



QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO NA PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO (PROGRAD) DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (UEPB)

QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO NA PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO (PROGRAD) DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (UEPB)

Relatório técnico apresentado pelo mestrando Allison Gomes Silva ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede, sob orientação da docente Dra. Thaiseany de Freitas Rêgo, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.



SUMÁRIO

Resumo 03

Contexto da pesquisa 04

Público-alvo da proposta 05

Descrição da situação-problema 06

Objetivos da proposta de intervenção 07

Diagnóstico e análise 08

Proposta de intervenção 10

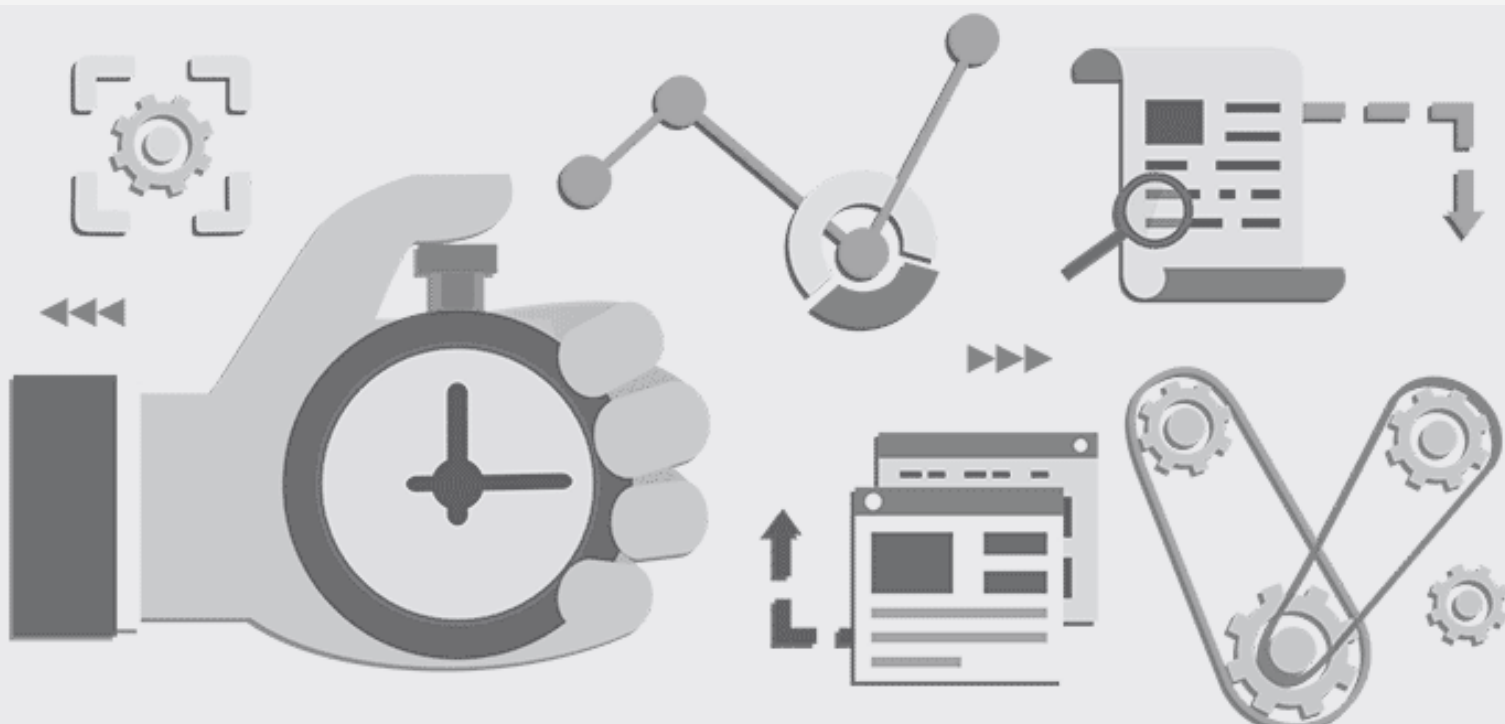
Responsáveis pela proposta de intervenção e data 16

Referências 17

RESUMO

Este documento visa a oferecer recomendações a serem adotadas pela Administração da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), com o intuito de proporcionar melhorias nos serviços prestados pela Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) da instituição. Com efeito, busca-se aumentar a sua qualidade e eficiência e, com isso, a satisfação de seus usuários. O plano proposto foi criado a partir das conclusões observadas em pesquisa conduzida com os alunos da UEPB.

