



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção
para a Indústria de Serviços

MENSURAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS POR MEIO DA ESCALA SERVQUAL: UM ESTUDO DE CASO

Andrea Costa - andreacosta0773@yahoo.com.br

Alexandre Wállace Ramos Pereira - alexandre.uern.adm@gmail.com

Sidnéia Maia de Oliveira Rego - sidneiamaia@uern.br

Edivaldo Rabelo de Menezes - professoredivaldorabelo@gmail.com

José Paulo de Souza – jpasouza@gmail.com

Resumo:

As organizações cada vez mais se preocupam com a qualidade de produtos e serviços oferecidos, na busca da satisfação de seus clientes, quando se considera a iniciativa privada, e aos usuários, no que se refere às organizações públicas. Neste contexto, o governo federal tem buscado incluir em suas metas organizacionais, desenvolver estratégias que venham a minimizar os problemas existentes na prestação dos serviços públicos, especialmente no âmbito da Previdência Social. Assim, foram determinados como direcionadores estratégicos para a melhoria do atendimento ao cidadão usuário alguns aspectos, tais como, o fortalecimento social, a excelência do atendimento e o foco na gestão e no controle social dos serviços ofertados. Neste contexto, o presente trabalho buscou responder se a qualidade do atendimento prestado na agência do INSS em Pau dos Ferros/RN atende às expectativas dos usuários. Seu objetivo geral foi analisar a qualidade dos serviços prestados na agência, na ótica dos usuários. E como objetivos específicos: descrever o perfil dos usuários; conhecer, na ótica destes, as expectativas e percepções em relação aos elementos físicos e humanos dos serviços oferecidos e demonstrar o nível de qualidade dos serviços, utilizando-se das dimensões do SERVQUAL, como parâmetros de avaliação qualitativa. A pesquisa classificou-se como descritiva, exploratória, estudo de caso e ex post facto. O universo de estudo foi formado pelos usuários da agência do INSS. A amostra foi fixada em 224 usuários, definida a partir da tabela determinante de amostra constante do manual de pesquisa de mercado do SEBRAE/MG. Os dados foram coletados por meio de entrevista estruturada e, para o tratamento dos dados foi utilizado o método quali-quantitativo, tendo embasamento teórico na ferramenta de avaliação SERVQUAL. Os dados revelaram que as expectativas dos



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

usuários são altas em relação às percepções, e há variação entre os aspectos tangíveis e intangíveis. Em relação às dimensões avaliadas, a qualidade do serviço foi considerada satisfatória, merecendo atenção para o indicador tempo de espera, que foi avaliado como inaceitável. Assim, concluiu-se que a qualidade dos serviços é considerada satisfatória, mas não ideal pelos usuários. A pesquisa apontou para a implementação de ações no sentido de reduzir as lacunas entre as expectativas e percepções. Foi sinalizado ainda, que podem ser realizados outros trabalhos de pesquisas embasados na teoria da ferramenta de avaliação utilizada para a organização estudada, ou outras organizações de prestação de serviço relevante.

Palavras chave: Avaliação. Qualidade em Serviços. SERVQUAL.

Abstract:

Organizations are increasingly concerned about the quality of products and services offered in the pursuit of customer satisfaction, when one considers the private sector and users in regard to public organizations. In this context, the federal government has sought to include in its organizational goals, develop strategies that will minimize problems in provision of public services, especially in the context of Social Security. So, were determined as strategic drivers for improving citizen service user aspects such as social empowerment, excellence in service and focus on management and social control of the offered services. In this context, this study sought to answer whether the quality of care provided in the INSS agency of Pau dos Ferros/RN meets user expectations. Its overall purpose was to analyze the quality of services provided by the agency, in the view of users. And specific objectives: to describe the profile of the users, to know, in view of these, the expectations and perceptions of the physical and human elements of the offered services and demonstrate the level of quality of services, using the dimensions of SERVQUAL, as parameters qualitative evaluation. The research was classified as descriptive, exploratory, case study and ex post facto. The study universe was formed by members of the INSS agency. The sample was fixed at 224 users, defined as the determinant of the sample constant market research SEBRAE/MG manual table. Data were collected through structured interview and for processing the data quali-quantitative method was used, and the theoretical basis of assessment tool SERVQUAL. The data revealed that users' expectations are high regarding perceptions, and there is variation between the tangible and intangible aspects. Regarding the dimensions assessed the quality of service was



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

satisfactory, deserving attention to the display timeout, which was rated as unacceptable. Thus, it was concluded that the quality of services is satisfactory, but not ideal by users. The research pointed to the implementation of actions to reduce the gaps between expectations and perceptions. It was also signaled that other research papers grounded in the theory of used assessment tool for the studied organization, or other organizations to provide relevant service can be performed.

Keywords: Review. Quality Services. SERVQUAL.

