

Universidade Federal do Triângulo Mineiro

Natália Ribeiro Lopes de Paulo

Percepção da qualidade dos serviços de secretarias de graduação de uma autarquia educacional após a adoção do instituto de flexibilização de horário

Uberaba

2019

Natália Ribeiro Lopes de Paulo

Percepção da qualidade dos serviços de secretarias de graduação de uma autarquia educacional após a adoção do instituto de flexibilização de horário

Dissertação apresentada ao programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica, da Universidade Federal do Triângulo Mineiro como requisito para a obtenção do título de mestre em Inovação Tecnológica.

Orientador: Prof. Dr. Wagner Roberto Batista.

Uberaba

2019

**Catálogo na fonte: Biblioteca da Universidade Federal do
Triângulo Mineiro**

P355p Paulo, Natália Ribeiro Lopes de
Percepção da qualidade dos serviços de secretarias de graduação
de uma autarquia educacional após a adoção do instituto de flexibiliza-
ção de horário / Natália Ribeiro Lopes de Paulo. -- 2019.
59 f. : il., fig., graf., tab.

Dissertação (Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica) --
Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Uberaba, MG, 2019
Orientador: Prof. Dr. Wagner Roberto Batista

1. Universidades e faculdades - Brasil. 2. Secretárias escolares. 3.
Horário de trabalho. 4. Gestão da qualidade total na administração pú-
blica. I. Batista, Wagner Roberto. II. Universidade Federal do Triân-
gulo Mineiro. III. Título.

CDU 378.4(81)

NATÁLIA RIBEIRO LOPES DE PAULO

PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SECRETARIA DE
GRADUAÇÃO DE UMA AUTARQUIA EDUCACIONAL APÓS A ADOÇÃO
DO INSTITUTO DE FLEXIBILIZAÇÃO DE HORÁRIO

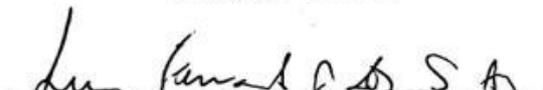
Trabalho de conclusão apresentado ao
Programa de Mestrado Profissional em
Inovação Tecnológica da Universidade Federal
do Triângulo Mineiro, como requisito para
obtenção do título de mestre.

Uberaba, 26 de fevereiro de 2019

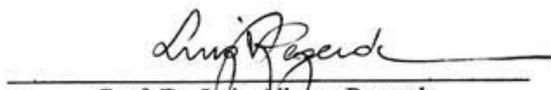
Banca Examinadora:



Prof. Dr. Wagner Roberto Batista
Orientador - UFTM



Prof. Dr. Luiz Fernando Resende dos Santos
Membro Titular - UFTM



Prof. Dr. Luiz Alberto Rezende
Membro titular - IFTM

AGRADECIMENTOS

Este trabalho não teria sido concluído sem o apoio de várias pessoas. Por toda confiança e empenho com os quais sempre me orientou agradeço ao meu orientador Prof. Dr. Wagner Roberto Batista, muito obrigada por ter confiado em mim e por ter me dado a chance de trabalhar ao seu lado. Da mesma forma, agradeço aos professores Dr. João Roberto Lo Turco Martinez, Dr. Gilberto de Araujo Pereira e ao SergioAntonioZullo por toda preciosa ajuda, além é claro dos professores Dr. Paulo Henrique Mariano Marfil e Dra. Beatriz Gaydezeck pelas valiosas sugestões feitas.

Aos demais professores do Programa de Mestrado em Inovação Tecnológica, agradeço pelos ensinamentos compartilhados, bem como ao Sr. Ênio, pela atenção e paciência no atendimento prestado. Também agradeço aos meus amigos e familiares pelo suporte emocional durante esta etapa tão importante da minha vida.

Por fim, agradeço a banca avaliadora, professores Dr. Luiz Fernando Resende dos Santos Anjos e D.r Luiz Alberto Resende pela disposição em avaliar este trabalho.

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas secretarias acadêmicas de graduação de uma instituição federal de ensino superior após a implementação de jornada de trabalho de 30 horas, comparando a percepção do usuário das secretarias acadêmicas de graduação que adotaram a jornada flexibilizada com relação aquelas que ainda adotam a jornada tradicional. A pesquisa foi feita com docentes e discentes da Universidade Federal do Triângulo Mineiro por meio de instrumento de avaliação da qualidade de serviços intitulado SERVQUAL, o instrumento foi devidamente adaptado aos serviços prestados pela Instituição Federal de Ensino Superior (IES) analisada e aplicada a uma amostra de 815 usuários. Os resultados mostraram que não houve diferença de percepção entre secretarias que adotam a jornada flexibilizada e aquelas que ainda não o fazem. Quando combinados os fatores jornada flexibilizada e vínculo com a instituição, observou-se diferença de percepção apenas quanto à dimensão tangibilidade, sendo que docentes que utilizam secretarias de jornadas que ainda não adotaram a flexibilização avaliaram esta dimensão com escores mais baixos do que secretarias que adotam jornada flexibilizada. Não houve diferença de percepção quanto ao sexo, já quanto aos fatores vínculo, turno e jornada de trabalho observou-se diferenças de percepção para algumas dimensões. Por meio dos resultados obtidos, o estudo constatou ainda que os serviços prestados pelas secretarias acadêmicas de cursos da UFTM encontram-se ligeiramente abaixo das expectativas dos usuários em todas as dimensões da qualidade, o que reflete que a IES em análise deve tomar medidas corretivas em todas as dimensões avaliadas a fim de melhorar a qualidade dos seus serviços.

Palavras-chave: qualidade, SERVQUAL, flexibilização de jornada, secretarias acadêmicas universitárias, instituições federais de ensino superior (IES)

ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate the quality of services offered by academics offices of a Federal Institution of Higher Education after being implanted a 30hour work week journey, comparing the user perception of undergraduate academic secretaries that adopted the flexible day with respect to those who still adopt the traditional journey. The research was done with teachers and students of the Federal University of TriânguloMineiro through a service quality evaluation instrument tool called SERVQUAL, the instrument was properly adapted to the services provided by the Federal Institution of Higher Education (IES) analyzed and applied to a sample of 815 users. The results showed that there was no difference of perception between secretaries that adopt the flexibilized journey and those that do not do yet. When combined the factors flexibilized journey and link with the institution, we observed a difference of perception only as to the tangible dimension, since that teachers who use secretaries of journeys that have not yet adopted flexibilization evaluated this dimension had lower scores than secretaries that adopt flexible working day. There was no difference in perception regarding gender, as for the factors link, duty shifting and journey of work, differences of perception were observed for some dimensions. Through the results obtained, the study also found that the services provided by the UFTM academic secretaries of courses are slightly below the expectations of users in all dimensions of quality, which reflects that the IES under analysis should take corrective measures in all dimensions evaluated in order to improve the quality of this services.

Keywords: Quality, SERVQUAL, flexibilization of journeys, academic secretaries, Federal Institution of Higher Education (IES)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	OBJETIVOS	10
2.1	OBJETIVO GERAL.....	10
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
3	REFERENCIAL TEÓRICO	11
3.1	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA E SUAS REFORMAS....	11
3.2	DIREITO ADMINISTRATIVO: PRINCÍPIOS.....	13
3.2.1	Lei 8112 e horários	15
3.2.1.1	Caracterização da UFTM – Secretarias e Institutos que adotam jornada tradicional e jornada flexibilizada.....	17
3.2.2	Flexibilização	20
3.3.	GESTÃO DE SERVIÇOS	23
3.3.1	Qualidade de serviços	25
3.3.1.1	SERVQUAL	26
4	METODOLOGIA	28
4.1	SUBMISSÃO AO COMITÊ DE ÉTICA.....	28
4.2	AMOSTRA	28
4.3	INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO E COLETA DE DADOS.....	30
4.4	ANÁLISE ESTATÍSTICA.....	32
5	RESULTADOS E DISCUSSÕES	35
6	CONCLUSÃO	47
	REFERÊNCIAS	48
	ANEXO A –Folha de aprovação do comitê de ética	54
	ANEXO B –Questionário SERVQUAL	57

1 INTRODUÇÃO

A implementação das 30 horas nas Universidades Públicas é um tema recente. A possibilidade de sua instituição encontra previsão legal no artigo 19 da lei 8.112 de 1990, que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Esse artigo estabelece limites de seis e oito horas diárias para a duração do trabalho e foi inserido na lei 8.112, no ano de 1991, pela lei 8.270.

A flexibilidade da jornada laboral traz como benefício direto ao usuário dos serviços públicos a expansão do horário de atendimento. Entretanto, sua implementação ainda é vista com ressalvas por alguns que acreditam que a redução de carga horária pode refletir prejudicialmente sobre a qualidade do serviço prestado.

Assim, a apresentação de dados concretos sobre as atividades dos setores que passaram por esta transição, mostrou-se de suma importância para retirar a discussão da esfera do subjetivismo e fornecer o embasamento teórico necessário por meio da comprovação dos resultados obtidos.

Esta pesquisa foi realizada no âmbito da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM) e visou identificar se houve diferença na percepção da qualidade dos serviços em setores que aplicaram a flexibilização de jornada de trabalho ao seus servidores quando comparados a setores dessa mesma universidade que ainda adotam a jornada tradicional.

No Brasil, a Universidade Federal do Paraná (UFPR) foi a primeira a adotar o regime da flexibilização de jornada em setembro de 2011, seguida da Universidade de Brasília (UNB) em dezembro de 2011. Nota-se, portanto, que a aplicação da flexibilização é recente e ainda está em fase de implementação em muitas outras universidades brasileiras. A própria Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM) adotou o regime das 30 horas somente em 2017 e ainda não são todos os setores englobados.

Os pedidos de flexibilização da UFTM passam pelo Comitê Técnico de Acompanhamento da Jornada Flexibilizada dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação da UFTM (CTFLEX/UFTM). Os pedidos são feitos com fundamento no artigo 3º do decreto 1.590 de 1995, que autoriza a jornada de seis horas quando as atividades exigirem do setor o funcionamento em doze ou mais horas ininterruptas em função de atendimento ao público ou serviço noturno.

Se no Brasil a flexibilização é novidade e o cenário para sua concretização ainda é de muitas incertezas, em países desenvolvidos a história é diferente. Carneiro e Ferreira (2007) ressaltam a experiência da França que reduziu a jornada de trabalho de 44 para 35 horas e pode observar resultados positivos sobre a vida profissional e familiar dos trabalhadores sem prejuízos da qualidade do serviço.

A flexibilização também é um avanço por permitir que mais funcionários trabalhem satisfeitos. Como expressaram Pires e Campos (2014), é uma tendência que as instituições se preocupem com a motivação de seus servidores, pois já observam vantagem em seus resultados obtidos. Cada vez mais se tira o foco da hora trabalhada em proveito do resultado do trabalho.

Importante mencionar que a redução da jornada pode ocorrer com a redistribuição do horário de trabalho da equipe inicial, sem necessidade de novas contratações. Para o cumprimento dos resultados em um cenário de flexibilização, metas podem se pactuadas por meio de contratos de gestão. Assim, “a rigidez na jornada de trabalho e o simples cumprimento de horários passa a ser tema secundário quando o foco da instituição e seus setores passa a ser o atingimento de resultados” (PIRES; CAMPOS, 2014).

Nas universidades públicas, a sugestão é a de que a jornada de 40 horas semanais com intervalos diários seja reduzida para 30 horas semanais sem intervalos e em revezamento de turnos (MARQUES, 2012). A autora afirma que assim as instituições podem funcionar mais tempo, em horários ininterruptos, e atender fora do horário comercial tradicional.

Marques (2012) chama atenção para o fato de que a flexibilização do horário de trabalho dentro do serviço público muitas vezes pode não ser vista com bons olhos por quem está de fora do processo. Isso porque se criou uma imagem negativa, partilhada pelo senso comum, de que o servidor público goza de muitos benefícios e não é dado ao trabalho.

Acreditar nessas generalizações faz com que se enxergue na flexibilização apenas um prêmio indevido para a categoria, quando na verdade, sua finalidade primordial é o interesse público, pois garante a extensão do horário de atendimento. Os benefícios são experimentados por todos envolvidos no processo, resguardando o interesse público e por vezes superando os resultados até então verificados.

Ainda sobre isso, Dal Rosso (2006, apud Espíndula, 2017) esclarece que a jornada laboral implica em variáveis diversas, afetando a qualidade de vida, pois interfere na possibilidade de ter ou não mais tempo disponível, além de determinar também a quantidade de tempo que as pessoas possuem para se dedicar a atividades econômicas.

A flexibilização é instrumento que pode conferir o aumento da satisfação do servidores, mas o ideal é que ele seja atrelado a algum outro instrumento que possa garantir que os serviços continuarão a ser prestados satisfatoriamente. “A busca com esta inovação é de satisfação mútua, produzindo melhores entregas à sociedade” (PIRES; CAMPOS, 2014).

Robbins, Judge e Sobral (2012) elencam outros pontos positivos experimentados a partir da flexibilização, como o aumento da produtividade e do nível de satisfação do cliente, redução do absenteísmo e da rotatividade, diminuição da hostilidade em relação à chefia, diminuição de gastos com horas-extras, da impontualidade e aumento da autonomia e satisfação.

Dessa forma, o presente trabalho analisou e concluiu se houve diferença na percepção de qualidade dos serviços de secretarias de uma autarquia educacional que adotam a flexibilização quando comparadas com aquelas que não o adotam.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Verificar se há diferença de percepção de qualidade entre os serviços de secretarias de uma autarquia educacional que adotam a jornada de trabalho flexibilizada com relação aquelas secretarias que ainda não a adotam.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Avaliar comparativamente as percepções de discentes e docentes quanto a expectativa e aos serviços efetivamente prestados pelas secretarias.
- b) Propor ações que contribuam para a melhora dos aspectos considerados insatisfatórios.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta pesquisa está relacionada à flexibilização de horário na Administração Pública. Fez-se um apanhado geral das reformas e os modelos de Administração Pública adotados pelo Brasil. Na sequência, forneceu-se o embasamento legal relacionado à flexibilização. Por fim, explicou-se sobre conceito de gestão, qualidade de serviços e o instrumento SERVQUAL utilizado nesta pesquisa para aferir a qualidade da prestação de serviços de secretaria.

3.1 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA E SUAS REFORMAS

Por reforma da administração pública entende-se o conjunto de inovações em políticas públicas de gestão e de desenho das organizações programáticas. Essas reformas acontecem quando uma organização pública modifica progressivamente suas práticas de gestão, seu modelo de relacionamento e sua retórica (SECCHI, 2009).