Assim, baseando-se na análise da opinião dos estudantes da instituição e compreendendo as limitações da Universidade, propõe-se um conjunto de sugestões que abordam as dimensões da qualidade do serviço. Com elas, almeja-se adequar a prestação dos serviços da PROGRAD/UEPB às expectativas dos usuários. As ações têm foco nos pontos que requerem mais atenção, segundo o que foi observado no estudo.



Propor um plano de ação para a equipe da PROGRAD/UEPB ampliar ou melhorar os serviços ou procedimentos oferecidos aos discentes, para torná-los mais eficientes.

CONTEXTO DA PESQUISA

Com foco na solução de problemas observados nas suas atividades, este trabalho tem como contexto o serviço prestado pela Pró-Reitoria de Graduação da Universidade Estadual da Paraíba. O estudo se insere no âmbito das Ciências Sociais Aplicadas à Administração Pública e busca aliar os conhecimentos científicos da área à prática do serviço público.

Portanto, a partir da indicação de propostas de melhorias, busca-se criar caminhos para que a Administração da Universidade realize os ajustes necessários e possíveis para otimizar os serviços prestados pela PROGRAD. Com isso, foca-se na eficiência do serviço, na satisfação do usuário e na melhoria do ambiente de trabalho da instituição.



Espera-se reunir os elementos necessários para tornar os atendimentos e fluxos de processos mais eficientes, ao mesmo tempo em que pode tornar os servidores que atuam na PROGRAD mais produtivos, ao passo em que também pode reduzir o número de reclamações, o retrabalho, o acúmulo de serviço, dentre outros.



PÚBLICO-ALVO

Este trabalho tem como público-alvo os discentes, atuais e egressos, da UEPB, bem como todos os usuários que venham a demandar os serviços prestados pela Pró-Reitoria de Graduação.

Nesse sentido, o plano de recomendações proposto visa a impactar positivamente a vida acadêmica dos estudantes, os procedimentos burocráticos da instituição e a comunidade em geral, devido à importância da Universidade para o Estado da Paraíba.



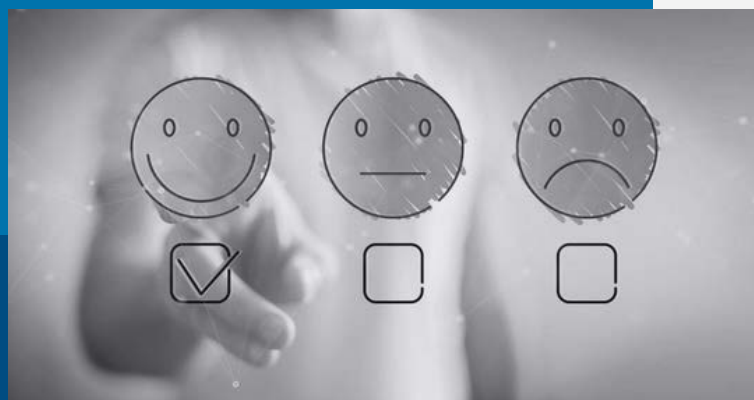
DADOS

➤ Total de alunos com vínculo ativo:

15.677 discentes,
distribuídos por 54
cursos.

➤ Sobre a UEPB:

Possui 08 (oito) campi, nos municípios de Campina Grande, Lagoa Seca, Guarabira, Catolé do Rocha, João Pessoa, Monteiro, Patos e Araruna.



DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

A Pró-Reitoria de Graduação é responsável por conduzir a principal atividade-fim da UEPB, administrando mais de 50 cursos de Ensino Superior, em municípios de todo o Estado. Assim, sua atuação impacta a vida acadêmica de mais de 15 mil estudantes, além de todo o corpo técnico e docente da instituição.

Por concentrar um grande conjunto de atribuições, que envolvem processos que vão desde as seleções de candidatos aos cursos até emissão de certificados de conclusão, há uma grande demanda de procedimentos, o que eleva o fluxo e gera sobrecarga de trabalho nos setores.

