



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

TANCREDO ANTONIO SOUZA NEVES

**QUALIDADE DO SERVIÇO DO COMPLEXO ESPORTIVO
DA UFPA NA PERCEPÇÃO DO USUÁRIO**

Sousa/PB

2019



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

TANCREDO ANTONIO SOUZA NEVES

**QUALIDADE DO SERVIÇO DO COMPLEXO ESPORTIVO
DA UFCG NA PERCEPÇÃO DO USUÁRIO**

Trabalho de Conclusão Final (TCF) apresentado à Universidade Federal de Campina Grande como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional - PROFAP, para fins de atender aos propósitos do Consórcio de Pesquisa PROFAP UFCG.

Souza/PB

2019

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA NA FONTE
Biblioteca Setorial de Sousa UFCG/CCJS
Bibliotecária – Documentalista: MARLY FELIX DA SILVA – CRB 15/855

N518q Neves, Tancredo Antônio Souza.
Qualidade do serviço do complexo esportivo da UFCG na percepção do usuário / Tancredo Antônio Souza Neves. - Sousa: [s.n], 2019.

125 fl.: Il. Col.

Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública - PROFIAP) – Centro de Ciências Jurídicas e Sociais - CCJS/UFCG, 2019.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Antônio Coelho da Silva.

1. Qualidade do serviço. 2. Instrumento de Avaliação. 3. Atividade Física. I. Título.

Biblioteca do CCJS - UFCG

CDU 35:796.03

TANCREDO ANTONIO SOUZA NEVES

**QUALIDADE DO SERVIÇO DO COMPLEXO ESPORTIVO
DA UFCG NA PERCEPÇÃO DO USUÁRIO**

Trabalho de Conclusão Final (TCF) apresentado à Universidade Federal de Campina Grande como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional - PROFIAP, para fins de atender aos propósitos do Consórcio de Pesquisa PROFIAP UFCG.

Aprovada em: 16/09/2019

Banca Examinadora:

DR. LUIZ ANTONIO COELHO DA SILVA
Orientador (PROFIAP UFCG)

DR. EDJANE ESMERINA DIAS DA SILVA
(Membro Interno - PROFIAP)

DR. NICHOLAS JOSEPH TAVARES DA CRUZ
(Membro da Rede – PROFIAP/UFAL)

DR. ASSIS SOUZA MOURA
(Membro Externo – CH/UFCG)

Dedico esse trabalho à minha família, que sempre contribuiu muito com o meu progresso. Eles foram responsáveis pela maior herança da minha vida: meus estudos.

Agradecimentos

A Deus, por me dar a força necessária para realizar mais um sonho em minha vida. A ele toda honra e toda glória pela conclusão deste trabalho. Sem ele, jamais teria chegado até aqui.

Aos meus pais, Antonio e Fátima, pelos ensinamentos, pelo amor e por todos os incentivos dados, sempre que precisei lutar para alcançar os meus objetivos.

A minha esposa, Érida, pelo amor e dedicação, doados a mim. Aos meus filhos, João Victor e Sofia, por me inspirarem a cada dia ser uma pessoa melhor.

Ao meu orientador, Prof. Luiz Antonio Coêlho da Silva, por ter me recebido como orientando, de bom grado e sem ressalvas, dando-me incentivo, confiança e, principalmente, liberdade para trabalhar.

Aos meus colegas e amigos de mestrado, em especial aos meus “parceiros da van” pelos momentos prazerosos e divertidíssimos, nas tantas idas e vindas até a cidade de Sousa. Agradeço por todo apoio prestado, pelos incentivos e pelos conselhos.

Aos meus colegas e amigos de trabalho Dione, Ricardo, Ivanice, Eduardo e Igor por me apoiarem e me incentivarem nos meus estudos.

A todos os professores do PROFIAP pelos inúmeros incentivos, instruções, materiais e por todo apoio dedicado a mim ao longo do mestrado. Vocês foram muito importantes para que eu chegasse até aqui.

Aos professores Edjane Esmerina, Nicholas Joseph, Assis Souza por aceitarem prontamente participar da banca de defesa desta dissertação e pelas importantes contribuições apresentadas.

Aos meus parentes e amigos por me encorajarem a lutar por este objetivo e torcerem por mim.

A todos os usuários do Complexo Esportivo da UFCG que participaram da pesquisa pelas suas contribuições.

À UFCG, por acreditar em seus servidores técnico-administrativos e promover a qualificação de seus colaboradores, com investimentos em programas de mestrado profissional como este.

RESUMO

A qualidade de serviço está inerentemente relacionada à capacidade das ações, atitudes e comportamentos de um fornecedor em resolver problemas ou ofertar benefícios a um cliente, suprimindo as suas necessidades e proporcionando satisfação da forma mais eficiente possível. A mensuração deste atendimento não é trivial, pois permeia as expectativas individuais que são formadas por bases essencialmente intangíveis e subjetivas. O presente trabalho tem como objetivo geral criar um instrumento para avaliação da qualidade do serviço do Complexo Esportivo da UFCG, na percepção do usuário. Tem como objetivos específicos: Realizar um diagnóstico organizacional concernente à oferta de atividade física na instituição; Descobrir os fatores que melhor explicam a qualidade do serviço percebida e discutir os aspectos positivos e negativos relacionados às dimensões encontradas; Sensibilizar para os benefícios da prática da atividade física inclusive para auxiliar no desempenho profissional seja para discentes, docentes ou funcionários e Sugerir correções e melhorias na qualidade dos serviços prestados. A investigação exploratória e descritiva se caracterizará como um estudo de caso descritivo, exploratório, de natureza qualitativa, com um enfoque prático e aplicado, uma abordagem centrada nas pessoas, adotou-se métodos mistos na coleta de dados, notadamente, entrevistas em profundidade, observações de campo e aplicação de questionário semiestruturado adaptado a partir da literatura. Esta estratégia proporcionou a superação das limitações de um viés unicamente qualitativo ou quantitativo. Foi possível a criação de um instrumento, a partir do método SERVQUAL, para avaliar a qualidade do serviço de promoção de atividade física. A partir do instrumento criado foi elaborado um plano de ações, o qual contém sugestões que poderão ser utilizadas pela administração para a melhoria da qualidade do serviço. O referido instrumento criado, juntamente com o plano de ações formam o produto técnico do presente trabalho. O índice geral de satisfação pode ser utilizado pela UFCG continuamente para uma análise da evolução de desempenho dos seus serviços. Se adotado o método SERVQUAL este monitoramento temporal dos serviços permitirá perceber pontos fortes e fracos e o seu respectivo aperfeiçoamento ao longo do tempo.

Palavras-chave: Qualidade do serviço; SERVQUAL; Instrumento; Atividade Física.

ABSTRACT

The quality of service is inherently related to the ability of the actions, attitudes and behaviors of a supplier to solve problems or offer benefits to a customer, supplying your needs and providing satisfaction in the most of efficient way. The measurement of this service is not trivial, because it permeates the individual expectations that are formed by essentially intangible and subjective bases. The present work has as general objective to create an instrument to evaluate the service quality of the UFCG Sports Complex, in the user's perception. It has specific objectives: to make an organizational diagnosis concerning the offer of physical activity in the institution; to discover the factors that best explain the perceived service quality and discuss the positive and negative aspects related to the dimensions found; to raise awareness of the benefits of physical activity, including to assist in professional performance, whether for students, teachers or employees; and to suggest corrections and improvements in the quality of services provided. This exploratory and descriptive research will be characterized as a descriptive, exploratory case study of a qualitative nature, with a practical and applied approach, a people-centred approach, mixed methods were adopted in the data collection, notably, in-depth interviews, field observations and application of a semi-structured questionnaire adapted from the literature. This strategy provided the overcoming of the limitations of a qualitative or quantitative perspective. It was possible to create an instrument, using the SERVQUAL method, to evaluate the quality of the physical activity promotion service. Based on the instrument created, an action plan was prepared, which contains suggestions that may be used by management to improve service quality. This instrument created together with the action plan form the technical product of the present work. The general satisfaction index can be used by UFCG continuously for an analysis of the evolution of the performance of its services. If the SERVQUAL method is adopted, this temporal monitoring of the services will allow us to perceive strengths and weaknesses and their respective improvement over time.

Keywords: Quality of service; SERVQUAL; Instrument; Physical Activity.

