



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UNB
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E CIÊNCIA
DA INFORMAÇÃO (FACE)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PPGA

LILIANE DO NASCIMENTO DE PAIVA

**ANÁLISE DA QUALIDADE EM SERVIÇOS NA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA: A
PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE EXTENSÃO - SIE_x**

Brasília – DF

2012

LILIANE DO NASCIMENTO DE PAIVA

**ANÁLISE DA QUALIDADE EM SERVIÇOS NA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA: A
PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE EXTENSÃO - SIE_x**

Monografia apresentada ao Programa de Pós Graduação em Administração como requisito parcial à obtenção do título de especialista em Gestão Universitária.

Professora Orientadora: Msc, Marina Figueiredo Moreira

Brasília – DF

2012

LILIANE DO NASCIMENTO DE PAIVA

**ANÁLISE DA QUALIDADE EM SERVIÇOS NA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA: A
PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE EXTENSÃO - SIE_x**

APROVADA POR:

Prof^a. Msc Marina Figueiredo Moreira
Orientadora

Prof^a Dra. Solange Alfinito
Professora – examinadora

Brasília – DF
2012

Paiva, Liliâne do Nascimento de.

Análise da Qualidade em Serviços na Universidade de Brasília: A percepção dos usuários do Sistema de Extensão – SIEx / Liliâne do Nascimento de Paiva – Brasília, 2012.

xx f. : il.

Monografia (especialização) – Universidade de Brasília, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2012.

Orientadora: Prof^ª Marina Figueiredo Moreira

1. SERVQUAL. 2. SIEx 3. Qualidade em Serviços

AGRADECIMENTOS

A Deus, que me acompanha sempre e sabe exatamente o caminho que percorri para chegar até aqui, mesmo com muitas falhas.

À minha maninha, Aliane, e meu anjo e sobrinha, Antonella, que hoje não se encontram mais entre nós, mas presenciaram parte deste trabalho.

Aos meus pais e família pela paciência que tiveram durante esse período em que me isolei para conclusão deste trabalho.

Ao meu noivo também pela paciência e todo o apoio dado neste caminho.

À minha orientadora Marina Figueiredo Moreira por não ter desistido de mim, mesmo com meus descumprimentos nos prazos de cada etapa.

RESUMO

Nas últimas décadas, a Universidade de Brasília tem expandido sua atuação, não apenas nos pilares ensino e pesquisa, mas também em extensão. O crescimento desse pilar teve como consequência a reestruturação da extensão dentro da Universidade de Brasília e a criação de um sistema que possibilitasse serviços mais eficazes dentro da administração pública, o sistema de extensão - SIEx. Após uma reestruturação, o SIEx passou a ser utilizado oficialmente na Universidade de Brasília no ano de 2012 para cadastramento de propostas. Com a apresentação desse novo serviço, naturalmente se constituiu a necessidade de medir a percepção da qualidade do Sistema de Extensão – SIEx sob a visão de seus usuários. Para realizar essa análise, foi utilizada a ferramenta SERVQUAL, um instrumento de mensuração de qualidade em serviços. Para análise da percepção dos usuários em relação ao serviço SIEx, o instrumento SERVQUAL foi adaptado e aplicado aos principais usuários do sistema. Foram enviados 150 questionários e obteve-se um retorno de 36. Como resultado, foi possível identificar que a qualidade percebida por esses 36 usuários em relação ao serviço SIEx é inferior às suas expectativas.

ABSTRACT

In recent decades, the University of Brasília has expanded its presence not only in the pillars teaching and research, but also in scope. The growth of this pillar has led to a restructuring of the extension within the University of Brasília and the creation of a system that would enable more effective services within the public administration, the extension system - SIEx. After restructuring, the SIEx started to be used officially in the University of Brasilia in 2012 for registration of tenders. With the introduction of this new service, naturally constituted the need to measure the perceived quality of Extension System - SIEx under the vision of its users. To perform this analysis, we used the SERVQUAL tool, an instrument for measuring service quality. To analyze the users' perception regarding service SIEx, the SERVQUAL instrument was adapted and applied to the main users of the system. 150 were sent questionnaires and was obtained as a return 36. As a result, we found that the quality perceived by these 36 users to the service SIEx is lower their expectations.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Dimensões da qualidade percebida pelo cliente.....	19
Quadro 2 - Questões por atributos na ferramenta SERVQUAL	23
Quadro 3 - A ferramenta SERVQUAL	23

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fundamentos da Administração Pública voltada ao cidadão.....	21
Figura 2 - Expectativas e percepções dos usuários do SIEx.....	35
Figura 3- Expectativas e percepções dos usuários por determinantes	36

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Moda dos resultados das expectativas dos usuários	32
Tabela 2 - Moda dos resultados das percepções dos usuários	33
Tabela 3 - Prova das medianas	36

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	Formulação do problema	11
1.2	Objetivo Geral.....	11
1.3	Objetivos Específicos.....	11
1.4	Justificativa.....	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1	Conceito de serviços	13
2.1.1	Características dos serviços	14
2.1.2	Serviços públicos	15
2.2	Qualidade	16
2.2.1	O surgimento da qualidade	16
2.2.2	O conceito de qualidade	17
2.2.3	Qualidade em serviços	18
2.2.4	Um instrumento para mensurar a qualidade em serviços: o SERVQUAL	21
2.3	O pilar extensão.....	24
2.3.1	O Sistema de Informação Extensão – SIEx	25
3	METODOLOGIA.....	28
3.1	Classificação da pesquisa	28
3.2	População e amostra	29
3.3	Instrumento.....	29
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	30
	REFERÊNCIAS	39
	APÊNDICES.....	42
	Apêndice A – Questionário SERVQUAL ADAPTADO.....	42

1. INTRODUÇÃO

Com o passar dos anos, a sociedade passou a reivindicar da administração pública uma melhor atuação em serviços. Comparados aos chamados “clientes” nas organizações privadas, a população passou a exigir mais qualidade nos serviços prestados. De acordo com Silva (2011), essas exigências começaram a surgir à medida que as pessoas desenvolveram um maior nível de cidadania e de educação não aceitando mais, com facilidade, a burocracia que acontece nos serviços públicos.

Por fazer parte da administração pública, a Universidade de Brasília não é diferente. A sociedade espera de uma instituição, que dentre outros objetivos tem como missão a busca de soluções de problemas do país e da sociedade e a produção de conhecimento científico, cultural e tecnológico (PDI, 2011-2015); um currículo com alto nível de qualidade em serviços e uma tendência à desburocratização e maleabilidade em serviços.

Porém, antes de uma instituição oferecer qualidade para o público externo, é necessário organizar-se buscando melhorias internas para o bom andamento de processos e, conseqüentemente, obter um reflexo em seus serviços externos. A avaliação de serviços internos em uma instituição, segundo SALOMI et al. (2005, p. 279), é a busca de “melhoria no desempenho de suas funções e um maior alinhamento de seus objetivos com os objetivos dos clientes finais”. O autor ainda justifica a avaliação da qualidade em serviços internos pela necessidade de analisar os serviços de apoio, oferecendo uma “ferramenta gerencial que propicia a detecção de oportunidades de melhoria nos processos internos” (SALOMI et al., 2005, p. 280).

A Universidade de Brasília tem buscado organizar os serviços internos de apoio visando à melhoria da qualidade em serviços. Uma das tentativas de aperfeiçoamento foi a reformulação do sistema de extensão – SIEx substituindo o uso do Sistema de Informação e Gestão de Projetos – SIGProj, disponibilizado pelo Ministério da Educação – MEC, que não atendia a algumas necessidades da instituição, como a certificação por participação em cursos e eventos. O sistema SIEx foi lançado como teste na semana de extensão, ocorrida em outubro de 2011. No início de 2012, mesmo com ajustes em andamento, passou a ser utilizado oficialmente para o cadastro de propostas de extensão.

Visando auxiliar o processo de adaptação do sistema SIEx à Universidade de Brasília, e contribuir para a área de pesquisas acadêmicas, a presente pesquisa tem como objetivo investigar a percepção de qualidade, por parte dos usuários, atribuída ao Sistema SIEx. Adicionalmente, propõe-se a apresentação de sugestões de melhoria.

1.1 Formulação do problema

O serviço público tem passado por transformações nos últimos tempos. Um dos objetivos dessas transformações é melhorar os serviços públicos prestados à sociedade. A Universidade de Brasília, visando também melhorar seus serviços, reformulou seu Sistema de Extensão – SIEx –, que após um breve teste na Semana Universitária de 2011, passou a ser utilizado definitivamente no ano de 2012 para cadastramento de ações de extensão.

Visando investigar a efetividade de melhoria proposta por esse serviço junto aos usuários, propõe-se a utilização de uma ferramenta para medir a qualidade atribuída ao serviço por seus usuários. Opta-se pelo uso da metodologia SERVQUAL. Considerando que avaliar a qualidade do sistema sob a visão dos usuários ajudar a equipe de criação nas alterações que têm sido realizadas e contribuir para o desenvolvimento de um serviço de qualidade, propõe-se a investigação do seguinte problema de pesquisa: **“como os usuários do Sistema de Extensão – SIEx percebem a qualidade do serviço?”**.

1.2 Objetivo Geral

Define-se como objetivo geral para este estudo: medir a percepção da qualidade do Sistema de Extensão – SIEx sob a visão de seus usuários.

1.3 Objetivos Específicos

- Apresentar o Sistema de Extensão da Universidade de Brasília: fundadores, usuários e utilidade;
- Aplicar a escala SERVQUAL aos usuários do sistema;
- Analisar os resultados de mensuração da qualidade do SIEx por meio da escala SERVQUAL.

1.4 Justificativa

O Sistema de Extensão – SIEx – da Universidade de Brasília é uma nova ferramenta que visa a melhoria no andamento dos processos de ações de extensão. Por ser um sistema que ainda está em fase de implantação e adequação às necessidades dos usuários, este se mostra um momento valioso para avaliar sua qualidade.