1. Introdução

Nos últimos anos a questão da qualidade nas organizações não se refere somente aos produtos, como também aos serviços que são oferecidos aos clientes de empresas privadas, e aos usuários no que se refere às organizações públicas. Acerca dessa temática, existe a compreensão de que:

Independente de se chamar os clientes do governo de clientes ou de cidadãos-usuários, o que se espera é que as instituições governamentais, tal qual as organizações privadas, saibam definir claramente quem são seus clientes ou cidadãos-usuários, para bem entender suas necessidades, com a finalidade de atendê-las (SILVA; ZAMBON, 2006, p. 6).

Assim, as organizações cada vez mais se preocupam com a qualidade de produtos e serviços na busca da satisfação de seus clientes, e essa preocupação não se restringem somente às organizações do setor privado, mas também no setor público.

Na busca pela melhoria da qualidade nos processos de prestação de serviços, existem inúmeras ferramentas utilizadas para avaliar o nível de qualidade. Neste estudo, especificadamente, será utilizada a escala SERVQUAL, denominada pela sigla formada a partir das primeiras letras das palavras do termo *Service Quality*, que significa qualidade de serviço. Foi criada como ferramenta de medição da qualidade, embasada no Modelo Conceitual da Qualidade de Serviços ou Modelo *Gap*, que tem como fundamentação, comparar as expectativas e percepções dos usuários por meio das afirmações recebidas.

Existem inúmeros elementos que comprometem a execução da prestação do serviço de uma organização, em consequência da discordância entre o que as organizações oferecem e as expectativas dos clientes. Essa distância entre o que oferecem e o que se esperam, os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (*apud* BISCOLA e FILHO, 2006) chamaram de lacunas



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

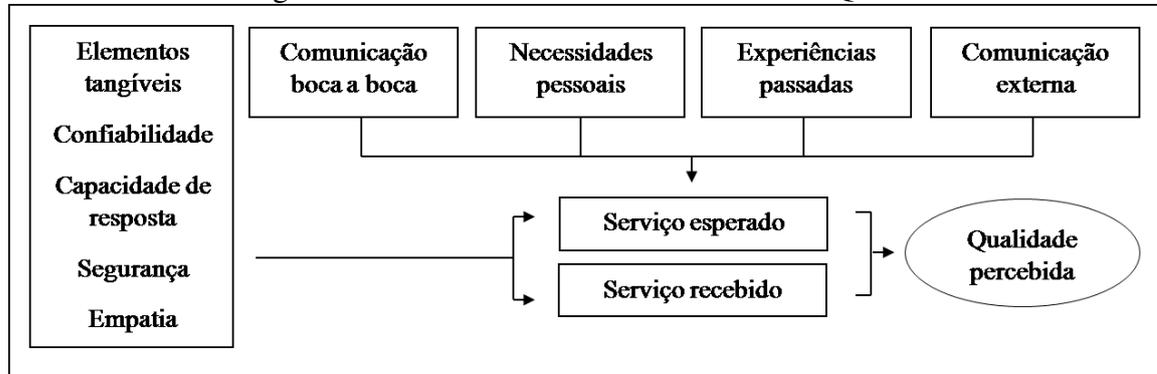
(*gaps*), classificando-as em cinco, conforme explicadas: *Gap 1* - lacuna entre as necessidades e expectativas dos clientes e a percepção da administração sobre essas expectativas; *Gap 2* - lacuna entre as percepções da administração e os padrões de qualidade estabelecidos; *Gap 3* - lacuna entre os padrões de qualidade e o serviço realmente prestado; *Gap 4* - lacuna entre as promessas anunciadas e o serviço realmente ofertado; e *Gap 5* - resultante das outras quatro lacunas, trata da diferença entre as expectativas e as percepções dos clientes, da qualidade dos serviços oferecidos.

Desta forma, essas lacunas constituíram a base que originou a escala denominada SERVQUAL, elaborada em 1983 por Parasuraman, Zeithaml e Berry (*apud* BISCOLA e FILHO, 2006). O SERVQUAL é um modelo para análise e avaliação da qualidade em serviços, na qual são indicadas as principais características dos serviços que são a intangibilidade, heterogeneidade e a inseparabilidade. Trata-se de um método que objetiva mensurar a qualidade do serviço e a define como sendo a diferença entre as expectativas que os usuários têm do serviço prestado e a percepção do serviço recebido, sendo esta, a base conceitual deste método estatístico (NOGUEIRA, 2008).

Os autores do modelo buscaram por meio de pesquisas empíricas, criar um método que possa ser aplicado para avaliar uma ampla gama de serviços, baseada em cinco dimensões amplas, que são utilizadas como critérios de avaliação pelos usuários, ressaltados por Lovelock (2005): 1) Confiabilidade: ter habilidade de prestar o serviço transmitindo confiança e precisão; 2) Sensibilidade: representa a disponibilidade do prestador de serviço em atender prontamente, ajudando os usuários; 3) Segurança: traduz a competência e credibilidade do prestador de serviço através do conhecimento demonstrado; 4) Empatia: demonstra atenção particular dispensada ao usuário, como se dá a comunicação entre prestador e usuário; e 5) Tangibilidade: revela o aspecto da estrutura física do ambiente como as instalações, os equipamentos e a aparência dos colaboradores.