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|-----------|
| Gráfico 01 – Percentual Global da Dimensão Confiabilidade | 47 |
| Gráfico 02 – Usuários por gênero | 48 |
| Gráfico 03 – Confiabilidade por Gênero | 49 |
| Gráfico 04 – Confiabilidade por Setor Utilizado | 50 |
| Gráfico 05 – Confiabilidade por Categoria | 51 |
| Gráfico 06 – Percentual Global da Dimensão Responsabilidade e Presteza | 58 |
| Gráfico 07 – Responsabilidade e Presteza por Gênero | 59 |
| Gráfico 08 – Responsabilidade e Presteza por Setor Utilizado..... | 60 |
| Gráfico 09 – Responsabilidade e Presteza por Categoria | 61 |
| Gráfico 10 – Percentual Global da Dimensão Segurança | 67 |
| Gráfico 11 – Segurança por Gênero..... | 68 |
| Gráfico 12 – Segurança por Setor Utilizado | 69 |
| Gráfico 13 – Segurança por Categoria..... | 70 |
| Gráfico 14 – Percentual Global da Dimensão Empatia | 76 |
| Gráfico 15 – Empatia por Gênero | 77 |
| Gráfico 16 – Empatia por Setor Utilizado | 78 |
| Gráfico 17 – Empatia por Categoria | 79 |
| Gráfico 18 – Percentual Global da Dimensão Tangibilidade | 84 |
| Gráfico 19 – Tangibilidade por Gênero | 85 |
| Gráfico 20 – Tangibilidade por Setor Utilizado | 86 |
| Gráfico 21 – Tangibilidade por Categoria | 87 |
| Gráfico 22 – Percepção dos usuários quanto as mudanças benéficas em suas vidas por meio da atividade física..... | 91 |

LISTA DE IMAGENS

| | |
|--|-----------|
| Imagem 01 – Vista aérea do Complexo Esportivo da UFCG | 34 |
| Imagem 02 – Complexo Esportivo da UFCG..... | 35 |
| Imagem 03 – Ginásio Poliesportivo da UFCG | 35 |
| Imagem 04 – Academia de Musculação da UFCG..... | 36 |
| Imagem 05 – Entrada Principal da UFCG | 37 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|-----------|
| Quadro 01 – Perfil dos Usuários | 42 |
| Quadro 02 – Síntese de relatos positivos relacionados à Dimensão Confiabilidade..... | 52 |
| Quadro 03 - Síntese de relatos negativos relacionados à Dimensão Confiabilidade | 53 |
| Quadro 04 - Síntese de relatos positivos relacionados à Dimensão Resp. e Presteza | 62 |
| Quadro 05 - Síntese de relatos negativos relacionados à Dimensão Resp. e Presteza | 63 |
| Quadro 06 - Síntese de relatos positivos relacionados à Dimensão Segurança | 71 |
| Quadro 07 - Síntese de relatos negativos relacionados à Dimensão Segurança | 72 |
| Quadro 08 - Síntese de relatos positivos relacionados à Dimensão Empatia..... | 80 |
| Quadro 09 - Síntese de relatos negativos relacionados à Dimensão Empatia..... | 80 |
| Quadro 10 - Síntese de relatos positivos relacionados à Dimensão Tangibilidade | 88 |
| Quadro 11 - Síntese de relatos negativos relacionados à Dimensão Tangibilidade | 88 |
| Quadro 12 – Quadro de Sugestões | 95 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|-----------|
| Tabela 01 – Dimensão Confiabilidade..... | 44 |
| Tabela 02 – Dimensão Responsabilidade e Presteza | 55 |
| Tabela 03 – Dimensão Segurança..... | 65 |
| Tabela 04 - Dimensão Empatia..... | 74 |
| Tabela 05 – Dimensão Tangibilidade | 82 |
| Tabela 06 – Médias Fatoriais da qualidade do serviço do Complexo Esportivo da UFCG.... | 92 |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO..... | 14 |
| 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA | 14 |
| 1.2 OBJETIVOS | 16 |
| 121 Objetivo Geral | 16 |
| 122 Objetivos Específicos..... | 16 |
| 1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO | 17 |
| 2 REFERENCIAL TEÓRICO..... | 18 |
| 2.1 BREVES EXPLICAÇÕES SOBRE OS MODELOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA | 18 |
| 211 Administração Pública Patrimonialista..... | 18 |
| 212 Administração Pública Burocrática..... | 18 |
| 213 Administração Pública Gerencial | 19 |
| 2.2 NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA | 20 |
| 2.3 PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA | 21 |
| 231 Princípio da Legalidade | 22 |
| 232 Princípio da Impessoalidade | 22 |
| 233 Princípio da Moralidade | 22 |
| 234 Princípio da Publicidade | 23 |
| 235 Princípio da Eficiência | 24 |
| 2.4 EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PÚBLICO | 24 |
| 2.5 QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO | 26 |
| 3 METODOLOGIA..... | 32 |
| 3.1 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL | 32 |
| 3.2 TIPO DE ESTUDO | 35 |
| 3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA E TRATAMENTO DE DADOS..... | 36 |
| 331 População e Amostra | 37 |
| 332 Instrumento de coleta de dados | 37 |
| 333 Análise dos Dados | 40 |
| 3.4 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS | 40 |
| 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS..... | 41 |
| 4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS | 41 |
| 4.2 DIMENSÃO CONFIABILIDADE | 42 |
| 4.3 DIMENSÃO RESPONSABILIDADE E PRESTEZA..... | 55 |
| 4.4 DIMENSÃO SEGURANÇA..... | 65 |

| | |
|---|------------|
| 4.5 DIMENSÃO EMPATIA | 73 |
| 4.6 DIMENSÃO TANGIBILIDADE | 82 |
| 4.7 IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA PARA OS USUÁRIOS..... | 89 |
| 4.8 MÉDIAS FATORIAIS DA QUALIDADE DO SERVIÇO DO COMPLEXO ESPORTIVO DA UFCG | 92 |
| 5 PLANO DE AÇÕES..... | 96 |
| 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 99 |
| 7 REFERÊNCIAS..... | 101 |
| APÊNDICES..... | 105 |

1. INTRODUÇÃO

A primeira parte da introdução será composta pela contextualização do tema, seguida pela problemática objeto da pesquisa e da justificativa do presente estudo. A segunda parte contará com os objetivos gerais e específicos e, por fim, teremos a estrutura do trabalho o qual detalhará como estão divididos os seus capítulos.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA

A Administração Pública no Brasil tem se renovado ao longo dos anos e procurado adotar diferentes estratégias em busca do aprimoramento das melhores práticas para favorecer a toda sociedade. Neste contexto, o conceito de qualidade do serviço se mostra relevante, pois está inerentemente relacionado à capacidade das ações, atitudes e comportamentos de um gestor em resolver problemas ou ofertar benefícios, suprimindo as necessidades e proporcionando satisfação de todos. Este atendimento às expectativas deve ocorrer a partir do provimento de valor próprio de excelência e com uma contínua busca pela sua melhoria.

A qualidade é um requisito essencial para o serviço público e a sua definição remete a necessidade de ser eficiente e eficaz na interação entre os meios que tem influência direta nos objetivos da gestão. Sendo assim, a qualidade busca a harmonia para que os objetivos organizacionais sejam executados para se alcançar a excelência.

No panorama atual, a oferta de um serviço de qualidade ao cliente é uma preocupação constante nas organizações públicas ou privadas, devendo assim realizar mudanças na sua estrutura e nas práticas de gestão, orientadas para este fim. A qualidade no setor público é de grande importância, e deve ser consolidada por meio de um sistema de gestão e um bom planejamento estratégico. Esse, por sua vez, é uma ferramenta que tem como objetivo proporcionar à organização a superação das expectativas do cliente/usuário. Ressaltando que esses clientes/usuários estão cada vez mais bem informados acerca dos direitos referentes ao setor público.

Levando em consideração que esta é uma temática que envolve aspectos não facilmente medidos e que as necessidades e expectativas das pessoas são formadas por bases essencialmente intangíveis, a efetividade da avaliação da qualidade de um serviço somente ocorre de fato quando a percepção do usuário final é considerada. Diante disso, nenhum desempenho pode ser classificado como exitoso se as pessoas envolvidas nos diferentes âmbitos da implementação estiverem insatisfeitas. São os usuários que possuem participação

e voz ativa nos sistemas implantados por estarem envolvidos nos processos inerentes à ponta da cadeia de operação. Esta abordagem centrada nas pessoas pode ser realizada partindo de dimensões presentes na literatura, validadas cientificamente, devidamente instrumentalizadas, e destinadas a explicitar as variáveis e fatores que melhor explicam a qualidade de serviço.

A investigação se propõe a realizar um diagnóstico organizacional atual para avaliar a qualidade do serviço do Complexo Esportivo da UFCG no que tange o atendimento ao público e o fornecimento de um espaço adequado para a prática de atividade física, considerando a importância de tal prática que pode ter influência positiva para o desempenho acadêmico dos discentes. Trata-se da mensuração da efetividade do serviço do Complexo Esportivo a partir da ótica dos usuários internos e externos, identificando se as necessidades e expectativas estão sendo atendidas. À luz deste contexto, emerge a seguinte questão de pesquisa: **Como os usuários do Complexo Esportivo da Universidade Federal de Campina Grande percebem a qualidade do serviço prestado pelo setor?**

O estudo se mostra relevante por avaliar a eficácia da política de incentivo a prática de atividade física dentro de uma organização governamental federal, identificando aspectos positivos e negativos do serviço realizado pelo setor de esportes e do espaço disponibilizado no que tange à obtenção de qualidade e satisfação. Os resultados são cruciais para a proposição de correções e ajustes, o que se consolida como uma contribuição positiva para o melhoramento da gestão pública. A divulgação de investigações que apresentam ênfase prática-aplicada é importante, considerando que os resultados também poderão ser adotados amplamente em outros campi da própria universidade ou em outra instituição com serviço semelhante, garantindo um melhor planejamento para os órgãos que tomarem o estudo por referência, evitando, assim, erros e obtendo um melhor desempenho. Assim como, para a concepção de um instrumento para a avaliação da qualidade do serviço do setor esportivo a partir da percepção dos usuários. Acredita-se que a pesquisa pode colaborar na definição de novos modelos de mensuração de desempenho para oferta de práticas desportivas no setor público e para a melhor construção do conceito, a partir de uma abordagem centrada nas pessoas.