Um dos instrumentos disponíveis para avaliação da qualidade de serviços é a escala SERVQUAL. Esta escala foi utilizada em várias pesquisas para medir a qualidade de serviços em empresas privadas, mas sua aplicação para medir a qualidade em serviços públicos ainda é reduzida. O intuito de aplicar a escala SERVQUAL para mensuração da qualidade de um serviço público, propósito desta pesquisa, visa contribuir para o preenchimento dessa lacuna, mostrando que sua aplicação também é válida para o segmento público. Além disso, de acordo com pesquisas realizadas, esta escala foi utilizada poucas vezes para avaliar os serviços públicos de uma universidade.

Portanto, espera-se que a aplicação da escala SERVQUAL para avaliar a percepção dos usuários da qualidade de um serviço público em uma universidade, que é a implantação do SIEx, contribua para o preenchimento de uma lacuna na área científica. A iniciativa de desenvolvimento dessa pesquisa abre espaço para o surgimento de novos estudos utilizando-se do instrumento SERVQUAL para avaliação da qualidade dos serviços públicos, contribuindo assim para a melhoria desses serviços.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O conteúdo desenvolvido no referencial teórico apresenta contexto para melhor compreensão do objetivo dessa pesquisa. Entre os assuntos a serem abordados, estão: serviços, serviços públicos, qualidade em serviços públicos, o sistema SIEx e o instrumento SERVQUAL.

2.1 Conceito de serviços

Os serviços têm se tornado um dos principais sujeitos da economia. De acordo com Gronroos (2003), o valor criado pelo setor de serviços cresceu de 53%, em 1960, para 66%, em 1995, nos países industrializados. No Brasil, de acordo com o IBGE (2012), este setor representou 67% do PIB (Produto Interno Bruto) no ano de 2011, com destaque principalmente para os serviços de informação que teve um aumento de 4,8% nesse ano.

O conceito de serviços, apesar de ser definido por alguns autores, não é definitivo, pois não há um consenso entre estes. De acordo com a NBR ISO 9000 (2000, p. 10), “serviço é o resultado de pelo menos uma atividade desempenhada necessariamente na interface entre fornecedor e o cliente e é geralmente intangível”. Este conceito, na interpretação de Carvalho e Paladini (2006), é o que mais se aproxima da materialidade, ou seja, se distancia de uma das características dos serviços, que é a intangibilidade.

Gronroos (2003, p. 65) apresenta uma proposta de um acordo que foi definido em 1990 como conceito de serviço:

Um serviço é um processo, consistindo em uma série de atividades mais ou menos intangíveis que, normalmente, mas não necessariamente sempre, ocorrem nas interações entre o cliente e os funcionários de serviço e/ou recursos ou bens físicos e/ou sistemas do fornecedor de serviços e que são fornecidas como soluções para problemas do cliente.

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005, p. 30) os serviços são “uma experiência precíval, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha um papel de coprodutor”. Essa função de coprodutor dá ao cliente a responsabilidade de desenvolver o

serviço juntamente com o prestador, ou seja, o serviço será desempenhado por um profissional, mas moldado de acordo com o interesse do cliente.

Spiller et al. destacam que, para haver serviço, tem de haver uma “interação entre funcionário e cliente em tempo real, com todos os aspectos comportamentais e psicológicos que isso envolve” (SPILLER ET.AL., 2006, p. 18). Essa interação pode não ocorrer em todas as atividades, conforme pode ser observado no pensamento de Grönroos (2003). Porém, haverá sempre uma interação entre as partes, um requisito para que o serviço ocorra.

2.1.1 Características dos serviços

Por mais que ainda não haja um conceito definitivo, há pelo menos o consenso de algumas características dos serviços. De acordo com Grönroos (2003), a primeira e mais citada característica dos serviços, também para outros autores, é a intangibilidade. Essa é uma das particularidades que dificulta definir o conceito de serviço, pois este não pode ser tocado, o que o difere de um bem. Normando (2011, p. 14) esclarece essa característica com o fato de “maior parte dos benefícios oferecidos por serviços não estar associada a um bem”.

A segunda característica elencada por Carvalho e Paladini (2006) é a heterogeneidade. Segundo os autores, o relacionamento entre as pessoas proporciona a realização de tarefas que caracterizam os serviços (CARVALHO; PALADINI, 2006). Essa propriedade justifica as alterações constantes na prestação de serviços de lugar para lugar ou até mesmo em dias alternados, pois há a dependência de como as pessoas estão se relacionando naquele lugar.

Outra característica dos serviços é o fato de não poderem ser estocados. Os serviços são realizados concomitantemente com a entrega, não havendo possibilidade de serem guardados para depois. Porém, Gronroos (2003) explica que é possível manter clientes em estoque e cita como exemplo um restaurante cheio, em que não há mesas disponíveis. Esse cliente pode ser colocado em um ambiente de espera até que haja uma mesa desocupada.

A seguinte característica dos serviços elencada por Carvalho e Paladini (2006) é a necessidade da participação do cliente para que o serviço seja produzido. De acordo com Gronroos (2003), caso surja algum problema ou até mesmo dúvidas durante a execução do serviço, o cliente pode ajudar a solucioná-lo. Essa interação, conforme relatam Fitzsimmons e

Fitzsimmons (2005), acontece em momentos da realização do serviço nos quais o cliente participa como um funcionário temporário, que age apenas quando necessário.

A concomitância entre produção, distribuição e consumo na realização de serviços é outra característica notável. Segundo Gronroos (2003), essa característica também pode ser chamada de “inseparabilidade”, pois os serviços são consumidos ao mesmo tempo em que são produzidos, o que fortalece a característica da não possibilidade de estocagem.

2.1.2 Serviços públicos

A definição de serviços públicos não é estática. Ela sofre modificações de acordo com a relação entre Estado e sociedade, conforme períodos de tempo e interesse público e pode variar, também, com a diferença de locais (CUNHA, 2008). O serviço público é definido, em maior escala, por juristas, o que é justificado pelo fato de a Administração Pública do Brasil estar diretamente relacionada à área de direito administrativo (MATIAS-PEREIRA, 2009a).

De acordo com Meirelles, (2006, p. 329), “serviço público é todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado”. Nesse conceito, é possível notar como os serviços públicos são mutáveis, pois podem variar conforme normas do Estado e das necessidades da sociedade.

Com o mesmo foco na sociedade, Di Pietro conceitua serviço público da seguinte maneira:

Toda a atividade material que a lei atribui ao Estado para que exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente as necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público (DI PIETRO, 1998, p. 84).

Outra definição de serviço público é construída por Rosa (2001, p. 113). De acordo com o autor, serviço público é “toda atividade desempenhada direta ou indiretamente pelo Estado, visando solver necessidades essenciais do cidadão, da coletividade e do próprio Estado”. Diferentemente de Meirelles (2006), que contempla as necessidades secundárias da sociedade e de Di Pietro (1998), que não distingue quais necessidades o Estado deve

satisfazer, Rosa (2001) restringe a ação do Estado em desempenhar serviços que satisfaçam somente as necessidades essenciais da sociedade.

Os serviços públicos prestados aos cidadãos, de acordo com o Direito, podem ser classificados em próprios e impróprios. Segundo Cunha (2008), aqueles serviços que são prestados exclusivamente pelo Estado, não podendo ser delegados, são chamados de próprios. Os demais são chamados de impróprios, pois o Estado pode encarregar empresas públicas, sociedades de economia mista e autarquias a realizarem esses serviços aos cidadãos.

2.2 Qualidade

A demanda por qualidade tem aumentado no decorrer do tempo. Segundo Deming (1994), consumidores têm exigido dos produtores melhor qualidade, tanto em produtos quanto em serviços. Porém, a qualidade tanto em serviços quanto em produtos nem sempre foi exigida, até mesmo porque, há algum tempo, não havia definição do significado desse termo. Os tópicos a seguir destinam-se a expor como surgiu a qualidade, mostrando seu histórico e definição, bem como sua relevância no que tange a serviços.

2.2.1 O surgimento da qualidade

O termo “qualidade” surgiu durante a Idade Média, na Europa, visando assegurar, mesmo informalmente, que serviços fossem desenvolvidos de forma a garantir a satisfação de quem os recebesse (LOPES, 2009). Os primeiros serviços a serem avaliados foram os desempenhados por artesãos, cuja capacitação era mensurada por profissionais da mesma área, conhecidos como Guildas, porém com maior experiência (LOPES, 2009).

No início do século XX, surgiram os departamentos de controle de qualidade, cuja função era verificar a qualidade de produtos fabricados (LOPES, 2009). A principal empresa responsável pelo controle de qualidade dessa época era a *Bell System*, que inseriu um departamento de mensuração de qualidade na empresa *Western Electric Company*, dando início ao período do Controle Estatístico de Qualidade (*Statistical Quality Control - SQC*). O SQC tinha como objetivo aplicar métodos estatísticos para mensurar a qualidade e, por consequência, identificar e eliminar problemas que causassem defeitos (LOPES, 2009).

O Controle Estatístico de Qualidade destacou-se durante a Segunda Guerra Mundial, nos Estados Unidos, devido às normas rigorosas impostas aos fornecedores das forças armadas. Nessa época, Deming (1990) teve destaque ao desenvolver os 14 princípios da administração, destinados à transformação da indústria nos Estados Unidos, descritos a seguir:

- 1- Crie constância de propósitos para a melhora do produto e do serviço;
- 2- Adote a nova filosofia;
- 3- Cesse a dependência da inspeção em massa;
- 4- Acabe com a prática de aprovar orçamentos com base no preço;
- 5- Melhore constantemente o sistema de produção e serviço;
- 6- Institua treinamento no local de trabalho;
- 7- Adotar e instituir liderança;
- 8- Afaste o medo;
- 9- Rompa as barreiras entre os diversos setores de pessoal;
- 10- Eliminar lemas, exortações e metas para a mão de obra;
- 11a) Suprima as quotas numéricas para a mão de obra;
- b) Elimine objetivos numéricos para o pessoal de administração;
- 12- Remova as barreiras que privam as pessoas do justo orgulho pelo trabalho bem executado;
- 13- Estimule a formação e o auto aprimoramento de todos;
- 14- Tome a iniciativa para realizar a transformação. (DEMING, 1990, p. 19)

Esses princípios foram importantes tanto para conduzir uma organização de maneira a mantê-la ativa, quanto visando à melhoria da qualidade de seus produtos e serviços. Porém, após a Guerra, o país começou a produzir sem preocupar-se com a qualidade, o que contribuiu para Deming (1990) expandir suas técnicas no Japão. Em 1951, foi criado no país o prêmio Deming, que recompensava empresas que cumpriam os critérios de administração da qualidade e, nos anos 1970, o país ultrapassou os Estados Unidos na qualidade de seus produtos.