Nesse sentido, é comum haver queixas por parte da comunidade acadêmica em relação ao serviço prestado pela PROGRAD/UEPB, devido a atrasos no cumprimento de prazos, falhas de comunicação, entre outros problemas observados, o que revela a insatisfação dos usuários com o trabalho fornecido pela Pró-Reitoria.

Assim, a partir da análise da avaliação dos discentes sobre o serviço, a elaboração de um plano de recomendações pretende indicar maneiras de elevar a satisfação dos usuários, reduzir as reclamações recebidas e elevar a produtividade dos servidores da PROGRAD/UEPB.

OBJETIVOS DA PROPOSTA

Propor um plano de recomendações para gestão da PROGRAD/UEPB ampliar ou melhorar os serviços ou procedimentos oferecidos aos discentes, para torná-los mais eficientes.

➤ Apresentar plano de recomendações para melhorias dos serviços da PROGRAD/UEPB.

Propor ações para aumentar a satisfação dos usuários da Pró-Reitoria, abordando os aspectos que se mostraram com pior desempenho na percepção dos discentes da Universidade, no que concerne às dimensões da qualidade do serviço, segundo o que é postulado pela literatura adotada no estudo.



DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

Esta pesquisa buscou investigar a qualidade dos serviços prestados pela Pró-Reitoria de Graduação da Universidade Estadual da Paraíba, a partir da percepção dos discentes da instituição. Para isso, os objetivos do estudo foram conforme os postulados do modelo Servqual, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1998). Nesse sentido, procurou-se apontar as expectativas dos estudantes em relação aos serviços prestados por um órgão público de excelência e as suas percepções sobre os serviços e procedimentos ofertados pela PROGRAD/UEPB. A partir da diferença observada entre os dois constructos, foi avaliada a Qualidade Percebida do serviço prestado pelo setor, e os resultados obtidos formaram a base para elaboração de plano de ações com recomendações para sua melhoria, buscando torná-lo mais eficiente.

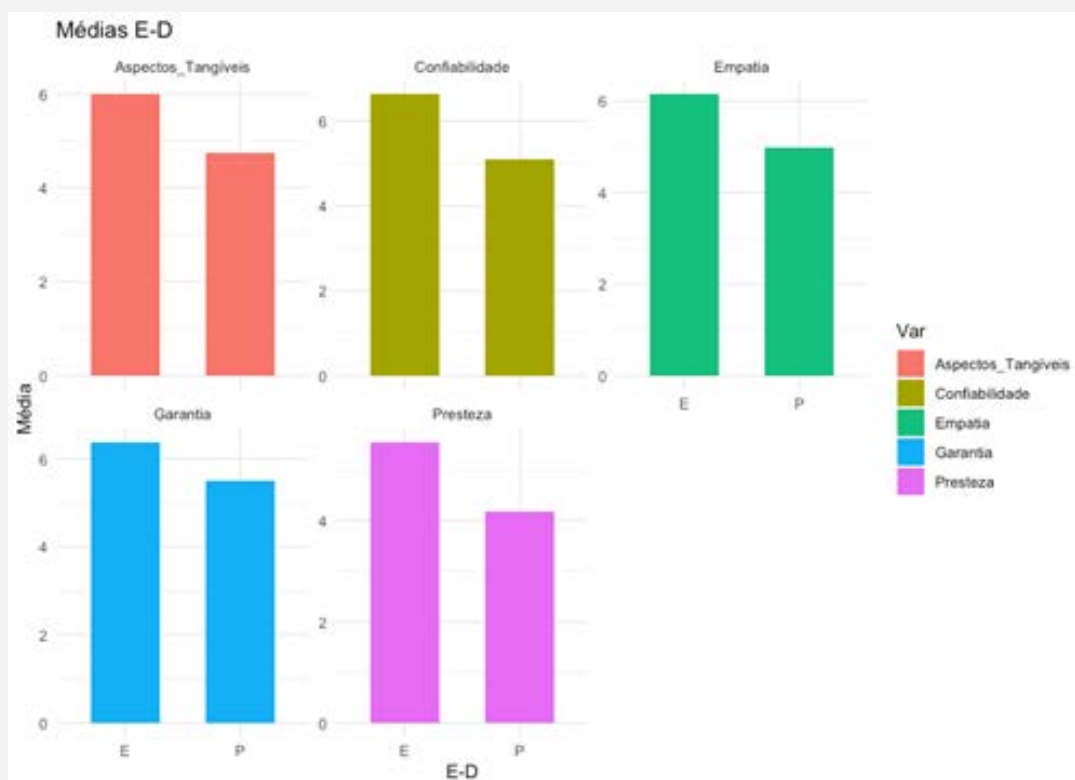
Entender quais as expectativas dos discentes em relação aos serviços da PROGRAD também permite direcionar os recursos e esforços institucionais para aquelas dimensões com qualidade percebida mais baixa e que podem potencializar os serviços, desde que com a merecida atenção.