A administração pública brasileira vivenciou inicialmente uma fase conhecida por patrimonialista. Essa época foi marcada por ideias de clientelismo, troca de favores e prevalectimento de interesses particulares sobre os públicos. Campelo (2010) explica a existência de duas espécies de patrimonialismo: um focado na conduta dos servidores públicos ocasionando uma conduta privatista sobre a coisa pública e um patrimonialismo institucionalizado que trouxe o reflexo privatista sobre as normas jurídicas e regulamento das próprias instituições (CAMPELO, 2010).

O segundo modelo adotado no Brasil foi o modelo burocrático. Inspirado nos ideais de Weber, ele imperou em organizações religiosas e militares até chegar às administrações públicas de todo mundo durante o século XX. Bresser (1996) explica que a administração pública burocrática clássica deriva do exército prussiano e se baseia na ideia de mérito profissional. Esse modelo defende que o poder emana das normas e suas principais características são a formalidade, a impessoalidade e o profissionalismo (SECCHI, 2009).

Secchi (2009) explica que a eficiência organizacional é tema central para o modelo burocrático e nele está implícita a ideia de equidade entre os empregados que desempenham as mesmas tarefas e também a ideia de desconfiança geral com

relação à índole humana. Ele é respaldado por procedimentos legais rigorosos na intenção de viabilizar os atos administrativos e impedir que os interesses meramente privados, resquício da Administração Pública patrimonialista, logrem espaço diante dos interesses públicos (CAMPELO, 2010).

A partir do final da segunda guerra, as nações tiveram que se reorganizar para recuperar suas economias. O modelo burocrático que vigorou na Administração Pública até início do século XX então cedeu lugar a uma administração pública gerencial inspirada nos avanços experimentados pela administração de empresas. Esse modelo preocupa-se com a função controle e também o tratamento do cidadão. No modelo burocrático eles são chamados de usuários do serviço enquanto que nos modelos gerenciais são considerados clientes cujas necessidades devem ser satisfeitas pelo serviço público (SECCHI, 2009).

A reforma mais recente da administração pública brasileira apoia-se nesse ideal gerencial e apresenta-se como uma resposta à globalização da economia. Bresser (1996) considera o Estado como um sujeito e diz que sua administração precisa ser estendida para que possa atuar com mais eficiência resolvendo os problemas da sociedade.

O gerencialismo tem como pilares os valores de eficiência, de eficácia e de competitividade. É um sistema de crenças baseado na racionalidade instrumental aplicada à gestão pública. Entende-se que o governo deve aderir à lógica competitiva do mercado e trabalhar de forma descentralizada. No que se refere aos funcionários, espera-se que a Administração Pública aproveite o conhecimento e capacidade inovadora deles envolvendo-os em seus processos. Entende-se que essa é uma das formas de aumentar a motivação e estima dos seus servidores (SECCHI, 2009).

Ainda que represente um avanço, certo é que esse modelo não está isento de críticas. Bresser (1996) chama atenção para o fato de que em 1967, no momento em que foi implantada a reforma administrativa por meio do Decreto-Lei 200, os constituintes e a sociedade brasileira como um todo demonstraram uma dificuldade de adaptação e o modelo acabou fracassando em vários pontos:

No caso da administração pública, o fracasso deveu-se, principalmente, à tentativa desastrosa de reduzir o aparelho do Estado, demitindo funcionários e eliminando órgãos, sem antes assegurar a legalidade das medidas através da reforma da Constituição. Afinal, além de uma redução drástica da remuneração dos servidores, sua intervenção na administração pública desorganizou ainda mais a já precária estrutura burocrática existente, e desprestigiando os servidores públicos, de repente acusados de todos os males do país e identificados com o corporativismo. Na verdade, o corporativismo – ou seja, a

defesa de interesses de grupos como se fossem os interesses da nação – não é um fenômeno específico dos funcionários, mas um mal que caracteriza todos os segmentos da sociedade brasileira (BRESSER, 1996).

Bresser (1996) explica que o pressuposto de eficiência em que o modelo se baseava não se revelou real. Percebeu-se que não era garantia nem de rapidez, nem de boa qualidade nem de custo baixo para os serviços prestados ao público. Tudo isso não era de fato problema enquanto a única função do Estado eram assuntos correlatos à propriedade e os contratos. Quando surge o Estado social e econômico no entanto, a questão da eficiência se torna essencial o que acaba criando o cenário propício para o surgimento da administração pública gerencial (BRESSER, 1996).

No fim, todas as reformas inseriram instrumentos que somaram às práticas vigentes, não se podendo por tanto, avaliar cada uma delas em termos de sucessos ou insucessos absolutos. “Nesse sentido, à medida que o país se transformava econômica, social e politicamente, a administração pública se ampliava, se diferenciava e se aparelhava, sempre aumentando a oferta de bens e serviços” (COSTA, 2008).

3.2 DIREITO ADMINISTRATIVO: PRINCÍPIOS

A ciência jurídica tem por objeto o direito positivo, considerando este como núcleo escrito ou consuetudinário para a ordem coativa de conduta humana. A ordem jurídica é hierarquizada, possuindo normas que formam um sistema. Segundo Kelsen (2000), todas as normas jurídicas do sistema convergem para uma única, a chamada “norma hipotética fundamental” e com fundamento nela cria-se o Estado a partir de uma Constituição “que imprime unicidade e validade a todo o sistema normativo.

Nesse conjunto ordenado e organizado de normas jurídicas o princípio jurídico é pedra angular, pois consagra valores que fundamentam todo o sistema, tais como: democracia, liberdade, igualdade, segurança jurídica, e estado de direito. Os princípios são também considerados como orientadores para uma melhor compreensão, interpretação e aplicação da norma positivada, além de serem supletivos das demais fontes do direito.

Mello (2004) define princípio como sendo:

Um mandamento nuclear de um sistema, verdadeiro alicerce dele, disposição fundamental que se irradia sobre diferentes normas compondo-lhes o espírito e servindo de critério para a sua exata compreensão e inteligência, exatamente para definir a lógica e racionalidade do sistema

normativo, no que lhe confere a tônica de lhe dá sentido harmônico" (MELLO, 2004).

Nessa esteira, pode-se dizer que os princípios constitucionais, como orientadores de todo o sistema, são considerados como pautas normativas máximas e refletem uma ideologia e o modo de ser compreendidos e aplicados à Constituição (CUNHA, 2009).

Os princípios constitucionais que perfazem o regime jurídico-administrativo vinculam diretamente a Administração Pública direta e indireta de todos os Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, tendo força jurídica imediata. Cite-se, como exemplo, decisão do Supremo Tribunal Federal consolidando entendimento no sentido de que a vedação do nepotismo não exige a edição de lei formal para coibir a prática, uma vez que decorre diretamente dos princípios contidos no art. 37, caput, da Constituição Federal (RE 579.951, Rel. Min. Ricardo Lewandowski, julgamento em 20-8-08, DJE de 24-10-08).

Os princípios explícitos descritos na Constituição Federal (CF/88) e que são a base do sistema jurídico administrativo estão previstos no Capítulo VII, Seção I, art. 37, caput, com a seguinte redação: "A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência." (CF/88) .

Gasparini (2002) explica que o princípio da legalidade é uma decorrência do que se convencionou dizer em Direito Administrativo de indisponibilidade do interesse público e entende-se que a atividade administrativa só pode ser exercida em conformidade absoluta com a lei. A lei é pressuposto de atuação de toda a Administração Pública.

Cunha (2009), por sua vez, elucida que o princípio da impessoalidade é caracterizado como a exigência de que toda a atividade administrativa possa atender a todos os administrados, sem preferência injustificadas e não prevista na lei. A atuação impessoal é imperativo de atuação de forma que não haja interesse em prejudicar ou beneficiar pessoas determinadas.

A moralidade é princípio inédito no direito positivo brasileiro, sendo inserido na Constituição Federal de 1988. É entendido como um conjunto de valores éticos para que os agentes públicos atuem com honestidade, probidade, retidão de caráter, decência e lealdade. Sobrinho (2003) defende que "a atividade administrativa, ainda

que desempenhada conforme as prescrições legais, não se justifica quando motivada por razões outras que não encontram garantia no interesse público” (SOBRINHO, 2003, apud CUNHA, 2009).

Com relação ao princípio da publicidade, há uma exigência de que todos os atos administrativos se apresentem como transparentes e públicos, concedendo ao administrado oportunidade para conhecer as razões ou motivos do ato. (CUNHA, 2009) Todos têm o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, salvo exceções previstas na própria lei administrativa e na Constituição, como a previsão do art. 5, inciso XXXIII, ou seja, *“ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”*. (CF/88)

O princípio da Eficiência passou a integrar o rol previsto no art. 37 da CF/88 a partir da entrada em vigor da Emenda Constitucional nº 19/98. Gasparini (2002) ensina que a Administração Pública *“tem o dever de realizar suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento”*. Deve a atividade administrativa atingir seu desiderato – interesse público – com uma atuação eficaz do agente público, de quem se espera sejam realizadas suas atribuições da melhor forma possível e, por outro lado, com uma melhor organização e estruturação da Administração Pública, tudo com fins a alcançar os melhores resultados (GASPARINI, 2002).

3.2.1 Lei 8112 e jornadas de trabalho

A jornada dos servidores públicos federais está definida no artigo 19 da lei 8.112 de 1991 que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos da União. Abaixo, segue a redação do referido artigo:

Art. 19. Os servidores cumprirão jornada de trabalho fixada em razão das atribuições pertinentes aos respectivos cargos, respeitada a duração máxima do trabalho semanal de quarenta horas e observados os limites mínimo e máximo de seis horas e oito horas diárias, respectivamente (BRASIL, 1991).

Nota-se que o artigo traça um limite mínimo de seis horas e máximo de 8 horas diárias, sem, no entanto, dizer quais cargos se enquadrarão em cada uma dessas jornadas. Esse artigo enquadra-se no que chamamos de norma de eficácia limitada. Segundo Novelino (2009), normas de eficácia limitada são aquelas de aplicabilidade mediata, indireta e reduzida, cuja eficácia depende de outra lei futura capaz de lhe conferir execução.

Dentre as normas que regulamentam a jornada de trabalho dos servidores destaca-se o decreto 4.836 de 2003 que alterou o artigo 3º do decreto 1590/95. É nesse dispositivo que se encontra a fundamentação jurídica para o pedido de redução de jornada dos servidores técnicos administrativos da UFTM. Ele permite que o dirigente máximo do órgão ou entidade autorize os servidores a cumprirem jornada reduzida. Abaixo segue a transcrição do artigo mencionado.

Art. 3º Quando os serviços exigirem atividades contínuas de regime de turnos ou escalas, em período igual ou superior a doze horas ininterruptas, em função de atendimento ao público ou trabalho no período noturno, é facultado ao dirigente máximo do órgão ou da entidade autorizar os servidores a cumprir jornada de trabalho de seis horas diárias e carga horária de trinta horas semanais, devendo-se, neste caso, dispensar o intervalo para refeições (BRASIL, 2003).

Além disso, o artigo 207 da CF/88 garante a autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial às universidades.

Art. 207. As universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão (Brasil, 1988).

No ano de 2014, foi proposto pelos servidores e instituído no âmbito da UFTM uma Comissão responsável pela apresentação de proposta de viabilidade de implantação do decreto 4836/2003. O estudo realizado por essa Comissão demonstrou por meio de relatórios que muitos setores da Universidade, quer por realizarem atendimento ao público em período igual ou superior a 12 horas, quer por realizarem atendimento noturno, poderiam funcionar sob regime de jornada flexibilizada.

Em 16 de agosto de 2016, a então reitora Ana Lucia de Assis Simões, assinou a Resolução nº 5 que dispõe sobre a flexibilização da jornada de trabalho dos servidores técnicos-administrativos em Educação, no âmbito da Universidade do Triângulo Mineiro, e em 25 de janeiro de 2017, a resolução nº 5 aprovou o regulamento de funcionamento do Comitê Técnico de acompanhamento da jornada flexibilizada dos servidores técnico-administrativos em educação – CTFLEX/UFTM.

Conforme artigo 2º dessa resolução, o CTFLEX/UFTM é uma instância colegiada de natureza consultiva e deliberativa, vinculada administrativamente à Reitoria com a finalidade de orientação, acompanhamento, análise e emissão de parecer nos processos de implantação da flexibilização das jornadas de trabalho. Todos os pedidos setoriais para flexibilização de jornada passam pelo comitê. Os pareceres favoráveis são emitidos quando seus membros verificam que os pedidos

cumprem o disposto no artigo 3º do decreto 4.836 de 2003.

Art. 2º O CTFLEX é uma instância colegiada de natureza consultiva e deliberativa, vinculada administrativamente à Reitoria, com a finalidade de orientação, acompanhamento, análise e emissão de parecer nos processos de implantação da flexibilização das jornadas de trabalho (UFTM, 2017).

Verifica-se, portanto, que a flexibilização de jornada, objeto de estudo desse trabalho, encontra respaldo na Constituição e em leis infraconstitucionais.

3.2.1.1 Caracterização da UFTM – Secretarias e Institutos que adotam jornada tradicional e jornada flexibilizada.

A UFTM conta atualmente com cinco Institutos no Campus Sede Uberaba. O Instituto de Ciências da Saúde (ICS) oferece sete cursos de bacharelado: Biomedicina, Educação Física, Enfermagem, Fisioterapia, Medicina, Nutrição e Terapia Ocupacional. Das secretarias de cursos vinculados ao ICS, apenas a Medicina faz jornada flexibilizada, sendo que as demais secretarias funcionam em jornada de 8 horas diárias. À exceção do curso de Medicina que possui três servidores técnicos administrativos, as demais secretarias contam com um assistente em administração para atender o curso. Abaixo, segue tabela demonstrativa do quantitativo de docentes e discentes em cada um dos cursos do ICS (UFTM, 2019):

Tabela 1 – Quantidade de discentes e docentes vinculados ao ICS.

Curso	Discentes	Docentes
Biomedicina	199	-
Educação Física	246	19
Enfermagem	288	33
Fisioterapia	311	22
Medicina	538	110
Nutrição	273	17
Terapia Ocupacional	196	19
Total	2051	220

Fonte: Autoria própria.