2.2.2 O conceito de qualidade

Alguns autores se tornaram clássicos pela influência e contribuição no desenvolvimento da qualidade. Deming (1990), Juran (1990), Crosby (1992) e Feigenbaum (1994) foram fundamentais para a compreensão do que hoje se entende por qualidade, seja em produtos ou serviços.

Deming (1990) destaca as mudanças constantes na definição de qualidade, que se adequa às necessidades dos clientes no decorrer do tempo. Segundo o autor, “a qualidade só pode ser definida em termos de quem a avalia” (DEMING, 1990, p. 125). Enquanto

qualidade, para o operário, pode significar garantia de emprego, para o administrador de uma fábrica, pode simbolizar atender a demanda de acordo com o que foi solicitado e aperfeiçoar os processos a fim de acompanhar as constantes mudanças de necessidades dos consumidores.

Juran (1990, p. 16) apresenta uma definição curta para qualidade, que se resume a “adequação ao uso”. Porém, o próprio autor reconhece que essa definição tem dois rumos diante da discussão entre gerentes. A primeira delas aponta qualidade para “características de produtos que atendem necessidades de clientes”, visando o aumento em vendas e, conseqüentemente, nos lucros; a segunda é direcionada para a “ausência de deficiências”, que contribuiria para a diminuição de gastos (JURAN, 1990, p. 17).

Para Crosby (1992, p. 31), qualidade é “conformidade com os requisitos”. Esses requisitos são estabelecidos por líderes e, conseqüentemente, para atingir a qualidade é necessário que seus subordinados os sigam. De acordo com o autor, se não há homogeneidade com o que foi exigido, há falta de qualidade. Ele ainda caracteriza qualidade como um fator atingível, mensurável e lucrativo. Atingível por depender de seguir requisitos; mensurável, podendo ser medido pelo custo, que é a despesa com a falta de conformidade; e lucrativo, pelo fato de não ser necessário o retrabalho pela não conformidade.

Feigenbaum (1994, p. 296) define qualidade como “melhor segundo exigências específicas do consumidor”. Conforme explica o autor, as exigências do consumidor baseiam-se em uso real e preço de venda do produto. Em outras palavras, os consumidores buscam produtos que sejam úteis, de acordo com suas necessidades, e que possam ser adquiridos a um preço baixo.

De acordo com a definição dos autores, qualidade está envolvida diretamente com o atendimento às necessidades dos clientes. De maneira a atender essas necessidades, as empresas estabelecem requisitos que devem ser seguidos por toda a empresa, desde a gerência ao operacional, visando desenvolver produtos e serviços de qualidade. Porém, para atender às exigências do consumidor, apenas qualidade não é suficiente, é necessário, também, que o produto ou serviço esteja ao seu alcance, ou seja, que o valor seja justo.

2.2.3 Qualidade em serviços

A preocupação com a qualidade em serviços começou na década de 1970 (GRÖNROOS, 2003). Porém, estudos do autor relacionados à área só surgiram em 1982,

quando foi desenvolvido o conceito de qualidade percebida do serviço, sob a visão do cliente. De acordo com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005, p. 146) “a satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado”. Conforme os autores explicam, quando as expectativas dos clientes são superadas, o serviço é percebido como de qualidade sensacional. Porém, quando as expectativas dos clientes ficam abaixo do esperado, a qualidade do serviço é avaliada como inadmissível.

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005), a definição de qualidade em serviço é complexa, tendo em vista a necessidade da utilização de cinco dimensões para esclarecer o tema. Para os autores, os clientes baseiam-se nas seguintes dimensões para avaliar a qualidade em serviços:

- Confiabilidade: é a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão;
- Responsabilidade: é a disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente;
- Segurança: está relacionada ao conhecimento e a cortesia dos funcionários, bem como sua capacidade de transmitir confiança e confidencialidade;
- Empatia: é demonstrar interesse, atenção personalizada aos clientes;
- Aspectos tangíveis: é a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação. (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2005, p. 146)

Grönroos (2003) também estabelece dimensões para a qualidade dos serviços, sob a percepção dos clientes. Porém, para o autor, o cliente percebe a qualidade em serviços baseando-se em quatro dimensões. O quadro abaixo apresenta o desdobramento dessas dimensões para a qualidade dos serviços e os aspectos de cada uma.

Quadro 1 - Dimensões da qualidade percebida pelo cliente

Dimensão	Aspectos
Qualidade técnica ou de resultado	“O que” – é o que fica com o cliente ao final do processo de produção de serviço e de suas interações comprador-vendedor.
Qualidade funcional do processo	“Como” – como o cliente recebe o serviço e como ele experimenta o processo simultâneo de produção e consumo.
Qualidade de panorama do serviço	“Onde” – ambiente físico do encontro do serviço.
Qualidade econômica	“Consequências econômicas” – percepção das possíveis consequências econômicas de uma solução.

Fonte: Adaptado de Grönroos (2003).

Grönroos (2003), além das dimensões para a qualidade, acrescenta que o processo de percepção da qualidade não é simples. Segundo o autor, somente o uso das dimensões da qualidade não são suficientes para determiná-la como boa, neutra ou má. Sendo assim, estudos foram desenvolvidos em diversos países visando coletar uma lista de fatores de boa

qualidade, o que resultou, conforme Gronroos (2003, p. 107), nos seguintes critérios da boa qualidade percebida de serviço: profissionalismo e capacidade, atitudes e comportamento, acessibilidade e flexibilidade, confiabilidade e integridade, recuperação de serviços, panorama de serviço (*Serviscape*) e reputação e credibilidade.

De acordo com Gronroos (2003), mesmo com os diversos estudos realizados que resultaram nesses sete critérios, os atributos para uma boa qualidade percebida em serviço não foram esgotados. Segundo o autor, a importância dos critérios varia de cliente para cliente. Além disso, novos critérios podem ser criados a depender de um serviço mais específico.

2.2.3.1 Qualidade em serviços públicos

A administração pública passou por três grandes reformas com o objetivo de “reestruturar e modernizar a máquina do Estado” (NORMANDO, 2009, p. 10). As duas primeiras, a Reforma Burocrática de 1936 e o Decreto-Lei 200, de acordo com a autora, não alcançaram grandes mudanças, por terem sido impostas pela Administração Pública sem foco no interesse e necessidades do cidadão. A terceira reforma teve início na década de 1990, com a edição do Plano Diretor de Reforma do Estado, chamado de modelo gerencial. O modelo gerencial foi implantado no governo do presidente Fernando Henrique Cardoso.

O modelo de administração pública gerencial teve como foco a defesa do interesse público, com destaque para a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão (COUTINHO, 2000). Para o autor, a obtenção de novos instrumentos poderia melhorar a qualidade de serviços prestados, tornando os serviços mais eficientes e eficazes. Porém, havia resistência por parte dos prestadores na adoção desses instrumentos.

A busca pela melhoria desse atendimento ao usuário deu origem à implantação da Administração de Qualidade Total (*Total Quality Management* – TQM) na Administração Pública. Segundo Alberton (1999, cap. 6), a TQM foi adotada nos serviços públicos com o objetivo de:

- Melhorar o atendimento ao usuário e, ao mesmo tempo, diminuir a pressão dos gastos públicos sobre a economia;
- Alcançar níveis de excelência através da motivação do funcionalismo, que passa a se sentir valorizado pela função que ocupa;
- Melhorar a imagem institucional perante a sociedade, que fatalmente considerará a mudança na prestação de serviços.

Nesse sentido, de acordo com Normando (2009, p. 25) é possível definir como qualidade no serviço público “a satisfação das necessidades e expectativas dos cidadãos, supondo ainda a redução de custos e a melhora permanente dos processos de acordo com as exigências da sociedade”. A figura abaixo, elaborada por Coutinho (2000), representa a Administração Pública com principal foco no cidadão.

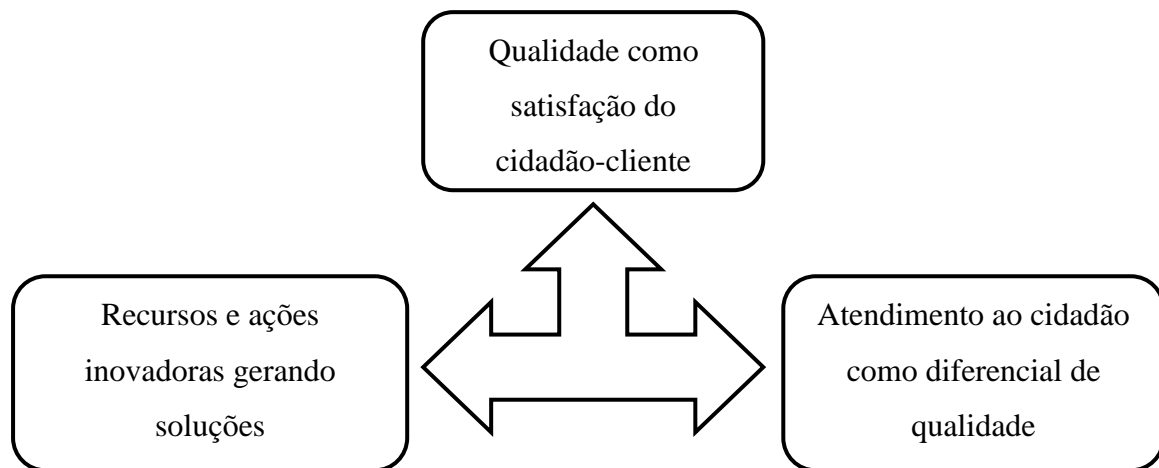


Figura 1 - Fundamentos da Administração Pública voltada ao cidadão

Fonte: Coutinho (2000, p. 49).

