

AValiação DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DO SETOR FINANCEIRO DE UMA INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE ENSINO SUPERIOR¹

Roseli Maria Soares de Lima², Gilberto Gilson Onésimo³, Rogério Pinto⁴,
Eliangela Saraiva Oliveira Pinto⁴, Daiane Freitas⁴

Resumo: *Buscou-se, por meio desta pesquisa, avaliar a qualidade percebida pelos alunos e usuários do setor financeiro de uma instituição particular de Ensino Superior da Zona da Mata de Minas Gerais. Os dados foram coletados por meio da aplicação de um questionário adaptado do Servqual, a 97 alunos da instituição de ensino. A escala adaptada continha 21 itens, agrupados em cinco dimensões de qualidade: aspectos tangíveis, confiabilidade/credibilidade, presteza/receptividade, segurança/garantia e empatia. Os dados foram analisados por meio de frequências absolutas, relativas e múltiplas; médias e seus respectivos desvios padrões, e também foi aplicada a análise de confiabilidade através do coeficiente alfa de Cronbach. Verificou-se pela percepção dos alunos, que o setor financeiro da IES presta serviços de qualidade, por comprometimento com os prazos estipulados, execução de serviços sem erros, presteza e confiança na pessoa dos seus funcionários.*

Palavras-chave: *Cliente, Cronbach, satisfação, Servqual.*

Introdução

Um serviço para o qual existe um mercado, onde as pessoas pagam para serem atendidas, não poderia ser caracterizado como um bem público,

¹ Parte integrante da Dissertação de Conclusão de Curso de Pós Graduação em Gestão de negócios – FACISA/UNIVICOSA.

² Graduada em Processos Gerenciais pela Faculdade de Ciências Biológicas e da Saúde - FACISA/UNIVICOSA. E-mail: roseli@univicosa.com.br.

³ Graduado em Processos Gerenciais pela Faculdade de Ciências Biológicas e da Saúde - FACISA/UNIVICOSA. E-mail: gilson@univicosa.com.br.

⁴ Professores da Faculdade de Ciências Biológicas e da Saúde - FACISA/UNIVICOSA.

por mais que o setor público participe da provisão destes serviços e atue na sua regulação. Assim, a necessidade de suprir as demandas educacionais superiores nacionais, aliada à sua reestruturação por meio do Plano Nacional da Educação - PDE, faz promover a expansão do Ensino Superior privado e sua profissionalização, com investimentos em melhores práticas de gestão, e com estas, a busca por melhorias na qualidade de serviços prestados (NOGUEIRA e CASAS, 2009).

Eleutério e Souza (2002) citam que o crescimento do setor de serviços tem evidenciado a importância de as empresas dedicarem maior atenção à qualidade com que seus serviços são prestados. Assim, os aspectos mais valorizados dos serviços prestados aos clientes devem ser observados para serem utilizados como indicadores para, assim, permitirem uma avaliação mais precisa de sua qualidade, alcançando maior êxito neste processo (GONÇALVES, BELDERRAIN e FREITAS, 2011).

Segundo Coutinho (2007), em uma Instituição de Ensino Superior (IES), a decisão ou não de um aluno renovar a sua matrícula passa pela análise de diversos fatores, dentre os quais constam os serviços prestados.

Segundo esse mesmo autor, o discente insatisfeito pode reduzir o número de disciplinas, abandonar o curso ou solicitar sua transferência para outra instituição, elevando o enfraquecimento da imagem institucional entre os candidatos potenciais, tornando o esforço do vestibular ainda maior para atrair novos alunos. O declínio do número de alunos potenciais e das respectivas matrículas causa impacto diretamente nos custos, e conseqüentemente, na lucratividade da IES privada.

Material e Métodos

A presente pesquisa consiste em uma análise descritiva da qualidade dos serviços prestados pelo setor financeiro de uma Instituição particular de Ensino Superior, localizada na zona da Mata de Minas Gerais.

