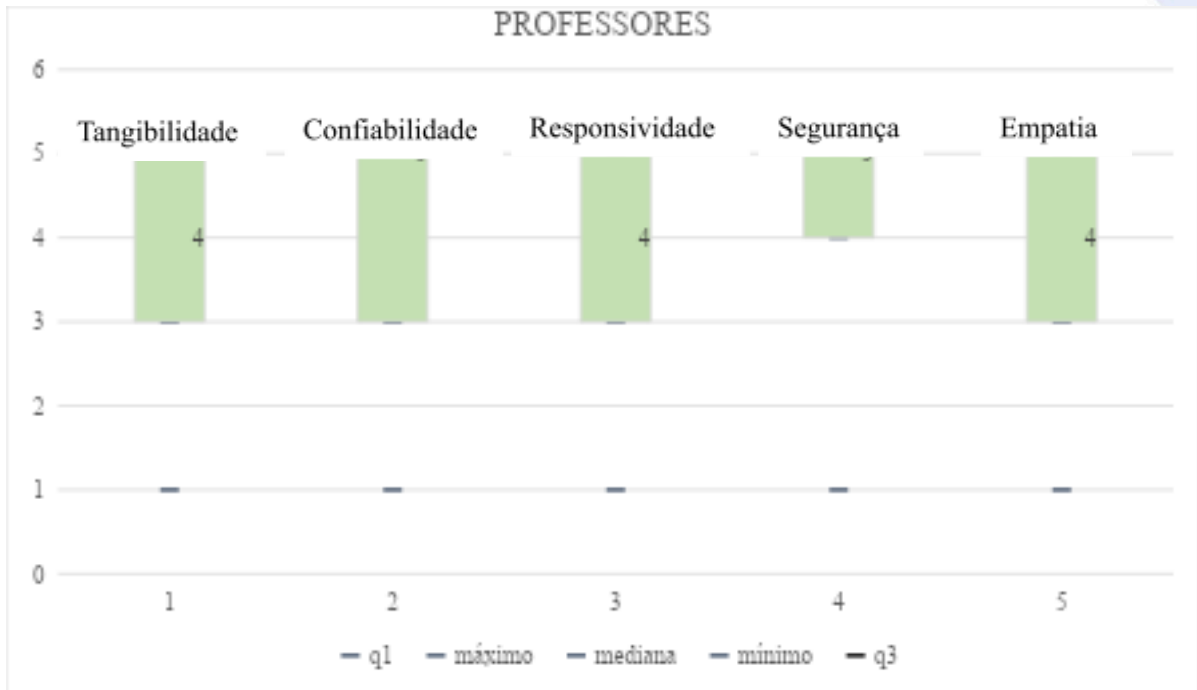


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Conforme mostrado no Gráfico 4, destaca-se que a dimensão que apresentou a maior média na percepção dos coordenadores de cursos foi a dimensão 4 de Segurança, com uma média de 4,24. Por outro lado, a dimensão com a menor média na percepção dos coordenadores foi a relacionada à Tangibilidade, com uma média de 3,54.

A seguir é apresentado o Gráfico 5 com a mediana da percepção dos professores relacionada as cinco dimensões do questionário.

GRÁFICO 5 – Percepção dos professores quanto as 5 dimensões



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O Gráfico 5 mostra as percepções dos professores sobre as 5 dimensões de qualidade. Observa-se uma distribuição simétrica nas dimensões de Tangibilidade, Responsividade e Empatia, com uma mediana de 4 posicionada exatamente no centro do retângulo.

Em relação à dimensão de Confiabilidade e Segurança, a mediana é 5. No entanto, na dimensão Segurança, percebe-se que está mais próxima do primeiro quartil do que na dimensão Confiabilidade. Essa proximidade menor do primeiro quartil representa uma assimetria positiva. O Gráfico 6 apresenta a média das percepções dos professores.

GRÁFICO 6 – Média da percepção dos professores quanto as 5 dimensões



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Segundo o Gráfico 6, a maior média na percepção dos professores foi na dimensão 4 de Segurança, com uma média de 4,53. Por outro lado, a dimensão com a menor média na percepção dos professores foi a relacionada à Tangibilidade, com uma média de 3,96.

Dessa forma, a dimensão Tangibilidade apresentou a menor média tanto na percepção dos coordenadores quanto na dos docentes. Isso indica que os aspectos físicos da SCU têm influenciado a qualidade dos serviços prestados.

Nesta análise quantitativa, observa-se uma diferenciação na percepção dos discentes em comparação com os coordenadores e professores. Os discentes perceberam a Responsividade como a dimensão com a menor média, enquanto os coordenadores e professores identificaram a Tangibilidade como tal.

