

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
E GESTÃO PÚBLICA**

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SEU IMPACTO NA
SATISFAÇÃO DOS ACADÊMICOS DO CURSO DE
GRADUAÇÃO EM FÍSICA NO ANO DE 2011.**

ARTIGO DE ESPECIALIZAÇÃO

Raquel Freitas Penna

**Santa Maria, RS, Brasil
2011**

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SEU IMPACTO NA
SATISFAÇÃO DOS ACADÊMICOS DO CURSO DE
GRADUAÇÃO EM FÍSICA NO ANO DE 2011.**

por

Raquel Freitas Penna

Artigo de especialização apresentada ao curso de Especialização em Administração e Gestão Pública, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Especialista em Administração e Gestão Pública.**

Orientadora: Prof^a. Luciana Flores Battistella

Santa Maria, RS, Brasil

2011

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Programa de Pós-Graduação em Administração
Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova o artigo de especialização

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SEU IMPACTO NA SATISFAÇÃO
DOS ACADÊMICOS DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM FÍSICA NO
ANO DE 2011.**

elaborada por
Raquel Freitas Penna

como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Administração e Gestão Pública

COMISSÃO EXAMINADORA:

Luciana Flores Battistella, Dr^a.
(Presidente/Orientadora)

Flavia Luciane Scherer, Dr^a. (UFSM)

Lucia Rejane da Rosa Gama Madruga, Dr^a. (UFSM)

Santa Maria, 08 de novembro de 2011.

RESUMO

Artigo de Especialização
Programa de Pós-Graduação em Administração
Universidade Federal de Santa Maria

A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SEU IMPACTO NA SATISFAÇÃO DOS ACADÊMICOS DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM FÍSICA NO ANO DE 2011.

AUTORA: RAQUEL FREITAS PENNA

ORIENTADOR: LUCIANA FLORES BATTISTELLA

Data e Local da Defesa: Santa Maria, novembro de 2011.

Este trabalho visa identificar a qualidade dos serviços desempenhados numa Coordenação de Curso de Graduação e o nível de satisfação dos acadêmicos com a Coordenação, buscando propor uma política de atendimento eficiente e satisfatória. Para tanto, foram utilizados para coleta de dados o Modelo de Qualidade em Serviços, conhecido como SERVPERF (CRONIN e TAYLOR, 1992) desenvolvido a partir do SERVQUAL (PARASURAMAN et.al., 1990) e baseado na percepção de desempenho dos serviços e o Modelo de Satisfação de Oliver (1980).

Palavras-chaves: Qualidade, Gestão, Serviços.

ABSTRACT

Artigo de Especialização
Programa de Pós-Graduação em Administração
Universidade Federal de Santa Maria

A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SEU IMPACTO NA SATISFAÇÃO DOS ACADÊMICOS DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM FÍSICA NO ANO DE 2011.

AUTORA: RAQUEL FREITAS PENNA

ORIENTADOR: LUCIANA FLORES BATTISTELLA

Data e Local da Defesa: Santa Maria, novembro de 2011.

This work aims to identify the quality of services performed in coordination of undergraduate and satisfaction with the coordination of academic, trying to propose a policy of efficient and satisfactory service. The following factors were used to collect data in the Service Quality Model, known as SERVPERF (Cronin and Taylor, 1992) developed from SERVQUAL (Parasuraman et al., 1990) and based on the perception of service performance and the Model Satisfaction Oliver (1980).

Key words: Quality, Satisfaction, Services.

1. INTRODUÇÃO

O tema Gestão com qualidade vem sendo muito abordado, globalizado. Ao adotar esta linha, utilizam-se estratégias que permite alcançar objetivos desejados através de diagnósticos de acertos e erros. Com isso elaboram-se as hipóteses e, por conseguinte aplica-se de acordo com os objetivos gerais e específicos, faz-se as mudanças necessárias e monitora-se os resultados. Com isso estaremos em busca da qualidade através de uma aprendizagem contínua.

1.1 Delimitação do Tema

A qualidade dos serviços e seu impacto na satisfação dos acadêmicos do curso de graduação em Física no ano de 2011 é o tema deste artigo, que visa estudar o grau de satisfação dos alunos (clientes) do Curso de graduação em Física da Universidade Federal de Santa Maria.

Nos dias atuais, há uma oferta crescente de cursos de graduação, com isso a qualidade dos serviços e a satisfação do cliente se tornam um fator fundamental para qualquer instituição que deseja ser reconhecida como uma instituição de excelência na construção e difusão do conhecimento.

O primeiro e mais importante requisito para melhoria da qualidade é que o gestor da unidade envolvida assuma um compromisso com o processo e suas metas. Neste caso, os gestores envolvidos são: coordenador (a), coordenador (a) substituto (a) e secretário (a).

Torna-se uma necessidade o aperfeiçoamento e a adoção de novas práticas de gestão. Neste estudo foram usadas ferramentas que identifiquem o grau de satisfação dos clientes/alunos, como o modelo de Qualidade em Serviços, conhecido como SERVPERF (CRONIN e TAYLOR, 1992) desenvolvido a partir do SERVQUAL (PARASURAMAN et.al., 1990) e baseado na percepção de desempenho dos serviços e o Modelo de Satisfação de Oliver (1980). Através dos resultados obtidos identificaremos os pontos positivos para intensificá-los e os pontos negativos para corrigi-los.

Não é fácil fazermos mudanças, talvez este seja o ponto mais difícil. Muitos gestores estão atrelados a fatos passados, de convenções e soluções ultrapassadas e com isso tomam decisões baseados no que funcionava em tempos atrás. A boa gestão exige contínua reinvenção de métodos, recorrendo à reengenharia de processos e à avaliação rigorosa de resultados.

1.2 Formulação do Problema

A importância que se tem dado à qualidade dos serviços prestados em todos os meios acadêmicos e com um público cada vez mais exigente e consciente dos seus direitos, torna cada vez mais importante a avaliação do relacionamento do gestor e do seu cliente. Face ao exposto, formulou-se a seguinte questão: Em que medida a qualidade dos serviços prestados na coordenação produz um impacto satisfatório no atendimento dos alunos do curso de Física?

1.3 Objetivo

1.3.1 Geral

- Analisar se a qualidade dos serviços prestados pela coordenação do curso de Física no atendimento das rotinas são satisfatórias aos alunos.

1.3.2 Específicos

- Analisar o grau de satisfação dos alunos do curso de Física com a qualidade dos serviços prestados pela coordenação,
- Identificar os pontos negativos e os pontos positivos,
- Analisar e sugerir as mudanças necessárias para uma prestação de serviço eficiente.

1.4 Justificativa

Com a evolução do conceito de Qualidade na Administração Pública, torna-se necessária a aplicação da qualidade no sentido de respeito por procedimentos e normas, no sentido de eficácia e no sentido de satisfação dos clientes. Com base no exposto este artigo foi feito com a intenção de medir o grau de satisfação dos alunos do curso de Física da Universidade Federal de Santa Maria. A fim de contribuir com o pleno desenvolvimento da mesma, dentro dos padrões atuais e globalizados.

1.5 Metodologia

Este trabalho foi organizado com revisão bibliográfica para construir o referencial teórico e após foi feita pesquisa quantitativa. Neste segundo momento foram aplicados questionários baseados no Modelo de Qualidade em Serviços, conhecido como SERVPERF (CRONIN e TAYLOR, 1992) desenvolvido a partir do SERVQUAL (PARASURAMAN et.al., 1990) e baseado na percepção de desempenho dos serviços e o Modelo de Satisfação de Oliver (1980). SERVQUAL proposto por Parasuraman et al. (1988) como uma ferramenta para a análise da qualidade dos serviços prestados. Este modelo apresenta cinco dimensões de qualidade e composta por um total de 22 itens, nas quais um cliente avalia a qualidade do serviço. As cinco dimensões são as seguintes: confiabilidade (habilidade de prestar o serviço com exatidão), presteza (disposição em ajudar os clientes e fornecer o serviço com presteza e prontidão), garantia (conhecimento dos funcionários e suas habilidades em demonstrar confiança), empatia (grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes) e aspectos tangíveis (aparência das instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação).

No questionário que foi aplicado aos alunos do curso de Física foram ampliados estes itens para um total de 42, na tentativa de melhor encontrar os aspectos importantes para o desenvolvimento das atividades administrativas da coordenação do curso de Física. O questionário foi enviado por email pelo Google docs. para 230 alunos que possuíam vínculo com os cursos atendidos pela coordenação que são Física Licenciatura Plena diurno, Física Bacharelado e Física

Licenciatura Plena Noturno. Quando foi feita análise dos resultados, 67 alunos haviam respondido.

Esse estudo buscou obter informações de como está a relação entre a satisfação na qualidade do atendimento e os serviços prestados pela coordenação aos alunos do curso de Física da Universidade Federal de Santa Maria.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A pesquisa é a forma mais segura e aperfeiçoada de busca do conhecimento e solução de problemas.

A seguir será descrito as contribuições teóricas que serão utilizadas para a estruturação deste artigo.

2.1 Conceitos básicos de gestão de qualidade

Sabe-se que este tema compreende muitos conceitos. Essa variedade interfere diretamente nos processos de implantação.

Paladini lista em seu livro (2008, p. 226-227) um conjunto de definições que reflete as várias faces da gestão da qualidade. Dessa forma a gestão da qualidade pode ser encarada como:

a) Uma filosofia:

“A gestão da qualidade é uma filosofia empresarial que procura melhorar resultados, inclusive financeiros, de sistemas de gestão empresarial; garantir sua sobrevivência em longo prazo através de um foco consistente no aumento da satisfação de consumidores, empregados, acionistas ou fornecedores.” (Dobbins, 1995: p. 31-33)

“A gestão da qualidade é uma filosofia gerencial que constrói uma organização direcionada para os clientes, dedicada a satisfazê-los através da

melhoria permanente em termos de eficácia e de seus processos.” (Corrigan, 1995: p. 61-64)

“A gestão de qualidade é uma filosofia e um conjunto de conceitos e métodos empregados em toda organização com uma visão continuamente voltada para a melhoria de produtos ou serviços oferecidos aos consumidores.” (Walker, 1995: p. 103-106)

Neste contexto da gestão da qualidade como uma filosofia, resultaram grandes alterações no modo de encarar e desenvolver a qualidade. Enquanto filosofia, a gestão da qualidade compreende estratégias de acordo com a natureza das ações de produção e à avaliação da qualidade.