Justifica-se ainda pela necessidade de se ter hábitos saudáveis de vida, como forma de combater os danos causados à saúde, adquiridos por meio da forma de vida da sociedade atual, tais como: estresse, sedentarismo, má alimentação, obesidade, entre outros. Sendo este estudo também uma forma de motivação para a prática de atividades físicas no ambiente educacional, neste caso a Universidade Federal de Campina Grande. Dentre os benefícios da atividade física, segundo Berger e Macinman (1993), está a redução dos níveis de ansiedade,

estresse e depressão; melhoras no humor, aumento do bem estar físico e psicológico, melhor funcionamento orgânico em geral, maior rendimento no trabalho, disposição física e mental aumentada e outros. Benefícios estes que são indispensáveis no mundo acadêmico, no qual muitas vezes alunos ou funcionários passam o dia na instituição e poderiam usar algum momento para a prática de atividade física.

Por fim, sendo uma pesquisa de âmbito interdisciplinar, um aspecto secundário, mas mesmo assim relevante é o fato do pesquisador atuar enquanto técnico desportivo na instituição investigada, sendo participante *in loco* dos recursos e atividades oferecidos do setor objeto da investigação.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral:

- Criar um instrumento para avaliação da qualidade do serviço do Complexo Esportivo da UFCG, na percepção do usuário..

1.2.2 Objetivos Específicos:

- Realizar um diagnóstico organizacional concernente à oferta de atividade física na instituição;
- Descobrir os fatores que melhor explicam a qualidade do serviço percebida e discutir os aspectos positivos e negativos relacionados às dimensões encontradas;
- Sensibilizar para os benefícios da prática da atividade física inclusive para auxiliar no desempenho profissional seja para discentes, docentes ou funcionários; e
- Sugerir correções e melhorias na qualidade dos serviços prestados.

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

Neste primeiro capítulo é apresentada a contextualização e problematização do objeto de estudo, bem como os objetivos e a justificativa inerentes. O segundo capítulo traz o referencial teórico relativo ao tema, com uma abordagem conceitual e prática da nova gestão pública, a eficiência no setor público e a qualidade de serviços, foco principal desta pesquisa. No capítulo três são apresentados os respectivos métodos aplicados, a coleta de dados, a concepção do instrumento, além da forma como os dados foram tratados e analisados. O quarto capítulo trata das discussões e análises dos dados coletados por meio do instrumento de pesquisa, destacando os pontos positivos e negativos a respeito do serviço prestado pelo Complexo Esportivo da UFCG, na percepção dos usuários. O quinto capítulo traz o quadro de sugestões ao setor objeto de estudo, a partir dos relatos dos usuários a respeito da qualidade do serviço prestado. E por fim, no sexto e último capítulo temos as considerações finais a pesquisa realizada.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 BREVES EXPLICAÇÕES SOBRE OS MODELOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Administração Pública pode ser entendida com um conjunto de órgãos e de servidores que, mantidos com recursos públicos, são encarregados de decidir e implementar as normas necessárias ao bem-estar social e das ações necessárias à gestão da coisa pública (SILVA, 2013). Para o cumprimento desta função, surgiram modelos de gestão, os quais eram os métodos utilizados pelos gestores para atingir os objetivos almejados. Portanto, à medida que a Administração Pública evolui, esta procura se aperfeiçoar, suprimindo falhas do modelo anterior, para atender com mais êxito a população. No Brasil, essa evolução pode ser dividida em três momentos: administração pública patrimonialista, burocrática e gerencial. Esse modelo gerencialista, segundo Silva (2013), também pode ser chamado de nova administração pública.

2.1.1 Administração Pública Patrimonialista

No modelo mais antigo, da administração pública patrimonialista, vivido pelo Brasil especialmente até o ano de 1889, o aparelho do Estado funciona como uma extensão do poder do soberano, e os seus auxiliares (servidores) possuem status de nobreza real. Os governantes consideraram o Estado como seu patrimônio, havendo uma total confusão entre o que é público e o que é privado (SILVA, 2013). Conseqüentemente, a corrupção e o nepotismo são inerentes a esse tipo de administração.

De acordo com Violon (2012), a partir do surgimento da administração pública moderna, principalmente com a Revolução Francesa, os ideais republicanos e democráticos cada vez mais obrigaram que houvesse uma gestão pública profissionalizada, com procedimentos que assegurem o atendimento aos princípios constitucionais como isonomia, moralidade, publicidade, entre outros. Fatos que fizeram com que o modelo patrimonialista se tornasse ineficiente, surgindo então o modelo burocrático.

2.1.2 Administração Pública Burocrática

A Administração pública burocrática surge a partir da necessidade de desenvolver um tipo de administração que separasse o público do privado, ou seja, a administração pública

burocrática foi adotada para suprir a administração patrimonialista, em que o patrimônio público e o privado tinham sua utilização distorcida e embaraçada (SILVA, 2013).

O modelo burocrático também surgiu para combater a corrupção e o nepotismo, evidenciados do modelo patrimonialista, trazendo como características os controles rígidos e prévios em todos os processos, tanto na contratação de servidores, como nas contratações de produtos e serviços e em todo o atendimento da população. Pode-se dizer então que o modelo burocrático surge da desorganização do estado no modelo anterior, junto com o alto índice de corrupção e nepotismo.

De acordo com Klering, Porsseb e Guadagninc (2010), o modelo de administração burocrática emerge no Brasil principalmente a partir dos anos 1930, como contraponto ao conservador, mas fragmentado, poder das oligarquias rurais exportadoras. Surge no quadro da aceleração da industrialização brasileira, em que o Estado assume um papel central mais decisivo, intervindo maciçamente no setor produtivo de bens e serviços.

Entre as principais críticas à administração pública burocrática pode-se citar a separação do Estado e sociedade, pelo fato de os funcionários se concentrarem no controle e na garantia do poder do Estado, transformando-se na própria razão de ser da administração (SILVA, 2013). Em consequência, o Estado corre o risco de voltar-se para si mesmo, perdendo a noção de sua missão básica, que é servir à sociedade. De virtude tinha a efetividade no controle dos abusos, por outro lado, tinha como defeito a ineficiência e a incapacidade de voltar-se para o serviço aos seus cidadãos, voltando-se para si mesmo.

2.1.3 Administração Pública Gerencial

Na década de 1990, em resposta ao modelo burocrático da administração pública, que já não atendia aos novos desafios impostos pela expansão das funções econômicas e sociais do Estado, além do aumento do desenvolvimento tecnológico e da globalização da economia mundial, surge o modelo de Administração pública gerencial, adotando conceitos de administração de empresas do mercado. Tem como principal diferença do modelo anterior a forma de controle, pois passa-se a se basear nos resultados, e não mais no processo. Fenômeno explicado por Klering, Porsseb e Guadagninc (2010, p. 7):

Nesse novo contexto, de desafios impostos pela expansão das funções econômicas e sociais do Estado, do aumento do desenvolvimento tecnológico e da globalização da economia mundial, a proposição de um modelo de administração pública gerencial, emprestando conceitos de administração de empresas do mercado, surge como resposta ao modelo burocrático de administração pública. A diferença fundamental

do novo modelo de administração pública está na forma de controle, que deixa de basear-se nos processos para concentrar-se nos resultados.

Portanto, os conceitos iniciais da Administração pública gerencial partem de conceitos das empresas privadas, e seu foco principal está nos resultados. Já para Silva (2013), a necessidade de uma administração pública gerencial decorreu de problemas não só de crescimento e mudança nas necessidades e exigências da população como também as dúvidas a respeito da legitimidade da burocracia perante as demandas da cidadania. E completa afirmando que o modelo de administração gerencial se apresenta corretor dessas falhas do modelo burocrático, pois seu foco é o aumento da qualidade do serviço e a redução dos custos.

É nesse contexto que se torna importante a eficiência da administração pública, ou seja, a necessidade de reduzir custos e, ao mesmo tempo, aumentar a qualidade dos serviços, tendo o cidadão como beneficiário. O novo modelo passa a ser orientado principalmente pelos valores da eficiência e qualidade na prestação de serviços públicos e pelo desenvolvimento desta cultura gerencial nas organizações.

Vale ressaltar que o modelo gerencialista não é o inverso do modelo burocrático, pois permanece sustentado em alguns princípios do modelo anterior, como a meritocracia na carreira pública e o controle rígido na admissão de pessoal.

De acordo com Silva (2013), o modelo gerencial vem cada vez mais se consolidando em virtude das mudanças ocorridas nas estruturas das organizações, da redução da máquina estatal, da redução de custos, da descentralização dos serviços, da criação das agências reguladoras que zelam pela adequada prestação dos serviços e pela busca pela padronização dos processos para otimização de tempo e recursos.

O Complexo Esportivo, mesmo inserido no modelo gerencial, buscando servir os usuários com qualidade e eficiência, contudo, é possível encontrar vestígios dos demais modelos de administração, especialmente o burocrático, pois existe uma certa preocupação com o controle da administração em relação as atividades promovidas e utilização dos espaços do complexo, o que de certa forma pode ser visto como positivo, pois, mesmo se tornando burocrático, o que pode diminuir a eficiência em determinados aspectos, é possível manter um serviço organizado e que atenda a todos os usuários.

O modelo gerencial, também conhecido como Nova Administração Pública, o qual se insere o Complexo Esportivo da UFCG, será discorrido mais detalhadamente a seguir.