5.3 ANÁLISE DAS QUESTÕES ABERTAS

Além da análise estatística descritiva, também foram verificadas as questões abertas contidas no formulário que se referem aos serviços da secretaria utilizados pelos usuários, os serviços que eles sentem falta no setor e ainda uma questão referente a críticas e sugestões.

As questões abertas foram inseridas para obter respostas que complementassem os resultados do questionário e para verificar quais serviços os respondentes utilizaram. Além disso, esperava-se receber contribuições para sugestões de melhorias, que são um dos principais objetivos deste trabalho. Nos Quadros 1 e 2, temos a representação das principais respostas.

QUADRO 1 - Serviços utilizados e serviços que sentem falta no setor

Público	Serviços utilizados	Serviços que sentem falta no setor
Coordenador de curso	- Impressão de material; - Retirada de material de consumo; - Recebimento de processos SEI de alunos; - Informações diversas.	- Apoio às coordenações; - Falta de divulgação dos serviços realizados pelo setor aos discentes e docentes; - Gestão de documentos; - Suporte para reuniões; - Instruções ao aluno conforme normas do seu curso; - Ajudar as coordenações na divulgação de e-mails.
Professor	- Impressão de material; - Retirada de material de consumo;	- Elaboração de ofícios, atas e encaminhamentos; - Maior proximidade com os discentes;

	- Tirar dúvidas sobre procedimentos; - Esclarecimento acerca do calendário acadêmico; - Todas atividades destinadas aos docentes; - Orientação e auxílio com questões acadêmicas; - Digitalização de documentos; - Água mineral; - Conferência de horário; - Retirada de correspondências; - Inclusão de documentos em processo SEI; - Dúvidas quanto a processo SEI; - Apoio na realização de seletivos para professores temporários; - Quase não utilizo; - Nenhum.	- Maior participação nos eventos institucionais; - Maior protagonismo com os processos SEI dos alunos; - Arquivo morto dos cursos; - Regularidade de atendimento no horário noturno; - Serviço online para solicitar impressão de provas; - Canal de comunicação com os estudantes, <i>WhatsApp Business</i>; - Dar suporte para reuniões de colegiados; - Agendamento de aulas práticas; - Nenhuma.
Aluno	- Tirar dúvidas (sobre o curso e assuntos administrativos); - Suporte sobre sistemas; - Ajuda com processos SEI; - Nenhum, nunca utilizei; - Abstenho; - Sem conhecimento prévio; - Não sabia da existência desse setor.	- Informações sobre o que se passa nos outros Campi; - Nenhum; - Dar resposta imediata; - Sem conhecimento prévio; - Não sei opinar; - Desconheço os serviços prestados pela SCU.

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

No Quadro 1, estão representadas as principais respostas dos usuários dos serviços da SCU, conforme os serviços que utilizam e os que sentem falta na SCU. Observa-se que houve um retorno de respostas por parte dos respondentes, visando esclarecer os resultados do questionário *SERVPERF*. No entanto, essas respostas ainda não são suficientes para um entendimento completo, uma vez que nem todos os participantes responderam às questões abertas.

Quanto aos discentes, observa-se que os principais serviços estão relacionados com a orientação sobre a utilização dos sistemas usados para solicitações diversas, de acordo com a demanda acadêmica. No entanto, nota-se que parte dos discentes desconhece os serviços oferecidos pela SCU.

Os coordenadores e professores utilizam serviços semelhantes na SCU, voltados para impressões de materiais, aquisições de materiais de expedientes e informações em geral. Além disso, os coordenadores também contam com o apoio da SCU para a verificação dos processos dos discentes, sendo que a SCU realiza a conferência desses processos antes do envio para as coordenações.

No entanto, em relação aos serviços que sentem falta na SCU, os coordenadores elencaram como: maior divulgação dos serviços para a comunidade acadêmica. Isso evidencia que os alunos ainda procuram as coordenações em vez de buscar a SCU, devido à falta de conhecimento sobre os serviços oferecidos.

Nesse sentido, os coordenadores de cursos solicitam maior apoio da SCU em relação às coordenações de cursos. Da mesma maneira, os professores também sentem a necessidade da SCU estar mais próxima dos alunos, inclusive sugere a utilização do *WhatsApp Business*.