O fundamento desta filosofia consiste nas idéias básicas originalmente ensinadas aos japoneses na década de 50. Envolve qualidade como foco principal e a necessidade de se eliminar obstáculos que interfiram no aumento da qualidade.

Joseph Deming foi um dos mais ilustres homens da qualidade e contribuiu efetivamente para melhoria da qualidade, modelando esta filosofia na década de 50. A gestão da qualidade começa no fato de ele considerar que o processo da gestão era fonte dos sucessos ou insucessos da qualidade, explícitas na frase: “85% dos defeitos tem causas institucionais e apenas 15% são decorrentes de falhas locais”, tornando clara a importância do processo administrativo no esforço pela qualidade.

Há duas idéias fundamentais que sustentam sua doutrina: A primeira é de que a administração deve esforçar-se para desenvolver o negócio no longo prazo, bem longo: não basta que o negócio consiga um lucro rápido hoje. A segunda é a de que esta meta só pode ser alcançada através da entrega de produtos e/ou serviços de confiança e com alta qualidade.

Um exemplo prático de quem se inspirou nesta filosofia foi a Ford Motor Company que encorajou todos os empregados a perseguirem uma permanente melhoria de qualidade de serviços em toda a organização.

b) Um conjunto de métodos:

“A gestão da qualidade é o conjunto de métodos, processos e sistemas que as organizações empregam para maravilhar seus consumidores e, ao mesmo tempo, reduzir custos, recuperar investimentos e envolver seus funcionários. Tais métodos evoluem com o tempo.” (Early e Godfrey, 1995: p 51-55)

“A gestão da qualidade é a extensão do planejamento dos negócios da empresa para incluir o planejamento de qualidade.” (Juran e Gryna, 1991: p. 210)

“A gestão da qualidade é o conjunto de métodos relativos ao planejamento e controle do trabalho, como qualquer processo de administração. A diferença é que aqui se considera o nosso trabalho e o trabalho dos outros e para os outros.” (Sinha e Willborn, 1985; p. 58-59)

“A gestão da qualidade é um conjunto de métodos colocados em prática para satisfazer, economicamente, os desejos dos consumidores. (Norma JIS-Z-8101-norma Japonesa sobre qualidade).

Enquanto conjunto de métodos, a gestão da qualidade, envolve ferramentas simples ou elaboradas relacionadas ao melhor método de atendimento aos clientes, redução de custos e ao envolvimento de funcionários principalmente nas ações de planejamento para resolução de problemas.

c) Melhoria contínua:

“A gestão da qualidade é a melhoria contínua de todas as atividades.” (Rau, 1995: p. 57-60)

“A gestão da qualidade é um processo de melhoria contínua, que busca a contínua redução das variações dos processos produtivos.” (Cullen e Hollingum, 1987: p. 179).

Enquanto melhoria contínua envolve estratégias que visam definir a melhor maneira de executar ações produtivas.

d) Um serviço (ao consumidor e aos clientes)

“A gestão da qualidade é um serviço responsável prestado ao consumidor através de um processo de trabalho continuamente melhorado.” (Buch e Shelnut, 1995: p. 73-77)

“A gestão de qualidade é um conjunto de serviços prestado ao consumidor não apenas para satisfazê-lo, mas, antes de tudo, para seduzi-lo.” (Peters, 1992: p. 59)

Enquanto serviço, a gestão da qualidade, envolve estratégias para análise de como a empresa presta atendimento a seus consumidores e clientes e definir como melhorar o atendimento.

e) Envolvimento de mão-de-obra

“A gestão da qualidade é um processo que envolve toda mão-de-obra de forma sistemática para melhorar o atendimento aos clientes.” (Feinberg, 1995: p. 79-82)

“A gestão de qualidade é um processo gerencial de melhoria contínua que utiliza o envolvimento da mão-de-obra e a aplicação das estratégias técnicas da qualidade.” (Hoover, 1995: p. 83-86)

Enquanto envolvimento de mão-de-obra, a gestão da qualidade insere estratégias para desenvolver formas que garantem o comprometimento da mão-de-obra com os consumidores internos e externos.

2.2 Gestão da qualidade na área de prestação de serviços

Como o próprio nome já diz, esta área envolve a produção de serviços propriamente dita e a estruturação de métodos. Ao contrário da indústria, não há possibilidade aqui, de definir com clareza, o processo produtivo da prestação de serviço, ambos se confundem. Dessa forma, neste caso, a gestão da qualidade centra-se fundamentalmente na interação com o usuário. É nesse processo de interação que a qualidade aparece.

Um aspecto importante na gestão de qualidade no setor de serviços é o fato do cliente interferir na produção dos serviços.

O atendimento pleno ao cliente envolve expectativas expressas por ele durante o próprio processo e requer extrema flexibilidade, criatividade e capacidade de adaptação. Esta presença física do cliente, durante o processo produtivo, cria o que alguns autores chamam de “co-produção” (Tenner e Detoro, 1992, p. 41), Albrecht e Zemke, (1985: p. 36-37) um mecanismo que permite rápida realimentação do processo, mas com elevado grau de flexibilidade no processo gerencial.

Em resumo, as principais características dos serviços e métodos são: intangíveis, não podem ser possuídas, não há estoques, prevalece o ser humano como agente produtivo, sua meta operacional é a flexibilidade, enfatiza muito o valor percebido pelo usuário, depende do efeito sistêmico de novos serviços, considera-se fundamental avaliar a complexibilidade, a oportunidade, a conveniência e a abrangência do serviço.

Estes itens tendem a ter valor estratégico para as organizações. Por outro lado, existem equívocos que podem ocorrer ao definir um modelo de gestão de qualidade voltado para serviços e métodos, que são os seguintes:

- A idéia de que há serviços menos importantes, com menor relevância e por isso, menos dependentes de boa qualidade;
- Achar que o serviço não requer tecnologia, sendo sempre artesanal. A automação dos serviços se opõe a isso;
- Supor que o serviço dispensa aporte de capital;

- Associar a prestação de serviços a ações de pequena escala;
- Ter a idéia de que o serviço dispensa estudo, análise e pesquisa. Com isso perde-se de ganhar qualidade através de ações estratégicas;
- Pensar que toda avaliação em serviços é subjetiva. Como se fosse questão de subjetividade o mau ou bom atendimento de um cliente.

2.2.1 Gestão da qualidade em ambientes industriais x gestão da qualidade em serviços e métodos

<u>AMBIENTES INDUSTRIAIS</u>	<u>AMBIENTES DE SERVIÇOS E MÉTODOS</u>
● a qualidade aparece no produto	● a qualidade aparece na interação com o cliente
● interação com cliente via produtos	● interação direta com o cliente
● elevado suporte	● baixo suporte
● baixa interação	● alta interação
● suporte ao produto (qualidade do produto)	● suporte ao cliente (qualidade dos serviços)
● cliente atua ao final do processo produtivo	● cliente presente ao longo do processo produtivo
● produção e consumo em momentos bem distintos	● produção e consumo simultâneos
● feedback (retorno do usuário) sobre o produto pode demorar	● feedback imediato
● expectativas menos sujeitas as mudanças abruptas	● expectativas dinâmicas
● cliente tende a não influenciar o processo produtivo	● cliente participa do processo produtivo
● resulta de um conjunto de	● resulta mais do desempenho dos

elementos (máquinas, pessoas,...)	recursos humanos
• condições favoráveis à padronização	• difícil padronizar
• tende a uniformizar-se em médio prazo	• difícil ter um modelo uniforme de execução
• bens tangíveis podem ser patenteados	• serviços e métodos não podem ser patenteados
• bens tangíveis podem ser protegidos em relação a seus processos de fabricação e à forma final como são disponibilizados para comercialização	• serviços e métodos não podem ser protegidos

2.3 Dificuldades de aplicação da gestão da qualidade nos serviços públicos

Em geral, as dificuldades surgem por a gestão de qualidade possuir um conjunto de técnicas cuja filosofia nem sempre se adapta com a filosofia do serviço público. Além disso, não existe um conceito claro e homogêneo (que só tenha uma interpretação). A gestão da qualidade total quando aplicada à administração pública tem que sofrer várias adaptações e implica várias alterações prévias, como definir quem são os clientes dum determinado serviço público. Implica também, se os serviços estão mesmos interessados em melhorar a qualidade, já que mais qualidade pode significar mais clientes, mais trabalho e na maioria das vezes dispendo do mesmo potencial humano e do mesmo orçamento. Ainda, é claro, dentro de uma lógica em que há concorrência e a existência de mercado, o que nem sempre é possível.

E se no setor privado o pessoal resiste à mudança, no setor público não é diferente. Existe o medo que a adoção da gestão da qualidade possa diminuir o pessoal e as oportunidades de promoção, medo da complexibilidade do trabalho e da falta de adequação às novas responsabilidades, medo do trabalho em grupo, dos

processos de decisão com base em dados e relutância em aceitar responsabilidades pelo desempenho.