De acordo com Coutinho (2000), se a qualidade dos serviços públicos é baseada nas necessidades e expectativas dos usuários, o foco principal da administração pública deve ser a melhoria contínua na prestação de serviços focada no atendimento aos cidadãos. Assim, quanto mais os cidadãos estiverem satisfeitos com a Administração Pública, melhor será a avaliação da qualidade quanto aos serviços prestados.

2.2.4 Um instrumento para mensurar a qualidade em serviços: o SERVQUAL

A mensuração da qualidade em serviços tem sido objeto de estudo entre diversos autores. Destaca-se, neste sentido, a ferramenta de mensuração de qualidade SERVQUAL, “uma ferramenta valiosa para pesquisar a satisfação do cliente com base no modelo de falha da qualidade em serviços” (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005, p. 149), que foi desenvolvida na década de 1980 por Berry, Parasuraman e Zeithmanl. O objetivo da criação desse instrumento por Parasuraman et al. (1988) era de mensurar a qualidade em serviço a partir da percepção dos clientes.

A princípio, de acordo com estudos dos autores (1988), foram definidas 10 determinantes da qualidade de serviço. Porém, após estudos posteriores, essas determinantes foram reduzidas para as cinco seguintes:

- Tangíveis visíveis: Este determinante está relacionado à atratividade das instalações, equipamentos e materiais usados por uma empresa de serviços, bem como à aparência dos funcionários de serviço;
- Confiabilidade credibilidade: Significa que a empresa de serviços oferece a seus clientes serviço correto da primeira vez, sem cometer nenhum erro, e entre o que prometeu dentro do prazo estipulado;
- Capacidade de resposta/Prontidão: Significa que os funcionários de uma empresa de serviços estão dispostos a ajudar os clientes e atender aos requisitos, bem como informá-los quando o serviço será prestado e então executá-lo com presteza;
- Segurança/Domínio: Significa que o comportamento dos empregados transmitirá aos clientes confiança na empresa e que esta faz com que sintam-se seguros. Significa também que os empregados são sempre corteses e têm conhecimento necessário para responder às perguntas dos clientes;
- Empatia: Significa que a empresa entende os problemas dos clientes e executa o serviço tendo em vista seus melhores interesses, bem como lhes dá atenção pessoal individual, e trabalha em horários convenientes (GRÖNROOS, 2003, p. 99).

Com base nessas cinco determinantes e na comparação entre a expectativa de um serviço e a forma como ele realmente é prestado para o cliente, o que foi definido por Gronroos como “desconfirmação ou confirmação das expectativas”, o instrumento SERVQUAL foi desenvolvido. Trata-se de um questionário que envolveu as cinco determinantes descritas em 22 atributos. Segundo Grönroos (2003, p. 99), esse questionário é aplicado a clientes que classificam os itens “segundo uma escala de sete pontos, que vai de ‘Forte Discordância’ a ‘Forte Concordância’”. Essa classificação tem como finalidade apontar quais eram suas expectativas em relação ao serviço e como este foi realmente percebido.

Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005), essa classificação divide o instrumento SERVQUAL em duas partes, sendo uma seção destinada ao registro das expectativas dos clientes em função de um determinado serviço e uma seção para o registro das percepções dos clientes após a prestação desse serviço. As taxas atribuídas aos serviços por clientes nesse questionário, no que tange as suas expectativas e percepções, resultam na qualidade do serviço.

Ao serem aplicados em um questionário, de acordo com Parasuraman et al. (1988, p. 176), os 22 atributos são distribuídos da seguinte maneira:

Quadro 2 - Questões por atributos na ferramenta SERVQUAL

Determinantes	Divisão das questões por dimensão
Tangíveis	Questões 1 – 4
Confiabilidade	Questões 5 – 9
Capacidade de resposta	Questões 10 – 13
Segurança	Questões 14 – 17
Empatia	Questões 18 - 22

Fonte: Parasuraman et al. (1990, p. 176)

O Quadro 3, elaborado por Parasuraman et al. (1988) e traduzido por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005), apresenta a ferramenta SERVQUAL e o enunciado com as orientações para respondê-la.

Quadro 3 - A ferramenta SERVQUAL

Orientações – Os enunciados a seguir relacionam-se às suas impressões sobre a empresa XYZ. Para cada enunciado, por favor diga em que grau você acredita que a empresa XYZ tenha a característica descrita pelo enunciado. Novamente, um círculo no 7 significa que você concorda inteiramente que a empresa XYZ apresenta aquela característica, e um círculo no 1 significa que você discorda totalmente. Você pode circular qualquer um dos números intermediários que indique o seu grau de concordância. Não há respostas certas ou erradas – estamos interessados apenas no número que melhor represente suas percepções sobre a empresa XYZ.

P1 A XYZ possui equipamentos modernos.

P2 As instalações físicas da XYZ são visualmente atraentes.

P3 Os funcionários da XYZ vestem-se bem e têm boa aparência.

P4 A aparência das instalações físicas da XYZ está de acordo com o tipo de serviço oferecido

P5 Quando a XYZ compromete-se a fazer algo em um determinado prazo, ela o cumpre.

P6 Quando você tem problemas, a XYZ é solidária e prestativa.

P7 A XYZ é confiável

P8 A XYZ fornece seus serviços no prazo prometido.

P9 A XYZ mantém seus registros atualizados.

P10 A XYZ não comunica aos clientes exatamente quando os serviços estarão concluídos (-)

P11 Você não é atendido imediatamente pelos funcionários da XYZ. (-)

P12 Os funcionários da XYZ nem sempre estão dispostos a ajudar os clientes (-)

P13 Os funcionários da XYZ são muito ocupados para responder prontamente às solicitações dos clientes (-)

P14 Você pode confiar nos funcionários da XYZ

P15 Você sente-se seguro em suas transações com os funcionários da XYZ

P16 Os funcionários da XYZ são gentis

P17 Os funcionários recebem apoio adequado da XYZ para bem executar suas tarefas.

P18 A XYZ não dá a você atenção individual (-)

P19 Os funcionários da XYZ não dão a você atenção personalizada. (-)

P20 Os funcionários da XYZ não sabem quais são as suas necessidades. (-)

P21 A XYZ não está profundamente interessada no seu bem-estar. (-)

P22 A XYZ não opera em horários convenientes para todos os seus clientes. (-)

*Uma escala de 7 pontos variando de (7), “Concordo Totalmente”, até (1), “Discordo totalmente”, com classificações não textuais para os pontos intermediários da escala (isto é, 2 até 6), acompanhou cada enunciado. Além disso, os enunciados estavam em ordem aleatória no questionário. Uma listagem completa dos 34 itens da ferramenta utilizada no segundo estágio da coleta de dados pode ser obtida com o primeiro autor.

+ A pontuação destes enunciados teve seus escores revertidos antes da análise dos dados.

Fonte: Parasuraman et al. (1988, p. 38-40); traduzido por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005).

De acordo com Grönroos (2003), antes de se aplicar a ferramenta SERVQUAL é necessário adaptar os determinantes e atributos à natureza do serviço, visto que serviços, mercados e ambientes culturais são diferentes. Segundo o autor, a aplicação da ferramenta SERVQUAL está condicionada à customização “de determinantes e atributos para a situação específica que se apresenta” (GRÖNROOS, 2003, p. 101). Diante dessa observação, nota-se que a ferramenta SERVQUAL foi elaborada de maneira genérica, permitindo ser alterada, de acordo com a necessidade do serviço a ser mensurado. Essa flexibilidade explica o porquê de a ferramenta SERVQUAL ser tão utilizada na mensuração da qualidade em serviços.

2.3 O pilar extensão

A extensão é um dos três pilares que formam o modelo tridimensional da Universidade de Brasília, juntamente com o ensino e a pesquisa (portal UnB). O pilar extensão é representado pelo Decanato de Extensão – DEX que possui em sua estrutura o Centro Interdisciplinar de Formação Continuada – Interfoco. O interfoco é responsável pela formação continuada na UnB (ato da reitoria 497/2007), que deve ser promovida por meio de cursos e minicursos atendendo às demandas da sociedade.

As decisões relacionadas à extensão na Universidade de Brasília são tomadas em reuniões da Câmara de Extensão – CEX, que é presidida pelo decano de extensão e composta por um representante de cada unidade acadêmica, um representante dos órgãos complementares e centros encarregados de sua esfera de competência e três representantes discentes (resolução CEPE, 84/1994). Nos encontros da Câmara de Extensão, são emitidos pareceres, analisadas propostas e projetos, regulamentas normas do Conselho de Ensino,

Pesquisa e Extensão – CEPE e apreciados recursos de decisões dos Conselhos de Institutos e de Faculdades, quando atendem aos critérios de admissibilidade (resolução CEPE, 84/1994).

De acordo com a Resolução da Câmara de Extensão nº 01/2007, as ações de extensão são classificadas como: programas, projetos de extensão de ação contínua – PEAC, cursos, eventos, prestação de serviços e formação continuada. A criação dessas ações depende de professores, técnicos administrativos e pesquisadores colaboradores vinculados a Universidade de Brasília, porém a maioria das propostas é desenvolvida por docentes da UnB. Além desses, de acordo com a resolução, também poderão coordenar ações de extensão contratados para prestação de serviços, os alunos de pós-graduação da UnB e os extensionistas colaboradores com exigência apenas de que a coordenação esteja em conjunto com um servidor da universidade.

2.3.1 O Sistema de Informação Extensão – SIEx

O Sistema de Informação de Extensão – SIEx – da Universidade de Brasília – UnB – foi criado na década de 1990 pelo Centro de Processamento de Dados – CPD da UnB, com o objetivo de suprir as demandas de registros de propostas de ações de extensão. Como todo sistema de informática, havia a necessidade de atualizações constantes do SIEx. Porém, as manutenções necessárias não aconteceram nos anos seguintes, causando a obsolescência do sistema. A fim de não prejudicar as atividades da extensão, em 2008, a UnB substituiu o SIEx, pelo Sistema de Informação e Gestão de Projetos – SIGProj. O SIEx, desde então, passou a ser utilizado apenas para certificação de participantes de ações de extensão.