O Quadro 2 a seguir apresenta as principais sugestões e críticas de acordo com a visão dos usuários dos serviços da SCU. Foram consideradas como críticas positivas aquelas que trouxeram elogios como: "sempre atendem bem, todos cordiais (...)". As respostas consideradas negativas abordam diversos assuntos, tais como: "um *layout* mais agradável, falta de uniformidade nos atendimentos pelos servidores, melhoria dos equipamentos (...)".

QUADRO 2 - Sugestões/críticas

Público	Positivas	Negativas
Coordenador de curso	- Nenhuma	- Um <i>layout</i> mais agradável; - Falta de uniformidade dos atendimentos pelos servidores; - Maior atenção no encaminhamento de processos.
Docente	- Todos Cordiais; - Estão cumprindo o seu papel; - Sempre atendem bem; - Servidores atenciosos e comprometidos.	- Criação do <i>WhatsApp</i> corporativo; - Falta Uniforme para os servidores; - Melhoria do computador disponibilizado aos professores; - Maior divulgação da secretaria para os alunos; - Melhorar os equipamentos; - Aumentar o número de servidores do setor; - Atualizar os serviços oferecidos; - Horário deve seguir o das aulas; - Organizar arquivos dos cursos de maneira padronizada; - Iniciar atendimento antes das 7h30; - Identificar melhor a localização do setor; - Sem sugestões.
Discente	- Ótimos serviços; - Parabéns pelo trabalho; - Muito bom no geral.	- Quando precisei estava fechada; - Nunca ouvi falar; - Falta melhor sinalização do local; - Dar maior visibilidade ao setor para que os estudantes possam conhecer melhor;

		- Maior disponibilidade de horário para atendimento.
--	--	--

Elaborado pela autora (2023)

No quadro 2, é possível observar críticas relacionadas à dimensão Tangibilidade, como "melhoria dos equipamentos", "identificação mais clara da localização do setor", "*layout* mais agradável", "melhoria do computador utilizado pelos professores" e "falta de uniformes para os servidores". Esses fatores explicam a média mais baixa encontrada para essa dimensão na percepção dos coordenadores e docentes.

Entretanto, ao observar as críticas/sugestões por parte dos coordenadores, nota-se que não houve nenhum elogio em relação aos serviços prestados, o que demonstra uma certa insatisfação com o atendimento às necessidades das coordenações. Isso confirma o resultado da segunda menor média obtida, que se refere à dimensão de Responsividade, relacionada à presteza.

Já em relação aos professores, foram destacados elogios principalmente para os servidores do setor, no entanto também houve críticas em relação à quantidade insuficiente de servidores e a necessidade de atualização dos serviços, o que está de acordo com a dimensão de Responsividade, que obteve média baixa em relação às outras dimensões.

Quanto às principais críticas dos discentes, observa-se que eles não têm conhecimento completo sobre as atividades desenvolvidas pela SCU, como comprovado pelas seguintes declarações: "nunca ouvi falar e dar maior visibilidade ao setor (...)". Isso confirma a baixa participação dos alunos na pesquisa.

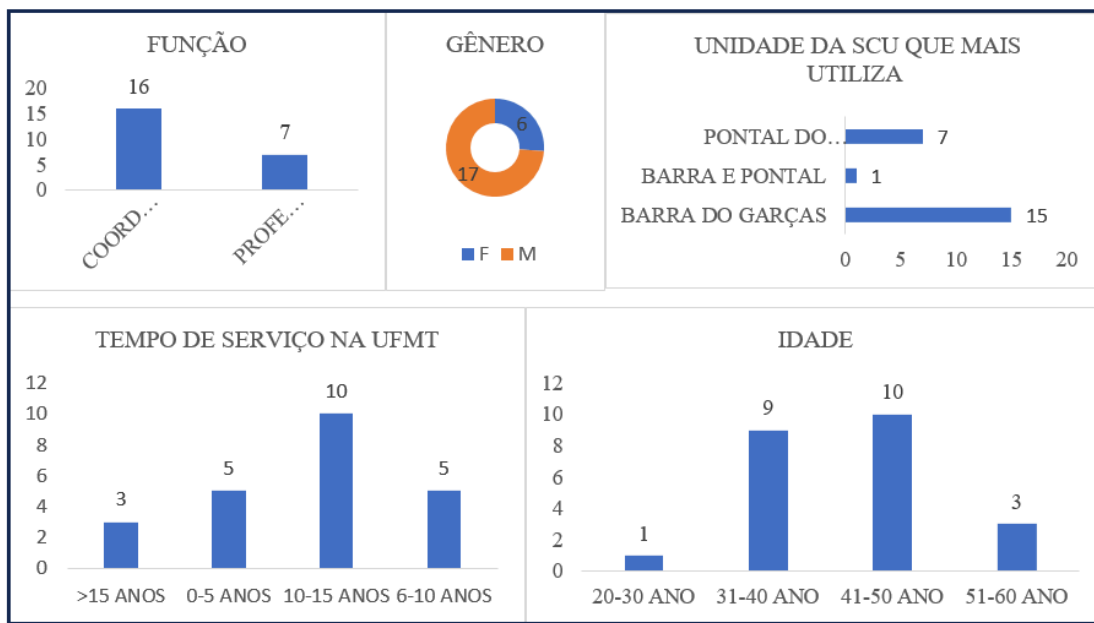
Dessa forma, o Quadro 2 de sugestões e críticas destacou a necessidade de melhorias em muitos pontos em termos de qualidade, porém não foi tão detalhado em relação às 5 dimensões da qualidade. Portanto, identificou-se a necessidade de uma análise mais aprofundada para compreender melhor a percepção dos principais usuários dos serviços, avançando assim para uma análise qualitativa.