2.2 NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A segunda metade do século XX marca o início da era do conhecimento e da informação, caracterizada por um período de grandes transformações tecnológicas, sociais e econômicas, que impõem novos padrões de gestão às organizações públicas e privadas (LASTRES, 1999). Nesse contexto, parece haver um consenso entre estudiosos da teoria organizacional de que o sucesso de uma organização é, cada vez mais, influenciado pela sua capacidade de implementar formas flexíveis de gestão que possam fazer face às mudanças do mundo contemporâneo.

Medidas para melhorar a eficiência de organizações públicas, tais como privatização, criação de agências semi-autônomas, introdução de medidas de performance, administração gerencial baseada no *business style* do setor privado, ênfase na qualidade e em serviços públicos orientados para o cidadão, para citar apenas alguns exemplos, aparentam ter-se tornado a ordem do dia em muitos países ao redor do mundo (DUNLEAVY, 1994). Esse conjunto de ideias, mais tarde conhecido como a nova administração pública, tornou-se uma das mais impressionantes tendências internacionais em administração pública (HOOD, 1991).

A Nova Administração Pública serviu de referência em muitos países para promoção de reformas com vistas a reestruturar o Estado, substituindo o modelo burocrático (baseado em regras e autoridade) por um modelo gerencial baseado em competição e com foco em resultados (KETTL, 2003).

No setor público, o desafio que se coloca para a nova administração pública é como transformar estruturas burocráticas, hierarquizadas e que tendem a um processo de insulamento em organizações flexíveis e empreendedoras. Com isso, foi necessária por parte das organizações públicas a adoção de padrões que foram desenvolvidos para empresas privadas, contudo, adequando a realidade do setor público. As tentativas de inovação na administração pública significam a busca da eficiência e da qualidade na prestação de serviços públicos. Para tanto, são necessários o rompimento com os modelos tradicionais de administrar os recursos públicos e a introdução de uma nova cultura de gestão (SALES JÚNIOR, 2016).

Ainda de acordo com Sales Júnior (2016), a necessidade de uma maior otimização e racionalização dos escassos recursos disponíveis, em contínuo risco de se tornarem insuficientes, exigiram ações em prol de um maior controle financeiro, como a redução de custos, de desperdícios e do quadro de servidores, priorizando apenas o necessário à manutenção do sistema público eficiente. Algumas destas ações foram se consolidando aos

poucos e buscavam proporcionar produtos mais adequados, com particular atenção ao valor agregado obtido para atender às demandas.

Portanto, é interessante ao serviço público, como no caso da Universidade Federal de Campina Grande, UFCG, verificar quais métodos estão sendo utilizados para que se tenha um serviço eficiente, que atenda as demandas necessárias, sem que haja desperdícios de recursos. A UFCG, mais especificamente o Complexo Esportivo lidam com o reflexo e as consequências da Nova Administração Pública e, igualmente em busca de excelência, da qualidade do serviço, sofrendo pressão da sociedade, do mercado e do Estado, que exigem respostas rápidas também das instituições públicas de ensino.

Contudo, é importante verificar que a busca por excelência e a implementação de soluções, como o bom atendimento e as políticas de incentivo a prática de atividades físicas adotados pelo Complexo Esportivo da UFCG, têm de ser avaliados sob a ótica da satisfação de seus usuários, enquanto colaboradores e participantes dos processos. Este pensamento está alinhado às críticas que a Nova Administração Pública sofre como as apresentadas por Matias-Pereira (2010). O autor afirma que o papel dos cidadãos não pode ser simplificado aos de clientes; a redução do número de servidores públicos diante da descentralização dos serviços prestados é contraditória considerando a necessidade de melhor controle financeiro e de resultados; e que os serviços públicos não são facilmente mensuráveis, possuindo valores sociais e não de capital. Frey, Homberg e Osterloh (2013) defendem que a ênfase nos resultados e na medição do desempenho é um modelo baseado unicamente em dimensões econômicas, contrariando a motivação social primária existente no servidor público comprometido, que não se baseia em valores de mercado.

Sendo assim, a gestão do serviço público no que tange à mensuração de desempenho permeia uma lógica que não é obsessiva por produtividade e resultados, antes passa por satisfação do usuário, de seu papel social, e do bem estar do cidadão (SIQUEIRA; MENDES, 2009).

Considerando que a atividade de extensão realizada no Complexo Esportivo está contida nesta temática, a avaliação da qualidade realizada pondera aspectos de economicidade e eficiência (BRASIL, 1988), mas, sobretudo, da satisfação dos usuários.

2.3 PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Administração Pública é regida por princípios que definem normas de conduta para a execução das atividades governamentais previstas na Constituição Federal de 1988, que em

seu artigo 37, caput, define: “Administração Pública direta e indireta de qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, obedecerá aos princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência” (BRASIL, 1988). Estes princípios são essenciais para o bom seguimento do serviço público e para a garantia dos direitos fundamentais da população.

De acordo com Barreto (2016), os princípios da Administração Pública atuam como preceitos diretores e condicionantes da validade da atuação administrativa estatal, e a partir deles se agregam as diversas regras esparsas e disciplinadoras do Direito Administrativo. A seguir um breve conceito destes princípios, e posteriormente falaremos mais especificamente do princípio da eficiência, norteador do modelo gerencial da Administração Pública.

2.3.1 Princípio da Legalidade

A regularidade da atividade administrativa está condicionada ao estrito cumprimento dos preceitos legais em vigor. Em outras palavras o administrador público deve pautar-se pelo princípio da legalidade, e por isso, só poderá fazer o que o sistema jurídico expressamente permitir. Sendo assim, o gestor público, não só está proibido de agir contra ou além da lei, como também só poderá atuar de acordo com ela.

Contudo, para os particulares, esse princípio possui natureza ampla, dando a estes a liberdade de fazer tudo aquilo que a norma não proíbe, seja explícita ou implicitamente, conforme o art. 5º, II, da Constituição Federal de 1988.

Na Administração Pública não há liberdade nem vontade pessoal. Enquanto na administração particular é lícito fazer tudo que a lei não proíbe, na Administração Pública só é permitido fazer o que a lei autoriza (MEIRELLES, 2005). O princípio da legalidade administrativa tem, portanto, para o administrador público, um conteúdo muito mais restritivo do que a legalidade geral aplicável à conduta dos particulares.

O princípio da legalidade incide sobre todos os atos emanados da Administração, inclusive nos atos discricionários, nos quais o agente público tem certa margem de liberdade, podendo tomar as decisões que melhor atendam o interesse coletivo.

2.3.2 Princípio da Impessoalidade

Tal princípio está fundamentado na Constituição Federal de 1988, art. 5º, inciso I, onde se estabelece a igualdade de todos perante a lei, assim, o administrador público deve objetivar o interesse público, não podendo dar tratamento privilegiado.

O princípio da impessoalidade veda atos e decisões administrativas motivadas por represálias, favorecimentos, vínculos de amizade, nepotismo, ou seja, qualquer sentimento pessoal desvinculados dos fins coletivos.

Segundo Mello (1999), a impessoalidade está fundamentada no postulado da isonomia e sendo explícito em vários dispositivos constitucionais, tal como a exigência de concurso público para o ingresso em cargo ou emprego, ou a lei que regulamenta a exigência de licitações públicas asseguram a igualdade de condições a todos os concorrentes.

2.3.3 Princípio da Moralidade

O princípio da moralidade administrativa significa que, além de legais, os atos do administrador público devem ser legítimos, ou seja, devem estar de acordo com os padrões morais adotados, isso com base no axioma de que nem tudo que é legal é honesto.

A Administração Pública possui sua própria moral, institucionalizada e que determina a conduta e o desempenho da função administrativa a qual é conhecida como: moral administrativa. A aceitação de uma moral administrativa, inicialmente, fez-se através de um alargamento no raio de incidência do princípio da legalidade, passando o vício de moralidade a ser interpretado como vício de legalidade (FRANÇA, 2007).

Portanto, o administrador deverá decidir não só entre o legal e o ilegal, mas também entre o honesto e o desonesto. A doutrina enfatiza que a noção de moral administrativa não está vinculada as convicções íntimas do agente público, mas sim à noção de atuação adequada e ética existente na sociedade. Estando a imoralidade na intenção do agente ao praticar o ato.

A preservação deste princípio pode ser assegurada por meio do ajuizamento de ação popular ou de improbidade administrativa (BARRETO, 2016).

2.3.4 Princípio da Publicidade

Princípio da Publicidade impõe a necessidade de transparência na atividade administrativa, sendo assim, tem como principal objetivo divulgar as principais ações

realizadas pela Administração Pública em favor da sociedade. Assim, a partir do momento que o povo elege seus representantes, estes têm por obrigação informar aos seus representados o andamento do processo social exercido.

Constituindo esse princípio o importante meio de controle para a sociedade, e para outras instituições estatais, como as Casas Legislativas, Tribunais de Contas e Ministério Público, das ações realizadas por seus agentes políticos e executivos.

Segundo o que diz, Carvalho Filho (2007), “ao princípio da publicidade devem submeter-se todas as pessoas administrativas, quer as que constituem as próprias pessoas estatais, quer aquelas outras que, mesmo sendo privadas, integram o quadro da Administração Pública, como é o caso das entidades para estatais”. Ou seja, não só apenas os órgãos da Administração Direta, como também as empresas públicas, e sociedades de economia mista, estão submetidos a este princípio.