A licença de uso do SIGPROJ foi celebrada por meio de um contrato estabelecido entre a UnB e a Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (UFMS). Nessa época, o SIGProj era apenas um sistema de informação de extensão universitária (SIEX) desenvolvido entre uma parceria da UFMS e do Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras (FORPROEX) e tinha como objetivo atender às demandas de registro, gestão, monitoramento e avaliação online de ações de extensão (www.sigproj1.mec.gov.br). O SIGProj foi originado desse sistema e “está sendo desenvolvido por pesquisadores e alunos de várias universidades brasileiras (formando uma comunidade SIGProj) sob a coordenação do Ministério da Educação (MEC)” (www.sigproj1.mec.gov.br).

Em 2009, durante a quadringentésima quinquagésima nona reunião da Câmara de Extensão, foi anunciado que o SIGProj não seria mais utilizado e que a extensão da UnB voltaria a utilizar o SIEx como meio de cadastro de propostas de ação de extensão. Porém, para ser utilizado, o sistema teria de ser reformulado, o que levou cerca de dois anos para acontecer.

Apesar de não haver uma definição do SIEx registrada pela UnB, a UFMS formulou uma descrição de sistema de extensão que contempla o que hoje é utilizado pela Universidade de Brasília. De acordo com a UFMS (2012), o SIEx pode ser definido como um sistema *on line* de dados e informação no qual são registrados e disponibilizados dados referentes a programas, projetos, cursos, eventos, prestação de serviços e demais produções de extensão.

O sistema de extensão foi reestabelecido na Universidade de Brasília no dia 08 de julho de 2011 e reestruturado a fim de suprir necessidades não contempladas pelo SIGProj, como a emissão de certificados, e com o objetivo de tornar os registros de ações de extensão totalmente eletrônicos, suprimindo a impressão de propostas em papel. O sistema foi lançado como projeto piloto para lançamentos de propostas da Semana Universitária de 2011, ocorrida de 1º a 8 de outubro de 2011.

Após a Semana Universitária, foram realizadas avaliações do sistema a fim de verificar falhas e sugerir melhorias. Esses levantamentos têm sido discutidos, desde então, em reuniões da Câmara de Extensão visando proporcionar um sistema de extensão de qualidade na Universidade de Brasília. Uma das propostas sugeridas pelos principais usuários do SIEx, os docentes da UnB, é a “capacitação do corpo técnico-administrativo para auxiliar no cadastramento das atividades extensionistas, a fim de amenizar o acúmulo de atividades fim, em relação à execução de atividades meio” (ata de reunião CEX 491/2011). Em outras palavras, o registro de ações de extensão no sistema ficaria na responsabilidade de técnicos administrativos e os docentes seriam responsáveis pela parte prática da ação.

De acordo com a ata da quadringentésima nonagésima sexta reunião ordinária da Câmara de Extensão de 2012, o SIEx passou a ser utilizado definitivamente para cadastramento de ações de extensão na Universidade de Brasília no dia 09 de abril de 2012, após o lançamento do edital Fluxo Contínuo de Ações de Extensão – FLUEX, em 04 de abril de 2012. A partir de então, discussões têm sido realizadas na Câmara de Extensão com sugestões de melhoria para o sistema, sendo que em sua quinquagésima reunião ordinária, realizada em 21 de junho de 2012, foi questionada a previsão de um treinamento para utilização do sistema SIEx. A justificativa da não realização desse treinamento aconteceu em virtude da greve dos servidores técnico-administrativos.

Com o objetivo de orientar os usuários do SIEx, o Decanato de Extensão – DEX lançou em 2012 um tutorial que, além de orientar os usuários a utilizar o sistema, esclarece ainda quem são as pessoas que podem propor as ações de extensão. De acordo com a resolução da Câmara de Extensão (01/2007), podem cadastrar propostas de extensão: docentes, técnicos administrativos de nível superior, pesquisadores colaboradores da UnB, além de contratados para prestação de serviços, alunos de pós-graduação (*stricto sensu*) e extensionistas colaboradores sob a coordenação de um servidor da UnB.

Para cadastrar as ações de extensão, de acordo com o tutorial SIEx (2012), é necessário acessar o sistema por meio do endereço www.sistemas.unb.br e, antes de tudo, realizar um cadastro de usuário. Após logar no sistema por meio de login e senha, o usuário terá como opção os itens “ação de extensão” e “avaliações/certificado”. A primeira opção tem como objetivo possibilitar ao usuário a criação de uma proposta de ação ou o acesso ao acompanhamento de uma proposta já cadastrada, seja para editá-la; seja para visualizar sua situação de aprovação ou não pela Câmara de Extensão. A segunda opção permite ao usuário avaliar a turma de uma ação de extensão. Essa avaliação é realizada após a execução das ações e tem como consequência a emissão de certificados dos participantes.

3 MÉTODO

O termo metodologia vem da palavra método que, de acordo com Ferrari (1982, p. 19), “é um procedimento racional arbitrário de como atingir determinados resultados”. Sendo assim, a metodologia apresentada nessa pesquisa visa revelar os procedimentos adotados para alcançar seu objetivo, bem como o caminho percorrido para alcançar os resultados esperados.

3.1 Classificação da pesquisa

Tendo como objetivo principal medir a percepção da qualidade do Sistema de Extensão – SIEx sob a visão de seus usuários, essa pesquisa foi realizada utilizando-se a abordagem quantitativa. De acordo com Richardson (2010, p. 29), a pesquisa quantitativa “caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas”. Segundo o autor, a utilização desse método aumenta a confiabilidade nos resultados. Os dados quantitativos foram apresentados a partir da transformação das respostas subjetivas dos participantes da pesquisa. As respostas estavam compreendidas entre “discordo totalmente” e “concordo totalmente”, variando dos níveis 1 a 7.

Quanto aos fins, a pesquisa foi classificada como descritiva. Segundo Vergara (2011, p. 42), uma pesquisa descritiva “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno”. Dessa forma, a pesquisa apresentou a amostra de uma população da Universidade de Brasília e expôs um serviço, SIEx, cuja qualidade foi avaliada por meio de um instrumento de pesquisa, o SERVQUAL. A pesquisa também é classificada como descritiva, pois visou contribuir cientificamente na aplicação do instrumento de mensuração de qualidade já existente, o SERVQUAL, apresentando mais um campo de pesquisa no qual esta ferramenta também pode ser útil.

Os meios de investigação que contribuíram para o desenvolvimento dessa pesquisa foram a pesquisa bibliográfica, a pesquisa de campo e a investigação documental. A pesquisa bibliográfica foi fundamental para compreender a ferramenta SERVQUAL e todas as informações necessárias para que esse instrumento pudesse ser aplicado. Com o contexto obtido pela pesquisa bibliográfica foi possível adaptar o SERVQUAL ao objetivo pretendido

e, por consequência, realizar a pesquisa de campo imprescindível para o alcance dos resultados. Visto tratar-se de um órgão público, foi realizada também uma investigação documental utilizando alguns documentos da UnB, tais como atas e resoluções.

3.2 População e amostra

A Universidade de Brasília é constituída por 26 institutos e faculdades e 21 centros de pesquisa especializados. Para atingir sua atividade fim, educação, possui em seu quadro profissional, 2.445 (dois mil, quatrocentos e quarenta e cinco) docentes. Os docentes da Universidade são os principais usuários do SIEx e, portanto, foram cadastrados automaticamente no sistema assim que este foi reestruturado. Maior parte deles, entretanto, ainda não utilizaram o SIEx, seja pela disponibilidade do sistema, que ainda é recente, seja pela falta de oferta de ações de extensão na Universidade de Brasília, no ano de 2012.

Diante dessa situação, foram selecionados 150 (cento e cinquenta) docentes da Universidade de Brasília que tiveram propostas cadastradas no SIEx, desde que este passou a ser utilizado oficialmente no início deste ano de 2012. Buscou-se, nessa seleção, incluir docentes de todas as faculdades, institutos e centros, entre todos os Campi, com o objetivo de unir pensamentos distintos para realizar uma pesquisa aleatória.

3.3 Instrumento

O instrumento utilizado foi elaborado conforme modelo SERVQUAL de Berry, Parasuraman e Zeithman (1980). O instrumento original era formado por 44 questões, sendo 22 destinadas a apontar expectativas em relação a um serviço e 22 com o objetivo de mostrar quais às percepções em relação a esses serviços. As 22 questões de cada parte compreendiam cinco determinantes, segundo Gronroos (2003): tangíveis visíveis, confiabilidade credibilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia. Porém, uma pergunta do questionário original não pôde ser adaptada nessa pesquisa, pois compreendia à determinante tangível visível e o serviço analisado não se adaptou a ela. Sendo assim, o instrumento readaptado para aplicação nesta pesquisa teve o total de 42 questões, sendo 21 destinadas a

conhecer as expectativas em relação aos serviços e 21 com o objetivo de conhecer as percepções dos usuários.

3.4 Coleta de dados

O instrumento de pesquisa, questionário com 42 questões, foi aplicado por meio da plataforma *SurveyMonkey*, que possibilita hospedar o questionário em uma página da internet de maneira a coletar as respostas fornecidas pelos respondentes. O link do questionário foi encaminhado por e-mail à amostra de 150 docentes da Universidade de Brasília. Essa amostra foi definida a partir da identificação dos usuários no sistema SIEx que tiveram ações de extensão cadastradas após a oficialização do sistema como meio de registro de propostas de extensão.

O questionário foi encaminhado duas vezes na tentativa de obter o maior número possível de retorno. Porém, infelizmente, houve retorno de apenas 36 questionários respondidos. Desses, ainda foram identificadas 25 lacunas nas respostas. Porém, essas lacunas não foram prejudiciais na análise dos resultados, pois puderam ser preenchidas com a moda de cada questão, isto é, a resposta que mais se repetiu entre os entrevistados.

Devido ao pouco retorno de questionários respondidos, foi necessário utilizar-se das técnicas não paramétricas da estatística para análise dos resultados. De acordo com Siegel (1979), uma das vantagens de utilizar a estatística não paramétrica é o fato de esta poder ser aplicada a pequenas amostras. Entretanto, o pouco retorno de questionários respondidos tem como desvantagem a impossibilidade da inferência estatística. Segundo o autor (1979, p. 1), “na inferência estatística procuramos tirar conclusões sobre um grande número de eventos com base na observação de apenas uma parte deles”, mas é necessário um retorno mínimo, que nesse caso seria pelo menos a mesma quantidade de questões aplicadas, para que essa inferência pudesse ser feita.