5.4 ANÁLISE QUALITATIVA

5.4.1 Análise demográfica dos entrevistados

As características dos entrevistados foram obtidas a partir de dados como gênero, função, idade, tempo de serviço na UFMT e campus onde utilizam os serviços da SCU. Conforme mostrado na Figura 3 a seguir.

FIGURA 3: Atributos dos entrevistados



Fonte: Elaborado pela autora (2024)

Com base na Figura 3, 73,91% dos entrevistados são do gênero masculino, enquanto apenas 26,09% são do gênero feminino. Quanto à função dos entrevistados, participaram da entrevista 16 coordenadores e 7 professores. Os ex-coordenadores também foram considerados como coordenadores de cursos. Devido à experiência na utilização dos serviços da SCU, responderam às perguntas com base nos serviços utilizados quando eram coordenadores.

A Figura 3 também indica a ausência de entrevistados com mais de 60 anos e que aqueles com idades entre 41 e 50 anos representam 43,48% do total. Apenas 1 dos entrevistados está na faixa etária de 20 a 30 anos. Assim, a maioria dos entrevistados tem idades entre 31 e 50 anos. Além disso, observa-se que 43,48% dos entrevistados têm entre 10 e 15 anos de serviço na UFMT, mostrando que estavam na universidade antes da unificação da SCU, ou seja, durante o período de transição da secretaria nos institutos para a SCU unificada.

Quanto a unidade da SCU mais utilizada pelos entrevistados, nota-se que a maioria utilizava a unidade da SCU no Campus de Barra do Garças. Isso pode ser atribuído à maior quantidade de cursos oferecidos no Campus de Barra do Garças, já que em Pontal do

Araguaia há apenas 4 cursos presenciais, enquanto em Barra do Garças são 12 cursos presenciais.

5.4.2 Análise de conteúdo

A análise de conteúdo das entrevistas seguiu os três passos descritos por Bardin (2016) Organização da análise das entrevistas, Categorização e Codificação.

Na fase 1, ocorreu a organização dos dados identificando quais entrevistas continham conteúdo adequado para análise. Foram entrevistadas 24 pessoas, no entanto, logo no início de uma das entrevistas, a docente mencionou nunca ter utilizado os serviços da secretaria. Nesse caso específico, interrompemos a entrevista e não a consideramos na análise de dados.

Para as fases 2 e 3, foi empregado o *software* NVivo. O Quadro 3 a seguir ilustra a decodificação do conteúdo das entrevistas, especificando a quantidade de referências agrupadas em cada código.

QUADRO 3 - Categorização e codificação das entrevistas

Categoria	Subcategoria	Códigos	Referências
Tangibilidade	Qualidade dos materiais de consumo	Materiais sempre disponível, de boa qualidade e atendia as necessidades	9
		Não utilizava o material	1
		Em geral ruim, canetões de má qualidade e as vezes faltava apagadores	17
	Qualidade dos mobiliários	Faltava cadeira	1
		Atende as necessidades	23
	Qualidade dos equipamentos	Não utilizava	1
		Impressora era boa o computador nem tanto	1
		Faltava toner e a impressora era de difícil manuseio	3
		Boa qualidade, atendia as necessidades.	20
	Outros aspectos físicos	Tem disponíveis itens necessários	1
		Sempre organizada	1
		Os alunos tinham dificuldade de encontrar	2
		Colocar a impressora do lado de fora	1
		Espaço adequado	1
		Duas portas de acesso, mas a porta principal era sempre fechada	3
		Divisórias em estado ruim	1
		Colocar o bebedouro do lado de fora	1
		Melhorar a estrutura física	1
	Localização	Ruim e longe do bloco do ICBS	6
		Razoavelmente boa e de fácil acesso	19