O Instituto de Educação, Artes, Ciências Humanas e Sociais iniciou seu funcionamento no ano de 2010 e oferta os cursos de licenciatura em Geografia, História e Letras (Português-Espanhol, Português-Inglês); cursos de bacharelado em Psicologia, Serviço Social. A secretaria do curso de Geografia ainda adota a jornada de 8 horas diárias enquanto que os cursos de História, Letras, Serviço Social e Psicologia já funcionam sob o regime de flexibilização de jornada e contam com a força de trabalho de 4 servidores que se organizam em turnos ininterruptos de funcionamento. Abaixo, verifica-se o quantitativo de docentes e discentes por curso vinculado a esse Instituto (UFTM, 2019).

Tabela 2 – Quantidade de discentes e docentes vinculados ao IELACHS.

Curso	Discentes	Docentes
Geografia	185	11
História	236	13
Letras	225	26
Psicologia	311	23
Serviço Social	245	16
Total	1202	89

Fonte: Autoria própria.

O Instituto de Ciências Tecnológicas e Exatas - ICTE também iniciou seu funcionamento em 2010 e oferece sete cursos de bacharelado em Engenharias: Engenharia Ambiental, Engenharia de Alimentos, Engenharia de Produção, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica e Engenharia Química. O ICTE também já adota a jornada flexibilizada e conta com um total de 7 assistentes administrativos para atender os sete cursos. Abaixo segue tabela com quantitativo de discentes e docentes por curso vinculado ao ICTE (UFTM,2019):

Tabela 3 – Quantidade de discentes e docentes vinculados ao ICTE

Curso	Discentes	Docentes
Engenharia Ambiental	226	16
Engenharia de Alimentos	195	16
Engenharia Civil	317	16
Engenharia Elétrica	222	14
Engenharia Mecânica	322	16
Engenharia de Produção	312	17
Engenharia Química	296	16
Total	2212	111

Fonte: Autoria própria.

O Instituto de Ciências Exatas, Naturais e Educação (ICENE) também iniciou suas atividades em 2010 e oferta os cursos de licenciatura em Ciências Biológicas, Física, Matemática, Química e Educação do Campo. Todas as secretarias de curso do Instituto adotam a flexibilização de jornada e contam com seis servidores para realizar os serviços administrativos das secretarias de curso. Abaixo segue tabela com o total de discentes e docentes que são atendidos pelo ICENE (UFTM,2019).

Tabela 4 – Quantidade de discentes e docentes vinculados ao ICENE.

Curso	Discentes	Docentes
Ciências Biológicas	232	13
Física	126	12
Matemática	160	13
Química	148	8
Educação do Campo	63	-
Total	729	46

Fonte: Autoria própria.

Por fim, o Instituto de Ciências Biológicas e Naturais (ICBN) é uma unidade acadêmica que abrange departamentos que atendem disciplinas dos cursos de Biomedicina, Educação Física, Enfermagem, Fisioterapia, Medicina, Nutrição,

Psicologia e Terapia Ocupacional, entretanto, este instituto não engloba nenhum curso (UFTM,2019).

3.2.2 Flexibilização

O controle do tempo de trabalho é uma constante fonte de tensão entre empregado e empregador. A problemática remonta desde antes da revolução industrial, quando as jornadas laborais excediam as doze horas diárias e sessenta e nove horas semanais. As formas de organização de produção industrial que mais deixaram marcas no ambiente laboral foram o taylorismo e o fordismo. Ambas visavam à racionalização extrema da produção em busca do lucro e, em consequência, o controle total do tempo de trabalho do empregado (KREIN, 2007).

O taylorismo parte do princípio de que o homem deve se adaptar às formas vigentes de produção, e não o contrário. A finalidade da gestão é toda voltada para a redução da porosidade de jornada e a potencialização do uso do tempo e da força de trabalho. É valorizada a padronização da produção, do uso de tecnologia, do processo de trabalho e não se valoriza o potencial criativo dos trabalhadores (MEDICI; SILVA, 1993).

O taylorismo passou a ser questionado quando o novo padrão de vida pós-guerra e da consolidação das democracias participativas surgiu. Entra em cena então o Fordismo que se estende do final dos anos 40 até a primeira metade dos anos 70. Destacam-se nesse sistema a incorporação da produtividade aos salários, a preocupação com o bem-estar físico e mental do trabalhador e a concessão de auxílios e benefícios. Começa-se a discutir sobre incentivos motivacionais na gestão do trabalho e surgem livre-negociações para se discutir salários e melhores condições de trabalho (MEDICI; SILVA, 1993).

A partir da metade dos anos 70, no entanto, o modelo fordista sofre um abalo e as empresas passam a ter que investir em novas formas criativas para driblar a concorrência. Inicia-se a administração flexível, resultante também do ambiente cultural e tecnológico das organizações. Muito mais do que um modismo, a flexibilidade é uma exigência dos tempos modernos (KREIN, 2007).

No que se refere a gestão estatal, no entanto, continuou-se a separar o planejamento e a ação da determinação da vontade social. Na prática, isso tem

resultado em grandes perdas. Estudiosos apontam o número crescente de funcionários que abandonam as instituições em virtude da falta de estímulo causada pela inibição da iniciativa e da criatividade nas instituições governamentais. “A fase taylorista sancionou tal comportamento, e o fordismo, a despeito de proporcionar espaço para mudanças, não transformou substancialmente tal prática, que se tornou arraigada no âmbito das administrações públicas dos países centrais” (MEDICI; SILVA, 1993).

De Maci (2000) chama atenção para o fato de que, na era pós-fordista, ainda permanece o desperdício de inteligência humana. Ele correlaciona a criatividade à eficiência e diz que a inteligência não deveria ser medida com base na quantidade de e-mails enviados, e sim na qualidade das ideias e na capacidade de criação “Quanto mais uma organização é capaz de estabelecer um ambiente propício à criatividade, mais eficiente ela é” (DE MACI, 2000).

Atrelado a essa ideia de utilização racional do tempo do trabalhador, Marques (2012) explica que nos últimos 150 anos nos países industrializados houve uma importante redução de jornada de trabalho e que isso vem se mostrando cada vez mais uma tendência de longa duração.

Aqui pode-se fazer um paralelo entre flexibilidade e satisfação pessoal. Os trabalhadores percebem que o serviço vem ocupando cada vez mais seu tempo social e isso gera uma insatisfação recorrente. Robbins, Judge e Sobral (2012) dizem que estudos atuais sugerem que as pessoas buscam empregos que lhes proporcione mais flexibilidade de horários para que possam compatibilizar vida pessoal e profissional. Esse equilíbrio tornou-se mais importante para os trabalhadores do que a estabilidade. As organizações que não conseguirem oferecer isso a seus funcionários irão se deparar com dificuldades para continuar a atrair e reter seus empregados mais capazes e motivados.

Marques (2012) explica, que dentro da administração pública, o cenário evolutivo histórico também seguiu essa lógica. O labor, nos dias atuais, acaba sendo muito mais intelectual e de pesquisa e cada vez menos mecânico. Com essa mudança, de trabalho essencialmente burocrático para um que demanda maior esforço intelectual, é normal que o aumento de intensidade possa dar margem a uma mudança de carga horária.

A alteração de jornada pode ser atrelada a qualidade de vida. O que por sua vez melhora a motivação dos empregados e a participação deles no desenvolvimento

da instituição, por isso, ela constitui uma variável estratégia importante para o sucesso da organização. “Acredita-se ainda que a Qualidade de Vida do Trabalhador tenha sido uma alternativa de diversas áreas visando combater os efeitos negativos do taylorismo, envolvendo a preocupação com a satisfação das necessidades das pessoas e a humanização das relações de trabalho” (MARQUES, 2012).

A sociedade caminha em direção a um mundo no qual as máquinas se apropriarão ainda mais dos trabalhos executivos de mera repetição e aos seres humanos exercerão trabalhos mais intelectuais e mais criativos. Nesse novo cenário, a definição de trabalho deve ser revista ou então a sociedade caminhará para uma crise caso se continue a distribuir o trabalho e a riqueza como se ainda estivéssemos na sociedade industrial (DE MACI, 2000).

De Maci (2000) sustenta ainda que, na era pós-industrial, as divisões entre labor, estudo e lazer tendem a desaparecer e o trabalho poderá se tornar um prazer se for predominantemente intelectual, inteligente e livre. A atual organização do trabalho ainda traz resquícios das restrições tayloristas, portanto, é preciso reavivá-la por meio da motivação e formas descentradas de jornada como o teletrabalho.

É importante mencionar uma pesquisa realizada logo após a CF/88, quando a jornada de trabalho passou a ser de quarenta e quatro horas semanais, quatro a menos do que a anterior, revelou que a redução não prejudicou o trabalho desenvolvido. Dentre os motivos, por ter acontecido na época um grande salto tecnológico com a incorporação de tecnologias às atividades laborais (MARQUES, 2012).

De Maci (2000) explica ainda que para a maioria dos empregos seria necessária uma redução do expediente em proporção direta ao aumento da produtividade, visto que o aumento de potência da tecnologia é muito mais rápido do que a capacidade de invenção de novos empregos. A solução típica dos modelos vigentes é a de inventar ocupações sem muita utilidade apenas para garantir que o indivíduo não fique sem emprego, mas, numa ótica pós-industrial, o maior investimento consiste na formação, no conhecimento, no saber.

Para a maioria dos empregos seria necessária uma redução do expediente em proporção direta ao aumento da produtividade. Serei repetitivo com um exemplo: se nos últimos dez anos as grandes empresas Italianas produziram 18% a mais, com 22% a menos de trabalho humano, as soluções poderiam ser duas: ou se demitem 22% dos trabalhadores, inflacionando o desemprego com todos os problemas socioeconômicos dele decorrentes, ou se reduz 22% da carga anual de horas de trabalho, incrementando desta forma o tempo livre e o consumo (DE MACI, 2000).

Os benefícios da flexibilização podem inclusive ir muito além da mera conveniência para o servidor e o usuário do serviço público. Pires e Campos (2014) defendem por exemplo, a redução dos congestionamentos e da superlotação dos meios de transporte público nos horários de pico. Isso porque a jornada de trabalho tal qual foi estabelecida hoje, foi construída a fim de se permitir que a organização do processo de produção se aliasse à estruturação das políticas públicas (horários do transporte públicos, escolas, creches, etc) (KREIN, 2007).

Pires e Campos (2014) dizem, no entanto, que já se observa uma busca pela administração gerencial, e também já se verificam algumas mudanças relacionadas à Gestão de Pessoas, contudo, esses progressos ainda não refletiram em grandes alterações na jornada de trabalho. Na maioria das organizações públicas, há ainda o predomínio de uma rigidez formal no horário de trabalho dos servidores.

3.3 GESTÃO DE SERVIÇOS

Johnston e Clark (2014) conceituam serviço como sendo o misto entre resultados e experiências proporcionadas ao cliente. O conceito de serviços define o valor que a empresa pretende entregar ao cliente criando um senso de propósito para a empresa (CORRÊA; CAON, 2012).

Johnston e Clark (2014) explicam ainda que são quatro elementos chaves que devem constar em uma declaração do conceito de serviço: experiência, resultado, modo como o serviço será entregue e o valor do serviço, entendido como o benefício que os clientes percebem estar coerente com a ponderação do serviço em relação a seu custo. O conceito de serviço não pode ser confundido com o conceito de missão ou de visão da organização. Geralmente, a visão de uma organização diz respeito a onde ela espera estar em algum momento do futuro enquanto que o conceito de serviço diz respeito ao presente.

Fitzsimmons (2010) explica que existem empresas que produzem apenas bens tangíveis e outras apenas serviços intangíveis, mas a maioria possui trabalhos com ambos produtos. O autor aponta ainda cinco características que servem de base para a percepção do cliente: instalações de apoio, material adquirido ou consumido, dados fornecidos pelo consumidor para a eficiência da prestação de serviço, benefícios que são imediatamente compreendidos pelo cliente e que consistem nas características

essenciais ou intrínsecas dos serviços (serviços explícitos) e, por fim, benefícios psicológicos que o cliente pode sentir apenas vagamente, ou características extrínsecas dos serviços (serviços implícitos).

O gestor de uma empresa deve desenvolver estratégias para assegurar que a organização tenha as ferramentas necessárias a fim de competir e seguir rumo ao futuro. Além disso, deve buscar meios para continuar os processos e motivar seus funcionários. O imediatismo é um componente importante que deve ser levado em consideração pelo gestor, é o desafio constante de lidar com as necessidades de um grupo de clientes, tomando decisões operacionais para assegurar a prestação. (JOHNSTON; CLARK, 2014)

No que se refere à esfera pública, a ideia de gestão difere-se um pouco, uma vez que as organizações públicas, ainda que tenham autonomia, são mais vulneráveis à iniciativa política. Assim, o que pode ocorrer é uma tendência à contaminação burocrática, ou seja, passa-se a se adotar a mesma condição e organização do trabalho em qualquer setor público não levando em consideração suas particularidades (DUSSALT, 1997).

Pires e Campos (2014) apontam o estabelecimento de metas, seu acompanhamento, e a contratualização de resultados, como alguns dos instrumentos já praticados com sucesso por alguns entes federativos. Essas formas ajudam a administração pública a buscar melhores resultados e podem servir de norte às organizações para que se orientem de forma estratégica por meio de metas definidas e resultados claros. Para os autores, essas premissas podem ajudar na flexibilização do horário de trabalho.

Dussalt (1997) explica por fim que, a obrigação de prestar o serviço faz com que não exista no serviço público, via de regra, a possibilidade de selecionar a clientela, os tipos de problemas a serem atendidos nem os tipos de serviços produzidos. Diferentemente do que pode vir a ocorrer na iniciativa privada, não é possível afastar os episódios complexos ou onerosos. Por outro lado, no entanto, as organizações públicas, via de regra, não se submetem às regras do mercado e podem continuar ativas mesmo quando não atuam com eficiência.

3.3.1 QUALIDADE DE SERVIÇOS

Johnston e Clark (2014) definem qualidade de serviços como sendo os atributos do serviço em relação aos quais os clientes podem ter expectativas que devem ser atendidas em algum grau de especificidade.

No momento em que se realiza o contato com o cliente, verifica-se a oportunidade de satisfazê-lo ou não. É feita então uma comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado. Quando as expectativas são confirmadas, considera-se a qualidade do serviço satisfatória, quando não se atendem as expectativas, o serviço passa a ser percebido como inaceitável, já quando as expectativas são superadas o serviço passa a ser percebido como excepcional (FITZSIMMONS, 2010).