3.5 Análise dos dados

A plataforma *SurveyMonkey*, além de ser utilizada para a coleta de dados, também contribuiu para a análise de dados. Após a aplicação do questionário, foi possível visualizar as

respostas dos participantes separadamente, calculadas tanto ordinalmente, quanto em porcentagem. Além dessa opção, também foi possível visualizar as questões em conjunto. Para isso, a plataforma ofereceu a opção de colocar todos os dados da pesquisa em uma planilha do Excel, o que facilitou a possibilidade de outro cálculo fundamental para o resultado.

Para análise de dados, foram realizados dois cálculos utilizados da estatística, a moda e a prova das medianas. Após a importação dos dados para uma planilha do Excel, calculou-se a resposta dos entrevistados que mais se repetia de cada item do questionário, o que na estatística é chamado de moda. Em seguida, foi utilizado um método não paramétrico da estatística, prova das medianas, para verificar a diferença entre a expectativa e percepção dos usuários de acordo com as determinantes do instrumento SERVQUAL. Para melhor visualização dos dados obtidos por meio desses métodos foram elaborados dois gráficos.

Por meio dos gráficos apresentados nas figuras 2 e 3, foi possível observar que as expectativas dos usuários em relação à qualidade do serviço SIEx é superior às suas percepções. Na figura 2, que representa as expectativas e percepções dos usuários, é possível analisar todas as questões aplicadas no questionário. Já na figura 3, é possível analisar essas informações de acordo com as cinco determinantes que compõem o instrumento SERVQUAL.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O total de respondentes desta pesquisa atingiu a marca de 36 questionários respondidos. Como consequência, o resultado da pesquisa pôde ser analisado com base apenas na opinião dos 36 usuários, isto é, não se pode dizer que a opinião desses 36 usuários é a mesma da população de docentes da UnB, que utilizam o SIEx. Entretanto, com esse resultado, essa pesquisa abre a possibilidade de continuação de estudos científicos que busquem analisar não somente o serviço do SIEx na UnB, mas também outros serviços cuja qualidade pode ser analisada de acordo com a percepção de seus usuários visando a melhoria da qualidade dos serviços utilizando da ferramenta SERVQUAL.

Nessa pesquisa, o questionário SERVQUAL foi adaptado, conforme recomendação de Gronroos (2003), com os atributos e determinantes do SIEx, serviço analisado. A tabela abaixo apresenta a primeira parte da pesquisa com 21 questões, que teve como objetivo analisar as expectativas dos usuários em relação a um sistema, além da distribuição das determinantes de acordo com suas dimensões, adaptada de acordo com o número de questões, e a escala de classificação adaptada à numeração ordinal para melhor representar a opinião dos entrevistados, sendo que a escala “discordo totalmente” é representada pelo algarismo “1” e a escala “concordo totalmente” está representada pelo algarismo “7”.

Tabela 1 - Moda dos resultados das expectativas dos usuários

Determinantes	Expectativas	Moda
Tangibilidade	1 - É necessário dispor de programas de informática tecnologicamente modernos para acessar o SIEx.	7
	2 - Um sistema deve ter um layout apresentável e atraente para o usuário.	7
	3 - A aparência de um sistema contribui para que seja bem utilizado.	7
Confiabilidade	4 - Quando um sistema apresenta um problema, é importante que a equipe o resolva rapidamente.	7
	5 - O atendimento ao usuário de um sistema deve ser solidário e prestativo.	7
	6 - Um sistema deve ser confiável.	7
	7 - A equipe de atendimento de um sistema de informática deve solucionar problemas no prazo em que se comprometeu a fazê-lo.	7
Capacidade de resposta	8 - Um sistema de informática deve manter dados, tanto dos usuários quanto das atividades, atualizados.	7
	9 - Um sistema deve informar ao usuário quando sua solicitação for atendida.	7
	10 - O atendimento de uma equipe deve ser imediato para sanar dúvidas.	7

	11 - Os atendentes de uma equipe devem estar sempre dispostos a ajudar usuários de um sistema.	7
	12 – Não é aceitável que atendentes estejam ocupados demais para atender aos usuários.	7
Segurança	13 - Usuários devem confiar na equipe destinada a solucionar suas dúvidas.	7
	14 - Usuários precisam sentir segurança nas informações prestadas pelos atendentes.	7
	15 - Os atendentes que fornecem informações sobre um sistema devem ser gentis.	7
	16 - Os atendentes de um sistema devem ser bem treinados para prestar informações.	7
Empatia	17 - Um sistema não deve ser personalizado com as informações do usuário.	4
	18 - Os atendentes que prestam informações sobre um sistema deveriam dar atenção personalizada aos seus usuários.	7
	19 - Um atendente de um sistema deve saber as necessidades dos usuários.	7
	20 - Um sistema deve ser desenvolvido buscando o bem estar de seu usuário.	7
	21 - O horário disponível para atendimento a dúvidas de usuários deveria estar de acordo com as conveniências de seu usuário.	6

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa.

A segunda parte da pesquisa, conforme Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005), deve representar a percepção do usuário em relação à qualidade do serviço, neste caso, a qualidade do SIEx. A tabela abaixo apresenta a segunda parte da pesquisa com 21 questões, além da distribuição das determinantes de acordo com suas dimensões, adaptada de acordo com o número de questões, e a escala de classificação adaptada à numeração ordinal para melhor representar a opinião dos entrevistados, sendo que a escala “discordo totalmente” está representada pelo algarismo “1” e a escala “concordo totalmente” está representada pelo algarismo “7”.

Tabela 2 - Moda dos resultados das percepções dos usuários

Determinantes	Expectativas	Moda
Tangibilidade	1 - O SIEx é considerado um instrumento tecnologicamente moderno.	3
	2 - O SIEx tem um layout apresentável e atraente.	5
	3 - A aparência do SIEx contribui para que o sistema seja bem utilizado.	1
Confiabilidade	4 - A equipe destinada a cuidar do SIEx resolve os problemas que surgem rapidamente.	5
	5 - Quando há um problema no sistema, é possível solucioná-lo por meio de um atendimento solidário e prestativo.	2
	6 - O SIEx é confiável.	2

	7 - A equipe destinada a cuidar do SIEx cumpre prazos que estipula para solucionar os problemas do sistema.	4
	8 - O SIEx é uma ferramenta atualizada.	5
Capacidade de resposta	9 - O SIEx não comunica aos usuários exatamente quando as propostas foram cadastradas com sucesso.	6
	10 - O atendimento relacionado ao SIEx não é imediato.	6
	11 - Os atendentes destinados a solucionar dúvidas sobre o SIEx nem sempre estão dispostos a ajudar os usuários do sistema.	2
	12 - Os atendentes destinados a atender aos usuários do SIEx são muito ocupados para responder prontamente às minhas solicitações.	4
Segurança	13 - Sinto que posso confiar nos servidores destinados a solucionar dúvidas sobre o SIEx.	6
	14 - Sinto segurança nas informações prestadas pelos servidores sobre como utilizar o SIEx.	6
	15 - Os servidores que fornecem informações sobre o SIEx são gentis.	6
	16 - Os servidores destinados a prestar informações sobre o SIEx são bem treinados.	4
Empatia	17 - O acesso ao SIEx não é personalizado de acordo com as informações dos usuários.	4
	18 - Os servidores que prestam informações sobre o SIEx não me dão atenção personalizada.	2
	19 - Os servidores que prestam informações sobre o SIEx não sabem quais as minhas necessidades em relação ao SIEx.	6
	20 - O SIEx não foi desenvolvido visando meu bem estar.	7
	21 - Os horários estabelecidos para atendimento de dúvidas sobre o SIEx não são convenientes para os usuários.	3

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa.

O gráfico abaixo foi elaborado para melhor visualização e comparação dos dados das tabelas 2 e 3.

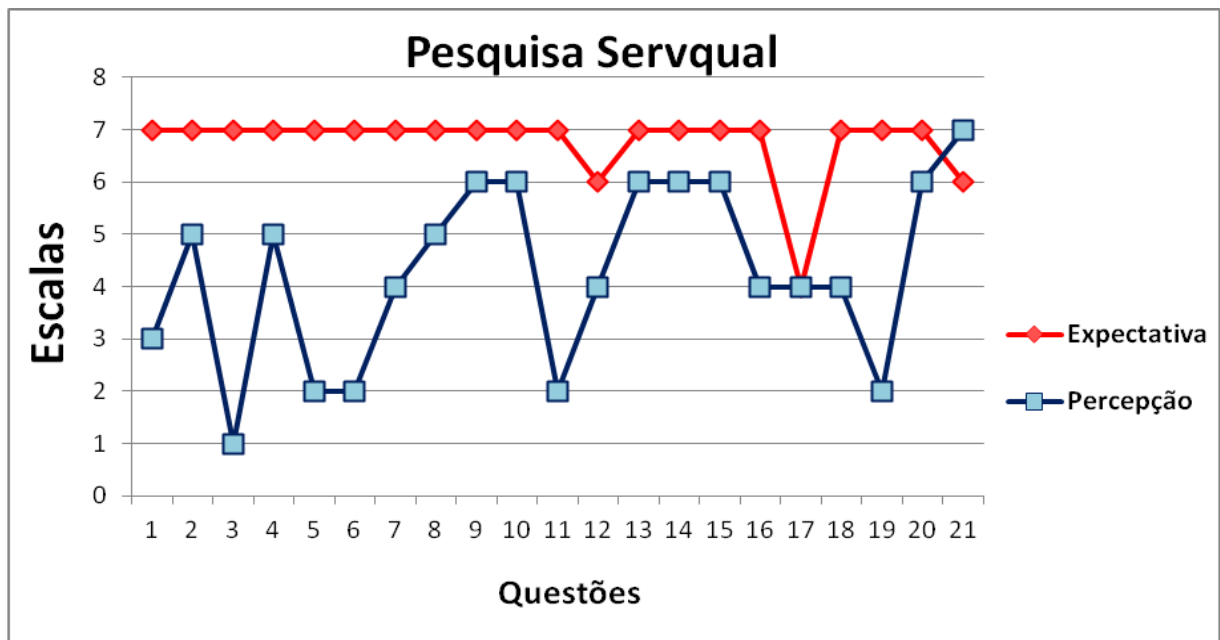


Figura 2 - Expectativas e percepções dos usuários do SIEx

Fonte: Dados da pesquisa, 2012

De acordo com a representatividade do gráfico das expectativas e percepções dos usuários em relação ao sistema, 85,7% de suas percepções foram inferiores às suas expectativas. Em seguida, percebe-se que apenas 9,5% das expectativas dos usuários são alcançadas de acordo com suas percepções. E o único item cuja expectativa do usuário é inferior à sua percepção faz parte da determinante empatia. Porém, vale ressaltar que o item tem uma tendência negativa em relação à percepção, ou seja, a percepção do usuário é de que o horário estabelecido para atendimento não atende totalmente às necessidades do usuário, para o qual eles “concordam totalmente” e “concordam parcialmente” que os horários deveriam estar de acordo com a conveniência do usuário.