A fim de se levantar os dados necessários para a análise, foi elaborado questionário e enviado via e-mail a todos os alunos com vínculo ativo com a UEPB. O instrumento de coleta constou de itens sobre dados sociodemográficos e institucionais dos respondentes, além de duas escalas com 22 itens sobre suas expectativas e percepções sobre o serviço. No total, 183 questionários válidos foram respondidos e formaram a amostragem da pesquisa.

As análises indicaram insatisfação dos respondentes com os serviços prestados pela instituição, quando comparado com suas expectativas. Tal fato aponta para a necessidade de melhorias na sua oferta. Destaca-se que se observou gap da qualidade em todas as dimensões estudadas, demonstrando que vários aspectos do serviço podem ser otimizados.

A maior discrepância identificada na Qualidade Percebida dos usuários se deu na dimensão da **Confiabilidade**, seguida pela **Presteza** e **Aspectos Tangíveis**. As menores diferenças foram observadas nas dimensões da **Garantia** e **Empatia**, conforme se verifica dos gráficos abaixo.

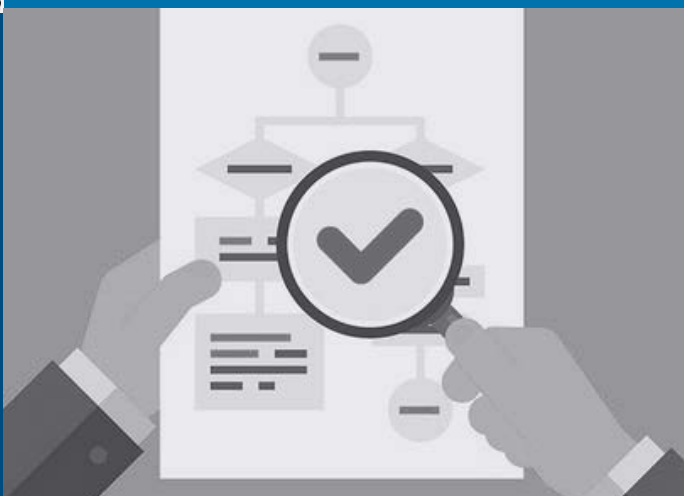


Dados da Pesquisa (2023)



Medir a qualidade de serviços não pode ser feito de maneira objetiva, principalmente em razão de suas características ou peculiaridades, que envolve questões de intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade de que seria produção e consumo (PARASURMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

A aplicação de um modelo de avaliação da qualidade em um órgão público pode ser importante para que se garanta a entrega de um serviço de qualidade e satisfatório.



PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

A partir do exposto no diagnóstico da situação/problema, extraído da análise dos dados da pesquisa realizada com os discentes da UEPB, este trabalho buscará apresentar recomendações no intuito de melhorar a qualidade do serviço prestado pela Pró-Reitoria de Graduação da instituição, considerando os pontos que apresentaram avaliações mais negativas pela percepção dos usuários.

As sugestões foram elaboradas procurando oferecer à gestão da Universidade caminhos para atender às expectativas dos usuários nas cinco dimensões exploradas no estudo, alinhando a necessidade de aperfeiçoamento dos serviços ao entendimento das limitações enfrentadas pela instituição, sejam elas orçamentárias, de pessoal, burocráticas etc.

Os Aspectos Tangíveis dizem respeito aos elementos físicos da organização, como as instalações físicas, equipamentos, aparência dos servidores, dentre outros.

Observou-se no estudo baixa percepção dos usuários em relação aos equipamentos da instituição, às instalações físicas e à exposição de materiais de apoio aos usuários.

Como recomendações para melhorias dos tópicos apontados, sugere-se a atualização de equipamentos como computadores, impressoras e scanners, a fim de que os procedimentos solicitados possam ser realizados com maior rapidez e fluidez.