Existem cinco principais dimensões que os clientes utilizam para avaliar a qualidade dos serviços prestados. São elas: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e aspectos tangíveis. Por confiabilidade entende-se a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão. Responsividade seria a disposição em auxiliar os clientes e fornecer-lhes o serviço prontamente. Segurança está ligado ao conhecimento e à cortesia dos funcionários, bem como sua capacidade de transmitir confiança e confiabilidade. A empatia está relacionada ao interesse e atenção personalizada aos clientes. Por fim, os aspectos tangíveis referem-se à aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação. (FITZSIMMONS, 2010)

Ampliando a discussão, Carpinetti (2012) explica que qualidade está ligada a tributos essenciais de um bem tais como desempenho técnico ou durabilidade. É o grau de identidade do produto fabricado com suas particularizações de projeto. Por fim, um produto de qualidade, é aquele que oferece a performance esperada a um preço admissível, e internamente à empresa apresenta um nível de concordância adequado a um custo plausível.

Com relação à qualidade dos serviços públicos, Paladini (2012) explica que o poder público deve começar a se preocupar, pois, a qualidade é um elemento forte de marketing e com grande apelo popular. A publicidade, no entanto, não pode se restringir à conversa precisa-se de ações palpáveis e reais. Esta é a hora da qualidade “pelo modismo associado à questão, pelo impacto que proporciona, pela necessidade urgente de economizar pela carência crônica de recursos” (PALADINI, 2012).

Com relação à gestão de qualidade de serviços no ensino superior, os estudos existentes nessa área costumam focar o item educação e deixar de lado outros fatores que podem influenciar a percepção do aluno, é importante frisar que as dimensões de qualidade podem variar de acordo com seus interesses particulares. Ao se tratar sobre qualidade de ensino em IES, deve-se considerar o acadêmico como um participante ativo do processo de aprendizagem e não apenas um resultado final (SRIKANTHAN; DALRYMPLE, 2003; WIKLUND et al., 2003 apud EBERLE, 2009).

Ao contrário de um produto cuja natureza permite que sua qualidade seja objetivamente avaliada, mensurar a qualidade dos serviços é um desafio maior, já que a satisfação é determinada por fatores intangíveis. “As múltiplas dimensões da qualidade em serviços são captadas pela SERVQUAL, uma ferramenta valiosa para pesquisar a satisfação do cliente com base no modelo de falha na qualidade em serviços” (FITZSIMMONS, 2010).

3.3.1.1 SERVQUAL

A escala SERVQUAL, criada em 1998 pelos pesquisadores Parasuraman, Zeithaml e Berry, é uma ferramenta de mensuração da qualidade dos serviços e uma das metodologias mais conhecidas na área de Marketing. Os autores trabalharam com doze grupos focais de serviços de áreas diversas e constataram que os clientes utilizam os mesmos critérios para avaliar a qualidade de um serviço prestado. A partir dos dados coletados, identificou-se 97 itens distribuídos por dez dimensões de qualidade. Os dados foram refinados e ao final da pesquisa, reuniu-se os critérios avaliados e chegou-se a cinco categorias de dimensão de qualidade do atendimento. São elas:

- **Presteza:** disposição em ajudar os clientes e fornecer o serviço com presteza e prontidão;
- **Garantia:** conhecimento dos funcionários e suas habilidades em transmitir confiança;
- **Empatia:** grau de cuidado e atenção pessoal que a empresa fornece aos seus clientes;
- **Tangibilidade:** são elementos físicos tais como: aparência das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação; e

- **Confiabilidade:** ter o que foi prometido na data acordada.

A SERVQUAL é composta de duas partes. Na seção inicial registra-se as expectativas dos clientes de uma determinada classe de serviço, já na segunda seção, registra-se as percepções sobre uma empresa específica. Ao final, o cliente terá respondido vinte e dois enunciados relacionados às cinco dimensões da qualidade em serviços (FITZSIMMONS, 2010).

Para sua aplicação, é solicitado ao usuário que forneça notas de 1 a 10 para cada um desses itens e a partir delas realiza-se o cálculo para se encontrar a satisfação relativa. Chega-se à qualidade a partir da diferença entre as percepções e expectativas, a essa equação Parasuraman, Zeithaml e Berry (1998) nomeiam de Gap. Se o resultado for um valor negativo, isso significa que as percepções estão abaixo das expectativas, em contrapartida, um item com qualidade percebida positiva indica que o serviço prestado é superior à qualidade percebida (SALOMI; MIGUEL; CAUCHICK, 2005).

No caso de baixa avaliação, a administração pode dedicar-se à correção da fonte causadora da percepção insatisfatória do cliente. A SERVQUAL poderia ser utilizada em estudos de marketing para comparar um serviço aos dos concorrentes e identificar as dimensões da qualidade em serviço que se encontram em nível superior ou inadequado. Essa escala pode ser utilizada para aferir a qualidade de diferentes serviços, mas sua função mais crucial é “identificar as tendências da qualidade em serviços por meio de pesquisas periódicas com os clientes” (FITZSIMMONS, 2010).

No anexo B deste trabalho (pg. 59), pode-se verificar o modelo de instrumento Servqual que foi utilizado na pesquisa.

4 METODOLOGIA

4.1 SUBMISSÃO AO COMITÊ DE ÉTICA

A pesquisa foi realizada após ser submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM sob parecer 90913418.9.0000.5154. (Anexo – A), sendo aprovada também a dispensa do Termo do Consentimento Livre e Esclarecido nos termos do artigo 5º da Resolução 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.

4.2 AMOSTRA

As unidades de análise da presente pesquisa são os docentes e discentes vinculados as secretarias acadêmicas dos cursos de graduação do Campi Uberaba. O universo total da pesquisa era de 5771 discentes e 465 docentes, segundos dados fornecidos pelo Departamento de Registro e Controle Acadêmico da UFTM – Sede Uberaba e pela Pró-reitora de Recursos Humanos.

Esses dados foram divididos da seguinte forma:

- A) Grupo de discentes vinculados a secretarias que adotam jornada flexibilizada: 3950 discentes.
- B) Grupo de discentes vinculados a secretarias que ainda adotam jornada tradicional: 1821 discentes.
- C) Grupo de docentes vinculados a secretarias que adotam jornada flexibilizada: 332 docentes.
- D) Grupo de docentes vinculados a secretarias que ainda adotam jornada tradicional: 133 docentes.

Foram coletados um total de 959 questionários: 76 docentes e 883 discentes de 21 cursos de graduação da Universidade Federal do Triângulo Mineiro em Uberaba (tabela 1).

- A) Amostra coletada discentes vinculados a secretarias que adotam jornada flexibilizada: 616 discentes.

- B) Amostra coletada de discentes vinculados a secretarias que ainda adotam jornada tradicional: 267 discentes.
- C) Amostra coletada de docentes vinculados a secretarias que adotam jornada flexibilizada: 30 docentes.
- D) Amostra coletada de docentes vinculados a secretarias que ainda adotam jornada tradicional: 46 docentes.

Tabela 1 – Participantes da pesquisa.

Curso	Discentes	Docentes
Ciências Biológicas	22	-
Educação Física	33	6
Enfermagem	57	10
Engenharia de Alimentos	53	1
Engenharia Ambiental	36	3
Engenharia Civil	79	-
Engenharia Elétrica	57	-
Engenharia Mecânica	60	-
Engenharia de Produção	61	2
Engenharia Química	56	1
Física	17	2
Fisioterapia	48	13
Geografia	19	8
História	35	2
Letras	36	3
Matemática	40	3
Nutrição	34	1
Psicologia	46	10
Química	13	1
Serviço Social	32	4
Terapia Ocupacional	49	6
Total	883	76

Fonte: Autoria própria.

Foram descartados aqueles questionários que possuíam alguma falta de informação e ao final foram validados 815 questionários, divididos da seguinte forma:

- A) Amostra validada de discentes vinculados a secretarias que adotam jornada flexibilizada: 545 discentes.

- B) Amostra validada de discentes vinculados a secretarias que ainda adotam jornada tradicional: 204 discentes.
- C) Amostra validada de docentes vinculados a secretarias que adotam jornada flexibilizada: 29 docentes.
- D) Amostra validada de docentes vinculados a secretarias que ainda adotam jornada tradicional: 37 docentes.

4.3 INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO E COLETA DE DADOS

A presente pesquisa é caracterizada como um estudo quantitativo, descritivo com relação à qualidade dos serviços de secretarias de uma autarquia federal que adotam a flexibilização de jornada em comparação àquelas que não adotam. Foram utilizados métodos de abordagem dedutivos (MARCONI, LAKATOS, 2010).

Provdanov e Freitas (2013) explicam que a pesquisa quantitativa traduz números, opiniões e informações a fim de que se possa classificá-las e analisá-las. Neste tipo de pesquisa, utiliza-se recursos e técnicas estatísticas como a porcentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão etc.

Já por pesquisa descritiva, entende-se o registro e interpretação de dados realizados após a coleta e análise, sem interferência do pesquisador a fim de verificar a frequência com que determinado fenômeno ocorre (PEROVANO, 2014).

A pesquisa descritiva difere-se da exploratória no sentido de que na primeira há a formulação prévia de hipóteses específicas além de ser marcada por um enunciado claro do problema. Malhotra (2004) diz que a pesquisa descritiva é realizada pelos seguintes motivos:

- Descrever as características de grupos relevantes, como consumidores, vendedores, organizações ou áreas de mercado.
- Estimar a porcentagem de unidades numa população específica que exhibe um determinado comportamento.
- Determinar as percepções de características de produtos.
- Determinar o grau até qual as variáveis de marketing estão associadas.
- Fazer previsões específicas.

O método dedutivo tem por propósito explicar o conteúdo das premissas levantadas e a partir delas chegar-se aos resultados. Parte-se do geral para se confirmar um caso particular (MARCONI, LAKATOS, 2010).

Utilizou-se ainda o método de *survey* e o instrumento de coleta de dados foi feito por meio da técnica SERVQUAL. Esse instrumento mensura a qualidade percebida pelos usuários e foi criada em 1988 pelos pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeithaml e Berry. O modelo Servqual consiste num questionário de 44 enunciados sendo estes dividido em duas sessões de 22 itens cada. A primeira sessão avalia as expectativas dos respondentes quanto ao tipo de serviço que está sendo analisado, enquanto que a segunda sessão avalia as percepções dos respondentes quanto ao serviço prestado. Seguindo o que preceitua Parasuraman, Zeithaml e Berry (1998) foi adotada uma escala Likert de 7 pontos, para as respostas, variando de -1 (discordo totalmente) até 7 (concordo totalmente). O questionário contempla ainda aspectos demográficos dos discentes e três questões referente ao horário de funcionamento do curso.

O método de *survey* baseia-se no interrogatório direto das pessoas cujo comportamento busca-se conhecer por meio de algum tipo de questionário que pode ser aplicado verbalmente, por escrito ou por computador. A flexibilidade na coleta de dados variará de acordo com o veículo utilizado. Usualmente, entrevistas pessoais permitem a maior flexibilidade enquanto que métodos que não permitem a interação com o entrevistado, como *surveys* postais e por e-mail, possuem uma flexibilidade mais baixa (MALHOTRA, 2004).

Esse método é bastante utilizado em pesquisas descritivas. Solicita-se informações a um grupo significativo de indivíduos a respeito do problema em análise, para, em seguida, mediante análise quantitativa, procede-se à análise para se chegar às conclusões sobre os dados (PROVDANOV e FREITAS, 2013).

Entre as vantagens do método de *survey*, aponta-se a simplicidade de sua aplicação e o fato dos dados obtidos serem confiáveis, pois são limitados às alternativas mencionadas. “O uso de perguntas de resposta fixa reduz a variabilidade nos resultados que pode ser causada pelas diferenças entre os entrevistadores. Finalmente, a codificação, a análise e a interpretação dos dados são relativamente simples” (MALHOTRA, 2004).

Optou-se pela aplicação do instrumento SERVQUAL de forma pessoal, a fim de garantir um maior quantitativo de respostas. Para manter o anonimato dos

participantes, os questionários não são identificados por nome, mas sim por um código lançado por instrumento.

A coleta no segmento docente ocorreu durante espaço cedido em reuniões de departamento de curso. Já entre os discentes, a coleta se deu em sala de aula, após autorização prévia do professor em aula naquele momento. No caso deste segmento, foram escolhidas duas turmas por curso: uma do ciclo básico (a partir do segundo período) e outra do ciclo profissionalizante. Turmas de ingressantes foram excluídas devido ao pouco contato que os alunos recém-ingressos na universidade ainda possuem com secretarias acadêmicas.

A transcrição das questões que compõe o método SERVQUAL, originariamente em inglês, foram traduzidas e adaptadas para o português por meio de consulta a profissional da IES avaliada, especialista na área de estudo, de forma a manter suas características originais (Anexo - B).

A Universidade Federal do Triângulo Mineiro foi escolhida para a realização da pesquisa, pelo fato de já possuir secretarias funcionando em jornada flexibilizada de 30 horas, além da permissão concedida para que discentes e docentes participassem da pesquisa.

O processo de coleta de dados iniciou-se no dia 22 de agosto e finalizou-se no dia 18 de outubro de 2018. Durante esse período, o questionário foi aplicado para um total de 883 alunos e 76 professores dos serviços de secretaria de 21 cursos de graduação. (Ver tabela 1 no item 4.2).

Dentre os 26 cursos de graduação da UFTM – Unidade Uberaba, coletou-se respostas de docentes e discentes de 21 cursos. Não foram coletados dados referentes aos cursos de Biomedicina e Medicina devido ao fato de existirem muitas secretarias de departamento vinculados a ambos o que poderia prejudicar o foco do questionário. Também não foram entrevistados docentes e discentes de Licenciatura em Educação no Campo. Ao final da coleta, os questionários receberam uma identificação alfanumérica e, após, foram lançados no Microsoft Excel (2018).

4.4 ANÁLISE ESTATÍSTICA

A amostra final deste estudo foi composta por questionários de 815 participantes. A amostra foi caracterizada quanto ao sexo, estado civil, vínculo com a universidade, turno de funcionamento do curso ao qual o usuário está vinculado,

jornada de trabalho dos servidores da secretaria do curso ao qual o usuário está vinculado e instituto pertencente ao curso do usuário.