Pode-se perceber, portanto, que a qualidade do sistema SIEx, de acordo com a percepção dos usuários, não atende às suas expectativas. Essa observação tem destaque principalmente nas determinantes tangibilidade, confiabilidade e capacidade de respostas cujas percepções foram 100% inferiores às expectativas dos usuários. Para avaliar o que pode ter causado esse resultado, a equipe responsável pela criação e execução do sistema deveria aperfeiçoar seus conhecimentos sobre o sistema de maneira a transmitir informações que possibilitem ao usuário lidar melhor com o sistema.

Outra maneira utilizada para visualizar a diferença entre a expectativa e a percepção do usuário do SIEx foi a prova da mediana que é método estatístico não paramétrico. De acordo com Siegel (1979, p. 125), a prova da mediana “constitui um processo para comprovar se dois grupos independentes diferem em tendências centrais”. A utilização deste método na pesquisa foi elaborado de acordo com as 5 determinantes do SERVQUAL, conforme tabela abaixo:

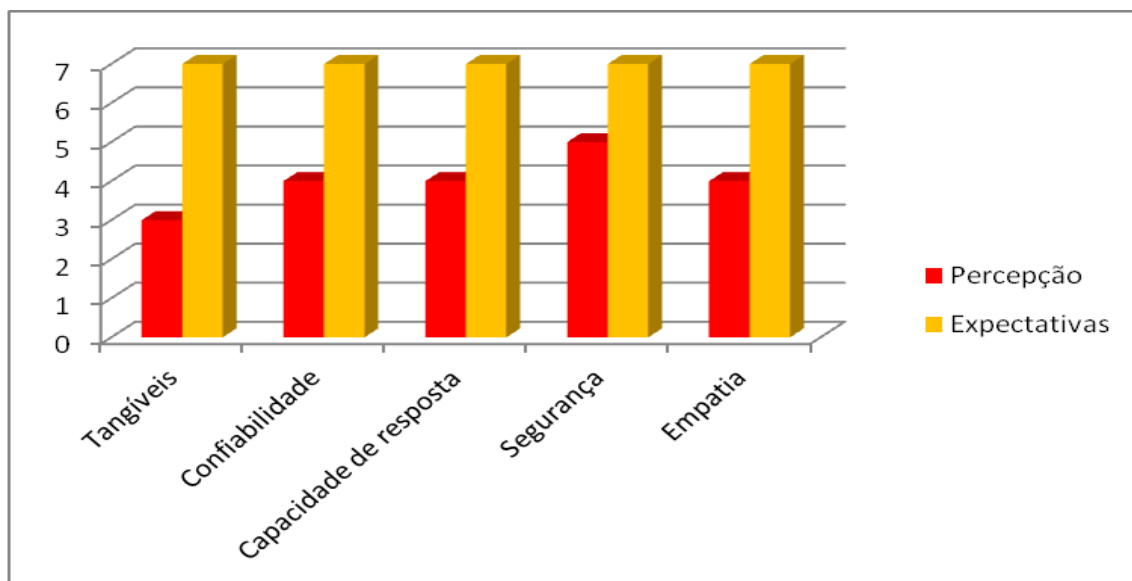
Tabela 3 - Prova das medianas

Determinantes	Questões	Medianas das expectativas	Medianas das percepções
Tangíveis	1 a 3	7	3
Confiabilidade	4 a 8	7	4
Capacidade de resposta	9 a 12	7	4
Segurança	13 a 16	7	5
Empatia	17 a 21	7	4

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa

O gráfico abaixo foi elaborado para melhor visualização e comparação dos dados constantes na tabela 3:

Figura 3- Expectativas e percepções dos usuários por determinantes



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa

A prova das medianas, representada pela tabela 3, mostra que em todas as determinantes as percepções dos usuários em relação à qualidade do SIEx são inferiores às suas expectativas. A maior diferença entre expectativas e percepções, entre as determinantes, é registrada na tangibilidade. Conforme Grönroos (2003), esta determinante está relacionada às instalações físicas dos equipamentos e materiais usados pela instituição. No questionário SERVQUAL adaptado para esta pesquisa, as questões desta determinante fazem referência diretamente ao serviço analisado, o Sistema de Extensão – SIEx.

Diante da apresentação dos dois modelos estatísticos, moda e prova da mediana, apresentados nesta pesquisa, percebe-se que a qualidade do SIEx está abaixo das expectativas dos usuários, segundo suas percepções. De acordo com as questões propostas na determinante tangibilidade, sugere-se que mudanças sejam realizadas na aparência e layout do sistema, além da busca por uma tecnologia mais moderna, o que contribuirá para a melhoria da qualidade no sistema. Outra sugestão que abrange as demais determinantes, é o treinamento contínuo da equipe responsável pelo SIEx para que estejam preparados e prontamente disponíveis para sanar as dúvidas dos usuários.

5 CONCLUSÕES

O objetivo deste trabalho foi medir a percepção da qualidade do Sistema de Extensão – SIEx sob a visão de seus usuários. Para isso foi realizada uma pesquisa com os principais usuários do SIEx, docentes da UnB, utilizando uma ferramenta elaborada por Parasuraman et al., na década de 1980, o SERVQUAL. Esse instrumento foi baseado no modelo de falha de serviço, tendo como base sua qualidade, dividido em cinco determinantes: tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia.

Os resultados, elaborados com base no cálculo da moda e da prova da mediana, representados nas tabelas 2, 3 e 4; e figuras 2 e 3, apontaram, que a percepção dos usuários do SIEx é inferior às suas expectativas em relação à qualidade do serviço. Esses resultados indicam que ações nas 5 determinantes, que compõem o instrumento, devem ser realizadas. Para a determinante tangibilidade, sugerem-se mudanças no layout e aparência do sistema para que se torne mais atrativo aos usuários. Além disso, a determinante também faz referência à tecnologia utilizada no sistema. Sugere-se, portanto, que a tecnologia utilizada na elaboração do sistema seja revisada.

Quanto às outras determinantes, sugere-se o treinamento da equipe envolvida no SIEx para que estejam bem preparados e disponíveis para solucionar dúvidas dos usuários em relação ao sistema. Esse treinamento não deve envolver apenas o aprendizado com o sistema, mas também o relacionamento pessoal com os usuários do sistema, que foi contemplado pela determinante empatia, apontada pela prova das medianas também com inferioridade comparada às expectativas.

Como recomendações para estudos futuros, aponta-se a extensão da pesquisa a outros serviços da Universidade de Brasília, o que contribuirá para melhoria da atuação nos serviços internos, refletindo na prestação de serviço para os clientes externos. Adicionalmente, sugere-se a replicação deste estudo em outras instituições públicas para que sejam gerados resultados que apontem a efetividade de utilização da ferramenta SERVQUAL para análise da qualidade em serviços públicos.

REFERÊNCIAS

ABNT ISO 9000. Disponível em < <http://www.ecnsoft.net/wp-content/plugins/downloads-manager/upload/Abnt%20Nbr%209000%20-%20Sistemas%20De%20Gestao%20Da%20Qualidade%20-%20Fundamentos%20E%20Vocabulario.pdf>> Acesso em: 09 ago. 2012.

ALBERTON, Luiz. **Análise da implantação da qualidade total em uma instituição pública de educação.** Dissertação (mestrado), UFSC, Florianópolis, 1999. Disponível em <http://www.eps.ufsc.br/disserta99/alberton/>. Acesso em: 11 ago. 2012

CARVALHO, Marly Monteiro; PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e casos.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

COUTINHO, Marcelo James Vasconcelos. **Administração Pública voltada para o cidadão: quadro teórico conceitual.** *Revista do Serviço Público.* Ano 51 nº3. Jul-Set 2000. Pg 40 a 73. Disponível em: <[http://www.bresserpereira.org.br/Documents/MARE/Terceiros-Papers/00-Coutinho51\(3\).pdf](http://www.bresserpereira.org.br/Documents/MARE/Terceiros-Papers/00-Coutinho51(3).pdf)>. Acesso em: 25 ago. 2012.

CROSBY, Philip B. **Qualidade é investimento.** 5.ed. Rio de Janeiro, José Olympio, 1992.

CUNHA, Carlos Mendes da Silveira. **O Conceito de Serviço Público: O caso do serviço público postal e a era digital.** Clubjus, Brasília-DF: 24 jul. 2008. Disponível em: <<http://www.clubjus.com.br/cbjur.php?artigos&ver=2.19950>>. Acesso em: 06 ago. 2012.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução da administração.** Rio de Janeiro, Marques-Saraiva, 1990.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo.** 10.ed. São Paulo: Atlas, 1998.

FERRARI, Alfonso Trujillo. **Metodologia da Pesquisa Científica.** São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1982.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços.** 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

IBGE. **Contas Nacionais Trimestrais: Indicadores de volume e valores correntes 2012.** Disponível em:

<ftp://ftp.ibge.gov.br/Contas_Nacionais/Contas_Nacionais_Trimestrais/Fasciculo_Indicadores_IBGE/pib-vol-val_201201caderno.pdf>. Acesso em: 26 ago. 2012

JURAN, Joseph M. **Juran na liderança pela qualidade: um guia para executivos**. São Paulo: Livraria Pioneira, 1990.