	Apresentação dos servidores	Irrelevante para mim	2
		Dentro dos padrões normais	22
Segurança	Segurança em ser atendido	Tinha segurança	18
		Não cheguei a solicitar	1
		Era questionável	3
	Outros aspectos de segurança	Nem todos servidores tinham experiência e falta uma padronização de atendimento	2
	Cordialidade dos servidores	Sempre cordiais	23
	Conhecimentos dos servidores	Tinham conhecimento	14
		Não utilizei os serviços e não consigo julgar	2
		Faltou treinamento, alguns servidores não tinham conhecimento	6
	Confidencialidade	Não solicitaria algo confidencial, faria antes uma análise	3
		Tinha confidencialidade	20
Responsividade	Presteza e disponibilidade	Sempre prontos a ajudar	21
		Faltava presteza as vezes	4
	Outros aspectos de responsividade	Solicitações sempre atendidas	1
		Quanto aos alunos faltava presteza no atendimento	1
		Faltava gestão	1
		Faltava clareza nas atribuições	1
		Faltava criar <i>whatsApp web</i>	1
		Comunidade acadêmica não conhecia o setor	1
	Informação sobre o prazo de execução	Não era informado sobre o prazo	12
		Não cheguei a solicitar e não dependia de prazo	5
		A secretaria informava o prazo	6
	Agilidade	Não fiz solicitação	4
		Eram ágeis	15
		Não consigo dizer	1
		As vezes demorava um pouco a atender	4
Empatia	Horário de atendimento ininterrupto	As vezes estava fechado em horário que era pra estar em atendimento, horário irregular	6
		Era bom	18
	Comprometimento dos servidores com os objetivos da instituição	Alguns servidores não estavam comprometidos	3
		Atribuições engessadas e faltava proatividade	4
		Comprometidos	15
		Não sei responder	1
	Conhecimento dos servidores com relação às necessidades dos usuários	Conhecimento construído a cada dia	2
		Difícil avaliar isso	3
		Tinham conhecimento	15
		Tinha uma variação do conhecimento entre os servidores	4
	Atendimento personalizado	Atendia de maneira adequada e buscava atender as necessidades de cada um	6

		Atendimento igualitário	10
		Dificuldade de personalização	3
		Não sei dizer	3
		Tinha maior disponibilidade para com os coordenadores	2
	Outros aspectos de empatia	Falta de liderança	2
		Levar em conta a saúde do servidor	1
		Servidores sempre empáticos	2
Confiabilidade	Atualização dos registros	Estava adequada a atualização dos registros	9
		Não tenho informação sobre isso	7
		Quanto aos planos de ensino não era tão fluido	8
		Senti falta de mais suporte nessa atualização	1
	Confiança	As vezes	1
		Faltava confiança devido a rotatividade de servidores	1
		Mediana a depender de alguns técnicos	1
		São confiáveis	20
	Cumprimento dos prazos	A secretaria atendia as necessidades dos cursos	2
		Atendia sem atrasos	17
		Não consigo opinar	1
		Não utilizava serviços que dependia de prazos	3
	Outros aspectos de confiabilidade	Estar sempre aberto gera confiança	1
		Existia sigilo de dados	1
		Faltava padronização	2
		Faltou proatividade	1
		Horário inconstante	2
		Menor rotatividade gera confiança	1
		Sempre procuravam atender	1
		Técnicos possuem maiores habilidades administrativas	1
	Resolução de problemas	Má comunicação entre servidores e usuários	1
		Existia divergência de atribuições	1
		Não tive essa experiência	4
		Não via como um setor de resolver problemas	2
		Sempre atendia as solicitações	12
		Tinha uma variação entre os servidores	3

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

5.5 DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Com base na quantidade de referências apresentadas em cada código, observa-se que na categoria Tangibilidade, todas as suas subcategorias tiveram a quantidade mais elevada de citações relacionadas aos códigos de aspectos positivos, exceto pela qualidade dos materiais de consumo, onde um código de aspecto negativo teve um número significativo de citações, especificamente a qualidade dos pincéis disponibilizados na secretaria de cursos unificada. Quanto à categoria Segurança, Responsividade, Empatia e Confiabilidade, os códigos de aspectos positivos foram os mais referenciados.