Afim de verificar se houve diferença de percepção significativa do ponto de vista bioestatístico foram realizados testes de comparação da qualidade dos serviços entre os fatores pesquisados. Para os fatores: sexo, estado civil, vínculo com a universidade, turno de funcionamento do curso ao qual o usuário está vinculado e jornada de trabalho dos servidores da secretaria do curso ao qual o usuário está vinculado foi aplicado o teste de Mann-Whitney após se observar que as suposições de normalidade do teste Aplicação do teste T não foram satisfeitas

Para o fator Instituto foi aplicado o teste de Kruskal-Wallis. Esse teste identificou diferença entre a percepção de qualidade entre os institutos apenas para os domínios Confiabilidade e Segurança. A aplicação dos testes post-hoc para estes dois domínios identificou que as diferenças de percepção de qualidade ocorreram apenas entre as pessoas vinculadas ao ICTE e as pessoas vinculadas ao IELACHS.

Os cálculos estatísticos foram analisados no programa SPSS versão 20 (SPSS INC., Chicago, Il, EUA), software amplamente utilizado na análise estatística de dados. Para as análises, adotou-se intervalo de confiança de 95%, margem de erro de 5% e nível de significância de 5%.

Calculou-se os coeficientes de confiabilidade utilizando o coeficiente alfa de Cronbach para as cinco dimensões e também para o valor total, tanto para as respostas esperadas como para as respostas reais, obtendo em todos os casos valores acima de 0,7. Também foram calculados os coeficientes de correlação entre os totais de cada dimensão.

Os participantes responderam 44 questões, 22 questões referentes a expectativa do tipo de serviços prestados por secretarias e 22 referentes a percepção dos serviços das secretarias avaliadas. As questões do instrumento SERVQUAL foram respondidas utilizando uma escala Likert de 1 a 7, pois é esse o valor sugerido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1998). O cálculo do escore do instrumento utilizado, a escala SERVQUAL, é obtida a partir da subtração da qualidade percebida pelo usuário da qualidade esperada, dessa forma os resultados poderiam variar entre -6 até 6 pontos.

$$\text{Servqual} = \text{percepção} - \text{expectativa} \quad (1)$$

Onde:

Servqual é a mensuração da qualidade percebida a partir da diferença entre percepção e expectativa;
Percepção é a forma como os usuários enxergam os serviços prestados;
Expectativa é o que os usuários esperam daquele determinado tipo de serviço que está sendo avaliado.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dos 815 questionários avaliados nesta pesquisa, 468 (57,4%) eram de indivíduos do sexo feminino, enquanto que 347 (42,6%) eram de indivíduos do sexo masculino.

Pelo teste de Mann-Whitney constatou-se que não houve diferença significativa entre os usuários quanto ao fator sexo para avaliação da qualidade geral ($p=0,340$) nem para nenhuma das dimensões avaliadas: tangibilidade ($p=0,645$), confiabilidade ($p=0,982$), prontidão ($p=0,123$), segurança ($p=0,962$) e empatia ($0,172$); como se nota na tabela 2.

Tabela 2 – Média e erro padrão das dimensões da avaliação da qualidade, segundo o fator sexo

Dimensões	Feminino	Masculino	p-value
Tangibilidade	-0,896 ± 0,070	-0,848 ± 0,790	0,645
Confiabilidade	-1,341 ± 0,659	-1,379 ± 0,733	0,982
Prontidão	-0,404 ± 0,849	-0,170 ± 0,927	0,123
Segurança	-1,193 ± 0,588	-1,202 ± 0,067	0,962
Empatia	-0,557 ± 0,821	-0,345 ± 0,088	0,172
Geral	-0,882 ± 0,052	-0,800 ± 0,057	0,340

Legenda: p value resultou da aplicação do teste de Mann-Whitney

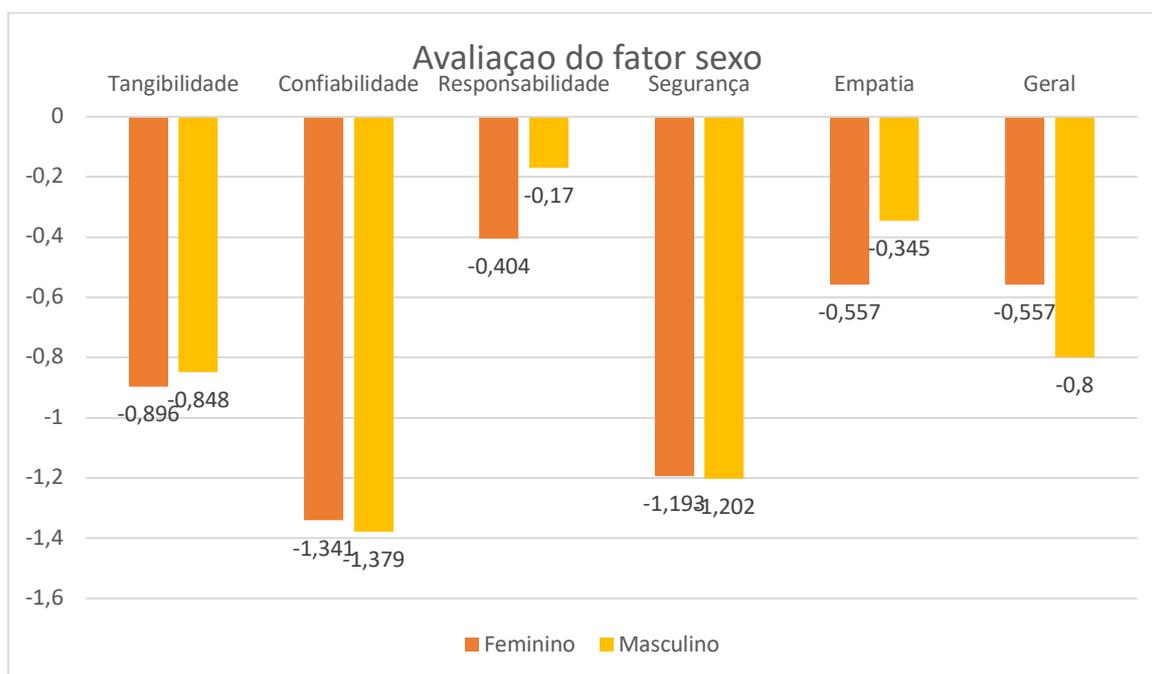
Fonte: autoria própria

Com relação ao sexo feminino, para a tangibilidade foi encontrada a média de -0,896, para a confiabilidade foi encontrada a média de -1,341, para a prontidão foi encontrada a média de -0,404, para a segurança foi encontrada a média de -1,193, para a empatia foi encontrada a média de -0,557 e a média geral foi de -0,882. Assim observa-se que todos as dimensões da qualidade, estão abaixo da expectativa para as participantes do sexo feminino. Valores iguais a zero significariam concordância entre a expectativa do usuário e do serviço prestado, no entanto, ao adotar o valor de confiabilidade de 95% confirmou-se que inclusive as dimensões prontidão e empatia realmente estão abaixo das expectativas.

Com relação ao sexo masculino, para a tangibilidade foi encontrada a média de -0,848, para a confiabilidade foi encontrada a média de -1,379, para a prontidão foi encontrada a Média de -0,170, para a segurança foi encontrada a Média de -1,202,

para a empatia foi encontrada a média de -0,345, e a média geral foi de -0,800. Considerando o valor de confiabilidade de 95%, o fator prontidão, para o sexo masculino, apresentou score equivalente a zero, o que significa que nesta dimensão houve concordância entre a expectativa dos usuários e o serviço prestado. As demais dimensões apresentaram valores negativos (gráfico 1).

Gráfico 1 – Avaliação das cinco dimensões da qualidade da escala SERVQUAL, segundo o fator sexo.



Legenda: Escores negativos significam que o serviço prestado está abaixo da expectativa do usuário. Valores próximos a zero indicam que há concordância entre a expectativa do usuário e o serviço prestado, já escores positivos indicam que a prestação dos serviços superou as expectativas dos usuários.

Fonte: Autoria própria.

Quanto ao vínculo, 749 participantes pertenciam a categoria discente (91,9%), enquanto que docentes totalizaram 66 (8,1%) da quantidade da amostra. A tabela 2 apresenta a análise descritiva das cinco dimensões da qualidade para o fator vínculo.

O teste de Mann-Whitney realizado para o fator vínculo mostrou que em relação à dimensão tangibilidade, as categorias discente ($M = -0,830$) e docente ($M = -1,391$) apresentaram diferenças de percepção de qualidade significantes ($p = 0,001$), a dimensão confiabilidade também apresentou diferenças de percepção ($p = 0,000$) entre as categorias discente ($M = -1,413$) e docente ($M = -1,391$). A dimensão prontidão foi a

única que não apresentou diferenças de percepção ($p=0,263$) entre as categorias discente ($M= -0,327$) e docente ($M= -0,052$). Na dimensão segurança, observou-se que discentes ($M=-1,247$) e docentes ($M= -0,632$) tiveram diferenças de percepção ($p=0,000$). Em relação à dimensão empatia, as categorias discentes ($M=-0,489$) e docente ($M=-0,218$) também tiveram diferença de percepção de qualidade significantes ($p=0,042$). A avaliação geral de qualidade também mostrou diferença de percepção ($p=0,016$) entre discentes ($M= -0,870$) e docentes ($M= -0,588$); como se observa na tabela 3.

Tabela 3 – Média e erro padrão das dimensões da avaliação da qualidade, segundo o fator vínculo.

Dimensões	Discente	Docente	p-value
Tangibilidade	-0,830 ± 0,549	-1,391 ± 0,167	0,001*
Confiabilidade	-1,413 ± 0,516	-0,724 ± 0,130	0,000*
Prontidão	-0,327 ± 0,065	-0,052 ± 0,227	0,263
Segurança	-1,247 ± 0,046	-0,632 ± 0,117	0,000*
Empatia	-0,489 ± 0,632	-0,218 ± 0,209	0,042*
Geral	-0,870 ± 0,040	-0,588 ± 0,125	0,016*

Legenda: p value resultou da aplicação do teste de Mann-Whitney.

Fonte: autoria própria.

O gráfico 2 revela que, para a categoria discente, todas as dimensões da qualidade foram avaliadas como aquém da expectativa dos usuários, o mesmo se observou para as dimensões tangibilidade, confiabilidade e segurança da categoria docente. Já as dimensões empatia e prontidão foram avaliadas com escores iguais a zero (considerando o intervalo de confiança de 95%) pela categoria docente, portanto indicam que nessas duas categorias, houve a concordância entre a expectativa e o serviço prestado.

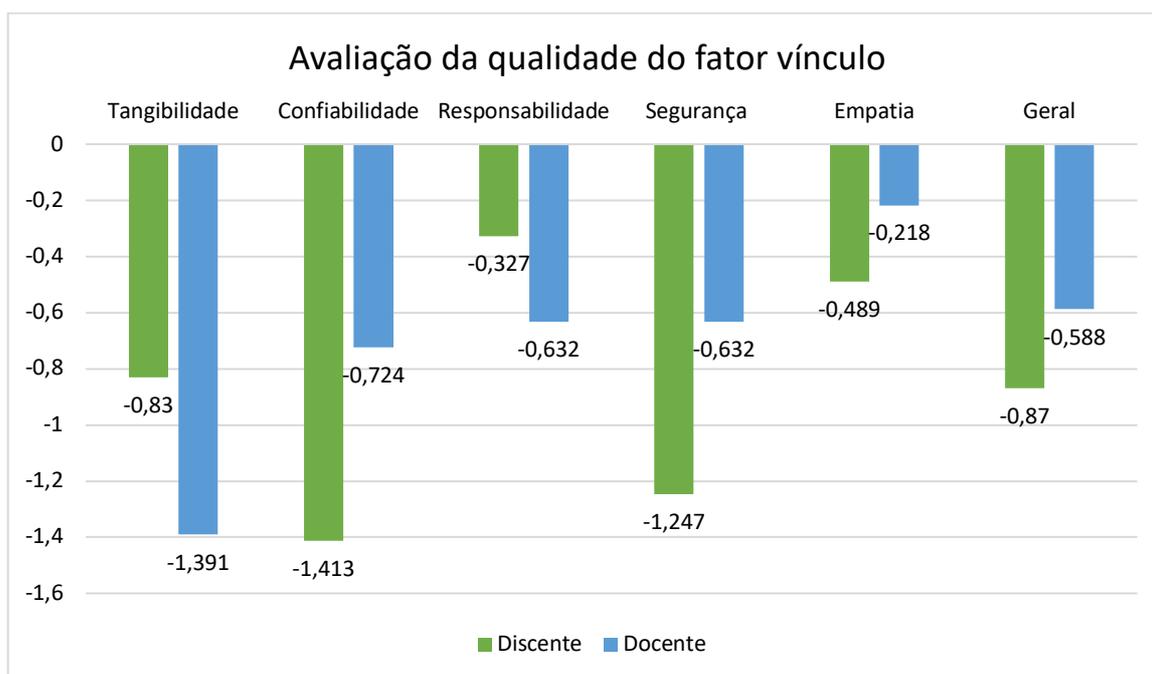
A principal razão apontada para a diferença de percepção entre essas duas categorias analisadas deve-se ao fato de que os serviços requeridos por discentes não coincidem com aqueles requeridos pelos docentes. Além disso, a frequência com que os usuários vão até as secretarias de cursos é maior entre os docentes do que a categoria discente, o que também pode interferir nessa diferença de percepção.

O fator tangibilidade está ligado, dentre outros fatores, às instalações físicas e maquinário das secretarias. Docentes costumam usar diretamente os serviços dessas secretarias em tarefas rotineiras como impressão de provas, utilização dos

computadores, do mobiliário e da rede de *wi-fi* para tarefas relacionadas a docência. Já os discentes costumam passar por atendimentos rápidos que envolvem muito mais contato com o elemento humano do que com elementos tangíveis, portanto, a tangibilidade muitas vezes é um fator secundário para essa categoria, quando comparada as outras dimensões analisadas.

O fato das dimensões empatia e prontidão terem atendido as expectativas dos docentes podem estar relacionadas a frequência com que os usuários docentes utilizam os serviços, vez que o contato constante faz com que se crie muitas vezes laços de amizade entre docentes e os servidores técnicos administrativos reforçando a pessoalidade das relações.

Gráfico 2 – Avaliação das cinco dimensões da qualidade da escala SERVQUAL, segundo o fator vínculo.



Legenda: Escores negativos significam que o serviço prestado está abaixo da expectativa do usuário. Valores próximos a zero indicam que há concordância entre a expectativa do usuário e o serviço prestado, já escores positivos indicam que a prestação dos serviços superou as expectativas dos usuários.

Fonte: Autoria própria.