A importância deste princípio está sintetizada por Medauar (2008), ao afirmar que o tema da transparência e visibilidade, encontra-se associado à reivindicação geral da democracia administrativa.

2.3.5 Princípio da Eficiência

O princípio da eficiência foi inserido no *caput* do art. 37 da Constituição Federal de 1988, por meio da Emenda Constitucional nº 19/1998, denominada de Emenda da Reforma Administrativa, mas já era previsto anteriormente em normas infraconstitucionais, a exemplo do Decreto-Lei nº 200/67 e da Lei nº 8.987/95.

Para Di Pietro (2005), o princípio da eficiência é dirigido a toda Administração Pública, possuindo duas interpretações. A primeira está ligada ao modo de atuação do agente público. Já a segunda interpretação, está relacionada diretamente com a maneira estrutural, organizacional e disciplinar da Administração Pública, também com a finalidade de alcançar os melhores resultados na gestão pública, para que o bem comum seja alcançado da forma mais adequada.

De acordo com o pensamento de Barreto (2016), o princípio da eficiência reflete uma tentativa de implantar o modelo gerencial de administração pública no país, com a adoção de técnicas de aperfeiçoamento estrutural da máquina estatal e contínua desburocratização dos serviços públicos. Sendo necessárias então entidades estatais mais enxutas, flexíveis e eficientes, que privilegia a busca de resultados úteis a população.

O significado do princípio da eficiência repousa no binômio *menores custos e melhores técnicas*, mediante a adoção de critérios de racionalidade, modernidade, qualidade, celeridade e regularidade na gestão pública (BARRETO, 2016).

24 EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PÚBLICO

O princípio da eficiência pode ser compreendido como o zelo que os gestores devem ter em suas atividades com o objetivo de melhor atender às demandas sociais, levando em conta a relação custo-benefício, celeridade e economicidade (SALES JÚNIOR, 2016). O princípio não pode ser interpretado apenas como a maximização do lucro, mas como um melhor exercício das missões de interesse coletivo sob a responsabilidade do Estado (ARAGÃO, 2005). Para tanto, cabe a análise dos meios e alternativas adotados para alcançar determinado objetivo, como o controle de resultados, sempre buscando utilizar a adequada quantidade de recursos, financeiros ou não, e atingindo a maior qualidade, agilidade e produtividade nos serviços, sem esquecer de atender às demandas e satisfação do cidadão com primazia (RAMOS, 2001; ARAGÃO, 2005).

O princípio da eficiência implementou o modelo de administração pública gerencial voltada para um controle de resultados na atuação estatal. Nesse sentido, economicidade, redução de desperdícios, qualidade, rapidez, produtividade e rendimento funcional são valores encarecidos por referido princípio (MAZZA, 2014).

A eficiência no setor público é o que se impõe a todo o agente público de realizar suas atribuições e atividades com presteza, perfeição e rendimento profissional melhor possível. É o mais moderno princípio da função administrativa que deve ser desempenhada com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da população, e acrescenta que o dever da eficiência corresponde ao dever da boa administração atual (MEIRELLES, 2012).

A adoção dessa nova filosofia pressupõe um esforço significativo de mudança nos padrões culturais vigentes na administração pública, de forma a viabilizar a introdução de práticas de trabalho mais eficientes e de modelos de gestão mais democráticos no serviço público. Tal esforço de mudança deverá ser alicerçado numa visão sistêmica da organização, privilegiando, igualmente, tanto a modernização de métodos e processos de trabalho como o desenvolvimento das pessoas. Sem essa "otimização conjunta" não se poderá esperar mudanças significativas e duradouras nos padrões de desempenho das organizações públicas.

A importância de se ponderar satisfação dos usuários é patente quando se considera que as pessoas são recursos valiosos, raros, não substituíveis e não imitáveis, constituindo-se no capital intelectual da organização, vistas como geradoras de valor e, portanto, como recurso estratégico e fonte de vantagem competitiva (ANTUNES; CESAR, 2007). Pelo exposto, pode-se depreender que, se é desejável obter crescimento pelo aumento da eficiência organizacional, os gestores devem levar em consideração o investimento no humano, em sua percepção, e desenvolver métodos adequados para mensurar, avaliar e gerenciar esses intangíveis que possuem informações vitais para desenvolvimento e análise da vantagem competitiva (OLIVEIRA, 2009).

Para se investigar a percepção dos usuários nas organizações foi preciso, primeiramente, ponderar aspectos como o valor da pessoa, a sua ética, a postura de atuação e relacionamentos, bem como o conhecimento que possuem da estrutura organizacional a qual pertencem (OLIVEIRA, 2009). Este foco no usuário se dá considerando que as pessoas são os pilares de um serviço público eficiente, sendo o motor que responde às necessidades da sociedade (SALES JÚNIOR, 2016).

Com esta abordagem, deseja-se afirmar que as atividades realizadas no Complexo Esportivo levam em consideração não apenas aspectos da eficiência clássica como também o valor que envolve as pessoas nos processos organizacionais. Entende-se que ao se projetar serviços, em qualquer extensão do âmbito público, sempre se deve ajuizar a importância, desejos, experiências e necessidades das pessoas envolvidas (SALES JÚNIOR, 2016), posto que são elas quem interagem com as interfaces, respondem aos cidadãos e organizações. Como se pôde notar, a excelência dos serviços públicos é conquistada com uma prestação de um serviço de qualidade, que atende às necessidades do cidadão com o menor consumo de recursos. E, é dessa qualidade no serviço público que trataremos a seguir.

2.5 QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO

Por tratar-se de um tema bastante complexo e de diferente entendimento de uma pessoa para outra, é importante ressaltar alguns conceitos sobre o que de fato seria qualidade, para em seguida tratar mais especificamente sobre a qualidade do serviço público, que é objeto mais direcionado ao presente trabalho.

Para Ambrozewicz (2015), o que causa maior dificuldade para conseguir definir o significado da palavra qualidade é que a mesma é de domínio público, sem contar que não é um termo técnico. Destaca ainda a importância de respeitar a noção intuitiva que as pessoas,

ao defini-la, mas tem certo cuidado, pois esta noção muitas vezes é incorreta, o que acarreta outras dificuldades.

Ainda de acordo com Ambrozewicz (2015), um dos equívocos, ao tentar conceituar *qualidade*, está em considerá-la de forma restrita, apenas a um ou alguns atributos que forma um todo. Finalmente ele conceitua qualidade como um conjunto de atributos ou elementos que compõe um produto ou serviço, e que, é o uso do consumidor/usuário vai dar ao produto ou serviço, que determinará seus atributos, podendo ser subjetivos, mensuráveis, perfeitamente caracterizados, ou não.

Considerando Campos (1999), vemos que para um produto ou serviço ser considerado de qualidade ele tem de atender perfeitamente, de forma confiável, segura e no tempo certo as necessidades dos clientes. O que demonstra que para alcançar um serviço de qualidade, tem de ser levados em consideração todos os atributos.

De acordo com Camargo (2011) a qualidade representa oferecer aos clientes produtos e serviços revestidos de aspectos e atributos que atendam e muitas vezes até surpreendam os clientes no atendimento de suas necessidades e desejos. Corrobora com esta definição, Rolim (2016), quando assegura que a qualidade de serviço é o conjunto de todas as atividades ou ações desenvolvidas em uma organização de forma a atender às expectativas de seus clientes ou mesmo superá-las.

A implantação de programas de qualidade deverá ser precedida de uma profunda análise sociológica para identificação dos elementos da cultura e do clima organizacional prevalentes. Tal análise contribuirá para que os programas de educação e treinamento, bem como os de racionalização e melhoria de procedimentos, sejam mais bem orientados, contribuindo para uma alteração positiva no quadro comportamental das organizações públicas (CARVALHO e TONET, 1994).

Contudo a implantação desses programas de qualidade não é tão simples, alguns aspectos trazem certa dificuldade para que elas ocorram. Sobre o tema, Oliveira (2013), argumenta que para a implantação e gerenciamento de programas qualidade nas organizações, existem inúmeras dificuldades, devido à complexidade de sua teoria, suas ferramentas, seus sistemas e da necessidade de participação de todos, que começam desde sua própria definição, e que varia de acordo com a circunstância e com a abordagem. Concluindo que se faz necessário a implantação de sistemas de gestão de qualidade, para que se garanta o comprometimento de todos com o objetivo: a excelência nos produtos e serviços, possibilitando seu contínuo aprimoramento.

Alguns autores citaram, em seus trabalhos, as causas principais que tornam um serviço de baixa qualidade, podendo servir como parâmetro para que as organizações mudem alguns hábitos e busquem sempre aprimorar a qualidade de seus serviços. Abaixo estão os principais motivos para a baixa qualidade no setor de serviços, segundo Oliveira (2013, p. 11):

- Baixos níveis de atenção gerencial para motivação e treinamento dos funcionários, pois muitas vezes são considerados mão-de-obra temporária.
- Ênfase em corte de custos e busca por produtividade de recursos, causando degradação no nível de personalização e qualidade de atendimento.
- Clientes, em geral acostumados com um nível pobre de serviços, não têm o hábito de exigir mais.
- Dificuldade de padronizar serviços, principalmente os intensivos de mão-de-obra, pela variabilidade de clientes e suas necessidades, de prestadores de serviço e de situações típicas que realmente ocorrem.
- O Serviço normalmente é produzido e consumido simultaneamente, não havendo tempo para inspeções de qualidade e correções de possíveis defeitos.
- A qualidade do pacote de serviços ofertada é frequentemente intangível e, portanto, difícil de medir e controlar.