Assim, os resultados deste estudo evidenciaram uma relação significativa entre as percepções obtidas nos questionários e nas entrevistas. Além disso, identificou nuances que enriquecem nossa compreensão do tema, elucidando com maior clareza as razões por trás de algumas percepções do questionário. No questionário, a menor média de percepção foi encontrada na dimensão de tangibilidade entre os professores e coordenadores.

Ao analisar as entrevistas, fica evidente que uma das maiores insatisfações desse grupo está relacionada à má qualidade dos canetões disponibilizados pela secretaria de cursos unificada. No entanto, alguns ressaltaram que compreendem não ser responsabilidade apenas de um setor, mas sim de toda a instituição, como mencionado pelo Entrevistado 11:

“Em relação à qualidade do que eu já utilizei, aqueles canetões para usar em quadro, eles não eram tão bons. Mas isso cai na questão de licitação, então a instituição é obrigada escolher aquele que fornece o melhor preço ou menor preço, mas nem sempre a melhor qualidade.”

Além disso, por meio das entrevistas, foi possível compreender outras questões que envolvem os aspectos físicos do setor, como a falta de um *layout* adequado com maior visibilidade e a localização de difícil acesso para os usuários de blocos mais distantes, como o do Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde.

Os aspectos físicos relacionados à localização e ao *layout* também afetaram a utilização da secretaria pela comunidade acadêmica, de acordo com a percepção dos professores e coordenadores, conforme mencionado pelo Entrevistado 13: *“Às vezes o aluno se perdia...”*

Considerando que foi mencionado que até mesmo os professores e coordenadores enfrentavam dificuldades para localizar o setor, conforme a Entrevistada 9: *“A da Barra eu sofria pra achar...”* Esse aspecto prejudica a experiência do usuário, principalmente para os alunos recém-chegados na instituição e para o atendimento da comunidade externa.

Além dos fatores de Tangibilidade, a entrevista trouxe resultado negativo em uma das questões relacionadas à dimensão Responsividade, onde 12 entrevistados mencionaram não

receber informações sobre o prazo de atendimento de uma solicitação pelo setor, afetando diretamente a disponibilidade e presteza do setor.

6 CONCLUSÃO

Este relatório apresenta um diagnóstico dos resultados obtidos por meio do questionário e das entrevistas aplicadas aos usuários da Secretaria de Cursos Unificada. Quanto a *survey* a análise dos dados revelou que, entre os alunos, a dimensão da Responsividade teve a menor média. Por outro lado, para os professores e coordenadores, a Tangibilidade se destacou como a dimensão com a menor média. Em contraste, a Segurança foi percebida de maneira mais positiva por todos os grupos participantes, obtendo a maior média.

No Quadro 3, que categoriza e codifica as entrevistas, observa-se que a qualidade dos mobiliários e equipamentos foi considerada boa pelos entrevistados. No entanto, três deles mencionaram dificuldades em manusear a impressora, citando ainda a falta de toner. Adicionalmente, a qualidade dos materiais de consumo foi, em sua maioria, avaliada como ruim. O Entrevistado 13 comentou: *“Os materiais de consumo eram bons. A crítica que a gente sempre teve foi, por exemplo, quanto à qualidade dos pincéis para o quadro.”*

Quanto ao *layout* do setor, embora a maioria tenha considerado bom, alguns apontaram questões negativas sobre a localização em comparação com outros setores e a visibilidade, dificultando o acesso dos alunos. Esses resultados mostram que a Tangibilidade requer melhorias, envolvendo outras áreas, como as responsáveis por licitações e aquisições.

Em relação à dimensão de Segurança, a maioria dos entrevistados se sentiam seguros quanto ao atendimento de suas solicitações e à confidencialidade, destacando a cordialidade dos servidores. Contudo, alguns mencionaram questionamentos sobre o conhecimento dos servidores, citando a falta de padronização, conhecimento e treinamento. O Entrevistado 21 afirmou:

“...e como eu já fui lá, algumas pessoas eram novas, nem elas sabiam me responder algumas coisas, meio básicas, a pessoa só usava o básico, né. Então algumas pessoas novas, eu já me deparei de chegar lá, a pessoa está sozinha, nova, e não sabia onde estava a folha. Que significava básico, básico do básico...”

Isso indica uma necessidade de treinamento padronizado para garantir que todos os servidores, novos e experientes, desenvolvam suas atividades conforme os padrões de qualidade esperados.

Em relação à Responsividade e presteza, a maioria declarou que os servidores estavam sempre dispostos a ajudar e eram ágeis. Porém, muitos relataram falta de presteza em certos momentos, ausência de clareza nas funções dos servidores, falta de gestão e dificuldade de um contato mais rápido com usuários, além da falta de informação sobre os prazos para atendimento das solicitações.