Assim, o modelo SERVQUAL é uma ferramenta de avaliação para medir a qualidade do serviço através da comparação entre o que o cliente esperava do serviço e o que percebeu do serviço prestado. Será apresentada a seguir, através da Figura 1, a concepção da qualidade do serviço partindo das expectativas e percepções dos usuários, considerando as cinco dimensões da qualidade.

Figura 1: Marco conceitual do modelo SERVQUAL



Fonte: Adaptado de Zeithaml; Parasuraman; Berry (1990, *apud* FURTADO, 2008, p. 36)

De acordo com Lovelock (2005, p. 119), “Dentro de cada dimensão encontram-se vários itens medidos em uma escala de sete pontos que vão de concordo inteiramente a discordo inteiramente, para um total de 22 itens”. A Tabela 1 amostra como os 22 itens podem ser explorados em cada dimensão:

Tabela 1: Escala SERVQUAL

Dimensão	Item	Aspectos avaliados	Expectativa (E)	Percepção (P)	Importância (divisão de 100 pontos)
Elementos tangíveis	01	Equipamentos de aspectos modernos			
	02	Instalações físicas visualmente atrativas	07	07	%
	03	Aparência dos colaboradores			
	04	Elementos tangíveis atrativos			
Confiabilidade	05	Cumprimento das promessas			
	06	Interesse na resolução de promessas			
	07	Realizar o serviço da primeira vez	07	07	%
	08	Concluir no prazo prometido			
	09	Não cometer erros			
Capacidade de resposta	10	Colaboradores comunicativos			
	11	Colaboradores rápidos	07	07	%
	12	Colaboradores dispostos a ajudar			
	13	Colaboradores que respondem			
Segurança	14	Colaboradores que transmitem confiança			
	15	Clientes seguros com seu fornecedor	07	07	%
	16	Colaboradores amáveis			
	17	Colaboradores bem formados			
Empatia	18	Atenção individual ao cliente			
	19	Horário conveniente			
	20	Atenção personalizada dos colaboradores	07	07	%
	21	Preocupação pelos interesses dos clientes			
	22	Compreensão das necessidades dos clientes			

Fonte: Zeithaml; Parasuraman; Berry; (1990, *apud* FURTADO, 2008, p. 36-37)



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

Neste contexto, o governo federal tem buscado incluir em suas metas organizacionais, desenvolver estratégias que venham a minimizar os problemas existentes na prestação dos serviços públicos federais. No âmbito da Previdência Social, foram determinados como direcionadores estratégicos, aspectos como o fortalecimento social, a excelência do atendimento e o foco na gestão e no controle social.

O Instituto Nacional de Seguridade Social - INSS tem empreendido esforços no sentido de melhorar o atendimento aos seus usuários, já que um de seus direcionadores estratégicos é a excelência do atendimento. Considerando que a previdência através do INSS, é responsável por administrar o seguro social dos trabalhadores e seus dependentes, e que estes se direcionam para uma agência do INSS em situações de vulnerabilidade, seja por incapacidade laborativa, idade avançada, doença, acidente, decorrência da maternidade, pessoas com deficiência física, mental, entre outras, percebe-se, portanto, que se trata de um público complexo, de inúmeras situações consideradas prioridades, dificultando assim, entre outros aspectos, a gestão do atendimento.

Deste modo, a avaliação SERVQUAL surge como ferramenta adaptada para atender ao objetivo deste estudo, tendo por base o *gap 5*, que trata da diferença entre expectativas e percepções, buscando avaliar a qualidade do serviço em uma agência do INSS, especificadamente, na cidade de Pau dos Ferros/RN. A referida agência mantém 28.995 benefícios, entre os quais 21.704 são benefícios rurais e 7.291 benefícios urbanos, além do atendimento de grande parte dos usuários da região do Alto Oeste Potiguar, compreendendo um total de 19 municípios, e os contribuintes das cidades circunvizinhas dos Estados do Ceará e Paraíba.

Assim, o estudo objetivou responder a seguinte pergunta: **a qualidade do atendimento prestado na agência do INSS em Pau dos Ferros/RN atende às expectativas dos usuários?** Como objetivo geral buscou-se analisar a qualidade dos serviços prestados na agência na ótica dos usuários. Especificadamente, pretendeu-se: 1) Descrever o perfil dos usuários que buscam serviços; 2) Conhecer, na ótica dos usuários, as expectativas e percepções em relação aos elementos físicos e humanos dos serviços oferecidos e, 3) Demonstrar o nível de qualidade dos serviços, utilizando-se das dimensões do SERVQUAL como parâmetros de avaliação qualitativa.