Os dados foram coletados por meio da aplicação do questionário *Service Quality Gap Analysis* (Servqual), conforme Parasuraman et al. (1988), a 97

alunos, para representar uma fidedignidade de 90% da amostra em relação à população avaliada. Como ponto de corte e escolha dos entrevistados, estes deveriam ser regulares à Instituição e usuários dos serviços do setor financeiro.

A escala utilizada (Servqual) continha 21 itens, agrupados em cinco dimensões de qualidade: aspectos tangíveis; confiabilidade/credibilidade; presteza/receptividade; segurança/garantia e empatia. O nível de serviço foi avaliado em uma escala variável de 1 a 7 pontos em cada item.

Os dados foram analisados por meio de frequências absolutas, relativas e múltiplas, valendo-se do pacote estatístico Sistema para Análises Estatísticas - SAEG (2007), versão 9.1. Para identificar o nível de qualidade dos serviços prestados pelo setor Financeiro, foi utilizada a média aritmética das respostas dos clientes, com seus respectivos desvios padrões. Além disso, foi aplicada a análise de confiabilidade sobre as dimensões da qualidade dos serviços, através do coeficiente alfa de Cronbach.

Resultados e Discussão

Verificou-se que todos os indicadores de qualidade receberam avaliação positiva, pois apresentarem notas médias superiores a 5,0, caracterizando estes itens como de importância para o melhor atendimento do setor financeiro, conforme Tabela - 1.

A primeira dimensão estudada, aspecto tangível, abordou a existência de equipamentos modernos, atratividade das instalações e dos materiais associados ao serviço e apresentação pessoal dos funcionários. Seu conjunto de indicadores apresentou um coeficiente alfa de Cronbach igual a 0,732, correspondendo a um nível de confiabilidade satisfatório, como citado por Matthiensen (2011), que afirma aumentar a confiabilidade do instrumento de medição quando os dados se aproximam de um.

Tabela 1 – Valor médio dos indicadores de qualidade para os aspectos tangíveis, confiabilidade, presteza, garantia e empatia, e o coeficiente alfa de Cronbach calculado.

Indicadores de qualidade dos serviços	Média*	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
1. Aspectos Tangíveis	5,59	1,34	0,732
2. Confiabilidade/ credibilidade	5,50	1,54	0,889
3. Presteza/receptividade	5,41	1,43	0,773
4. Garantia/segurança	5,61	1,37	0,849
5. Empatia	5,38	1,45	0,899

*Os indicadores foram avaliados pelos alunos numa escala variando de 1 até 7, segundo os critérios: Se a característica não é de forma alguma essencial para um melhor atendimento do setor financeiro = 1; Caso a característica seja absolutamente essencial para o melhor atendimento do setor financeiro = 7; Caso a característica estivesse entre essas duas percepções deveria ser assinalado uma opção intermediária.

Para o aspecto confiabilidade, verificou-se um coeficiente alfa de Cronbach de 0,889. Percebeu-se que os estudantes têm alto índice de confiança no trabalho realizado pelos funcionários do setor financeiro. Também, para os aspectos de prestabilidade dos funcionários do setor financeiro, foi obtido um coeficiente alfa de Cronbach elevado, 0,773. Esta informação corrobora aquela verificada para o índice de confiabilidade dos usuários aos funcionários do setor e se faz necessária para o melhor andamento das negociações que podem se desencadear pela necessidade de parcelamentos e ou negociações de dívidas pelos usuários.

No aspecto de presteza, embora tenha sido positiva a avaliação (média = $5,41 \pm 1,43$), e um coeficiente alfa de Cronbach de 0,773, o item relativo ao funcionário estar ocupado e não poder atender ao usuário foi mensurado como o de maior média. Este fato pode ser explicado pela característica deste setor, que requer um atendimento individualizado e com disponibilidade de tempo para negociações entre funcionário e cliente. Isto pode gerar uma aparente demora por parte daqueles que estão aguardando o atendimento, causando um descontentamento.