Quanto ao fator turno de funcionamento do curso ao qual o aluno está vinculado, 624 (76,6%) participantes pertencem à categoria multiperiódico, enquanto que 191 (23,4%) pertencem à categoria noturno.

O teste de Mann-Whitney realizado para esse fator mostrou que em relação à dimensão tangibilidade, o turno multiperíodico (M= -0,904) e o turno noturno (M= -0,781) não apresentaram diferenças de percepção de qualidade significantes ($p=0,344$). Da mesma forma, a dimensão confiabilidade também não apresentou diferenças de percepção (0,125) entre os turnos multiperíodico (M=-1,384) e o turno noturno (M= -1,269). A dimensão prontidão também não apresentou diferenças de percepção (0,503) entre os turnos multiperíodico (M= -0,272) e o noturno (M= -0,409). A dimensão segurança, foi a única em que se observou diferença de percepção ($p=0,034$) entre o turno multiperíodico (M=-1,251) e noturno (M= -1,021). Em relação à dimensão empatia, o turno multiperíodico (M= -0,435) e noturno (M= -0,571) também tiveram diferença de percepção de qualidade significantes ($p=0,477$). A avaliação geral de qualidade não revelou diferença de percepção ($p=0,296$) entre turno multiperíodico (M= -0,854) e noturno (M= -0,823); como se observa na tabela 4.

Seria necessário realizar estudos mais aprofundados para descobrir o porquê da diferença de percepção com relação a dimensão segurança entre os cursos multiperíodicos e noturnos. Lembrando que os sete cursos vinculados ao ICS e os sete vinculados ao ICTE são multiperíodicos e os cinco cursos vinculados ao IELACHS e cinco cursos vinculados ao ICENE são noturnos.

Tabela 4 – Média e erro padrão das dimensões da avaliação da qualidade, segundo o fator turno de funcionamento do curso ao qual o usuário está vinculado.

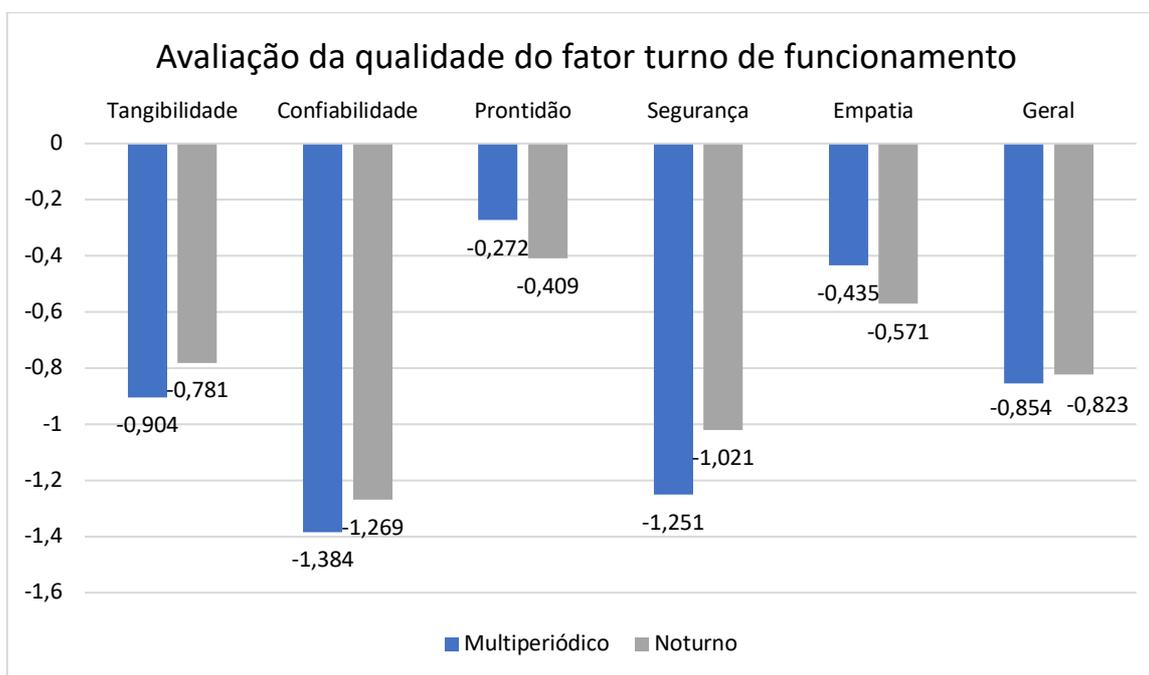
Dimensões	Multiperíodico	Noturno	p-value
Tangibilidade	-0,904 ± 0,058	-0,781 ± 0,119	0,344
Confiabilidade	-1,384 ± 0,051	-1,269 ± 0,123	0,125
Prontidão	-0,272 ± 0,069	-0,409 ± 0,141	0,503
Segurança	-1,251 ± 0,048	-1,021 ± 0,102	0,034*
Empatia	-0,435 ± 0,066	-0,571 ± 0,141	0,477
Geral	-0,854 ± 0,041	-0,823 ± 0,095	0,296

Legenda: p value resultou da aplicação do teste de Mann-Whitney

Fonte: autoria própria

Considerando os intervalos de confiança em 95%, todos os escores mantiveram-se negativos para todas as dimensões e avaliação geral da qualidade quanto ao fator turno de funcionamento, como se nota no gráfico três.

Gráfico 3 – Avaliação das cinco dimensões da qualidade da escala Servqual, segundo o fator turno de funcionamento.



Legenda: Escores negativos significam que o serviço prestado está abaixo da expectativa do usuário. Valores próximos a zero indicam que há concordância entre a expectativa do usuário e o serviço prestado, já escores positivos indicam que a prestação dos serviços superou as expectativas dos usuários.

Fonte: Autoria própria.

Quanto ao fator jornada de trabalho dos servidores da secretaria do curso ao qual o usuário está vinculado, 574 participantes são oriundos de cursos cujas secretarias adotaram flexibilização de jornada (70,4%), enquanto que 241 (29,6%) estão vinculados a cursos cujas secretarias ainda funcionam seguindo a jornada de 40 horas.

O teste de Mann-Whitney realizado para o fator jornada de trabalho mostrou que em nenhuma das dimensões houve diferença de percepção de significância. Em relação à dimensão tangibilidade, a jornada flexibilizada ($M = -0,805$) e a jornada tradicional ($M = -1,043$) não apresentaram diferenças de percepção de qualidade significantes ($p = 0,071$). Da mesma forma, a dimensão confiabilidade também não apresentou diferenças de percepção ($p = 0,270$) entre a jornada flexibilizada ($M = -1,391$) e a jornada tradicional ($M = -1,043$). A dimensão prontidão também não apresentou diferenças de percepção ($p = 0,584$) entre a jornada flexibilizada ($M = -0,333$) e a jornada tradicional ($M = -0,237$). Da mesma forma, na dimensão segurança

também não se observou diferença de percepção ($p= 0,584$) entre a jornada flexibilizada ($M=-1,220$) e a jornada tradicional ($M= -1,141$). A dimensão empatia, não apresentou diferença de percepção ($p= 0,863$) entre jornada flexibilizada ($M= -0,460$) e jornada tradicional ($M= -0,482$). Por fim, a avaliação geral de qualidade não revelou diferença de percepção ($p=0,888$) entre jornada flexibilizada ($M=-0,851$) e jornada tradicional ($M= -0,838$); como se observa na tabela 5.

Observa-se portanto que o fator jornada de trabalho não altera a percepção do usuário quanto à qualidade dos serviços prestados. Tanto nas secretarias cujos servidores adotam jornada de trabalho flexibilizada, quanto as que não adotam o usuário tende a avaliar as dimensões da mesma maneira.

Há portanto um benefício ao usuário dos serviços, que é o horário de atendimento estendido sem que isso tenha acarretado mudança na percepção da qualidade. No caso das secretarias de cursos multiperiódicos que adotaram jornada flexibilizada, por exemplo, discentes e docentes tem a opção de serem atendidos antes ou após o início das aulas: entre as 7 e 8 horas da manhã, entre 12 e 13 horas ou após as 18 horas, horários que até então o serviço administrativo não era prestado.

Tabela 5 – Média e erro padrão das dimensões da avaliação da qualidade, segundo o fator jornada de trabalho dos servidores da secretaria do curso ao qual o usuário está vinculado.

Dimensões	Jornada Flexibilizada (30h)	Jornada Tradicional (40h)	p-value
Tangibilidade	-0,805 ± 0,060	-1,043 ± 0,103	0,071
Confiabilidade	-1,391 ± 0,059	-1,277 ± 0,086	0,270
Prontidão	-0,333 ± 0,073	-0,237 ± 0,119	0,584
Segurança	-1,220 ± 0,053	-1,141 ± 0,080	0,245
Empatia	-0,460 ± 0,074	-0,482 ± 0,103	0,863
Geral	-0,851 ± 0,046	-0,838 ± 0,070	0,888

Legenda: p value resultou da aplicação do teste de Mann-Whitney.

Fonte: autoria própria.

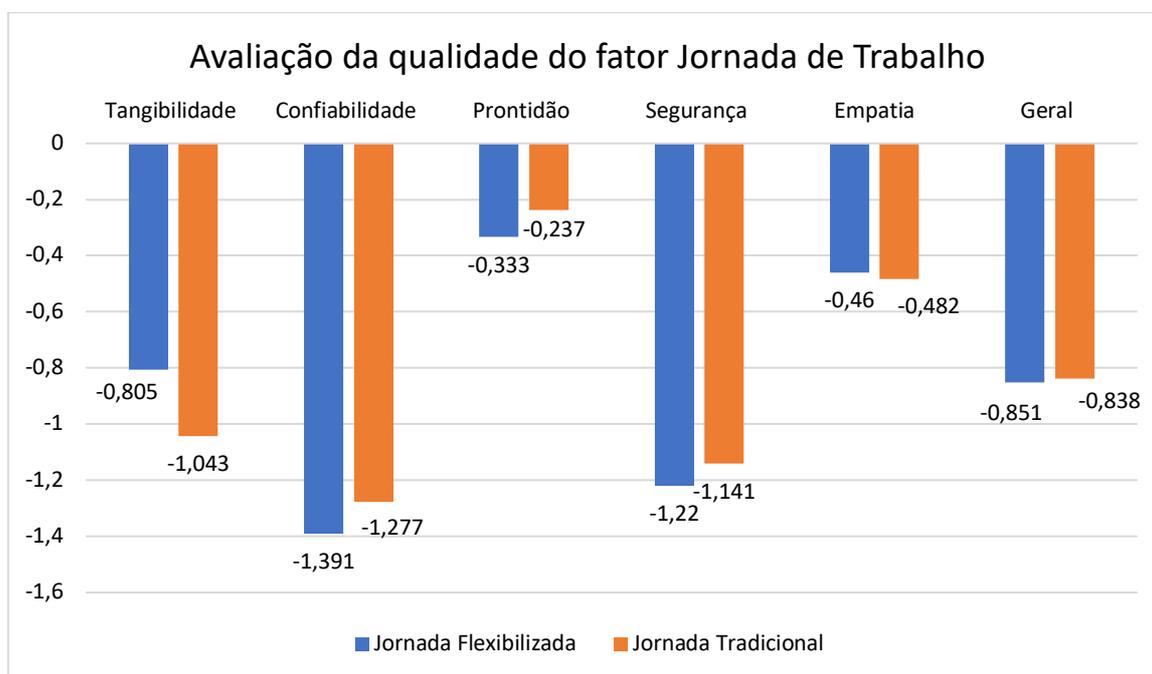
Ao fazer interação do fator jornada de trabalho com o fator vínculo observou-se que docentes que utilizam secretarias cujos servidores ainda realizam jornadas tradicionais avaliaram apenas a dimensão tangibilidade com escores menores do que docentes de usuários dos serviços de secretarias de jornada flexibilizada. Essa dimensão está relacionada a percepção dos equipamentos e da infraestrutura do

ambiente físico da secretária, as demais dimensões, no entanto, não tiveram valores significativamente diferentes entre si.

Acredita-se, no entanto, que essa diferença de percepção na dimensão tangibilidade entre docentes vinculados a secretarias que fazem jornada flexibilizadas em comparação aqueles que vinculados a secretarias que não adotam referida jornada, não possui relação direta com a jornada flexibilizada. Na verdade, durante a coleta dos questionários, foi observado que as instalações das secretarias acadêmicas não são padronizadas. Assim, é comum possuírem tanto mobiliário diversos umas das outras, quanto variarem no tamanho e luminosidade do espaço físico.

Considerando o intervalo de confiança de 95%, todos os escores foram considerados negativos, conforme gráfico abaixo quanto ao fator turno de funcionamento.

Gráfico 4 – Avaliação das cinco dimensões da qualidade da escala SERVQUAL, segundo o fator jornada.



Legenda: Escores negativos significam que o serviço prestado está abaixo da expectativa do usuário. Valores próximos a zero indicam que há concordância entre a expectativa do usuário e o serviço prestado, já escores positivos indicam que a prestação dos serviços superou as expectativas dos usuários.

Fonte: Autoria própria.

Quanto ao fator instituto, 354 (43,4%) participantes eram vinculados ao ICTE, 220 (27%) vinculados ao ICS/ICBN, 158 (19,4%) vinculados ao IELACHS, enquanto que 83 (10,2%) eram vinculados ao ICENE. A tabela 6 apresenta a análise descritiva das dimensões da qualidade para o fator instituto.

Tabela 6 – Média e erro padrão das dimensões da avaliação da qualidade, segundo o fator instituto ao qual o usuário está vinculado.

Dimensões	ICENE	ICS/ICBN	ICTE	IELACHS	p- value
Tangibilidade	-1,036 ± 0,182	-1,069 ± 0,105	-0,763 ± 0,0734	-0,772 ± 0,123	0,146
Confiabilidade	-1,540 ± 0,192	-1,310 ± 0,086	-1,464 ± 0,069	-1,086 ± 0,121	0,004 *A
Prontidão	-0,518 ± 0,203	-0,207 ± 0,125	-0,334 ± 0,089	-0,262 ± 0,151	0,786
Segurança	-1,233 ± 0,155	-1,159 ± 0,856	-1,337 ± 0,0633	-0,918 ± 0,104	0,003 *B
Empatia	-0,757 ± 0,187	-0,487 ± 0,105	-0,405 ± 0,097	-0,424 ± 0,157	0,573
Geral	-1,035 ± 0,134	-0,848 ± 0,073	-0,869 ± 0,543	-0,699 ± 0,100	0,058

A – ICTE ≠ IELACHS - 0,004; B – ICTE ≠ IELACHS - 0,002

Legenda: p-value resultou da aplicação do teste de Kruskal-Wallis.