Percebe-se que alguns desses motivos, que levam a uma baixa qualidade no serviço, ocorrem também no serviço público, sendo importante conseguir estratégias para que a organização alcance a excelência no serviço, como programas de capacitação e treinamentos dos servidores, equilíbrio entre os custos e a satisfação dos usuários, um *feedback* com estes usuários para que se saiba de fato qual a necessidade e expectativas destes, criar métodos para que sejam avaliados os serviços prestados, considerando a dificuldade existente por serem normalmente intangíveis, entre outros.

A prestação de serviços apresenta quatro características: 1) a de intangibilidade (abstratos, difícil de medir), 2) de inseparabilidade (impossibilidade de se produzir ou estocar serviços, os serviços são prestados quando servidor e servido estão frente a frente), 3) de heterogeneidade (impossibilidade de manter a qualidade constante do serviço, por ser produzidos por seres humanos, que são de natureza instável, cada um com uma diferente capacidade individual) e 4) de simultaneidade (produção e consumo do serviço ocorrem ao mesmo tempo), sendo necessário considerar o momento do contato com o cliente/usuário como o fator principal do processo (OLIVEIRA 2013).

Há um consenso de que as organizações se constroem ou se destroem pelo desempenho das pessoas que nelas trabalham. Tal crença tem levado muitas organizações a investirem em programas de treinamento para a qualidade, sem considerarem outras variáveis de vital importância para a organização. Não há dúvida de que o preparo para o desempenho é fundamental, mas só isso não basta para se obter a qualidade. Instalar um "estado de qualidade" na administração pública exigirá ações sistêmicas, contínuas, muito bem

planejadas, centradas no cliente ou usuário dos serviços públicos (CARVALHO e TONET, 1994).

Na área da administração pública a preocupação com a qualidade está relacionada com a questão de cidadania. A função da administração pública é prover a sociedade dos bens e serviços de que necessita. Os cidadãos, que mantêm a máquina do governo através do pagamento de impostos, taxas e contribuições, esperam, em contrapartida, receber serviços públicos de qualidade equivalente à contribuição feita.

Entretanto, de acordo com Oliveira (2013), conseguir excelência na prestação de serviços, dentro de atividades humanas, não é fácil de obter. O autor argumenta que a maior dificuldade, para dar continuidade nos programas de qualidade, está na modificação constante do comportamento apresentado pelo consumidor/usuário, pois seus desejos e necessidades mudam constantemente e o esforço de aperfeiçoamento diante de alvos que se alteram torna mais complicado alcance da excelência na área de prestação de serviços.

Nas sociedades democráticas o fortalecimento da cidadania tem levado as pessoas a abandonarem a posição passiva em relação às ações do governo e a se organizarem para exigir maior eficiência/eficácia da administração pública. Evidencia-se no seio da sociedade brasileira um movimento nesse sentido. A população clama por mais e melhores serviços públicos e cobra melhor gestão dos recursos e do patrimônio públicos. Para tanto se faz necessária a adoção de programas governamentais voltados para a melhoria das agências prestadoras desses serviços. Para Oliveira (2014), essa é uma questão que a Administração Pública deve proporcionar muita atenção, pois pode influenciar, de modo positivo ou negativo, as imagens das instituições públicas e de seus funcionários.

O conceito de qualidade implica na existência de busca de perfeição com valor intrínseco, com práticas que proporcionem atendimento superior aos usuários e interessados. Trata-se da adoção de práticas de excelência e zelo pela melhoria contínua do serviço, suprimindo as necessidades dos consumidores e, conseqüentemente, aumentando a satisfação percebida (ROCHA; OLIVEIRA, 2003). Hargreaves, Zuanetti e Lee (2009), corroboram, destacando que as organizações precisam ficar atentas a detalhes mínimos em busca da excelência, predispostas à aprendizagem contínua e ligadas às novas tecnologias de informação e comunicação.

Por outro lado, essa busca pela excelência precisa estar fortemente alinhada aos objetivos da organização, sendo essencial ao perfeito funcionamento de qualquer instituição que se proponha a prestar serviços (CARVALHO; SÁ, 2011). Este alinhamento às metas do negócio e à estrutura organizacional contribui, inclusive, para deixar transparecer os êxitos

obtidos aos interessados, como clientes, funcionários, acionistas, sociedade, e todos os que forem importantes para a sobrevivência da organização (SALES JÚNIOR, 2016).

Para Oliveira (2014), o serviço público de qualidade precisa atender algumas atividades básicas, como conhecer o que a população necessita; estabelecer padrões de excelência, com base em planos estratégicos; ter metas intermediárias para as diversas unidades organizacionais, bem como se possível, para cada funcionário público; ter padrões de agilidade, de produtividade e qualidade na prestação do serviço; flexibilidade no atendimento, respeitando a individualidade de cada cidadão; otimizar o nível de interação e comunicação com o público; avaliar periódica e verdadeiramente a qualidade dos serviços realizados para a população; e ter programas de aprimoramento profissional e de melhoria contínua dos serviços disponibilizados.

O gerenciamento destas práticas nas organizações deve ser uma constante, principalmente quando está relacionado a indicadores de desempenho, como já dito, não facilmente quantificáveis. Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), as vantagens de se manter um nível contínuo de avaliação proporciona vantagem competitiva à organização e benefícios estratégicos, incluindo redução de custos, aumento de produtividade, retornos mais acertados e segmentação de mercado mais confiável. Nesta conjuntura, compreende-se que um serviço de qualidade não apenas visa à satisfação do cliente como também a garantia de continuidade do negócio ou serviço.

Apesar da difícil mensuração e avaliação, as características da qualidade devem ser claras, observáveis e sujeitas à avaliação do cliente que, em condições gerais, não percebem e articulam os seus requisitos facilmente (PARASURAMAN, ZEITHAMI; BERRY 2006), podendo ser listadas, dentre outras, a conformidade, durabilidade, conforto, cortesia, confiabilidade, imagem, marca, estética, atendimento e preço (TAKASHINA; FLORES, 2005). É a partir de uma combinação de atributos de qualidade, em um contexto específico, com usuários igualmente específicos, que se observa a qualidade percebida e a satisfação decorrente.

Segundo pesquisa do Ministério da Saúde, Brasil (1999) as dimensões da qualidade em serviços são: A) Confiabilidade - é importante para prestar serviços de qualidade, gerada pela habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa; B) Segurança - clientes querem dos prestadores de serviços a habilidade de transmitir segurança e confiança, caracterizada pelo conhecimento e cortesia dos funcionários; C) Aspectos tangíveis - os aspectos físicos que circundam a atividade de prestação de serviço também têm sua importância como fator de grande influência, como instalações, equipamentos, aparência dos

funcionários, etc.; e D) Empatia - grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes. Também são importantes aspectos, a capacidade de se colocar no lugar dos outros como também a receptividade, que é a disposição de ajudar os clientes e fornecer serviços com presteza.

Não obstante, Pelissari *et al.* (2009) destacam os avanços nos estudos para se aplicar e avaliar o modelo da escala SERVQUAL proposto por Parasuramam, Zeithaml e Berry (1988) após vários anos de pesquisas empíricas nos Estados Unidos. A escala SERVQUAL é uma técnica de pesquisa de marketing mundialmente utilizada para avaliar a qualidade do serviço através da determinação das expectativas e percepções dos usuários do serviço (Hercos e Berezovsky, 2006). Segundo esse modelo, a qualidade perceptível do serviço é produto das expectativas idealizadas pelo cliente em relação ao serviço (inclui a interação entre comunicação interpessoal, necessidades pessoais e experiência passada) e de um posterior encontro com o que seria o chamado "momento da verdade" do serviço a ser prestado, quando o usuário do serviço teria as percepções de quanto o serviço foi satisfatório em relação às suas concepções originais. A Escala Servqual, ferramenta que pode auxiliar o administrador na tomada de decisão por permitir verificar quais dimensões da qualidade merecem mais atenção, foi resultado de uma série de estudos qualitativos e quantitativos e resultou em um conjunto de cinco dimensões (tangibilidade, confiabilidade, atendimento, segurança e empatia) consistentemente apontadas por clientes/usuários como sendo fundamentais para a qualidade dos serviços.

É nesta conjuntura de avaliação da qualidade de serviços que a pesquisa se embasa, procurando identificar se as necessidades, os desejos e as carências dos usuários do complexo esportivo da UFCG, e estando atento às suas expectativas e satisfação. Embora os indicadores sejam comumente tomados como referência para a medição de excelência, sendo um suporte para o monitoramento das ações, os diagnósticos organizacionais, que serão representados por este estudo, também contribuem para a avaliação do sucesso organizacional, sugerindo correções e melhorias no segmento avaliado, que, no caso, trata-se da oferta da prática de atividade física no setor de esporte da instituição.