3. Material e métodos

Dentre as finalidades de se fazer uma pesquisa científica, está a obtenção de dados e informações, que podem ser comparados e analisados com os objetivos propostos. Neste sentido, no entendimento de Gil (2008), a pesquisa do tipo descritiva está incluída entre as pesquisas que têm a finalidade de estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma localidade, as condições de habitação, entre outros, objetivando saber a opinião das pessoas sobre assuntos relacionados a serviços relevantes. Portanto, tal abordagem se adequa perfeitamente ao estudo. A pesquisa caracterizou-se também como exploratória. Segundo Gil (2008, p. 26), "As pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, do tipo aproximativo, acerca de determinado fato". Aplicou-se ainda o estudo de caso, entendido como gênero que tem como espécie as pesquisas descritivas e a análise exploratória. Conforme Acevedo e Nohara (2009), o estudo de caso é um conjunto de procedimentos descritivo e exploratório, que desvendam a realidade estudada, respectivamente, em seus aspectos quantitativos e qualitativos.

A população alvo foi formada pelos usuários da agência do INSS de Pau dos Ferros/RN. Utilizou-se uma amostra do tipo aleatória simples, ou seja, qualquer usuário presente na agência tinha a mesma probabilidade de ser escolhido para participar da pesquisa. O total do universo foi encontrado tendo por base a média de atendimentos realizados em seis meses (fevereiro a julho) de 2013, totalizando 2.703 usuários, conforme demonstrado na Tabela 2.

Tabela 2: Atendimentos efetuados

Mês	Atendimentos
Fevereiro	2.433
Março	2.953
Abril	2.647
Maió	2.953
Junho	2.514
Julho	2.719
Total	16.219
Média mensal	2.703

Fonte: Sistema de gerenciamento de atendimento do INSS (2013)

A amostra foi definida tendo como parâmetro um erro amostral de 5% com *Split* de 80/20 e um nível de confiança de 95%, resultado uma amostra de 224 usuários



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

Para a coleta de dados foi utilizado um formulário com perguntas fechadas para a realização de entrevistas com os usuários que buscavam atendimento na agência. O instrumento utilizado foi elaborado de forma que obtivessem dados que fornecessem as características dos usuários, os sentimentos dos mesmos em relação à qualidade dos serviços oferecidos, através de suas expectativas e percepções, relacionadas aos aspectos tangíveis e intangíveis presentes no atendimento. Deste modo, buscou-se, primeiramente, a identificação do perfil do usuário.

Na obtenção das expectativas e percepções em relação à qualidade do atendimento, o formulário foi adaptado da ferramenta de avaliação SERVQUAL, em dois instrumentos específicos: um para as expectativas e outro para as percepções, abordando cinco dimensões (tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia), distribuídas em doze indicadores, entre aspectos tangíveis e intangíveis. Ambos foram avaliados por meio de escala *likert* de intervalos com 4 opções de escolha respectivamente. Para as expectativas, foram utilizadas as alternativas de nada importante, pouco importante, importante e muito importante. E para as percepções as opções de ruim, regular, bom e ótimo.

A entrevista foi feita em dois momentos de abordagem. No primeiro, abordou-se as expectativas, enquanto os usuários aguardavam atendimento e, o segundo, as percepções, após a efetivação do serviço. Todos os dados foram coletados no período de 13 a 31 de agosto de 2013, no horário de 07h às 17h por um pesquisador contratado, cuja finalidade foi manter a neutralidade científica do trabalho, em razão do envolvimento profissional da autora com a organização estudada.

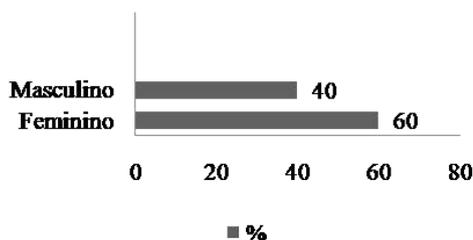
Utilizou-se para o tratamento dos dados o método quali-quantitativo. O primeiro momento da pesquisa caracterizou-se pela captação das informações em campo e apuração dos dados em tabelas de percentuais. No segundo momento, foi feita a análise dos resultados obtidos, tendo como base a ferramenta SERVQUAL, que se caracterizou como método experimental que produz conhecimentos a partir do confronto entre teoria e dados obtidos da pesquisa de campo. Para a tabulação dos dados foram utilizados gráficos e tabelas elaboradas por meio do *software Excel*, utilizando-se da aplicação adaptada da escala SERVQUAL.