Outra recomendação é a melhoria na estrutura física de atendimento os usuários, com climatização de ambientes, disponibilização de assentos suficientes e confortáveis, instalação de bebedouros e *dispensers* de sanitizantes de mãos. Sinalizações claras e acessibilidade no setor também são importantes.

Por fim, indica-se a disponibilização de materiais de apoio, tanto físicos quanto digitais, com informações sobre procedimentos, dúvidas frequentes, normas da instituição e outras informações pertinentes, sempre atualizadas e de fácil acesso aos usuários.

Aspectos Tangíveis:

As recomendações de melhorias para a dimensão são:

- a) Investimento em equipamentos modernos;
- b) Investimentos na estrutura física da instituição;
- c) Elaboração e incrementação de materiais de apoio aos usuários.

➤ As recomendações aqui sugeridas também podem ser aplicadas às Coordenações de curso, visto que são o setor no qual, geralmente, os estudantes solicitam suas demandas, que, a depender do caso, são encaminhadas à PROGRAD/UEPB.

Ao se analisar os dados na pesquisa, observou-se que itens relativos ao cumprimento de prazos foram os que apresentaram pior avaliação. Também verificou-se baixa percepção dos usuários em relação à atualização dos seus registros e à prestatividade dos servidores.

Sugere-se que sejam revistos os procedimentos realizados pela PROGRAD/UEPB, a fim de se avaliar possíveis trâmites desnecessários e que contribuam para atrasos nos serviços, além de definição de prazos razoáveis para a sua conclusão, permitindo que os usuários se programem para a solicitação. Adoção de procedimentos padronizados e decisões programadas também podem ajudar a reduzir problemas de demora excessiva dos processos.

Identificar os setores com o maior fluxo de demanda e buscar adequação da força de trabalho também é necessário. Apesar do cenário de déficit de servidores, é importante garantir que não haja sobrecarga de trabalho do corpo técnico, evitando-se erros e, consequentemente, refazimento de trabalho, além de diminuir os índices de atrasos nos procedimentos.

Ademais, é indicado que se busque realizar treinamentos e capacitação contínuos dos servidores, de forma que possam ser prestativos e resolver as demandas de maneira mais rápida e correta.

Confiabilidade:

Para esta dimensão, é proposto:

- a) Consistência nos prazos;
- b) Padronização de procedimentos;
- c) Treinamento e capacitação do corpo técnico.



Os dados do estudo apontam que os aspectos avaliados nesta dimensão são os que mais precisam de melhorias, quando se considera a percepção dos usuários comparada às suas expectativas do serviço.

A Presteza se define como a vontade de ajudar os usuários e prontamente prestar o serviço.

O estudo identificou falhas na comunicação com os usuários como o ponto mais crítico nessa dimensão. Destacam-se a avaliação negativa quanto à não informação sobre a conclusão de procedimento e a não prontidão dos servidores para atendimento das demandas.

A partir disso, sugere-se investimentos em canais de comunicação eficazes, como e-mail, aplicativos de mensagem instantânea, telefones e softwares de mensagens programadas, oferecendo diversas opções aos usuários para demandar seus serviços.

É necessário também garantir que os usuários estejam informados sobre o andamento de todo o processo. Assim, é preciso que, ao solicitarem algum procedimento, recebam confirmação do setor responsável, preferencialmente com número de protocolo, informação do prazo para conclusão, trâmites internos e sua finalização.

Em complemento, sugere-se capacitação dos servidores para que seja ofertado atendimento ágil e as solicitações sejam prontamente atendidas, com informações rápidas e precisas. Nesse sentido, periodicamente o corpo técnico deve ser atualizado sobre os procedimentos feitos pela PROGRAD/UEPB, novidades nas normas internas e externas e problemas identificados no serviço.

Presteza

Para melhoria desta dimensão, recomenda-se:

- a) Investimento nos canais de comunicação;
- b) Rever a forma como o andamento dos procedimentos é informado;
- c) Capacitação dos servidores.

➤ Os participantes da pesquisa apontaram preferência por atendimentos realizados de maneira remota. A gestão e os servidores devem buscar oferecer opções eficazes, seguras e acessíveis para solicitação e acompanhamento das demandas.

Esta dimensão considera tanto o conhecimento, como a cortesia dos servidores e suas habilidades em inspirar confiança.