Por fim, sendo uma pesquisa de âmbito multidisciplinar, um aspecto secundário, mas não menos importante, a qualidade do serviço público de um setor que promova práticas de atividades físicas, pode trazer benefícios que auxiliem, também, na melhoria da qualidade de vida dos seus usuários. É de entendimento comum que a prática regular e contínua de atividade física traz modificações benéficas ao organismo humano, sendo importante a sua oferta por parte da administração pública. Dentre os benefícios da atividade física, segundo

Berger e Macinman (1993), está à redução dos níveis de ansiedade, estresse e depressão; melhoras no humor, aumento do bem estar físico e psicológico, melhor funcionamento orgânico em geral, maior rendimento no trabalho, disposição física e mental aumentada e outros. Benefícios estes, que são indispensáveis no mundo acadêmico, onde muitas vezes alunos ou funcionários passam o dia na instituição e poderiam usar algum momento para a prática de atividade física.

3 METODOLOGIA

A metodologia foi composta pelo Local de Estudo, que apresentou onde foi realizada a pesquisa objeto de estudo deste trabalho, no caso, a Universidade Federal de Campina Grande, campus sede, mais especificamente o seu Complexo Esportivo. Em seguida abordamos o tipo de estudo, no qual foi informado qual tipo de pesquisa e os métodos que foram realizados no trabalho, e por fim trouxemos dos Instrumentos de coleta e tratamento de dados da pesquisa.

Neste trabalho estão sendo utilizados diversos autores, dentre os principais, por serem os mais citados, estão: Ambrozewicz (2015), Oliveira (2013), Oliveira (2014), Sales Júnior (2016) e Guedes (2012).

3.1 LOCAL DE ESTUDO

A Universidade Federal de Campina Grande – UFCG –, criada a partir do desmembramento da Universidade Federal da Paraíba – UFPB –, pela Lei 10.419, de 09 de abril de 2002, é uma instituição autárquica pública federal de ensino, pesquisa e extensão, vinculada ao Ministério da Educação, com sede e foro na cidade de Campina Grande e âmbito de atuação no Estado da Paraíba. Além da sede, em Campina Grande, a universidade estende-se por mais seis *campi* localizados nas cidades de Pombal, Patos, Sousa, Cajazeiras, Cuité e Sumé (Retirados do site da Universidade Federal de Campina Grande).

O Complexo Esportivo é um setor da Universidade Federal de Campina Grande, no campus sede, vinculado a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários- PRAC, que atende em média 1800 (mil e oitocentas) pessoas semanalmente, dentre alunos, servidores e comunidade externa (Ver fotos a seguir). O complexo conta com uma gama de espaços para prática desportiva, dentre eles: um Ginásio Poliesportivo, um campo de futebol oficial, um campo de futebol *society*, um campo de futebol de areia, duas quadras para prática de vôlei de areia, uma quadra de tênis, uma academia de ginástica além de uma pista de caminhada com comprimento de 580 (quinhentos e oitenta) metros. O setor conta com quatro profissionais graduados em Educação Física que dão assistência aos usuários quanto a prática da atividade física, fazendo avaliações físicas, para que possam melhor prescrever os exercícios físicos adequados, orientando-os quanto à melhor forma de execução dos referidos exercícios, são responsáveis também pelo treinamento dos alunos/atletas que representam a UFCG nas competições que a mesma participe, além do atendimento ao público e administração do

complexo esportivo, para o bom funcionamento do mesmo, juntamente com os técnicos administrativos lotados no setor.

O controle de acesso aos usuários do complexo é realizado pelo próprio setor, e as regras para o acesso variam de acordo com o espaço a ser utilizado e sua respectiva demanda. Alguns setores, como o ginásio poliesportivo, a quadra de tênis e de vôlei de praia, os campos de futebol de areia, Society e de futebol oficial, juntamente com a academia de musculação, por terem uma demanda muita grande de usuários internos, atendem prioritariamente os discentes, docentes e servidores, e havendo disponibilidade de horários ou se comportarem, atendem também os usuários externos. Cada espaço dispõe de um mapa de horários, no qual os usuários agendam de acordo com sua conveniência e horários disponíveis para cada espaço. A academia de musculação comporta trezentos (300) alunos, e, à medida que algum dos usuários desiste, é convidado outro usuário seguindo uma lista de espera assinada no próprio local e organizada pelo setor de esportes. A pista de caminhada e as aulas de zumba, diferentemente dos demais setores do complexo esportivo, é aberta a qualquer usuário, seja da comunidade universitária ou da comunidade externa, as quais os usuários agendam uma avaliação física, realizada pelos Técnicos Desportivos do setor, e conseqüentemente ficam cadastrados como usuário.

IMAGEM 01: Complexo esportivo da UFCG



Imagem: Foto tirada pelo pesquisador (2018).

Temos, na Imagem 01, a vista aérea de parte do Complexo Esportivo da UFCG, onde é possível enxergar na parte superior o campo de futebol oficial, logo abaixo o campo de futebol Society, o anexo onde são encontrados os vestiários e sala de avaliação física para os usuários, o campo de futebol de areia, umas das quadras de vôlei de praia e ao lado desta a quadra de tênis, e em volta de todos os espaços citados temos a pista de caminhada, onde mais de quinhentas pessoas são cadastradas no programa Portal Saúde.

IMAGEM 02: Complexo esportivo da UFCG



Imagem: Foto tirada pelo pesquisador (2018).

Na imagem 02, é possível observar à esquerda a quadra de tênis do Complexo, onde, além dos jogos da modalidade, também é realizado as aulas de Zumba, atividade que é aberta para toda a comunidade e, um pouco mais a direita, o campo de futebol de areia, espaço que é bastante utilizado pelos técnicos desportivos do setor para a preparação física dos atletas que representam a UFCG nas diversas modalidades.

IMAGEM 03: Complexo esportivo da UFCG (Parte Interna)



Imagem: Foto tirada pelo pesquisador (2018).

Podemos observar, na imagem 03, a arte interna do ginásio poliesportivo, onde são realizados maioria dos eventos das modalidades coletivas, é um dos espaços mais utilizados e concorridos pelos usuários, funcionando das 06 horas da manhã até as 00h, todos os dias da semana.

IMAGEM 04: Academia da UFCG (Parte Interna)



Imagem: Foto tirada pelo pesquisador (2018).

A imagem 04 mostra a parte interna da academia de musculação e ginástica do Complexo Esportivo da UFCG, atende por volta de trezentos usuários, atende prioritariamente os discentes, mas contempla também os servidores técnicos e docentes em horários específicos.

Imagem 05: Entrada principal da
UFCG



Imagem: Foto tirada pelo pesquisador (2018).

A Imagem 05 mostra a entrada principal da UFCG, Campos sede, onde está situado o Complexo Esportivo da UFCG. Estas fotos foram tiradas no dia 20/04/2018, retratando a realidade estrutural do complexo esportivo da UFCG, o qual serve para atividades de disciplinas, de recreação e exercícios de musculação pelos discentes e a população em geral.

3.2 TIPO DE ESTUDO

Trata-se de um estudo de caso, realizado no Complexo Esportivo da UFCG. Sendo assim, Vergara (1990), conceitua estudo de caso como um estudo feito em uma ou poucas unidades, como uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou mesmo um país. Conforme o autor é no detalhamento e na busca de mais informações reais que se apresenta o estudo de caso. Sua natureza é bibliográfica, utilizando pesquisas anteriores, documentos impressos e artigos já trabalhados por outros pesquisadores e devidamente registrados, além da pesquisa de campo. Quanto ao enfoque da pesquisa podemos classificá-la como sendo de natureza descritiva, já que se presta a descrever as características de um determinado fato ou fenômeno, onde segundo Bardin (2001, p. 41), a descrição analítica funciona segundo procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens, ou seja, trata-se da maneira como o significado da informação é analisada. Na análise de dados foi utilizado o método estatístico descrito, por meio de tabelas para uma melhor compreensão das informações que forem pesquisadas.

3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA E TRATAMENTO DE DADOS

Foi elaborado um questionário com perguntas abertas e fechadas para identificar e traçar os perfis dos entrevistados, os quais são: discentes (alunos), técnicos-administrativos (funcionários) e docentes (professores) da instituição, além da comunidade externa que são usuários dos espaços físicos disponíveis no Complexo Esportivo da UFCG. Além de questões que tratam sobre as ações realizadas pelo Complexo esportivo com relação aos equipamentos, acompanhamento dos profissionais de Educação Física e materiais encontrados nos seus diversos espaços e sobre a qualidade dos mesmos, desde o atendimento até a política de incentivo a prática de atividade física.

Uma entrevista semiestruturada foi realizada com o coordenador do Complexo Esportivo para conhecer as políticas já adotadas pelo setor para promoção da prática de atividade física, identificar o modelo administrativo mais evidente no complexo esportivo, assim como a visão do mesmo quanto a qualidade do serviço prestado aos usuários, qual a realidade encontrada pelo setor no que diz respeito ao incentivo por parte da UFCG para que seja desenvolvido um trabalho adequado quanto a qualidade na promoção de políticas voltadas a prática regular de atividade física, incentivo a capacitação dos servidores.

A aplicação do instrumento aos usuários foi realizada em duas etapas distintas, entre os meses de maio e junho de 2019, sendo a primeira a partir de uma abordagem presencial e a segunda em ambiente virtual, através de formulário eletrônico.

Na primeira etapa, realizou-se uma entrevista em profundidade com o coordenador do Complexo Esportivo da Universidade Federal de Campina Grande.