2.4 Aspectos positivos de aplicação da gestão da qualidade nos serviços públicos

De maneira geral, pode-se dizer que a aplicação da gestão da qualidade nos serviços públicos permite a recentralização dos serviços públicos no cliente, suas necessidades, expectativas e satisfação. Com isto, o cliente tornar-se um parceiro ativo no processo de decisão política, mas também na avaliação e na implementação das políticas. Fortalecendo as novas formas de democracia. Através da aplicação da qualidade torna-se necessário fazer uma comparação com outras organizações para melhorar as práticas e a adoção e implementação de novas. Faz com que os funcionários da instituição se envolvam no processo, com capacidades de assimilar novas informações e a capacidade de adaptação. Com isso é necessário o treinamento e a qualificação profissional de forma a aumentar a capacidade de exercer várias funções e ser um elemento do grupo de trabalho.

2.5 Clientes

As expectativas do cliente são formadas com base em alguns fatores como as suas necessidades, os seus desejos, a sua própria experiência, a comunicação boca a boca, a comunicação externa (incluindo aí a propaganda da própria organização) e o preço. Portanto, ao procurar um serviço ele espera que a sua necessidade seja satisfeita ou que seu desejo seja atendido. Para satisfazer essas necessidades, anseios e expectativas, o gestor ou o prestador do serviço deverá conhecer essas necessidades (para que o serviço prestado foque o objetivo, deixando de correr o sério risco de dispensar esforços e acabar desfocalizado) e gerenciar o grau de satisfação do cliente a priori e a percepção do cliente a posteriori. Neste caso, o cliente que tiver passado por experiência com alto grau de satisfação, as expectativas tenderão a ser altas. A satisfação do cliente é algo que está diretamente ligado a qualidade do produto que se oferece e/ou do serviço que se

presta. Só haverá satisfação do cliente se ele perceber que a instituição se empenhou ao máximo para identificar o que ele necessitava e desenvolveu um produto ou serviço adequado. Conforme estudos, os clientes costumam dar mais atenção ao desempenho de uma instituição quando algo dá errado do que quando tudo funciona bem. Autores afirmam que o potencial destrutivo de um cliente insatisfeito é maior que o potencial construtivo de um cliente satisfeito. Outro fator interessante apontado por autores é que os clientes reagem com certa indiferença aos serviços realizados conforme a rotina, o serviço planejado. O mesmo não acontece com os serviços não rotineiros. Neste aspecto, a indiferença dá lugar a um exame atento, crítico na forma como a instituição trata do assunto.

O problema maior destacado por muitos estudiosos na área está na instituição que não procura saber o grau de satisfação dos seus clientes. As que procuram saber, utilizam o sistema de feedback do cliente, mas sua montagem e implementação requerem um conjunto de recursos, como equipamentos, pessoal especializado e tecnologias. Tudo isso deveria ser encarado como um investimento do que se espera um retorno satisfatório. Mas, o que a experiência mostra é um retorno pobre, decorrentes do processo usado para coleta das informações, como o uso posterior delas.

Muitos clientes também vão embora sem dizer nada, tirando a oportunidade da instituição corrigir o seu erro, já os que reclamam estão dando a oportunidade de torná-los satisfeitos. É claro que não é bom receber um feedback negativo, mas deve ser encarado como um presente. Muitas vezes este processo acaba não ocorrendo porque os clientes já estão acostumados às impunidades e acabam desacreditados do sistema e não reclamam.

Segundo Henrique Corrêa e Mauro Caon, uma grande e lucrativa empresa de cartão de crédito americana, a MBNA, usa um mote para tentar induzir o seu funcionário a ter uma postura que permite lidar melhor com o cliente: “Pense como cliente”, criando no funcionário o hábito de colocar-se na posição do cliente. Com certeza este funcionário estará mais bem qualificado para lidar com clientes.

Conforme J.A. Oliveira Rocha, se no setor privado as empresas escolhem o seu nicho de mercado e definem a sua clientela, no setor público é bem mais complicado. Desde a educação à saúde os serviços confrontam-se com clientes com

exigências contraditórias. Além disso, as organizações governamentais possuem obrigações que não se esgotam nos clientes imediatos. Existem os clientes diretos e os “taxpayers” (contribuintes). Por regra os taxpayers procuram reduzir custos enquanto os consumidores imediatos preferem alta qualidade, mesmo que signifiquem custos altos, porque não pagam esse custo, pelo menos diretamente sob a forma de preços.

2.6 A busca pela qualidade na UFSM

A Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) está localizada no centro geográfico do estado do Rio Grande do Sul, distante, via Santa Cruz do Sul, 290 km da capital, Porto Alegre. A UFSM tem sua sede na Cidade Universitária Professor José Mariano da Rocha Filho. O campus está localizado no bairro Camobi, km 9, rodovia RS-509, onde se realiza a maior parte das atividades acadêmicas e administrativas. Existem, no centro da cidade, outras unidades acadêmicas e de atendimento à comunidade.

A extensão do campus universitário é de 1.863,57 hectares, com edificações que perfazem 239.578 metros quadrados, mais 42.036 metros quadrados fora da sede, totalizando 281.614 metros quadrados de área construída. A instituição possui 25 auditórios com a capacidade total para acomodar 4.177 pessoas. Nas dependências da UFSM, há duas agências bancárias; uma do Banco do Brasil e uma da Caixa Econômica Federal e um posto da EBCT, doze lancherias e dois Restaurantes Universitários, Biblioteca Central, com 92.535 volumes (livros e teses), Bibliotecas Setoriais, com 63.783 volumes (livros e teses), Hospital-Escola, com 335 leitos, Hospital Veterinário e Farmácia-Escola Comercial, Museus e Planetário. A UFSM oferece, ainda, área residencial, mediante cadastro socioeconômico realizado pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, com a capacidade para alojar até 1.805 estudantes, embora tal disponibilidade dependa de alguns fatores. Além da moradia, os alunos cadastrados podem pleitear auxílio transporte, alimentação, ensino de língua estrangeira, bolsa de assistência e monitoria remunerada.

Desde o dia 22 de junho, quando foi aprovado o novo Plano de Desenvolvimento Institucional pelo Conselho Universitário, a UFSM tem como

missão construir e difundir conhecimento, comprometida com a formação de pessoas capazes de inovar e contribuir com o desenvolvimento da sociedade, de modo sustentável, tem como visão ser reconhecida como uma instituição de excelência na construção e difusão do conhecimento, comprometida com o desenvolvimento da sociedade, de modo inovador e sustentável. Tem como valores comprometer-se com a educação e o conhecimento, pautada nos seguintes valores: Liberdade; Democracia; Ética; Justiça; Respeito à identidade e à diversidade; Compromisso social; Inovação e Responsabilidade.

Em busca constante pela qualidade, a UFSM possui o Programa de Autoavaliação Institucional, realizados através de instrumentos de avaliação. Participam do processo gestores, professores, técnicos administrativos em educação, alunos da pós-graduação, alunos da graduação, alunos do ensino médio, alunos do ensino tecnológico e egressos.

Estimula também, a participação da comunidade acadêmica, dos gestores na elaboração do Plano de Gestão 2010-2013, fazendo-os agir ativamente no processo de tomada de decisões com o objetivo de aumentar o comprometimento de todos não só com a execução, mas também com o planejamento. Dando a gestão um perfil de valorização das pessoas. Com isso, aumentou o interesse no processo de planejamento estratégico em cada unidade da UFSM, tornando-a cada vez mais comprometida com a busca pela qualidade.

2.7 Atribuições do coordenador, coordenador substituto e secretária de curso:

São muitas as atividades realizadas nas Coordenações dos cursos de graduação, para que se consiga o sucesso é necessário que os trabalhos sejam executados da forma mais eficiente, buscando a plena satisfação dos seus clientes. Conforme o art. 115 do regimento geral da UFSM ao Coordenador do Curso incumbe:

- I - integrar o Conselho do Centro, na qualidade de membro nato;
- II - elaborar proposta para a programação acadêmica a ser desenvolvida e submetê-la ao Colegiado do Curso dentro dos prazos previstos no Calendário Escolar;

- III - convocar, por escrito, e presidir as reuniões do Colegiado do Curso;
- IV - enviar, regularmente, à Pró-Reitoria de Graduação cópia de Atas das reuniões do Colegiado de Curso;
- V - providenciar na obtenção da nominata dos representantes e zelar para que a representatividade do Colegiado do Curso esteja de acordo com a legislação vigente;
- VI - representar o Colegiado de Curso, sempre que se fizer necessário;
- VII - cumprir ou promover a efetivação das decisões do Colegiado de Curso;
- VIII - promover as articulações e inter-relação que o Colegiado do Curso deverá manter com os diversos órgãos de administração acadêmica;
- IX - submeter ao diretor do Centro os assuntos que requeiram ação dos órgãos superiores;
- X - assegurar a fiel observância dos programas e do regime didático propondo, nos casos de infração, as medidas corretivas adequadas;
- XI - encaminhar ao órgão competente, através do Diretor do Centro, as propostas de alteração curricular aprovadas pelo Colegiado do Curso;
- XII - orientar, coordenar e fiscalizar as atividades do Curso e, quando de interesse, representar junto aos Departamentos sobre a conveniência de substituir docente;
- XIII - solicitar dos Departamentos, a cada semestre letivo, a oferta das disciplinas necessárias ao desenvolvimento do curso;
- XIV - promover a adaptação curricular dos alunos, quer nos casos de transferência, quer nos demais casos previstos na legislação vigente;
- XV- exercer a coordenação da matrícula dos alunos, no âmbito do Curso, em colaboração com o órgão central de matrícula;
- XVI - acompanhar e avaliar a execução curricular, propondo aos Departamentos, medidas para melhor ajustamento do ensino, da pesquisa e da extensão aos objetivos do Curso;
- XVII - representar junto ao diretor do Centro e ao Chefe de Departamento nos casos da transgressão disciplinar docente e discente;
- XVIII - examinar, decidindo em primeira instância, as questões suscitadas pelo elenco discente.

Conforme o regimento do Centro de Ciências Naturais e Exatas ao coordenador do curso incumbe:

Art. 48º - Além das incumbências previstas no artigo 115º do Regimento Geral, ao Coordenador do Curso de Graduação compete:

I- Comunicar à Direção do Centro no caso de vacância de membro no Colegiado do Curso.