A falta de presteza foi percebida como uma falha não do setor em geral, mas relacionada a servidores específicos. O Entrevistado 18 observou: *“Dependia muito do funcionário. Havia funcionários que atendiam rápido e outros que parecia que não estavam nem atendendo a gente. Então isso depende muito de quem era o técnico que estava lá no momento.”* Portanto, é evidente que existem áreas que precisam de melhorias na dimensão de Responsividade.

No que se refere à empatia, o horário de atendimento, que era contínuo, foi considerado bom pela maioria, assim como o comprometimento dos servidores. Grande parte dos entrevistados perceberam que os servidores conheciam as necessidades dos usuários.

No entanto, surgiram aspectos negativos, como a falta de proatividade, fechamento do setor em horários em que deveria estar em funcionamento e alguns servidores que não pareciam comprometidos com os interesses da instituição. O Entrevistado 21 destacou: *“...então eu via que muitos ali estavam estudando para outros concursos, acho que não queriam estar ali. Então quando você vê, que a pessoa está ali, mas quer sair. Então isso reflete um pouco o comprometimento dela. Não foram todos, mas alguns eu via que estavam ali, estudando mesmo, para fazer outra coisa.”*

Em relação ao atendimento personalizado, a maioria dos entrevistados afirmou que não existia tal abordagem, evidenciando uma deficiência, já que um setor que atende públicos diversos deve adaptar seu atendimento às necessidades específicas de cada grupo.

Com relação à Confiabilidade, a maior parte dos entrevistados considerou o setor confiável, mas mencionaram aspectos negativos, como a rotatividade de servidores, que gerava desconfiança, a falta de comunicação entre servidores e usuários, e divergências nas atribuições. O Entrevistado 4 comentou: *“...tinha casos onde ficava o processo indo voltando, indo voltando e voltando, voltando...Aí dependia do funcionário que caiu o processo. Dependia do secretário que pegava. Era bem inconsistente.”*

Diante de todos esses aspectos, é evidente que, apesar da maioria dos entrevistados ter avaliado positivamente várias dimensões, muitos pontos negativos foram levantados. Em alguns casos, ressaltaram que a qualidade do atendimento não dependia de todos os servidores, mas muito de quem estava lidando com a solicitação. Assim, fica clara a necessidade de melhorias, principalmente em relação a uma gestão mais próxima do setor ou a uma liderança interna, considerando que este setor atende a três institutos com interesses distintos: Ciências Biológicas e da Saúde, Ciências Exatas e da Terra e Ciências Humanas e Sociais.

Assim, é crucial aprofundar a análise da qualidade dos serviços nos setores administrativos das Universidades públicas Federais para atender melhor às necessidades dos usuários. A liderança e os demais envolvidos em cada setor devem gerenciar cuidadosamente a qualidade dos serviços como parte de uma iniciativa de mudança, estabelecendo compromissos para garantir o engajamento de todos os setores da universidade.

7 SUGESTÕES DE MELHORIAS

As recomendações de melhorias foram elaboradas com base nas respostas dos entrevistados, conforme apresentado no Quadro 3 de codificação das entrevistas. No que diz respeito aos aspectos físicos, sugere-se melhorar o *layout* do setor, incluindo a colocação de uma placa identificadora e sinalizações desde a entrada do campus que direcionem o público à secretaria, aumentando assim a visibilidade do local.