4. Resultados e discussões

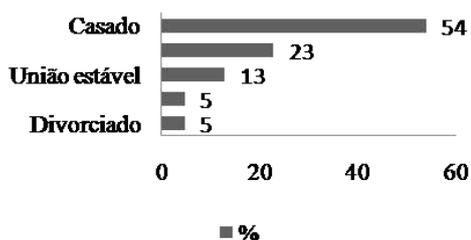
Na primeira etapa da entrevista buscou-se obter dados que identificassem o perfil dos usuários. Deste modo, constatou-se uma predominância do gênero feminino com 60% dos entrevistados e 40% masculino. Quanto ao estado civil, casados obtiveram 54%; solteiros 23%; em união estável, 13%; viúvos 5% e os divorciados, 5%. A soma dos usuários casados e convivendo em união estável, atinge 67% e demonstra existência de dependentes, que são beneficiários vinculados aos trabalhadores segurados, e assim amparados pela cobertura previdenciária, considerando que o público alvo da previdência social são os trabalhadores e seus dependentes. (ver Gráficos 1 e 2)

Gráfico 1: Gênero



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

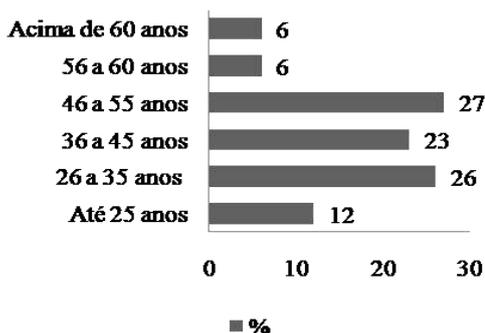
Gráfico 2: Estado civil



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

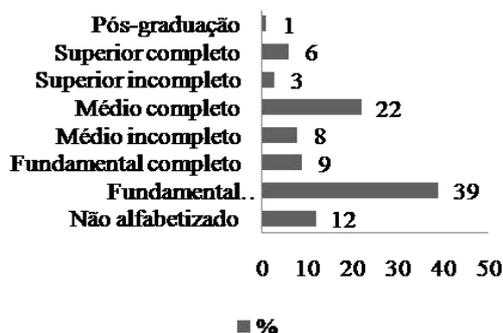
Relacionando-se à faixa etária, observou-se 12% com idade entre 16 a 25 anos; 26% entre 26 a 35 anos; 23% de 36 a 45 anos; 27% de 46 a 55 anos; 6% possui de 56 a 60 anos e acima de 60 anos um total de 6%. Quanto ao grau de instrução, 39% possui ensino fundamental incompleto; alfabetizados somam 12%; ensino fundamental completo, 9%; ensino médio incompleto, 8%; 22% com ensino médio completo; 3% com nível superior incompleto; ensino superior completo, 6% e, pós-graduação, com apenas 1%. (ver Gráficos 3 e 4)

Gráfico 3: Faixa etária



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Gráfico 4: Escolaridade



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

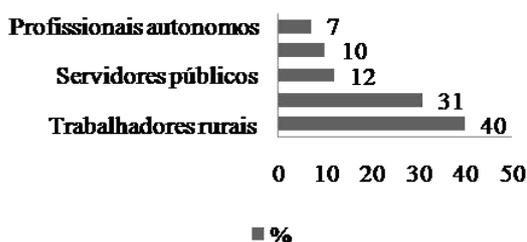


II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

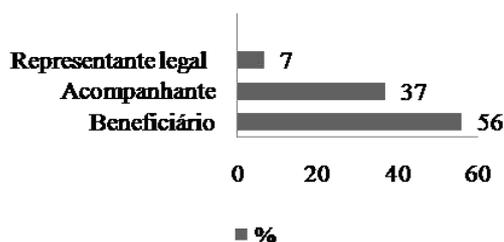
Quanto à ocupação, trabalhadores rurais somaram 40%; beneficiários com 31%; servidores públicos, 12%; empregados, 10%; e profissionais autônomos, 7%. Identificou-se também, que 56% dos entrevistados eram os próprios interessados, ou seja, as pessoas que buscavam algum serviço, 37% eram acompanhantes de beneficiário ou interessado e apenas 7% se referiam a um representante legal. (ver Gráficos 5 e 6)

Gráfico 5: Ocupação



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Gráfico 6: Tipo de usuário



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

A frequência com que os usuários buscam os serviços alcançou: 24% procuraram pela primeira vez; 15% pela segunda vez e 61% por três ou mais vezes. Ainda, foi questionado o motivo que acarretava o retorno. A justificativa foi o procedimento de alguns serviços tais como: renovar perícia médica, resultado do parecer da perícia, problemas de falta de pagamento, renovar cadastro de procuração e renovação de declaração de cárcere pelos dependentes do benefício de auxílio reclusão.

4.2 Expectativas e percepções dos usuários

Os dados adquiridos nas duas etapas da pesquisa são confrontados, analisando as lacunas encontradas entre a qualidade esperada e a qualidade percebida. Assim, os resultados estão apresentados na Tabela 3, os quais correspondem às expectativas e, na Tabela 4, com os resultados correspondentes às percepções.