LOPES, Carlos Maria. **Avaliação da Qualidade de Serviço: O caso de uma instituição de ensino superior**. Universidade Fernando Pessoa. Portugal, 2009. Disponível em: http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/1400/1/dm_carloslopes.pdf. Acesso em: 15 Ago. 2012

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 25.ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

NORMANDO, Isabely Michelle Cavalcante Normando. **Administração de Serviços Públicos com foco no cidadão: uma avaliação dos serviços prestados pelos órgãos julgadores do Superior Tribunal de Justiça**. Monografia (Especialização), UnB, Brasília, 2009.

PARASURAMAN A., ZEITHAML V.A. e BERRY, L.L. **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. *Jornal of Retailing*, vol. 64, nº 1, Spring 1998. Disponível em: <http://ebookbrowse.com/servqual-a-multiple-item-scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality-pdf-d27331814>. Acesso em: 07 Set. 2012

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1989.

ROSA, Márcio Fernando Elias. **Direito Administrativo**, volume 19. São Paulo: Saraiva, 2001.

SIEGEL, Sidney. **Estatística não paramétrica**. Rio de Janeiro: McGraw-Hill do Brasil, 1979.

SIGPROJ, Equipe. **SIGProj: o que é**. Disponível em: <<http://sigproj1.mec.gov.br/?goTo=what&plataforma=5>> Acesso em: 12 jul. 2012

SILVA, Ana Laíse Mendes Fernandes. **O Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão do Distrito Federal: um serviço público inovador?** Monografia (graduação), UnB, Brasília, 2011.

SPILLER, Eduardo Santiago et al. **Gestão de serviços e marketing interno**. 3.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Bases do Planejamento Estratégico 2011 – 2015**. Brasília, 2011. 142 p.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Câmara de Extensão. **Ata da reunião realizada no dia 20 de outubro de 2011**. Disponível em:
http://www.unb.br/administracao/decanatos/dex/atas/2011/Ata_491.pdf. Acesso em: 06 Set. 2012.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Câmara de Extensão. **Ata da reunião realizada no dia 05 de abril de 2012**. Disponível em:
http://www.unb.br/administracao/decanatos/dex/atas/2012/496_Atata.pdf. Acesso em: 06 Set. 2012.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Câmara de Extensão. Estabelece a composição e as atribuições da Câmara de Pesquisa e Pós-Graduação, Câmara de Ensino de Graduação e Câmara de Extensão, previstas nos parágrafos primeiro e segundo do artigo 16 do estatuto. Resolução do Conselho de Ensino, Pesquisa e extensão, nº84, 11 nov. 1994.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Extensão**. Disponível em: <<http://www.unb.br/extensao>>. Acesso em: 03 Set. 2012.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Tutorial Siex. Disponível em:
<http://www.unb.br/administracao/diretorias/dte/arquivos/orientacoes_cadastro.pdf>. Acesso em: 03 Out. 2012.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Sobre a Instituição**. Disponível em:
<http://www.unb.br/sobre>. Acesso em: 03 Nov. 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 13.ed.São Paulo: Atlas, 2011.

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário SERVQUAL ADAPTADO

Orientações: Os enunciados a seguir relacionam-se às suas expectativas sobre um sistema de dados e informação. Para cada enunciado, por favor, diga em que grau você acredita que o sistema tenha a característica descrita pelo enunciado. Um círculo no número 7 significa que você concorda inteiramente que o sistema apresenta aquela característica, e um círculo no número 1 significa que você discorda totalmente. Você pode circular qualquer um dos números intermediários que indique o seu grau de concordância. Não há respostas certas ou erradas – estamos interessados apenas no número que melhor represente suas expectativas sobre um sistema de dados e informação.										
Classificação de escala de opinião										
1 Discordo Totalmente	2 Discordo	3 Discordo parcialmente	4 Não concordo nem discordo	5 Concordo Parcialmente	6 Concordo	7 Concordo Totalmente				
E1. É necessário dispor de programas de informática tecnologicamente modernos para acessar o SIEx.				1	2	3	4	5	6	7
E3. Um sistema deve ter um layout apresentável e atraente para o usuário.				1	2	3	4	5	6	7
E4. A aparência de um sistema contribui para que seja bem utilizado.				1	2	3	4	5	6	7
E5. Quando um sistema apresenta um problema, é importante que a equipe o resolva rapidamente.				1	2	3	4	5	6	7
E6. O atendimento ao usuário de um sistema deve ser solidário e prestativo.				1	2	3	4	5	6	7
E7. Um sistema deve ser confiável.				1	2	3	4	5	6	7
E8. A equipe de atendimento de um sistema de informática deve solucionar problemas no prazo em que se comprometeu a fazê-lo.				1	2	3	4	5	6	7
E9. Um sistema de informática deve manter dados tanto dos usuários quanto das atividades atualizados.				1	2	3	4	5	6	7
E10. Um sistema deve informar ao usuário quando sua solicitação for atendida.				1	2	3	4	5	6	7
E11. O atendimento de uma equipe deve ser imediato para sanar dúvidas.				1	2	3	4	5	6	7
E12. Os atendentes de uma equipe devem estar sempre dispostos a ajudar usuários de um sistema.				1	2	3	4	5	6	7
E13. É aceitável que atendentes estejam ocupados demais para atender aos usuários.				1	2	3	4	5	6	7
E14. Usuários devem confiar na equipe destinada a solucionar suas dúvidas.				1	2	3	4	5	6	7
E15. Usuários precisam sentir segurança nas informações prestadas pelos atendentes.				1	2	3	4	5	6	7
E16. Os atendentes que fornecem informações sobre um sistema devem ser gentis.				1	2	3	4	5	6	7

E17. Os atendentes de um sistema devem ser bem treinados para prestar informações.	1	2	3	4	5	6	7																					
E18. Um sistema não deve ser personalizado com as informações do usuário.	1	2	3	4	5	6	7																					
E19. Os atendentes que prestam informações sobre um sistema deveriam dar atenção personalizada aos seus usuários.	1	2	3	4	5	6	7																					
E20. Um atendente de um sistema deve saber as necessidades dos usuários.	1	2	3	4	5	6	7																					
E21. Um sistema deve ser desenvolvido buscando o bem estar de seu usuário.	1	2	3	4	5	6	7																					
E22. O horário disponível para atendimento a dúvidas de usuários deveria estar de acordo com as conveniências de seu usuário.	1	2	3	4	5	6	7																					
<p>Orientações: Os enunciados a seguir relacionam-se às suas percepções sobre o Sistema de Informação de Extensão – SIEx. Para cada enunciado, por favor, diga em que grau você acredita que o SIEx tenha a característica descrita pelo enunciado. Um círculo no número 7 significa que você concorda inteiramente que o SIEx apresenta aquela característica, e um círculo no número 1 significa que você discorda totalmente. Você pode circular qualquer um dos números intermediários que indique o seu grau de concordância. Não há respostas certas ou erradas – estamos interessados apenas no número que melhor represente sua percepção sobre o SIEx.</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="7">Classificação de escala de opinião</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Discordo Totalmente</td> <td>Discordo</td> <td>Discordo parcialmente</td> <td>Não concordo nem discordo</td> <td>Concordo Parcialmente</td> <td>Concordo</td> <td>Concordo Totalmente</td> </tr> </tbody> </table>								Classificação de escala de opinião							1	2	3	4	5	6	7	Discordo Totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo Parcialmente	Concordo	Concordo Totalmente
Classificação de escala de opinião																												
1	2	3	4	5	6	7																						
Discordo Totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo Parcialmente	Concordo	Concordo Totalmente																						
P1. O SIEx é considerado um instrumento tecnologicamente moderno.	1	2	3	4	5	6	7																					
P3. O SIEx tem um layout apresentável e atraente.	1	2	3	4	5	6	7																					
P4. A aparência do SIEx contribui para que o sistema seja bem utilizado.	1	2	3	4	5	6	7																					
P5. A equipe destinada a cuidar do SIEx resolve os problemas que surgem rapidamente.	1	2	3	4	5	6	7																					
P6. Quando há um problema no sistema, é possível solucioná-lo por meio de um atendimento solidário e prestativo.	1	2	3	4	5	6	7																					
P7. O SIEx é confiável.	1	2	3	4	5	6	7																					
P8. A equipe destinada a cuidar do SIEx cumpre prazos que estipula para solucionar os problemas do sistema.	1	2	3	4	5	6	7																					
P9. O SIEx é uma ferramenta atualizada.	1	2	3	4	5	6	7																					
P10. O SIEx não comunica aos usuários exatamente quando as propostas foram cadastradas com sucesso.	1	2	3	4	5	6	7																					
P11. O atendimento relacionado ao SIEx não é imediato.	1	2	3	4	5	6	7																					
P12. Os atendentes destinados a solucionar dúvidas sobre o SIEx nem sempre estão dispostos a ajudar os usuários do sistema.	1	2	3	4	5	6	7																					
P13. Os atendentes destinados a atender aos usuários do SIEx são muito ocupados para responder prontamente às minhas solicitações.	1	2	3	4	5	6	7																					
P14. Sinto que posso confiar nos servidores destinados a	1	2	3	4	5	6	7																					

solucionar dúvidas sobre o SIEx.							
P15. Sinto segurança nas informações prestadas pelos servidores sobre como utilizar o SIEx.	1	2	3	4	5	6	7
P16. Os servidores que fornecem informações sobre o SIEx são gentis.	1	2	3	4	5	6	7
P17. Os servidores destinados a prestar informações sobre o SIEx são bem treinados.	1	2	3	4	5	6	7
P18. O acesso ao SIEx não é personalizado de acordo com as informações dos usuários.	1	2	3	4	5	6	7
P19. Os servidores que prestam informações sobre o SIEx não me dão atenção personalizada.	1	2	3	4	5	6	7
P20. Os servidores que prestam informações sobre o SIEx não sabem quais as minhas necessidades em relação ao SIEx.	1	2	3	4	5	6	7
P21. O SIEx não foi desenvolvido visando meu bem estar.	1	2	3	4	5	6	7
P22. Os horários estabelecidos para atendimento de dúvidas sobre o SIEx não são convenientes para os usuários.	1	2	3	4	5	6	7