Quando analisados os aspectos de garantia, foi observado um coeficiente alfa de Cronbach de 0,849. Houve uma média alta para a importância destes indicadores na visão dos alunos entrevistados (média = $5,61 \pm 1,37$). Verifica-se, aqui, a importância de um treinamento adequado dos funcionários do referido setor. Esses necessitam ter habilidades para negociações, e nessas,

estão implícitas a capacidade de escutar e agir com tratamento humanizado, o que tornará mais fácil a obtenção de sucesso. Tratar de questões financeiras requer, acima de tudo, bom senso e regras claras e específicas, que possam embasar as diferentes situações dentre os processos de negociações.

O último indicador avaliado foi quanto à empática apresentada pelos funcionários do setor financeiro da IES. Neste indicador, o coeficiente alfa de Cronbach foi de 0,899. Também para este item, a média verificada foi alta (média = $5,61 \pm 1,45$), o que pode ser interpretado como um bom indicativo da qualidade dos serviços prestados no setor.

Também foi realizada, para os indicadores de qualidade, uma análise de frequências múltiplas, para se verificar o percentual de entrevistados que viam estes indicadores como fatores de importância para o serviço financeiro da IES. Assim, 76,28% (n=97) dos entrevistados atribuíram notas superiores a 5,0 para os aspectos tangíveis; 75,87% para os aspectos de Confiabilidade/credibilidade; 68,73% para os aspectos de Presteza/receptividade; 78,57% para os aspectos de Garantia/segurança; e 78,35% para os aspectos de Empatia.

Embora os resultados sejam satisfatórios, pode-se inferir que ainda há necessidade de melhorias no setor financeiro. Uma das reivindicações verificadas quanto a modificações e ou melhorias está na demanda pela existência de uma sala própria para atendimentos individualizados nas negociações, o que poderia diminuir e ou evitar possíveis constrangimentos.

Conclusões

Verificou-se, pela percepção dos alunos, que o setor financeiro da IES presta serviços de qualidade, por comprometimento com os prazos estipulados, execução de serviços sem erros, presteza e confiança na pessoa de seus funcionários.

Referências Bibliográficas

COUTINHO, F. C. C. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma instituição de ensino superior**. 127p. Dissertação (Mestrado Profissional Em Administração) Universidade Federal Da Bahia, Escola De Administração - Núcleo De Pós-Graduação Em Administração – NPGA. Salvador, Bahia, 2007.

ELEUTÉRIO, S. A. V.; SOUZA, M. C. A. F. Qualidade na prestação de serviços: uma avaliação com clientes internos. **Caderno de Pesquisas em Administração**. São Paulo, v. 09, n. 3, Julho/Setembro, 12p., 2002.

GONÇALVES, T. J. M.; BELDERRAIN, M. C. N.; FREITAS, A. L.P. Quais Itens Incluir Em Um Questionário Para Avaliar A Qualidade Em Serviços? **Iberoamerican Journal of Industrial Engineering**. Florianópolis, SC, v. 3, n. 1, p. 265-285, Julho, 2011.

MATTHIENSEN, A. Uso do Coeficiente Alfa de Cronbach em Avaliações por Questionários. **Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária – EMBRAPA**. Centro de Pesquisa Agroflorestal de Roraima Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. Boa Vista, Dezembro, 31p., 2011. Documentos 48.

NOGUEIRA, T. G.; CASAS, A. L. L. Avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma instituição de ensino superior: um estudo comparativo das perspectivas de clientes internos e externos através do uso Da ferramenta servqual. **Perspec. Contemp.**, Campo Mourão, v. 4, n. 1, p. 81-100, jan./jun. 2009.

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

SAEG. **Sistema para Análises Estatísticas, Versão 9.1**: Fundação Arthur Bernardes - UFV - Viçosa, 2007.