II- Agilizar, junto aos Departamentos a definição de docentes orientadores para o que prevê o artigo 46º, inciso I deste Regimento.

III- Montar e encaminhar ao Diretor do Centro o texto da análise crítica no artigo 46º, inciso III, deste Regimento.

Conforme o Art. 51º do regimento do Centro de Ciências Naturais e Exatas ao secretário do curso incumbe:

I- Receber e executar as determinações do Coordenador.

II- Encaminhar o expediente a ser despachado pelo Coordenador.

III- Propor ao Coordenador as providências que julgar adequadas sobre a organização e o bom andamento dos trabalhos da Secretaria.

IV- Executar todos os serviços da Secretaria.

V- Assinar, rubricar e autenticar os papéis e documentos de sua competência.

VI- Prestar informações nos requerimentos, processos e expedientes que devam ser submetidos ao despacho do Coordenador.

VII- Secretariar as reuniões do Colegiado do Curso.

VIII- Secretariar as solenidades de Colação de Grau do Curso.

IX- Tomar a seu encargo toda a correspondência do Curso.

X- Exercer outras atribuições que lhe forem conferidas.

XI- Colaborar com os docentes do Curso, no que for determinado pelo Coordenador.

3. RESULTADO DA PESQUISA

Os resultados da pesquisa trazem a mensuração do grau das opiniões dos alunos do curso de Física da Universidade Federal de Santa Maria quanto à

qualidade dos serviços e seu impacto na satisfação dos alunos na coordenação do curso.

3.1 Perfis dos entrevistados (apenas os aspectos mais relevantes)

Conforme mostra a figura 1, 40% dos entrevistados são do sexo feminino e 60% são do sexo masculino.

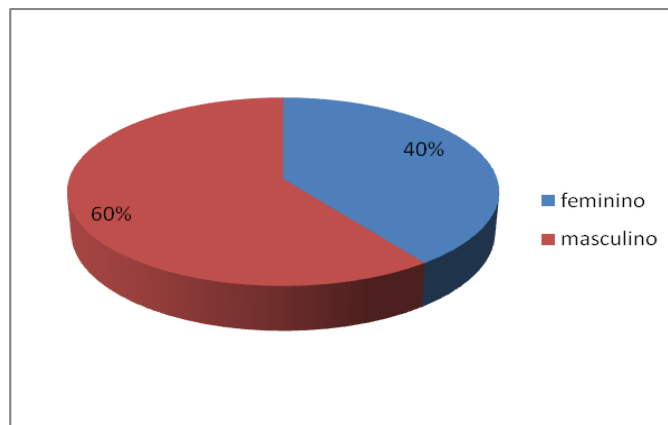


Figura 1-gráfico de gênero

Pode-se observar na figura 2 que a maior parte dos entrevistados tem idade entre 21 a 25 anos, representando 43% dos entrevistados e entre 18 a 20 anos, representando 30% dos entrevistados.

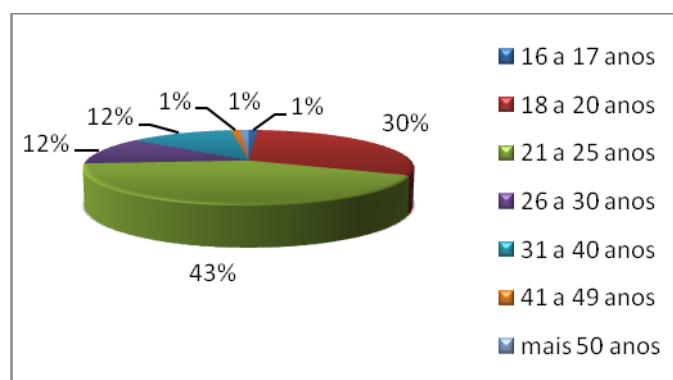


Figura 2- gráfico idade

Outro aspecto destacado está na renda familiar representada em maior número entre R\$1.001,00 e R\$1.500,00 perfazendo um total de 23%, e entre

R\$1.501,00 e R\$2.000,00 perfazendo um total de 22%. Aproximadamente em torno de 2 a 3,5 salários mínimos atuais, representando um maior número de alunos da classe C.

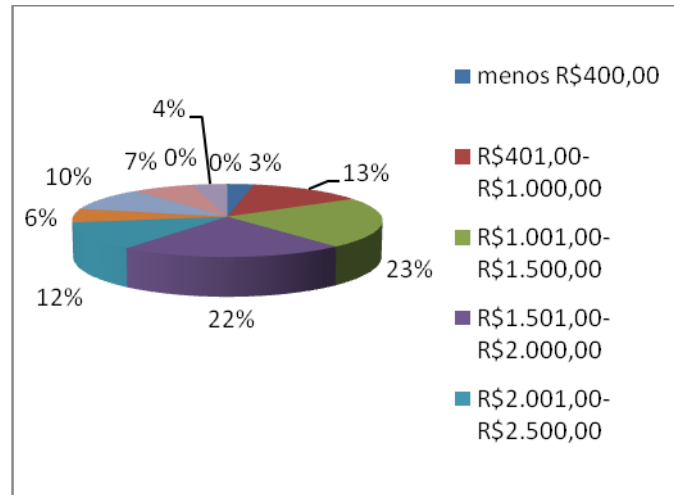


Figura 3- gráfico renda

Na figura 4, observa-se que a maior parte dos alunos que responderam o questionário, 57% não moram com seus familiares em Santa Maria e 43% responderam que moram com seus familiares.

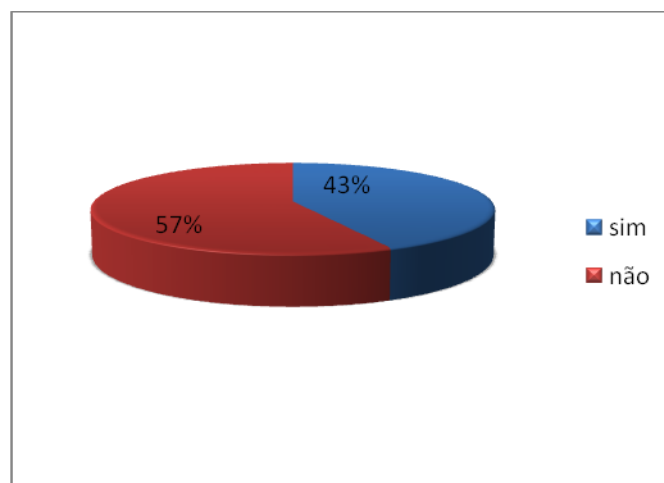


Figura 4- gráfico reside em Santa Maria

Conforme mostra a figura 5, 51% dos alunos estudam e trabalham como bolsista/estagiário, 30% dos alunos só estudam e 19% estudam e trabalham em outra atividade.

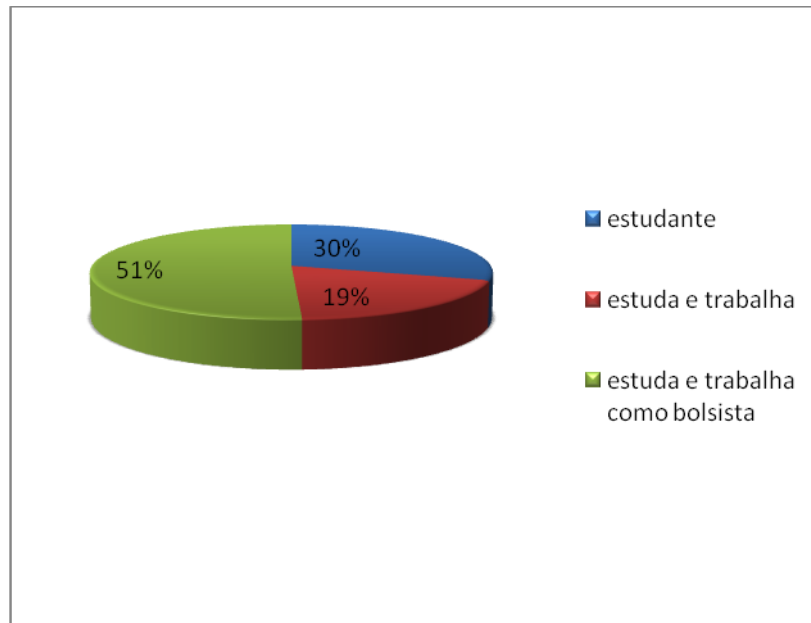


Figura 5- gráfico ocupação

A seguir será analisada a resposta dada pelos alunos com relação às cinco dimensões de qualidade: **confiabilidade** (habilidade de prestar o serviço com exatidão), **presteza** (disposição em ajudar os clientes e fornecer o serviço com presteza e prontidão), **garantia** (conhecimento dos funcionários e suas habilidades em demonstrar confiança), **empatia** (grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes) e **aspectos tangíveis** (aparência das instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação). Os alunos responderam de acordo com um grau de concordância que compreende o número 1 como “discordo totalmente” ao número 7, que significa “concordo plenamente”.

Aspectos tangíveis

O grau de concordância atribuído pelos alunos ao serem questionados sobre se a coordenação está adequadamente equipada está representado na figura 6.

Sendo que 31% dos alunos escolheram o grau **4**. Outros 25% escolheram o grau de concordância **6** e 24% escolheram o grau **5**. Com isso, observa-se que os alunos não estão completamente satisfeitos com os equipamentos existentes na coordenação.