Tabela 3: Resultados das respostas sobre as expectativas

Expectativas						
Item	Dimensão	Que importância tem as seguintes variáveis para o atendimento?	NI	PI	I	MI
1	Aspectos tangíveis	as condições físicas do prédio	5%	15%	47%	33%
2		a limpeza do ambiente	1%	7%	50%	42%
3		aos equipamentos	3%	16%	48%	33%
4	Aspectos intangíveis	ao horário de atendimento da agência	-	2%	62%	36%
5		ao tempo de espera para ser atendido(a)	1%	4%	46%	49%
6		a duração do atendimento individual	3%	5%	38%	54%
7		a segurança no trabalho do atendente	1%	1%	44%	54%
8		ao tratamento dado pelo atendente	2%	3%	37%	58%
9		as dúvidas esclarecidas pelo atendente	-	-	44%	56%
10		ao tempo prometido	-	4%	63%	33%
11		a satisfação geral pelo atendimento	-	1%	46%	53%
12		a confiança no INSS	-	3%	39%	58%

NI: Nada importante; PI: Pouco importante; I: Importante e MI: Muito importante

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Tabela 4: Resultados das respostas sobre as percepções

Percepções						
Item	Dimensão	Que avaliação faz do INSS, em relação:	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
1	Aspectos tangíveis	as condições físicas do prédio	12%	37%	39%	12%
2		a limpeza do ambiente	1%	19%	66%	14%
3		aos equipamentos (cadeiras, mesas, etc)	6%	37%	51%	6%
4	Aspectos intangíveis	ao horário de atendimento da agência	4%	10%	55%	31%
5		ao tempo de espera para ser atendido(a)	38%	29%	28%	5%
6		a duração do atendimento individual	8%	21%	54%	17%
7		a segurança no trabalho do atendente	3%	17%	58%	22%
8		ao tratamento dado pelo atendente	2%	10%	57%	31%
9		as dúvidas esclarecidas pelo atendente	3%	18%	53%	26%
10		ao tempo prometido	8%	14%	72%	6%
11		a satisfação geral pelo atendimento	4%	27%	51%	18%
12		a confiança no INSS	6%	17%	47%	30%

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Comparando os dados, percebe-se que em relação às condições físicas do prédio, 47% dos usuários avaliaram esse aspecto como importante, enquanto que 39% julgaram como boas às condições físicas da agência, resultando numa lacuna que indica um grau de expectativa maior do que a qualidade percebida para esse indicador. Vale salientar que os usuários reclamaram do calor dentro da agência, indicando que os aparelhos de ar condicionado não atendem ao porte do prédio e, apesar de ter uma rampa na lateral, a existência de escada na



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

entrada principal (ver Foto 1), dificulta a locomoção, principalmente dos idosos e pessoas com deficiência.

Outro indicador referiu-se à limpeza do ambiente (ver Foto 2). Para esse indicador foi atribuído um nível de relevância como importante por 50% dos entrevistados. Já 66% avaliaram como bom esse item. O elemento tangível equipamentos foi avaliado satisfatoriamente, porém com necessidade de melhorias, tendo em vista que 48% avaliaram como importante esse elemento e 51% consideraram bons os equipamentos utilizados na prestação do serviço. (ver Foto 3)

Foto 1: Entrada principal da agência



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Foto 2: Limpeza do ambiente



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Dentre os elementos intangíveis, buscou-se conhecer a opinião sobre o horário de atendimento (ver Foto 4) disponível: 62% julgaram importante esse aspecto em comparação com as percepções que somaram 55% afirmando ser bom. Percebe-se assim uma lacuna, enfatizando que a agência disponibiliza o atendimento das 7h às 17h ininterrupto e o fluxo maior de atendimento ocorre pelo horário da manhã até às 13h (ver Foto 5), em razão da locomoção das pessoas ser em transportes alternativos, que fazem o deslocamento justamente neste horário para Pau dos Ferros/RN.

Foto 3: Equipamentos



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Foto 4: Horário de atendimento



Fonte: Pesquisa de campo (2013)



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

Foto 5: Usuários aguardando abertura da agência



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Foto 6: Solicitação de senha para atendimento



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Uma perspectiva relevante que foi avaliada concerne ao tempo de espera para ser atendido (ver Fotos 6 e 7). Nesse aspecto, 49% dos usuários avaliaram como muito importante e 38% definiram a percepção como ruim. Atribui-se essa conclusão ao fato de que durante o período de coleta de dados, houve uma ausência considerável de servidores nos guichês de atendimento (ver Foto 8), pois dos dez servidores que trabalham no atendimento ao público, seis estavam ausentes. Porém, essa ausência foi justificada pelos seguintes motivos: uma servidora estava de licença maternidade; dois estavam afastados para licença de atividade política; dois em férias, e uma servidora foi convocada pela justiça para participar de júri. Isso gerou uma lacuna que merece ser analisada mais minuciosamente para que medidas possam ser efetuadas por parte do gestor da organização.