Apresentou as avaliações mais próximas das expectativas dos participantes da pesquisa. Contudo, ainda há pontos na dimensão que carecem de atenção. É o caso da gentileza e preparação para o atendimento.

Nesse sentido, as recomendações de melhorias para essa dimensão também passam por treinamento da equipe da PROGRAD/UEPB, com vias a garantir que os servidores estejam preparados para realização de suas tarefas.

Também é recomendável que se busque investir em segurança da informação e proteção de dados dos estudantes, de modo a aumentar a confiança em suas transações com a instituições.

Garantia

As sugestões de melhorias para a dimensão vão no sentido de:

- a) Treinamento dos servidores;
- b) Investimentos em segurança da informação;



A dimensão da Garantia se mostrou mais bem avaliada em relação às demais no contexto da pesquisa, indicando que necessita de menos recursos e esforços para se adequar às expectativas dos usuários.

Define-se a dimensão da Empatia como o cuidado ou atenção individualizada que uma organização ou repartição oferece ao cliente ou usuário de um serviço.

Aspectos avaliados negativamente pelos participantes da pesquisa tratam sobre atendimento individualizado e a conveniência do horário de funcionamento.

Como sugestão, a adoção de regimes de plantão de atendimento remoto no horário da noite, através de aplicativo de mensagem, por exemplo, poderia ajudar a diminuir a insatisfação e melhorar a percepção dos alunos.

Ademais, os treinamentos e capacitações que merecem ser realizados também podem focar em pontos dessa dimensão, buscando aprimorar as habilidades interpessoais dos servidores para melhor responder as necessidades individuais dos usuários.

Empatia

Propõe-se para melhora da qualidade nessa dimensão:

- a) Adoção de regimes de plantão de atendimento em horário noturno;
- b) Treinamentos e capacitações.



É recomendável adaptar o serviço às necessidades individuais dos estudantes, reconhecendo suas preocupações e oferecendo soluções personalizadas sempre que possível.

RESPONSÁVEIS PELA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO E DATA

ORIENTADORA

Prof. Dra. Thaiseany de Freitas Rêgo

Data

09 de novembro de 2023.

ORIENTANDO

Allison Gomes Silva



REFERÊNCIAS

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

Discente: Allison Gomes Silva

Orientador: Profa. Dra. Thaiseany de Freitas Rêgo

Universidade Federal de Campina Grande

09 de novembro de 2023



Processo Eletrônico

55000.002168.2024-27



Data 12/03/2024 09:33:46	Setor de Origem RE - PROGRAD-CIGSA
Tipo Ensino: Solicitações diversas	Assunto Encaminhamento de dissertação de mestrado e Produto Técnico e Tecnológico
Interessados Allison Gomes da Silva	
Situação Em trâmite	

Trâmites

- 12/03/2024 09:38
Aguardando recebimento por: PROGRAD
- 12/03/2024 09:38
Enviado por: PROGRAD-CIGSA: Allison Gomes da Silva



**MEMO 2/2024 - PROGRAD-
CIGSA/PROGRAD/REITORIA**

Prezados,

Encaminho minha dissertação de mestrado e Produto Técnico e Tecnológico resultantes de minha pesquisa de título "QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO NA PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO (PROGRAD) DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (UEPB)" realizada com os discentes da Instituição.

Autor: Allison Gomes Silva

Orientadora: Profa. Dra. Thaiseany de Freitas Rêgo

Documento assinado eletronicamente por:

- **Allison Gomes da Silva, Assistente Técnico**, em 12/03/2024 09:26:10.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 12/03/2024. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.uepb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 104752

Código de Autenticação: e8f1bbd4c8





UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ALLISON GOMES SILVA

**QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO NA PRÓ-REITORIA DE
GRADUAÇÃO
(PROGRAD) DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (UEPB).**

Dissertação de Mestrado



QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO NA PRÓ REITORIA DE GRADUAÇÃO

Cabeçalho

Despacho:

Prezados, seguem em anexo minha dissertação de título "QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO NA PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO (PROGRAD) DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (UEPB)" bem como o Produto Técnico e Tecnológico da pesquisa.

Despacho assinado eletronicamente por:

- Allison Gomes da Silva, Assistente Técnico, PROGRAD-CIGSA, em 12/03/2024 09:38:29.

Rodapé