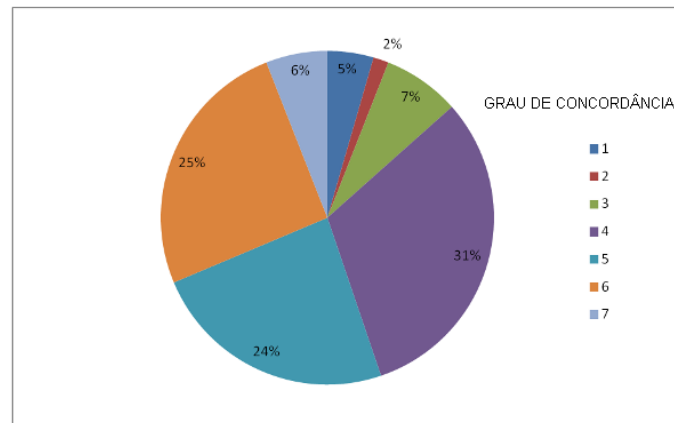


Figura 6 – gráfico equipamentos adequados

Foi perguntado para os alunos se as instalações físicas da coordenação estão visualmente adequadas. Na figura 7 observa-se que 8% escolheram o grau de concordância 7, 31 % escolheram o grau de concordância **6**, ou seja, quase completamente satisfeitos, 19% apresentam grau 5 e outros 19% apresentam grau 4.

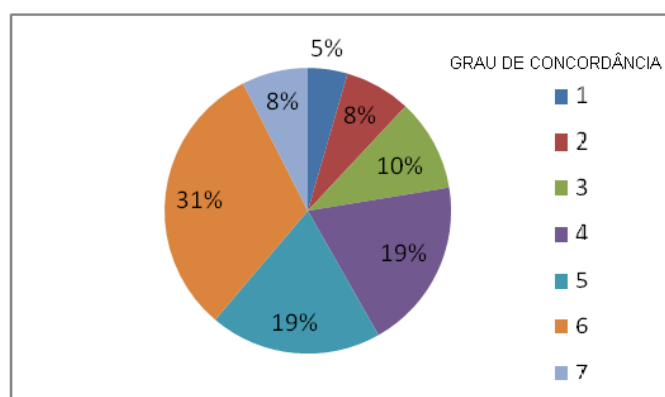


Figura 7- gráfico instalações visualmente adequadas

Os graus atribuídos pelos alunos ao serem questionados sobre se as pessoas que trabalham na coordenação estão adequadamente vestidas estão demonstrados na figura 8. Observa-se que 63% dos alunos escolheram o grau de concordância 7, isto significa que concordam totalmente, 22% marcaram o grau de concordância 6.

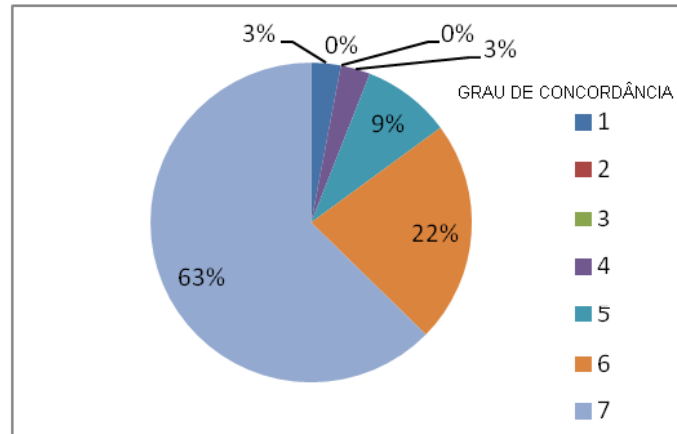


Figura 8- gráfico servidores vestidos adequadamente

Com relação à aparência das instalações da coordenação, observa-se na figura 9 que para 22% dos alunos o grau de concordância é 7, já 27% marcaram o grau 6, 27% marcaram o grau 5 e 13% optaram pelo grau 4.

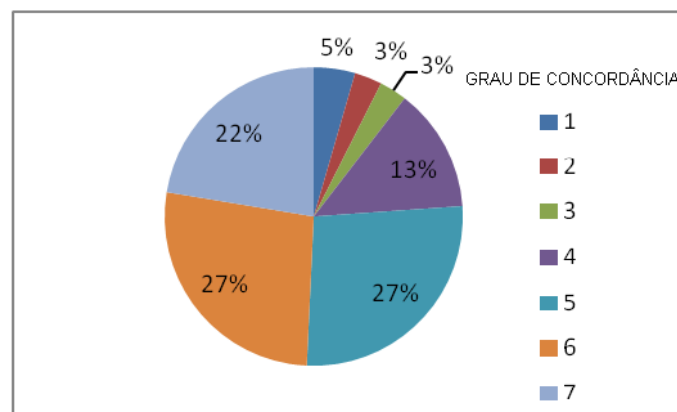


Figura 9- gráfico instalações conservadas

Analisando a média e o desvio padrão dessa dimensão de aspectos tangíveis, observa-se na tabela 1 que a maior média de 6,29 foi na questão que analisa se as pessoas que trabalham na coordenação estão adequadamente vestidas, a segunda melhor média de 5,24 foi na questão que trata da aparência das instalações. Ratificam-se aqui os resultados demonstrados anteriormente.

Variáveis de Tangibilidade	Média	Desvio padrão
Adequadamente equipada	4,68	1,365
Instalações adequadas	4,65	1,581
Vestidos adequadamente	6,29	1,247
A aparência é conservada	5,24	1,537

Tabela -1

Confiabilidade

Observa-se na figura 10 que os alunos ao avaliarem a questão se a coordenação promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz, 18% dos que participaram da pesquisa escolheram o grau de concordância 7, 22% escolheram o grau 6 e o maior número 28% demonstraram grau de satisfação 5 e 16% marcaram o grau 4.

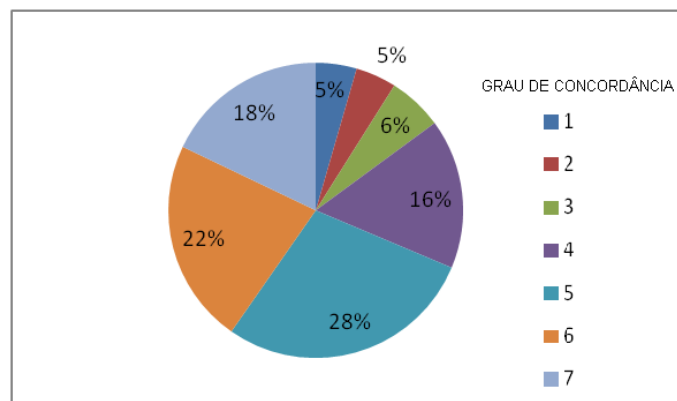


Figura 10- gráfico promete fazer em certo tempo

Ao serem questionados sobre se a coordenação ao resolver os problemas apresentados é solidária e os deixa seguros, conforme figura 11, 22% demonstraram estar totalmente de acordo, optando pelo grau 7, 24% optaram pelo grau 6 e 15 por cento escolheram o grau 5, 10% o grau 4 e 13% o grau 3.

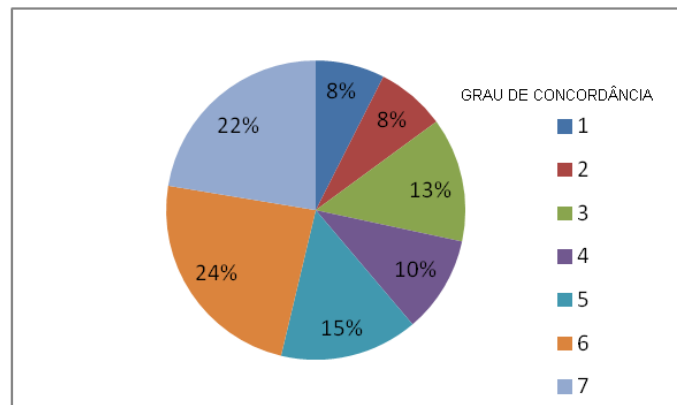


Figura 11- gráfico coordenação solidária

Já na questão seguinte sobre se o pessoal da coordenação é de confiança, observa-se na figura 12 que 40% dos alunos demonstraram estar totalmente satisfeitos, selecionando o grau 7. 27% demonstraram estar de acordo com o grau 6 e 15% apresentaram o grau 5 de concordância.

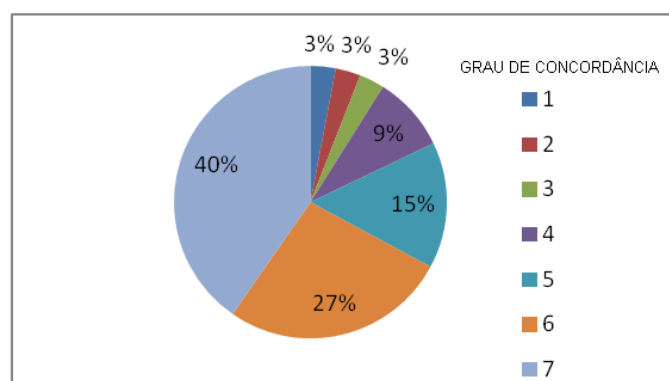


Figura 12- gráfico coordenação é de confiança

Os graus atribuídos pelos alunos ao serem questionados se a coordenação faz o serviço no tempo prometido estão representados na figura 13. Observa-se que

27% demonstraram grau de concordância 7, 16% apresentaram grau 6, 25% apresentaram grau 5 e 18% grau 4.

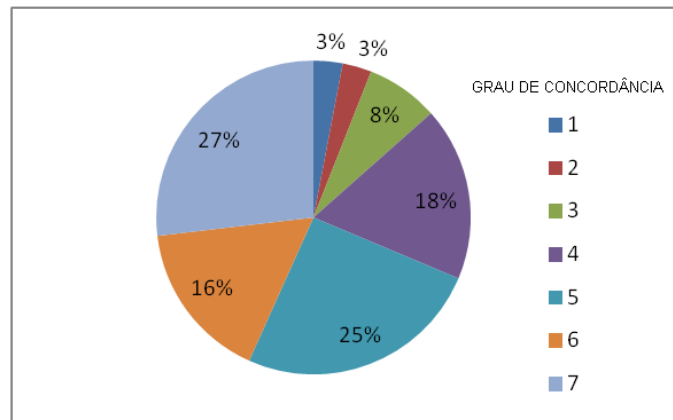


Figura 13- gráfico serviço no tempo prometido

Na questão seguinte sobre se a coordenação mantém os seus registros de forma correta, conforme figura 14, 46% dos alunos demonstram estar totalmente de acordo, marcando o grau 7, 28% dos alunos marcaram o grau 6 de concordância e 14% marcaram o grau 5.