Foto 7: Usuários aguardando atendimento



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Foto 8: Servidores disponíveis no atendimento



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

O aspecto relativo à duração do atendimento individual (ver Foto 9), resultou nos seguintes dados: 54% avaliaram como muito importante esse indicador; 54% consideraram boa e somente 17%, como ótima. Isso demonstra que nesse indicador, apesar de haver uma satisfação, podem ser realizadas ações para atingir o desempenho ideal.



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

Para o item segurança, transmitida ao usuário durante o atendimento, 54% classificou como muito importante, enquanto que 58% avaliaram como boa. Isso demonstra que os usuários valorizam a segurança transmitida pelos atendentes através das informações passadas. Nesse aspecto, um indicador valorizado pelos usuários se refere ao tratamento dado pelo atendente (ver Foto 10). Dos entrevistados, 58% consideraram muito importante e 57% como boas as percepções sobre esse item. Relativo às dúvidas esclarecidas, 56% consideraram como muito importante e 53% avaliaram as percepções como boas, revelando que ainda se pode melhorar, porém atende de certa forma, as expectativas, considerando a importância desse indicador, no sentido de que quanto mais o usuário compreenda o que foi transmitido, mais possibilidade há dele não retornar à agência para tirar dúvidas.

Foto 9: Atendimento individualizado



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Foto 10: Atendimento da Assistente Social



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Os usuários demonstraram que valorizam o tempo prometido, visto que 63% avaliaram esse indicador em suas expectativas como importante, e 72% defenderam como boas suas percepções sobre a questão de se cumprir prazos. Conforme avaliado, percebe-se que as percepções superaram as expectativas, considerando como exemplo para esse indicador que a agência disponibiliza horário para a realização de perícia médica (ver Foto 11) para o mesmo dia da entrada do requerimento de benefício por incapacidade, evitando assim que o usuário tenha que retornar à agência em outro dia.

No indicador relativo à satisfação geral pelo atendimento, percebe-se que 53% avaliaram como muito importante e que 51% defenderam como bom. Resultando que se faz necessário executar ações no sentido de reduzir essa lacuna entre as percepções dos usuários e suas expectativas. Como exemplo de ações que levam à satisfação dos usuários, quando o mesmo obtém o resultado, do que foi requerido, no dia do primeiro atendimento (ver Foto 12).



II Simpósio de Engenharia de Produção

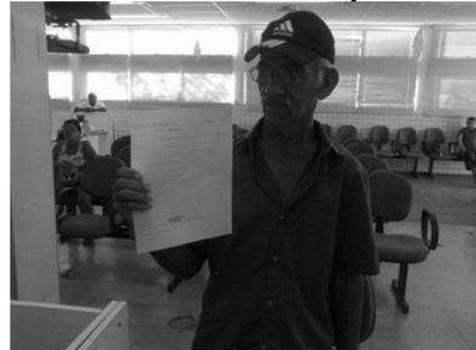
As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

Foto 11: Realização de perícia médica



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Foto 12: Usuário com carta da aposentadoria



Fonte: Pesquisa de campo (2013)

De um modo geral, foi avaliada a confiança que os usuários depositam no INSS, partindo da experiência da agência em Pau dos Ferros/RN. Os resultados foram os seguintes: 58% consideram como muito importante, ou seja, existe uma grande expectativa dessa dimensão para o atendimento. Já 47%, classificaram como boa essa confiança, existindo uma lacuna a ser reduzida com ações que levem à credibilidade pelos usuários.

Analisando os aspectos avaliados, segue uma síntese de como se encontra a qualidade do serviço prestado, embasadas nas dimensões da avaliação SERVQUAL. No que corresponde à dimensão tangibilidade, avaliou-se as condições físicas do prédio, a limpeza do ambiente e os equipamentos. Observou-se que os usuários deram considerável relevância a essa dimensão, na medida em que os maiores percentuais estão entre as opções de importante e muito importante. Em relação às percepções, a maioria classificou como boa, demonstrando assim, que apesar de haver necessidade de melhorias, avaliam como aceitável a qualidade do serviço referente a essa dimensão.

Na dimensão empatia, estavam incluídos os elementos avaliados como: horário de atendimento, tempo de espera para ser atendidos, duração do atendimento individual e o tratamento dado pelo atendente. Predominou nas avaliações das expectativas a alternativa muito importante, e referente às percepções a opção boa, exceto para o tempo de espera, que foi classificado pela maioria como ruim. Fica evidenciado assim, que a organização precisa efetuar ações no sentido de reduzir a espera pelo atendimento, visto que esse item ficou com um nível de qualidade inaceitável. Já para os demais itens, o nível de qualidade foi aceitável.

A dimensão segurança foi avaliada em relação às informações transmitidas pelos atendentes. Esse item foi considerado muito importante pelos usuários, mas teve uma avaliação



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

predominante como boa nas percepções, demonstrando que necessita de aprimoramento, mas pode considerar-se aceitável.

Em relação à dimensão capacidade de resposta, foi questionado se os esclarecimentos dados pelos atendentes correspondiam às expectativas. Constatou-se que os entrevistados consideram muito importante esse aspecto, e boa a percepção sobre ele. Apesar de sinalizar necessidade de aperfeiçoamento, foi avaliada como aceitável.