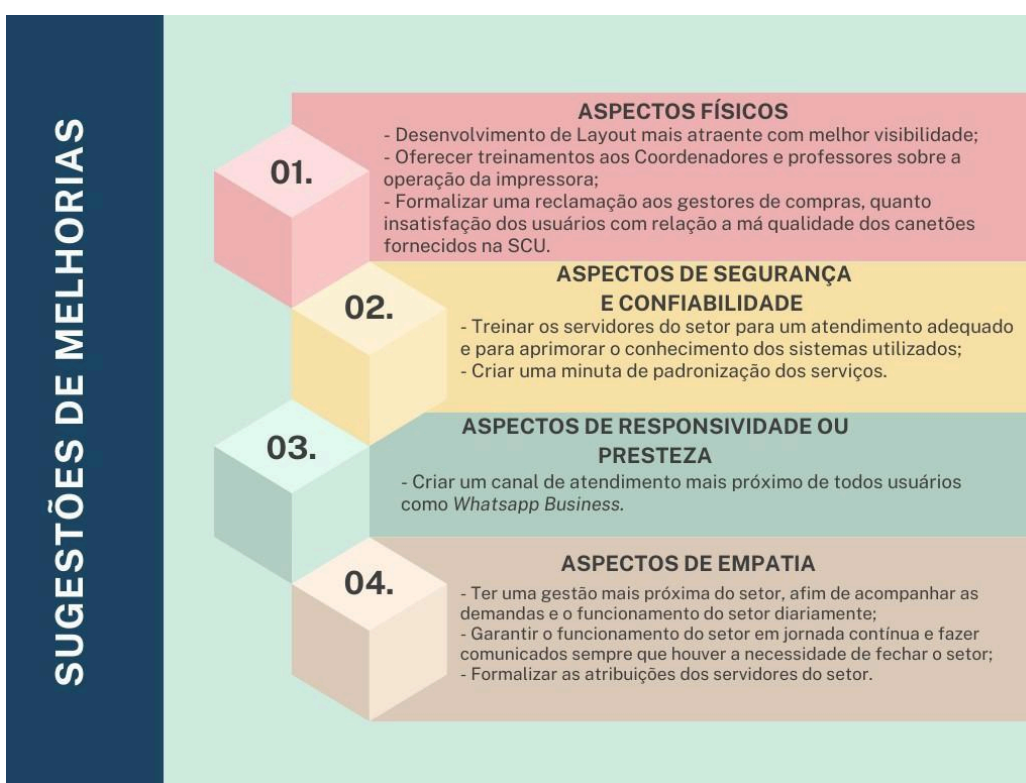
Além disso, é fundamental oferecer treinamento aos docentes sobre o uso adequado da impressora, uma vez que esse equipamento possui várias funções, e cursos de capacitação poderiam promover uma utilização mais eficiente. É importante também informar ao departamento de compras sobre a má qualidade dos pincéis, pois, sendo esta uma área fora da secretaria, pode não ter conhecimento sobre a qualidade dos materiais, possivelmente por nunca terem recebido *feedback* sobre isso.

Em relação aos aspectos de Segurança e Confiabilidade, é necessário implementar treinamentos constantes para abranger tanto os novos servidores quanto os já estabelecidos, assegurando que todos estejam aptos a atender adequadamente às solicitações e tenham um maior conhecimento dos sistemas utilizados. A criação de uma minuta de padronização dos serviços também é recomendada para melhorar a execução dos atendimentos e reduzir erros.

No que tange à presteza e Responsividade, é essencial desenvolver um canal de atendimento mais acessível aos usuários, como o *WhatsApp Business*, já que a população atualmente utiliza pouco o *e-mail*.

Quanto à empatia, nota-se a necessidade de uma liderança interna no setor para compreender as demandas e os principais desafios enfrentados no dia a dia. Outra melhoria sugerida é garantir que o setor funcione de maneira contínua, permitindo que estudantes, docentes e a comunidade externa tenham acesso ao atendimento em horários alternativos, inclusive durante o almoço. Além disso, a formalização das atribuições dos servidores é crucial, pois traz segurança e responsabilidade aos profissionais, além de contribuir para a organização das atividades e a otimização do trabalho. A Figura 4 a seguir resume essas melhorias conforme as dimensões analisadas.

FIGURA 4: Sugestões de melhorias



Fonte: Elaborada pela autora (2024).

8 REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 26 jun. 2017.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Centro Gráfico, 1988.

BARDIN, L. análise de conteúdo bardin. **Edições 70**, p. 1–279, 2016. Disponível em: <https://madmunifacs.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/08/anc3a1lise-de-contec3bado-laurence-bardin.pdf>. Acesso em: 17 out. 2024.

CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55, 1992. Disponível em: <https://doi.org/10.2307/1252296>. Acesso em: 20 out. 2023.

GRÖNROOS, C. A Service Quality Model and its Marketing Implications. **European Journal of Marketing**, v. 18, n. 4, p. 36–44, 1984. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>. . Acesso em: 17 out. 2024.

HESKETT, J. L.; SASSER, W. E.; HART, C. W. L. Serviços Revolucionários: mudando as regras do jogo competitivo na prestação de serviços. **Pioneira**, São Paulo, 1994.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. **The Journal of Marketing**, v. 49, n. 4 p .41-50. 1985. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf>. Acesso em: 24 mai. 2023.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, 64, 12-40, 1988. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality. Acesso em 22 out. 2023.

REEVES, C. A.; BEDNAR, D. A. Defining Quality: Alternatives and Implications. **Source: The Academy of Management Review**, v. 19, n. 3, p. 419–445, 1994. Disponível em: <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/258934>. Acesso em: 17 out. 2024.