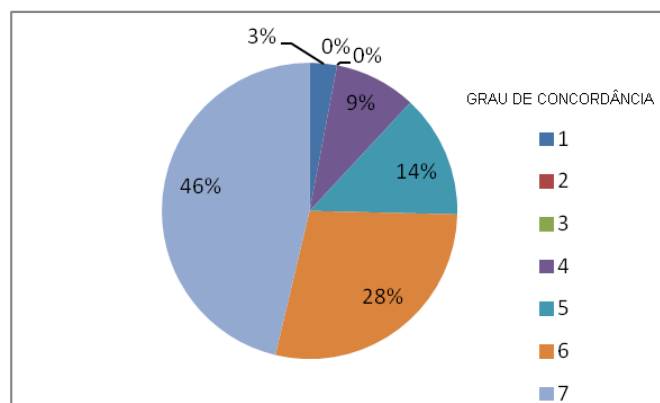


Figura 14- gráfico registros corretos

Analisando a média e o desvio padrão dessa dimensão de confiabilidade, observa-se na tabela 2 que a maior média foi 5,97 na questão que analisa se os registros da coordenação são feitos de forma correta, a segunda melhor média de

5,68 foi na questão que trata da confiança no pessoal da coordenação. Ratificam-se aqui os resultados demonstrados anteriormente.

	Média	Desvio padrão
Cumpre o prometido	4,94	1,610
É solidária e o deixa seguro	4,74	1,952
O pessoal é de confiança	5,68	1,559
Tempo prometido	5,12	1,607
Registros de forma correta	5,97	1,327

Tabela - 2

Presteza

Com relação à questão que aborda se a coordenação informa exatamente quando os serviços serão executados, observa-se na figura 15 que para 22% dos alunos o grau de concordância é 7, 28% responderam em concordância com o grau 6, 19% com o grau 5, 12% com o grau 4 e 12% com o grau 3.

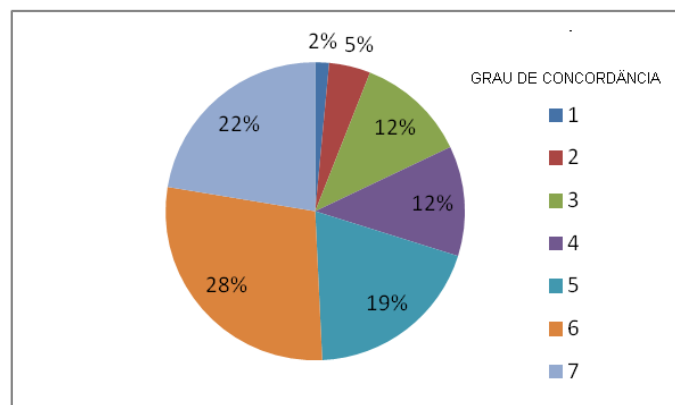


Figura 15- gráfico quando os serviços serão executados

Ao serem questionados sobre se os serviços solicitados na coordenação são realizados de forma imediata, 19% concordam totalmente, grau 7, 24% optaram pelo

grau 6, 24% concordam com o grau 5, 15% concordam com o grau 2, conforme mostra a figura 16.

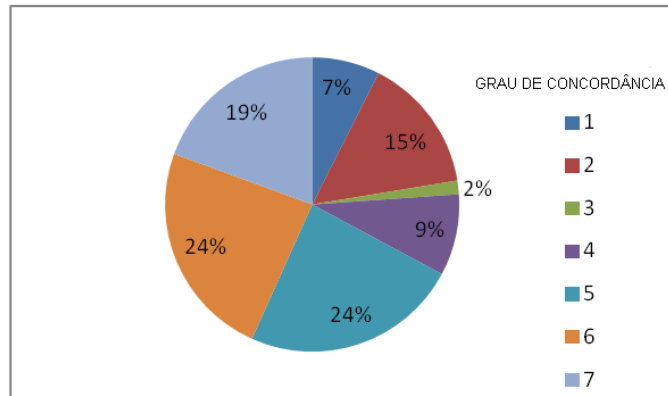


Figura 16-gráfico serviço imediato

Foi perguntado para os alunos se as pessoas que trabalham na coordenação estão sempre dispostas a ajudá-los, conforme figura 17, 48% responderam que concordam totalmente, grau 7, 21% concordam com o grau 6. Os outros graus apareceram com um número baixo.

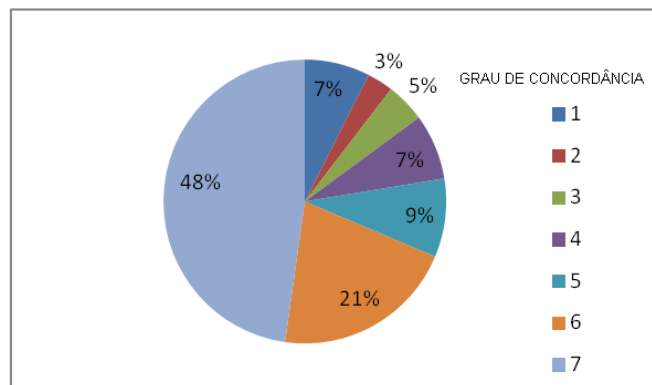


Figura 167- gráfico disposição em ajudar alunos

Com relação à pergunta se a coordenação se preocupa em responder aos pedidos dos alunos, observa-se na figura 18 que 28% dos alunos demonstraram concordar totalmente, marcando a opção com grau 7, 30%, a maioria, responderam marcando a opção grau 6, 13% marcaram a opção grau 5 e 10% a opção grau 4.

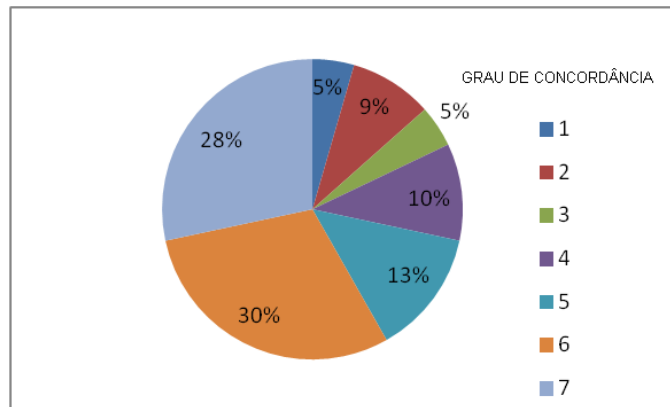


Figura 18-gráfico resposta ao pedido dos alunos

Analisando a média e o desvio padrão dessa dimensão de prestação, observa-se na tabela 3 que a maior média de foi 5,54 na questão que analisa se as pessoas que trabalham na coordenação estão sempre dispostos em ajudar os alunos, a segunda melhor média de 5,18 foi na questão que analisa se a coordenação está sempre preocupada em responder ao pedidos dos alunos. Ratificam-se aqui os resultados demonstrados anteriormente.

	Média	Desvio padrão
Informa execuções	5,15	1,567
Serviço imediato	4,72	1,938
Ajudam os alunos	5,54	1,943
Responde aos alunos	5,18	1,828

Tabela-3

Segurança

Para analisarmos esta dimensão perguntamos aos alunos se eles acreditavam no pessoal da coordenação, sendo que a grande maioria dos alunos, conforme figura 19, representados por 40%, concordaram totalmente ao selecionar a

opção com o grau 7, 27% demonstrou estarem um pouco menos satisfeito, selecionando a opção com grau 6 e 15% optou pela opção com grau 5.

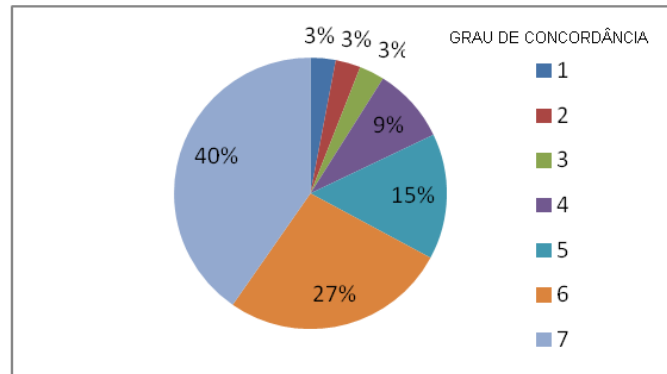


Figura 19- gráfico coordenação é de confiança

Os graus atribuídos pelos alunos ao serem questionados sobre se sentiam seguros com as orientações da coordenação estão representados na figura 20, 37% responderam estar totalmente seguros, de acordo com o grau 7, 27% marcaram a opção com o grau 6 e 13% responderam com o grau 5.

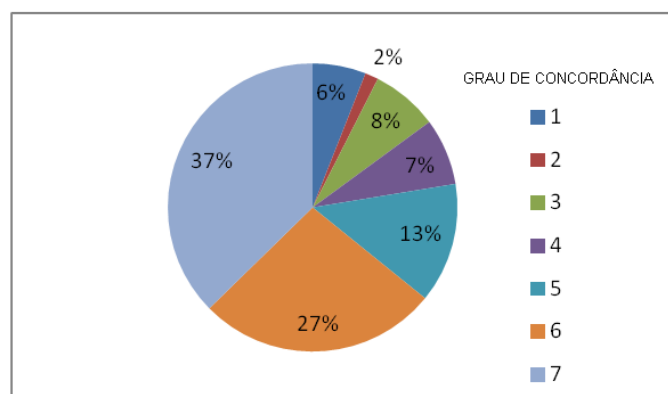


Figura 20- gráfico segurança nas orientações da coordenação

A questão seguinte foi com relação a educação do pessoal que trabalha na coordenação. Conforme mostra a figura 21, 43% dos alunos confirmaram que o pessoal da coordenação é educado, respondendo ao grau 7, 27% responderam com o grau 6, 10% selecionaram o grau 5 e outros 10% selecionaram o grau 4.