A dimensão da confiabilidade inclui os critérios de tempo prometido, satisfação geral pelo atendimento e a própria confiança no INSS. Os resultados percentuais das expectativas predominaram entre importante e muito importante. Para as percepções, prevaleceu a opção boa, portanto avaliada como aceitável, embora haja necessidade de se elevar esse nível.

5. Conclusões

Mediante os dados obtidos, são elencadas a seguir algumas sugestões para o aprimoramento da qualidade dos serviços na agência do INSS em Pau dos Ferros/RN, sobretudo focadas nas dimensões que não alcançaram uma avaliação satisfatória nos resultados obtidos: 1) Distribuir melhor os horários dos serviços agendados para o horário da tarde, de preferência para as pessoas que moram no município de Pau dos Ferros/RN e cidades mais próximas; 2) Utilizar o tempo de espera dos usuários na agência para, através de vídeos, transmitir informações sobre direitos e deveres, a importância da previdência, e outras informações pertinentes; 3) Elaborar um calendário de férias, que atenda as necessidades dos servidores e da organização, de forma que não haja afastamentos simultâneos de servidores que possuem o mesmo perfil de atendimento; 4) Esclarecer aos usuários acerca da existência dos canais remotos (telefone gratuito 135 e internet) cuja finalidade é disponibilizar o atendimento não presencial; 5) Aperfeiçoar o desempenho das condições operacionais dos sistemas corporativos reduzindo a lentidão da internet; e 6) Realizar reuniões mensais objetivando ouvir os servidores com a finalidade de conhecer suas dificuldades encontradas na prestação do serviço.

Por fim, o presente estudo possibilitou avaliar a qualidade do atendimento prestado pela ótica dos usuários, em um órgão público, tendo como base teórica a ferramenta de avaliação SERVQUAL. Tal estudo é considerado relevante para a organização pesquisada e para o meio acadêmico, visto que não se tem conhecimento de um trabalho voltado para essa temática



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

realizado em âmbito local. Esta pesquisa foi realizada tendo por base no *gap 5* da ferramenta, que resulta das outras lacunas e se refere à diferença das expectativas e das percepções dos usuários mediante a prestação do serviço. Em razão dessas considerações, se faz algumas recomendações para outras pesquisas que possam considerar os outros *gaps*, os quais se referem às lacunas entre a expectativa do usuário e a percepção da gerência sobre as expectativas dos mesmos; lacuna entre as percepções da gerência e os padrões de qualidade; ou ainda a lacuna entre os padrões de qualidade e o serviço prestado e a lacuna entre a propaganda que a organização faz e o que realmente é ofertado. Tais estudos podem complementar a temática estudada conforme elencadas a seguir: 1) Efetuar pesquisa sobre a avaliação da qualidade pela ótica dos servidores, utilizando a ferramenta SERVQUAL; 2) Realizar outros estudos na agência do INSS, contemplando os demais *gaps*, conforme mencionado acima, com o propósito de analisar prováveis falhas internas existentes; e 3) Utilizar a ferramenta SERVQUAL para analisar a qualidade dos serviços em outros órgãos ou empresas públicas locais.

Referências

ACEVEDO, C. R.; NOHARA, J. J. **Monografia no curso de administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BISCOLA, P. H. N.; FILHO, D. O. L. Qualidade percebida dos serviços de auto-atendimento: um estudo no varejo bancário brasileiro. **Revista de ciências da administração**, Santa Catarina, v.8, n. 15, jan/jun. 2006. Disponível em: www.periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/download/.../1419. Acesso em: 30 de jan. 2013.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia, tecnologia da informação**. 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

FURTADO, Leonardo. **Diagnóstico da qualidade dos serviços oferecidos pelo restaurante recanto da sereia no município de Itapema/SC**. Santa Catarina. 2008. Disponível em: <http://siaibib01.univali.br/pdf/Leonardo%20Furtado.pdf>. Acesso em: 23 de abr. 2013.

G1. **Nordeste concentra mais da metade dos analfabetos do país, diz IBGE**. Disponível em: <http://g1.globo.com/educacao/noticia/2012/09/nordeste-concentra-mais-da-metade-dos-analfabetos-do-pais-diz-ibge.html>. Acesso em: 03 de fev. 2013.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HUTCHINS, David. **Sucesso através da qualidade total**. Rio de Janeiro: Imagem, 1992.



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MPS. **Ministério da Previdência Social**. Disponível em: <<http://www.previdencia.gov.br/>>. Acesso em: 02 de mai. 2013.

NOGUEIRA, José Francisco (Org.). **Gestão estratégica de serviços: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008.

SILVA, F. G.; ZAMBON, M. S. **Gestão do relacionamento com o cliente**. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

TÉBOUL, James. **A era dos serviços: uma nova abordagem de gerenciamento**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.