Fonte: autoria própria.

Com relação ao ICENE, para a tangibilidade foi encontrada a Média de -1,036 (EP=0,182), para a confiabilidade foi encontrada a Média de -1,540 (EP=0,192), para a prontidão foi encontrada a Média de -0,518 (EP=0,203), para a segurança foi encontrada a Média de -1,233 (EP=0,155), para a empatia foi encontrada a média de -0,757 (EP=0,187), a média geral foi de -1,035 (EP= 0,134). Com relação ao ICS/ICBN, para a tangibilidade foi encontrada a Média de -1,069 (EP=0,105), para a confiabilidade foi encontrada a Média de -1,310 (EP=0,086), para a prontidão foi encontrada a Média de -0,207 (EP=0,125), para a segurança foi encontrada a Média de -1,159 (EP= 0,856), para a empatia foi encontrada a média de -0,487 (EP= 0,105), a média geral foi de -0,848 (EP= 0,0730).

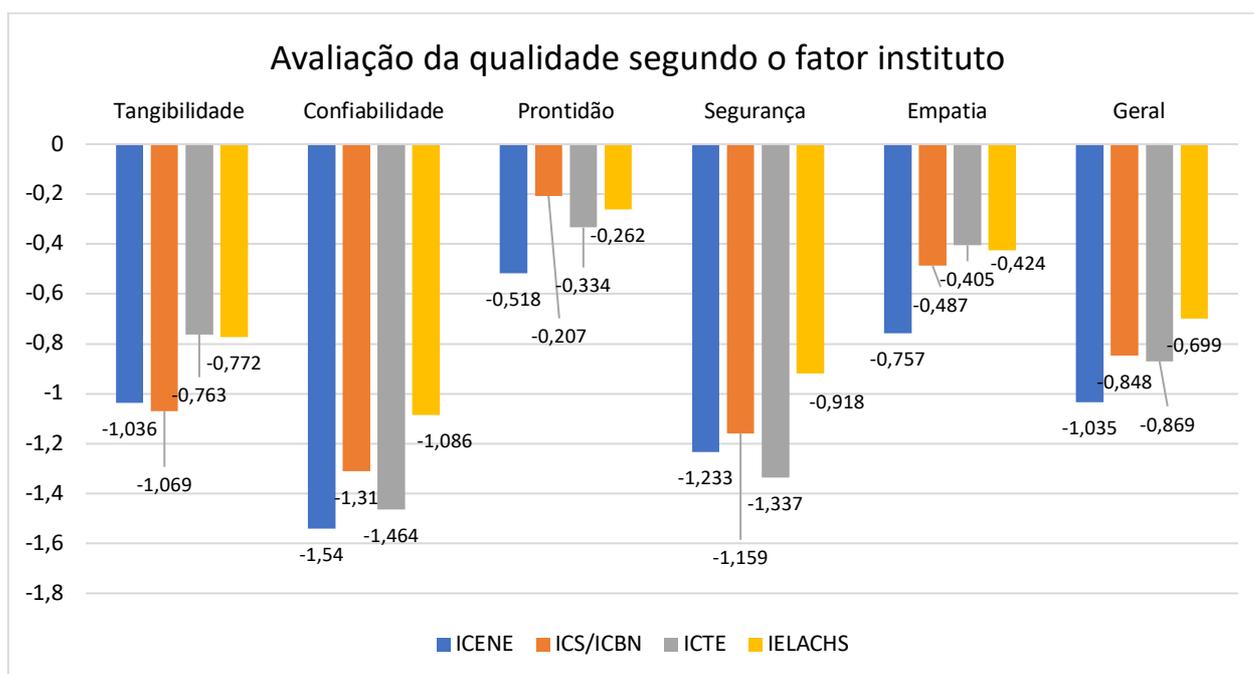
Com relação ao ICTE, para a tangibilidade foi encontrada a Média de -0,763 (EP= 0,0734), para a confiabilidade foi encontrada a Média de -1,464 (EP= 0,069), para a prontidão foi encontrada a Média de -0,334 (EP= 0,089), para a segurança foi encontrada a Média de -1,337 (EP= 0,063), para a empatia foi encontrada a média de -0,405 (EP= 0,097), a média geral foi de -0,869 (EP= 0,543). Com relação ao IELACHS, para a tangibilidade foi encontrada a Média de -0,772 (EP= 0,123), para a confiabilidade foi encontrada a Média de -1,086 (EP= 0,121), para a prontidão foi encontrada a Média de -0,262 (EP= 0,151), para a segurança foi encontrada a Média

de -0,918 (EP= 0,104), para a empatia foi encontrada a média de -0,424 (EP= 0,157), a média geral foi de -0,699 (EP= 0,100).

Pelo teste de Kruskal-Wallis constatou-se que houve diferença significativa de percepção da qualidade nas dimensões Confiabilidade ($p= 0,004^*$) e Segurança ($p=0,003^*$) aplicação dos testes post-hoc identificou que as diferenças de percepção de qualidade ocorreram apenas entre os usuários vinculados ao ICTE e os vinculados ao IELACHS.

Seria necessário realizar estudos mais aprofundados para descobrir o porquê da diferença de percepção com relação às dimensões segurança e confiabilidade entre o ICTE e o IELACHS.

Gráfico 6 – Avaliação das cinco dimensões da qualidade da escala SERVQUAL, segundo o fator vínculo.



Legenda: Escores negativos significam que o serviço prestado está abaixo da expectativa do usuário. Valores próximos a zero indicam que há concordância entre a expectativa do usuário e o serviço prestado, já escores positivos indicam que a prestação dos serviços superou as expectativas dos usuários.

Fonte: Autoria própria.

De forma geral observa-se que todas as dimensões de qualidade apresentaram médias de *GAPS* negativos, o que indica que os serviços prestados pelas secretarias

acadêmicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro encontram-se aquém do esperado pelos alunos e professores usuários do serviço.

Os resultados mostraram ainda que as respostas não tiveram diferença significativa de percepção quanto ao fator jornada de trabalho. Ou seja, aqueles usuários vinculados a uma secretaria que adota a jornada flexibilizada a avaliam de forma semelhante a uma secretaria que ainda adota a jornada tradicional de trabalho.

Ao se realizar uma nova análise combinando os fatores jornada de trabalho e vínculo com a instituição observou-se diferença de percepção apenas na dimensão tangibilidade para a categoria docente. Os docentes que utilizam os serviços de secretarias flexibilizadas avaliaram a dimensão tangibilidade com escores maiores do que docentes que utilizam serviços de secretarias de jornada tradicional.

Também não houve diferença significativa de percepção para o fator sexo. Já para o fator turno de funcionamento, observou-se diferença quanto a dimensão segurança, sendo que as secretarias vinculadas aos cursos noturnos foram avaliadas com escores mais baixos do que as secretarias que atendem cursos de funcionamento multiperíodico.

Dentro do fator instituto, observou-se diferença de percepção apenas entre os institutos ICTE e IEALACHS para as dimensões confiabilidade e segurança que foram avaliadas com escores maiores pelos usuários do IEALACHS.

Com relação ao fator vínculo todos as dimensões, a exceção da segurança, apresentaram diferença de percepção entre os usuários. Docentes avaliaram as dimensões confiabilidade, segurança e empatia com escores mais baixos. Já a dimensão tangibilidade teve uma satisfação mais baixa por parte dos docentes.

De forma geral os escores que tiveram maiores *GAPS* foram a confiabilidade ($M = -1,35$) e segurança ($M = 1,19$). Entende-se portanto que os usuários das secretarias acadêmicas da UFTM esperam que o serviços sejam realizados dentro do prazo prometido e que seja realizado com maior confiabilidade e precisão. Como sugestão para os gestores, indica-se que seja criado protocolos de organização de documentos a fim de padronizar os serviços e a informatização de dados para que o aluno não tenha a necessidade de se dirigir pessoalmente para retirar algum documento do qual necessita ou então o possa fazer em menor tempo, a exemplo do que já fazem alguns setores da própria UFTM, como o DRCA, que permite ao aluno gerar atestados de matrícula online. Além disso, sugere-se a adoção de treinamentos setoriais a fim de fazer com que os serviços sejam prestados de forma mais célere.

A dimensão tangibilidade ($M=-0,875$) veio em terceiro lugar, e refere-se aos aspectos das instalações físicas das secretarias, seu maquinário e aspectos de higiene e aparência dos funcionários. Interessante observar que esse foi o único item distinguível estatisticamente dentro da interação jornada de trabalho e vínculo. Entretanto, acreditamos que essa diferença de percepção não tem relação direta com a aplicação da jornada de 30 horas, mas sim com o fato da falta de padronização, visto que os setores avaliados possuem espaços físicos muito diferentes um dos outros além do fato de alguns contarem com maquinários mais modernos a de outros setores.

Empatia ($M= -0,46$) e Prontidão ($M=0,30$) foram os serviços que obtiveram escores mais próximos de zero, considerado intervalo de significância de 95%. Cursos de capacitação voltados à atendimento ao público podem ajudar a melhorar a percepção dessas dimensões.

6 CONCLUSÃO

O objetivo principal da flexibilização de jornada é estender o atendimento ao público a fim de garantir uma melhor prestação do serviço, uma vez que os horários disponibilizados pela Administração nem sempre são os considerados ideais pelo público alvo. A questão levantada no entanto, era se esse benefício não refletiria prejudicialmente sobre a qualidade do serviço.

Neste estudo buscou-se identificar se há diferença de percepção dos usuários sobre os serviços de secretarias acadêmicas de cursos da Universidade Federal do Triângulo Mineiro que adotam a jornada flexibilizada perante aquelas secretarias que não o fazem, a fim de descobrir se essa mudança impactou na qualidade do serviço prestado. Para isso, utilizou-se o instrumento SERVQUAL de avaliação da qualidade e estudos estatísticos sobre os dados coletados.

O estudo detectou que não houve diferença significativa de percepção da qualidade entre usuários de secretarias flexibilizadas e aquelas que adotam jornada tradicional. Quando combinados os fatores jornada flexibilizada e vínculo com a instituição observou-se diferença de percepção apenas quanto à dimensão tangibilidade, sendo que docentes que utilizam secretarias de jornadas que ainda não adotaram a flexibilização avaliaram esta dimensão com escores mais baixos do que secretarias que adotam jornada flexibilizada.

Por meio dos resultados obtidos, o estudo constatou ainda que os serviços prestados pelas secretarias acadêmicas de cursos da UFTM encontram-se ligeiramente abaixo da expectativa dos usuários em todas as dimensões da qualidade. Não houve diferença de percepção quanto ao sexo, já quanto aos fatores vínculo, turno e jornada de trabalho observou-se diferenças de percepção para algumas dimensões.

REFERÊNCIAS

- ALVES, G. **Trabalho e reestruturação produtiva no Brasil neoliberal: Precarização do trabalho e redundância salarial**. Florianópolis. **Revista Katál**, 2009. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rk/v12n2/08.pdf>>. Acesso em: 05 de dezembro de 2017.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm> Acesso em 17 de setembro de 2018.
- BRASIL. **Decreto 1590 de 1995, que dispõe sobre a jornada de trabalho dos servidores da Administração Pública Federal direta, das autarquias e das fundações públicas federais, e dá outras providências**. Senado Federal: Centro Gráfico, 1995. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2003/D4836.htm>. Acesso em 19 de setembro de 2018.
- BRASIL. **Decreto 4836 de 9 de setembro de 2003. Altera o Decreto 1590 de 1995, que dispõe sobre a jornada de trabalho dos servidores da Administração Pública Federal direta, das autarquias e das fundações públicas federais, e dá outras providências**. Senado Federal: Centro Gráfico, 2003. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2003/D4836.htm>. Acesso em 19 de setembro de 2018.
- BRASIL. **Emenda Constitucional nº 19/98**. Senado Federal: Centro Gráfico, 1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm> Acesso em 7 de março de 2019.
- BRASIL. **Lei 8112 de 11 de dezembro de 1990, que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais**. Senado Federal: Centro Gráfico, 1990. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm> Acesso em 20 de setembro de 2018.
- BRESSER, L. **Da administração pública burocrática à gerencial**. Brasília. Revista do Serviço Público, 1996. Disponível em: < <http://www.bresserpereira.org.br/papers/1996/95.AdmPublicaBurocraticaAGerencial.pdf>>. Acesso em: 10 de novembro de 2017.

CALVETE, C. **Redução da Jornada de Trabalho: Uma análise econômica para o Brasil**. Campinas. UNICAMP, 2006. Disponível em: <

http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/285607/1/Calvete_CassiodaSilva_D.pdf>. Acesso em: 18 de dezembro de 2017.

CAMPELO, G. **Administração Pública no Brasil: Ciclos entre Patrimonialismo, Burocracia e Gerencialismo, Uma Simbiose de Modelos**. Recife. Ciência e

Trópico. 2010. Disponível em:

<http://periodicos.fundaj.gov.br/index.php/CIT/article/viewFile/1420/1246>. Acesso em: 7 de novembro de 2017.

CARNEIRO, T.; FERREIRA, M. **Redução de jornada melhora a qualidade de vida no trabalho? A experiência de uma organização pública brasileira**. Florianópolis.

Revista Psicologia: Organização e Trabalho, 2007. Disponível em: <

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/3271>>. Acesso em: 08 de dezembro de 2017.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da Qualidade: conceitos e técnicas**. 2. ed. São Paulo. Atlas, 2012.

COSTA, F. Brasil: **200 anos de Estado; 200 anos de Administração Pública; 200 anos de reformas**. Rio de Janeiro. Revista de administração pública. 2008.

Disponível em:

http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n5/a03v42n5%5Cnhttp://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122008000500003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 11 de dezembro de 2017.

CUNHA JÚNIOR, Dirley da. **Curso de Direito Administrativo**, Podivm, Salvador-Bahia, 2009.

DUSSALT, G. A **Gestão dos Serviços Públicos de Saúde: Características e**

Exigências. Rio de Janeiro. Revista de Administração Pública. 1991. Disponível em:

<<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/8792>>. Acesso em: 23 de novembro de 2017.

EBERLE, L. **Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior localizada em Caxias do Sul – RS.** Caxias do Sul. PPGA. 2009. Disponível em:

<<https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/353/Dissertacao%20Luciene%20Eberle.pdf?sequence=1>> . Acesso em: 13 de dezembro de 2017.