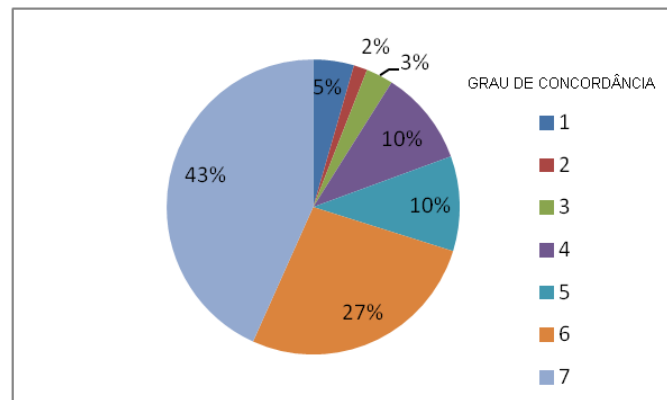


Figura 21- gráfico educação do pessoal da coordenação

Foi perguntado para os alunos se o pessoal da coordenação obtém suporte adequado da UFSM para cumprir suas tarefas corretamente. Conforme figura 22, 12% responderam concordando totalmente, grau 7, 22% marcaram a opção com grau 6, 31% marcaram a opção com grau 5 e 17% marcaram a opção com grau 4

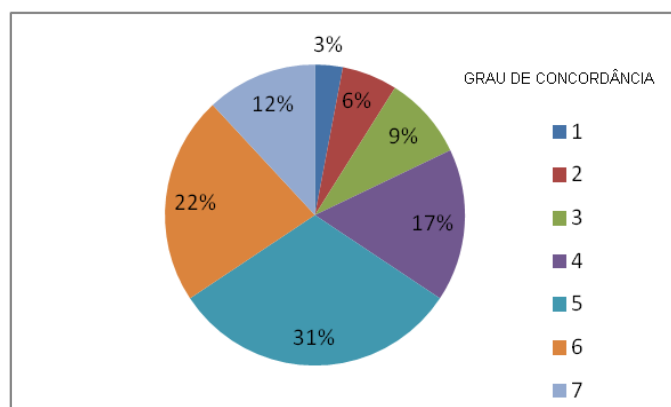


Figura 17- gráfico suporte adequado da UFSM

Analisando a média e o desvio padrão dessa dimensão de segurança, observa-se na tabela 4 que a maior média de foi 5,72 na questão que analisa se as pessoas que trabalham na coordenação são educados, a média mais baixa de 4,81 foi na questão que analisa se a coordenação recebe suporte adequado para cumprir suas tarefas adequadamente. Ratificam-se aqui os resultados demonstrados anteriormente.

	Média	Desvio padrão
Acreditar	5,62	1,812
Seguro com orientações	5,49	1,732
São educados	5,72	1,601
Suporte adequado da UFSM	4,81	1,489

Tabela-4

Empatia

Para analisarmos esta dimensão foi perguntado para os alunos se eles recebiam atenção individual da coordenação. Conforme demonstra a figura 23, para 27% dos alunos o grau de concordância é 7, 25% marcaram o grau de concordância 6, 16% dos alunos responderam com o grau 5 e 12% responderam com o grau 4.

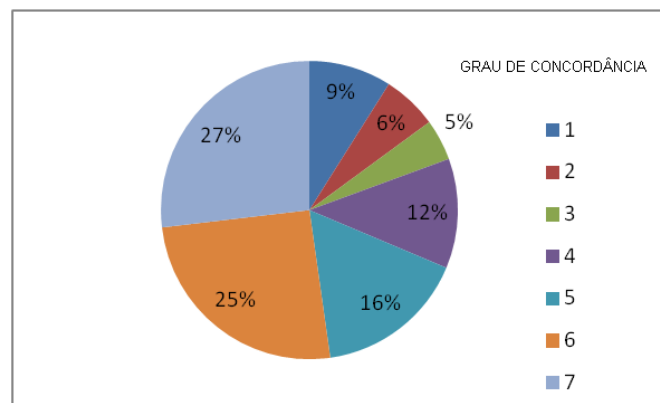


Figura 23- gráfico atenção individual

Com relação a atenção pessoal dada pela coordenação, conforme demonstrado na figura 24, 19% responderam que concordam totalmente com esta afirmação, grau 7, 25% marcaram a opção grau 6, 14% responderam marcando a opção grau 5 e 22% responderam com grau 4.

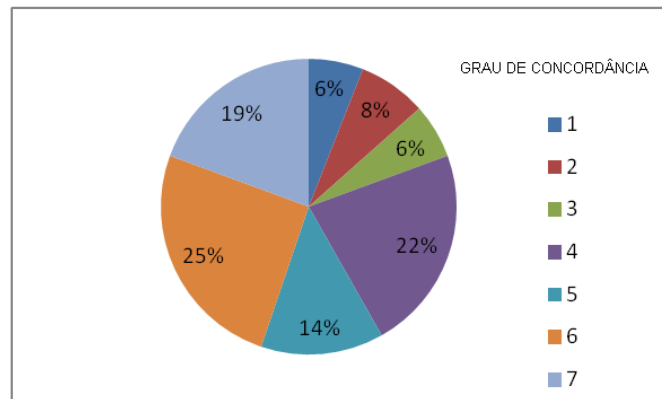


Figura 24- gráfico atenção pessoal

Os alunos demonstraram com estas respostas que a grande maioria não está totalmente satisfeita neste aspecto analisado. Outro aspecto importante foi a insatisfação demonstrada por eles ao serem questionados sobre se a coordenação sabe das necessidades dos alunos. Conforme demonstrado na figura 25, 16% dos alunos marcaram a opção 1, aonde discordam totalmente desta afirmativa, 11% marcaram grau 2, 8% marcaram grau 3, 18% marcaram grau 4, 21% marcaram grau 5, 16% marcaram grau 6 e 10% marcaram grau 7.

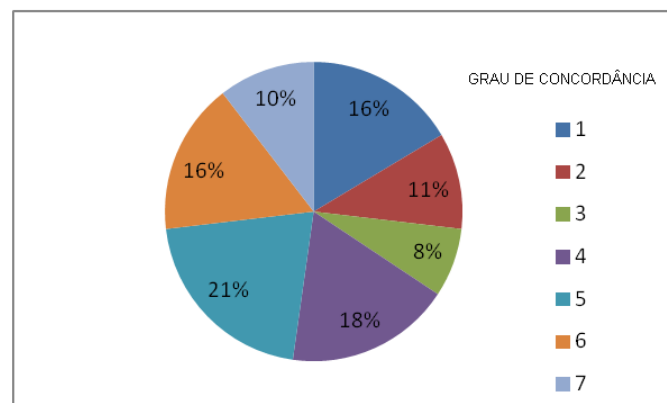


Figura 25- gráfico necessidades

Ao serem questionados sobre se a coordenação tem os seus melhores interesses como objetivo, 19% responderam assinalando a opção grau de

concordância 7, 22% marcaram grau 6, 18% marcaram grau 5, 16% marcaram grau 4 e 14% marcaram 3. Números demonstrados na figura 26.

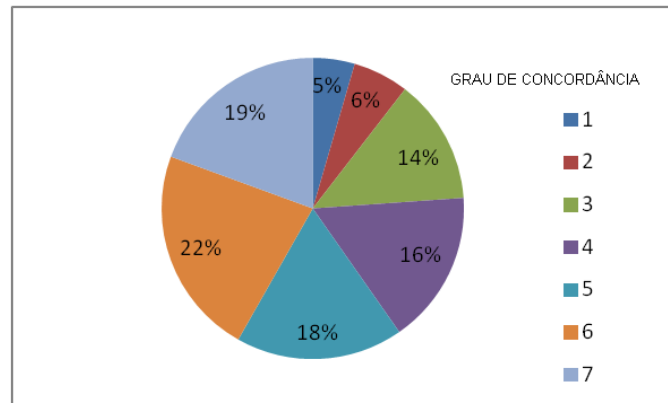


Figura 26-gráfico interesses como objetivo

Na figura 27, está demonstrado o grau de concordância dos alunos com relação à conveniência dos horários de atendimento da coordenação. Dos alunos que participaram da pesquisa, apenas 7% concordaram que o horário de atendimento é conveniente, marcando o grau 7, 10% dos alunos marcaram grau 6, 18% marcaram o grau 5, 15% marcaram o grau 4, 16% marcaram o grau 3, 12% marcaram o grau 2 e 22% dos alunos marcaram o grau 1.

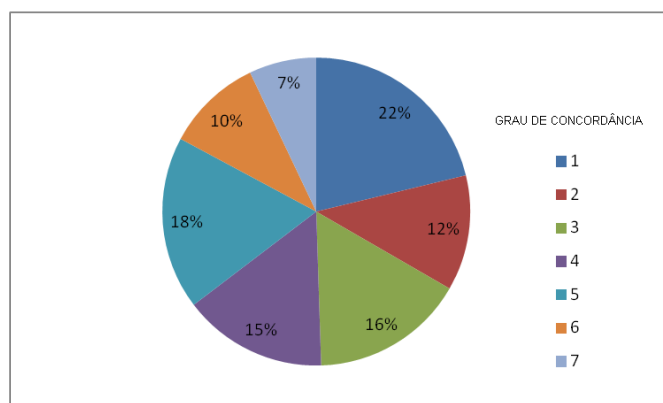


Figura 27-gráfico horário de funcionamento

Analisando a média e o desvio padrão dessa dimensão de empatia, observa-se na tabela 5 que a maior média de foi 5,03 na questão que analisa se as pessoas que trabalham na coordenação dão atenção individual aos alunos, a média mais

baixa de 3,59 foi na questão que analisa se os horários de atendimento da coordenação são convenientes. Ratificam-se aqui os resultados demonstrados anteriormente.