ESPÍNDOLA, J. Jornada de trabalho de 30 horas dos servidores técnico-administrativos em educação da universidade federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 2017. Disponível em: <

<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/188426/PPAU0153-D.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>.. Acesso em 19 de março de 2019.

FADUL, E. **Redefinição de Espaços e Papéis na Gestão de Serviços Públicos: Fronteiras e Funções da Regulação Social.** Curitiba. Revista de Administração Contemporânea. 1997. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65551997000100004.

Acesso em: 15 de novembro de 2017.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS Mona J. **Administração de Serviços.** Operações, estratégia e tecnologia da informação. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

JOHNSTON, Robert; GRAHAM, Clark. **Administração de operações de serviço.** 1. ed. São Paulo. Editora Atlas, 2014.

KELSEN, Hans. **Teoria Pura do Direito,** Martins Fontes, São Paulo, 2000.

KREIN, J. **A tendência de flexibilização do tempo de trabalho.** Brasília. Revista da ABET, 2007. Disponível

em:<http://periodicos.ufpb.br/index.php/abet/article/view/15294>. Acesso em: 22 de novembro de 2017.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada.** 3. ed. Bookman, 2004.

MARCONI, M.; LAKATOS, E. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

MARQUES, C. **Motivação e Qualidade de Vida no Trabalho : um estudo sobre a flexibilização de carga horária em universidades públicas.** Porto Alegre.

Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012. Disponível em:
<http://hdl.handle.net/10183/71369>. Acesso em: 14 de dezembro de 2017.

MASI, Domenico. **O ócio criativo**. 1. ed. Rio de Janeiro: Sexante, 2000.

MEDICI, A.; SILVA, P. **A Administração Flexível: Uma introdução às novas filosofias de gestão**. Rio de Janeiro. **Revista de Administração Pública**, 1993.

Disponível em: <

bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/download/8653/7385>. Acesso em: 11 de novembro de 2017.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. 17 ed. São Paulo: Malheiros, 2004, p .451.

MELLO, S.; DUTRA, H.; OLIVEIRA, P. **Avaliando a qualidade de serviço educacional numa IES: o impacto da qualidade. Percebida na apreciação do aluno de graduação**. Salvador. Organizações & Sociedade. 2001. Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_serial&pid=1984-9230&lng=en&nrm=isso.
Acesso em: 02 de dezembro de 2017.

NOVELINO, Marcelo. **Direito Constitucional**. São Paulo: Editora Método, 2009, 3ª ed. p. 68.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo. Atlas, 2012.

PARASURAMAN, A.; VALARIE, A. LEONARD, L. **SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality**. Cambridge. Journal of Retailing. 1988. Disponível em: <c:%5CDocuments and Settings%5Ce8902872%5CDesktop%5Cdata disk%5CLibrary%5CCURRENT%5CEndNote%5CCATALOGUED + LINKED%5C01029.pdf>. Acesso em: 23 de novembro de 2017.

PEROVANO, D. G. **Manual de metodologia científica: para a segurança pública e defesa social**. Curitiba: Juruá, 2014, 230 p. Disponível em: <
<http://www6g.senado.gov.br/institucional/biblioteca/arquivo-sumariopublicacao/A/9440>>. Acesso em: 14 dez. 2017.

[d4VHpBTkpZcUx0Wm9yTDJFTUVIZTRlcFBR&secret=uftm](#)> Acesso em: 10 de outubro de 2018.

UFTM. Resolução n 5, de 25 de janeiro de 2017, da Reitora da UFTM. Uberaba. Universidade Federal do Triângulo Mineiro, 2016. Disponível em:

<<http://sistemas.uftm.edu.br/integrado/?to=N29zTFVkdGh2bjcyeC9odGFISIRIRGthNjZ1VWY5Z1N1bFtdTJLUnFmbDdkU0V1YzVvZEtjbkZhTyt2UFBaeXRFSnpFbEMweitJNWV6NXR3RWZBVGE2T2dYMityc3JqbVp5UitkT3Z4LzFiNFNtNHdwU2ZNRTQ0R3RCVURjenluR0hnVzE4Ynd2T0psYkdwZFJUeHRpTXBUQmVDVFNyM1FZZFM1Mzd4VHpCL0JPWExlTnh5TjU4TkYvV091NHFU&secret=uftm>> Acesso em: 10 de outubro de 2018.

VIGNOLI, V. **Flexibilização Da Jornada De Trabalho: Importância E Limitações.**

São Paulo.USP, 2010. Disponível em: <

www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2138/tde.../Dissertacao_Vanessa_Vignoli.pdf>.

Acesso em: 7 de novembro de 2017.

VOGELMANN, E. **Flexibilização da carga horária como forma de motivação**

organizacional. Porto Alegre. UFRGS. 2012. Disponível em:

<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/71366>. Acesso em: 20 de dezembro de 2017.

ANEXO A – FOLHA DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DA EMENDA

Título da Pesquisa: PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SECRETARIA DE UMA AUTARQUIA EDUCACIONAL APÓS O INSTITUTO DE FLEXIBILIZAÇÃO DE

Pesquisador: WAGNER ROBERTO BATISTA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 90913418.9.0000.5154

Instituição Proponente: Universidade Federal do Triângulo Mineiro

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 2.895.025

Apresentação do Projeto:

Trata-se de emenda que solicita autorização para encaminhamento dos questionários a serem empregados na pesquisa por "meio de malote institucional", uma vez que esta demanda foi diagnosticada de modo que os coordenadores "(...) direcionassem os documentos de maneira aleatória aos docentes dos cursos".

Objetivo da Pesquisa:

Não houve alteração.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Não houve alteração.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Trata-se de emenda que solicita autorização para encaminhamento dos questionários a serem empregados na pesquisa por "meio de malote institucional", uma vez que esta demanda foi diagnosticada de modo que os coordenadores "(...) direcionassem os documentos de maneira aleatória aos docentes dos cursos".

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Trata-se de emenda que solicita autorização para encaminhamento dos questionários a serem empregados na pesquisa por "meio de malote institucional", uma vez que esta demanda foi diagnosticada de modo que os coordenadores "(...) direcionassem os documentos de maneira

Endereço: Rua Conde Prados, 191

Bairro: Nossa Sra. Abadia

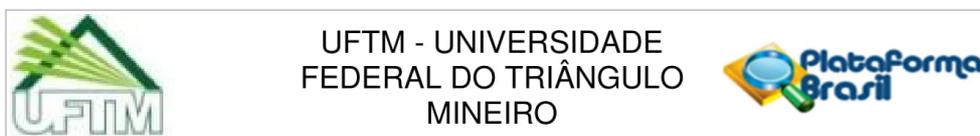
UF: MG

Telefone: (34)3700-6803

Município: UBERABA

CEP: 38.025-260

E-mail: cep@uftm.edu.br



Continuação do Parecer: 2.895.025

aleatória aos docentes dos cursos".

Recomendações:

Não há.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

De acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS 466/12 e Norma Operacional 001/2013, o colegiado do CEP-UFTM manifesta-se pela aprovação da emenda ao protocolo de pesquisa proposto. O CEP-UFTM reitera que de acordo com as orientações da CONEP, o pesquisador deve notificar na página da Plataforma Brasil, o início do projeto. A partir desta data de aprovação, é necessário o envio de relatórios parciais (semestrais), assim como também é obrigatória a apresentação do relatório final, quando do término do estudo.

Considerações Finais a critério do CEP:

Aprovado em reunião de Colegiado do CEP-UFTM em 14/09/2018.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_1205044_É1.pdf	21/08/2018 10:28:21		Aceito
Outros	emenda.pdf	21/08/2018 10:22:35	WAGNER ROBERTO BATISTA	Aceito
Outros	questionario.pdf	05/06/2018 11:34:52	WAGNER ROBERTO BATISTA	Aceito
Folha de Rosto	FolhaRosto.pdf	05/06/2018 11:19:33	WAGNER ROBERTO BATISTA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projetoCEP.doc	05/06/2018 10:49:14	WAGNER ROBERTO BATISTA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	ausenciaTCLE.pdf	09/05/2018 10:48:09	NATALIA RIBEIRO LOPES DE PAULO	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Endereço: Rua Conde Prados, 191
Bairro: Nossa Sra. Abadia **CEP:** 38.025-260
UF: MG **Município:** UBERABA
Telefone: (34)3700-6803 **E-mail:** cep@uftm.edu.br

ANEXO B – QUESTIONÁRIO SERVQUAL

Olá, meu nome é Natália Ribeiro, sou mestranda do Programa de Inovação Tecnológica da UFTM e gostaria de convidá-lo para participar de uma pesquisa sob orientação do Prof. Dr. Wagner Roberto Batista, que visa avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas Secretarias Acadêmicas dos cursos da UFTM. Sua participação contribuirá com a ampliação do acesso à informação científica no âmbito da UFTM.

Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFTM sob parecer 90913418.9.0000.5154

Agradeço a colaboração!

Idade: _____

Sexo: _____

Estado civil: _____

Naturalidade (cidade de origem): _____

Vínculo com a UFTM: () aluno () professor

Curso em que está vinculado: _____ período: _____

Você sabe o horário de funcionamento da Secretaria do seu curso?

() Sim () Não

Em quais horários você **costuma** utilizar os serviços da secretaria acadêmica do seu curso?

Se pudesse escolher, quais seriam os **horários ideais** para você utilizar os serviços da secretaria acadêmica do seu curso?

_____:____: às ____:____

_____:____: às ____:____

_____:____: às ____:____

Indique o grau de importância de cada um dos enunciados abaixo (itens 1 a 22) no que tange aos serviços prestados por **Secretarias Acadêmicas de Cursos**. Se você concorda totalmente que secretarias acadêmicas de cursos devam ter uma certa característica marque 7. Caso você discorde totalmente que secretarias acadêmicas devam ter tal característica marque 1. Em situações intermediárias marque valores entre 2 e 6. Não há respostas certas ou erradas.

Características	Grau de importância						
	1	2	3	4	5	6	7
1. Secretarias acadêmicas de cursos deveriam possuir equipamentos modernos							
2. Suas instalações físicas deveriam ser visualmente bonitas e agradáveis							
3. Seus funcionários deveriam estar bem vestidos e asseados							
4. As aparências das instalações deveriam estar conservadas de acordo com o serviço oferecido							
5. Quando secretarias acadêmicas de cursos prometem realizar algo, deveriam cumpri-lo							
6. Quando seus usuários têm algum problema as secretarias acadêmicas de cursos deveriam ser prestativas e demonstrar interesse em ajudá-los							
7. Secretarias acadêmicas de cursos deveriam ser de confiança							
8. Elas deveriam fornecer o serviço no tempo prometido (<u>ex. declarações, planos de ensino, atas...</u>)							
9. Os registros de secretarias acadêmicas de cursos deveriam ser mantidos de forma correta							
10. Não é esperado que secretarias acadêmicas de cursos informem com exatidão quando os serviços serão executados							
11. Não é razoável que alunos e professores esperem ser prontamente atendidos pelos funcionários de uma secretaria acadêmica de cursos							
12. Seus funcionários não tem que estar sempre disponível para atendimento imediato de alunos e professores							
13. É normal que seus funcionários normalmente estejam muito ocupados para responder prontamente os pedidos							
14. Seus funcionários devem transmitir confiança aos alunos e professores							
15. Alunos e professores devem se sentir seguros ao utilizarem os serviços dessas secretarias							
16. Seus funcionários devem ser educados							
17. Seus funcionários devem obter suporte adequado da universidade para cumprir suas tarefas corretamente							
18. Não é de se esperar que secretarias deem atenção individualizada aos alunos e professores							
19. Não é de se esperar que seus funcionários deem atenção individualizada aos alunos e professores							
20. É irrealista esperar que seus funcionários saibam quais são as necessidades dos alunos e professores							
21. É irrealista esperar que secretarias acadêmicas de cursos tenham como objetivo os melhores interesses de seus clientes							
22. Não se deve esperar que o horário de funcionamento sempre seja conveniente para todos os alunos e professores							

Indique o grau de concordância de cada um dos enunciados abaixo (itens 1 a 22) no que tange aos serviços prestados pela **Secretaria Acadêmica do Curso de _____**. Se você concorda totalmente que ela possui uma certa característica marque 7. Caso você discorde totalmente que ela tenha tal característica marque 1. Em situações intermediárias marque valores entre 2 e 6. Não há respostas certas ou erradas.

Características	Grau de concordância						
	1	2	3	4	5	6	7
1.A Secretaria Acadêmica do Curso de _____ possui equipamentos modernos							
2.Suas instalações físicas são visualmente bonitas e agradáveis							
3.Seus funcionários estão sempre bem vestidos e asseados							
4. As aparências das suas instalações estão conservadas de acordo com o serviço oferecido							
5. Quando a Secretaria Acadêmica do Curso de _____ promete realizar determinado serviço em um prazo, ela o cumpre							
6. Quando você tem algum problema, seus funcionários são prestativos e demonstram interesse em ajudá-lo							
7. A Secretaria Acadêmica do Curso de _____ é de confiança							
8. A Secretaria Acadêmica do Curso de _____ fornece o serviço no tempo prometido							
9. Os registros da Secretaria Acadêmica do Curso de _____ são mantidos de forma correta							
10. A Secretaria Acadêmica do Curso de _____ não informa com exatidão quando os serviços serão executados							
11. Você não é atendido prontamente pelos funcionários da Secretaria Acadêmica do Curso de _____							
12. Nem sempre os funcionários da Secretaria Acadêmica do Curso de _____ estão dispostos a ajudar os alunos e professores							
13. Os funcionários da Secretaria Acadêmica do Curso de _____ estão sempre muito ocupados para atender prontamente os alunos e professores							
14. Você confia nos funcionários da Secretaria Acadêmica do Curso de _____							
15. Você se sente seguro ao utilizar os serviços da Secretaria Acadêmica do Curso de _____							
16. Os funcionários da Secretaria Acadêmica do Curso de _____ são educados							
17. Seus funcionários recebem o devido suporte da secretaria para cumprir suas tarefas corretamente							
18. A Secretaria Acadêmica do Curso de _____ não lhe oferece um tratamento personalizado							
19. Seus funcionários não lhe dão atenção individual							
20. Os funcionários da Secretaria Acadêmica do Curso de _____ não conhece as suas necessidades							
21. A Secretaria Acadêmica do Curso de _____ não prioriza os interesses de seu público							
22. O horário de funcionamento da Secretaria Acadêmica do Curso de _____ não é conveniente para todos os alunos e professores							