	Média	Desvio padrão
Atenção individual	5,03	1,900
Atenção pessoal	4,82	1,761
Sabem suas necessidades	4,07	1,942
Seus interesses como objetivo	4,81	1,713
Horários convenientes	3,59	1,902

Tabela-5

Na tentativa de melhor avaliar o grau de satisfação dos alunos no desenvolvimento das atividades administrativas da Coordenação do Curso de Física, foram acrescentadas as questões que serão analisadas a seguir. Para não tornar a análise cansativa serão destacados apenas as médias e desvio padrão das questões.

Observa-se na tabela 6 que a maior média de foi 5,99 na questão que analisa se as pessoas que trabalham na coordenação demonstram conhecer bem o serviço, a média mais baixa de 4,03 foi na questão que analisa se o serviço da coordenação foi o melhor que eles puderam usar. As colunas destacadas com sombreamento foram escritas no formato negativo, tendo seus valores de escala invertidos.

	Média	Desvio padrão
O serviço é um dos melhores	4,03	1,762
O serviço é o que necessito	4,43	1,748
O serviço foi tão bem como pensei	4,47	1,757
Estou satisfeito	4,72	1,778
Às vezes tenho dúvidas em usar o serviço	3,29	1,985
Minha escolha foi sensata	4,76	1,711

Usaria outra empresa	3,09	2,042
Gosto do serviço	4,72	1,709
Sinto-me mal ao usar o serviço	2,29	1,649
Não estou feliz por ter usado o serviço	2,47	1,857
Usar o serviço foi uma boa experiência	4,94	1,465
Estou seguro em usar o serviço	5,09	1,552
Os funcionários conhecem o serviço	5,99	1,430

Tabela-6

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi identificar e analisar a qualidade dos serviços e seu impacto na satisfação dos acadêmicos do curso de graduação em Física da UFSM, através da coleta de dados.

Os resultados obtidos com relação aos aspectos tangíveis mostram que os serviços prestados precisam ser revistos, pois o grau de satisfação dos alunos não é o esperado. Para melhorar este aspecto, sugiro que se disponibilize para os alunos um livro que servirá como sistema de coleta de opiniões (elogios e reclamações) e sugestões. No qual os alunos poderão expor suas necessidades, tanto na aquisição de equipamentos, quanto nos serviços prestados. No aspecto que trata da comunicação realizada pela coordenação, sempre que houver uma notícia ou alguma atividade relacionada às atividades acadêmicas será informada na página do curso: <http://www.ufsm.br/cfisica>. Para que se torne eficaz será feita uma campanha de conscientização para que os alunos acessem a página com mais frequência.

Nas dimensões de confiabilidade, presteza e garantia os percentuais de concordância estão bons, tendo em vista que a média ficou na grande parte das respostas maior que 5, sendo o menor grau de concordância igual a 1 e o maior grau de concordância igual a 7.

Entretanto, observou-se que na dimensão da empatia, na questão que aborda se o horário de atendimento da coordenação é conveniente para os alunos, precisa ser revisto, pois o grau de insatisfação dos alunos é enorme. Para melhorar este ponto, sugiro que deverá ser lotado mais um servidor na coordenação do curso, para

atendimento principalmente no turno da noite. E após, fazer a divulgação do horário de atendimento na porta da coordenação e na página do curso.

Nas questões abordadas sobre a satisfação do cliente, constatou-se que os gestores envolvidos deverão levar em conta a recentralização dos serviços prestados no aluno, suas necessidades, expectativas e satisfação. Os serviços prestados deverão ser fornecidos no menor tempo possível, com clareza e exatidão.

Apesar de a Instituição ter adotado mudanças para se atualizar dentro de um modelo de gestão de qualidade, ainda possui falhas, como falta de funcionários, pouco recurso disponível, ratificando que os gestores que participam do processo dependem também de fatores particulares da Instituição. Por fim, a realização deste trabalho contribuiu para que a coordenação do curso de Física realize um serviço com mais qualidade no atendimento de seus clientes.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CORRÊA, Henrique L.; CAON, Mauro. **Gestão de serviços**. São Paulo: Atlas, 2006.
- DEMING, W. Edwards; **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1990.
- GIL, Antonio de Loureiro. **Qualidade total nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1993.
- HUTCHINS, David. **Sucesso através da qualidade total**. Tradução de Achieve total quality. Rio de Janeiro: Imagem, 1992.
- LOBOS, Julio; **Qualidade através das pessoas**. São Paulo: J. Lobos, 1991.
- MOURA, Luciano Raizer; **Qualidade simplesmente total**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.
- PALADINI, Edson Pacheco; **Gestão da qualidade: Teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- REGIMENTO DO CENTRO DE CIÊNCIAS NATURAIS E EXATAS. Aprovado pelo Conselho do Centro, na 182ª sessão, em 06/07/90. Disponível em <<http://www.ufsm.br>>. Acesso em: 23 ago. 2011.

REGIMENTO GERAL DA UFSM. Aprovado pelo Conselho Universitário, na 421ª sessão, 09/11/88. Disponível em <sucri.cpd.ufsm.br/_pdf/docs/regimentog88.pdf>. Acesso em 23 ago.2011.

ROCHA, J. A. Oliveira; **Gestão da qualidade**: aplicação aos serviços públicos. 2. ed. Lisboa: Escolar, 2011.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro José. Servqual x Servperf: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Revista Gestão e Produção**. v.12, n.2, p.279-293, mai-ago, 2005.

TOWNSEND, Patrick L.; GEBHARDT, Joan E. **Compromisso com a qualidade**. Rio de Janeiro: Campus, 1991.

ANEXOS

Este questionário busca conhecer a Qualidade dos Serviços e a Satisfação dos Alunos com a Coordenação de Curso de Física da UFSM.

Solicitamos que ao responder, tenha em mente que o questionário é sobre a Coordenação do Curso de Física, sendo que essa engloba o Coordenador, Vice-Coordenador e Técnico-Administrativo em Educação do Curso.

***Obrigatório**

1. Sexo *

- Feminino
- Masculino

2. Idade *

- de 16 a 17 anos
- de 18 a 20 anos
- de 21 a 25 anos
- de 26 a 30 anos
- de 31 a 40 anos
- de 41 a 49 anos
- mais de 50 anos

3. Renda (familiar e não só renda pessoal) *

- menos de R\$400,00
- entre R\$401,00 e R\$1.000,00
- entre R\$1.001,00 e R\$1.500,00
- entre R\$1.501,00 e R\$2.000,00
- entre R\$2.001,00 e R\$2.500,00
- entre R\$2.501,00 e R\$3.000,00
- entre R\$3.001,00 e R\$4.000,00
- entre R\$4.001,00 e R\$6.000,00
- entre R\$6.001,00 e R\$8.000,00
- entre R\$8.001,00 e R\$10.000,00
- mais que R\$10.000,00

4. Indique o ano que ingresso *

5. Indique o semestre que está cursando *

6. Reside com a família em Santa Maria? *

- Sim
- Não

7. Ocupação *

- estudante
- estuda e trabalha (trabalho formal)
- estuda e trabalha como bolsista/estagiário

Identifique seu grau de concordância: 1 – discordo totalmente 7 – concordo totalmente

8. A Coordenação está adequadamente equipada *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. As instalações físicas da Coordenação são visualmente adequadas *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. As pessoas que trabalham na Coordenação estão adequadamente vestidas *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. A aparência das instalações físicas da Coordenação é conservada *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Quando a Coordenação promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Quando você tem algum problema com no Curso, a Coordenação é solidária e o deixa seguro *

22. Você se sente seguro com as orientações da Coordenação *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. O pessoal que trabalha na Coordenação é educado *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. O pessoal da Coordenação obtém suporte adequado da UFSM para cumprir suas tarefas corretamente *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. A Coordenação dá atenção individual a você *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. A Coordenação dá atenção pessoal *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. O pessoal da Coordenação sabe das suas necessidades *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. A Coordenação tem os seus melhores interesses como objetivo *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. A Coordenação tem os horários de funcionamento convenientes a todos os alunos *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. O serviço da Coordenação é um dos melhores que já pude usar. *

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

31. O serviço da Coordenação é exatamente o que necessito. *

1 2 3 4 5 6 7

32. O serviço da Coordenação foi realizado tão bem como pensei que o seria. *

1 2 3 4 5 6 7

33. Estou satisfeito com minha decisão de usar o serviço da Coordenação. *

1 2 3 4 5 6 7

34. Às vezes tenho dúvidas sobre se devo continuar usando o serviço da Coordenação. *

1 2 3 4 5 6 7

35. Minha escolha de usar o serviço da Coordenação foi a mais sensata. *

1 2 3 4 5 6 7

36. Se eu pudesse, usaria o serviço de outra empresa. *

1 2 3 4 5 6 7

37. Eu realmente gosto do serviço da Coordenação. *

1 2 3 4 5 6 7

38. Sinto-me mal com a minha decisão de usar o serviço da Coordenação. *

1 2 3 4 5 6 7

39. Não estou feliz por ter usado o serviço da coordenação. *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

40. Usar o serviço da Coordenação tem sido uma boa experiência. *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

41. Estou seguro de ter feito a coisa certa ao usar o serviço da Coordenação. *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

42. Os funcionários da coordenação do curso de graduação em Física demonstram conhecer bem o serviço *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Enviar

Tecnologia [Google Docs](#)