Para a participação da etapa virtual, os usuários foram contatados através de seus endereços eletrônicos (*e-mails*) e via *whatsapp*, coletados pelo próprio complexo esportivo em seu cadastro de usuários. O conteúdo do e-mail foi curto e personalizado, explicando os objetivos da pesquisa e sua importância na proposição de correções e melhorias ao serviço do Complexo Esportivo da UFCG, seguido de um link para o questionário *online* (APÊNDICE A).

3.3.1 População e Amostra

Para fins desta investigação, a população é consolidada por todos os usuários que fazem uso do Complexo Esportivo da UFCG para a prática de atividade física. Os principais perfis de usuários já foram apresentados nas considerações anteriores e se enquadram como docentes, técnicos-administrativos, estudantes, terceirizados e comunidade externa.

Os participantes da pesquisa serão escolhidos de acordo com a disponibilidade de participarem da pesquisa, de modo aleatório, até que se alcance a amostra desejada. Levando em consideração uma população total de oitocentas pessoas, que corresponde a quantidade aproximada de usuários do Complexo Esportivo.

Com o intuito de se alcançar um número de indivíduos que representem as informações coletadas com certo grau de confiabilidade, adotou-se o procedimento de cálculo para amostras finitas (para populações com até 100.000 indivíduos). Os parâmetros utilizados para o cálculo foram, basicamente, 5% de margem de erro amostral e nível de confiança de 95%. A fórmula a seguir representa o procedimento de cálculo adotado:

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q}$$

FIGURA 1 – Procedimento de Cálculo da Amostra (Fonte: Gil, 2009)

Os parâmetros utilizados no procedimento matemático são descritos por Gil (2009) da seguinte maneira:

- n = tamanho final da amostra;
- σ^2 = nível de confiança escolhido, expresso em número de desvios-padrão;
- p = percentual com o qual o fenômeno se verifica;
- q = percentual complementar (100 – p);
- N = tamanho da população;
- e^2 = erro máximo permitido.

O valor de p foi estimado em 30%.

Assim,

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q} = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,3 \cdot 0,7 \cdot 800}{(0,05)^2 \cdot (800-1) + (1,96)^2 \cdot 0,3 \cdot 0,7} = 215,15$$

A partir deste tamanho da amostra dos usuários do Complexo Esportivo da UFCG, devidamente considerado como 215 sujeitos para efeito da coleta de dados, será realizado o levantamento das expectativas e percepções dos usuários quanto às dimensões da qualidade do serviço prestado pelo setor.

3.3.2 Instrumento de coleta de dados

A entrevista ao coordenador do Complexo Esportivo da Universidade Federal de Campina Grande foi um instrumento construído pelo pesquisador, baseado em seu conhecimento prévio, com um guia semiestruturado contendo questões abertas (perguntas) relacionadas a aspectos estratégicos, gerenciais, operacionais do setor, dentre outros, e utilizado apenas como suporte à etapa de entrevista, sem obediência à linearidade dos itens, com possíveis saltos ou retornos para as variáveis envolvidas, de acordo com a necessidade de aprofundamento (APÊNDICE B).

O questionário a ser utilizado levará em consideração os princípios presentes em instrumentos clássicos de avaliação de qualidade. O SERVQUAL, que foi proposto e ajustado por Parasuraman, Zeithami e Berry (1988; 1990; 1991; 1994), sendo composto por 22 (vinte e duas) variáveis divididas em 05 (cinco) dimensões (confiabilidade, segurança, empatia, presteza e tangibilidade) e utilizado para a avaliação de qualidade de serviço a partir da expectativa e percepção do cliente, assim como o presente estudo.

O questionário foi ajustado para a melhor atender aos objetivos do estudo, estando de acordo com os estudos de Freitas, Manhães e Cozendey (2006), que afirmaram que os itens dos questionários do modelo SERVQUAL devem ser adaptados à natureza do serviço a ser avaliado. Outros autores, a exemplo de Sales Júnior (2016), se mostraram de acordo a este pensamento, e também adaptaram seus instrumentos a partir do modelo original para melhor alcançar os objetivos propostos.

O instrumento ainda apresentará seis questões abertas (opcionais) como forma de permitir ao usuário o seu registro discursivo espontâneo. Assim, o questionário final foi formatado utilizando cinco dimensões e 35 assertivas simples, adaptadas para o serviço do complexo esportivo na promoção de atividade física, e que refletiam as variáveis originais dos instrumentos clássicos.

Ainda, diferentemente dos instrumentos originais, que continha sete opções para a obtenção das respostas, os sujeitos investigados emitiram seus graus de concordância com as assertivas a partir de uma escala de *Likert* de cinco níveis (1 a 5), comumente utilizado nas ciências sociais, que varia de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”, tendo como opção central o “neutro”. Esta decisão vai de encontro às conclusões de Dalmoro e Vieira (2013) de que este número de pontos (cinco) torna a escala mais rápida, precisa, fácil e adequada, sempre considerando a especificidade da investigação.

3.3.3 Análise dos Dados

Após questionários respondidos, cada item foi analisado separadamente, agrupado de forma sistematizada e posteriormente tabulado. Em seguida foram analisados com o auxílio do programa Microsoft Excel 2010, através da estatística descritiva pela frequência numérica e percentual, sendo através do mesmo elaboradas tabela e gráficos para melhor demonstração dos resultados obtidos. Por fim, os resultados foram expostos e discutidos à luz de literaturas pertinentes ao tema.

3.4 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

A pesquisa foi realizada considerando as disposições éticas trazidas na Resolução 466/2012 do Ministério da Saúde, respeitando os princípios da autonomia, não maleficência, justiça e equidade. Para sua execução, enviou-se solicitação de autorização junto a Pró-

Reitoria de Assuntos Comunitários-PRAC/ UFCG, para que a mesma forneça o termo de anuência, autorizando a realização da pesquisa.

A participação dos voluntários no estudo iniciou-se após aprovação do projeto pelo CEP da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), campus de Campina Grande.

O estudo apresentou riscos mínimos, já que não envolveu a realização de procedimentos invasivos, mas, com possibilidade de ocorrer insatisfação do entrevistado em decorrência dos conhecimentos específicos do tema abordados. Nesse caso o participante esteve à vontade para decidir participar ou não do estudo.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Para melhor compreensão dos dados coletados optamos por apresentá-los em forma de tabelas, quadros e gráficos, analisando tanto as respostas das questões objetivas, quanto das subjetivas. Os dados coletados também foram divididos de acordo com as dimensões analisadas, são eles: confiabilidade, responsabilidade e presteza, segurança, empatia e tangibilidade, sendo analisados de forma geral, ou seja, toda a amostra, e ainda separadamente, por gênero, categoria (discentes, servidores ou usuários externos) e setor utilizado (os três setores mais utilizados: ginásio, academia e pista de caminhada), para, de forma eficaz, entender e encontrar onde a qualidade do serviço tem uma melhor ou pior avaliação, segundo a percepção do usuário.

Os relatos dos usuários, no que se refere às assertivas subjetivas foram separados em positivos e negativos, visto que os serviços prestados apresentam fatores positivos e negativos no ponto de vista dos usuários do serviço oferecido pelo Complexo Esportivo da UFCG, campus sede.

4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS

O quadro 01, traz os dados referentes à coleta com os discentes, servidores ou usuários externos que fizeram parte da pesquisa.

QUADRO 01 – PERFIL DOS USUÁRIOS

| VARIÁVEL | CLASSE | NÚMERO | %(TOTAL) |
|----------|-----------|--------|----------|
| GÊNERO | MASCULINO | 168 | 78,1 |

| | | | |
|--------------------|---------------------------|-----|------|
| | FEMININO | 47 | 21,9 |
| FAIXA ETÁRIA | DE 15 A 21 ANOS | 54 | 25,1 |
| | DE 22 A 30 ANOS | 101 | 47 |
| | DE 31 A 40 ANOS | 33 | 15,3 |
| | DE 41 A 50 ANOS | 11 | 5,1 |
| | ACIMA DE 51 ANOS | 16 | 7,4 |
| CATEGORIA | DISCENTES | 124 | 57,7 |
| | DOCENTES | 26 | 12,1 |
| | TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS | 12 | 5,6 |
| | TERCEIRIZADOS | 2 | 0,9 |
| | USUÁRIOS EXTERNOS | 51 | 23,7 |
| GRAU DE INSTRUÇÃO | FUNDAMENTAL INCOMPLETO | 2 | 0,9 |
| | FUNDAMENTAL COMPLETO | 3 | 1,4 |
| | MÉDIO INCOMPLETO | 1 | 0,5 |
| | MÉDIO COMPLETO | 36 | 16,7 |
| | SUPERIOR INCOMPLETO | 118 | 54,9 |
| | SUPERIOR COMPLETO | 55 | 25,6 |
| UTILIZAÇÃO SEMANAL | 1 VEZ OU MENOS | 62 | 28,8 |
| | DE 2 A 3 VEZES | 85 | 39,5 |
| | MAIS DE 3 VEZES | 68 | 31,6 |
| SETOR UTILIZADO | GINÁSIO | 111 | 51,6 |
| | ACADEMIA | 81 | 37,7 |
| | PISTA DE CAMINHADA | 61 | 28,4 |
| | QUADRA DE TÊNIS | 40 | 18,6 |
| | QUADRA DE VÔLEI DE PRAIA | 40 | 18,6 |
| | CAMPO DE FUTEBOL OFICIAL | 24 | 11,2 |
| | CAMPO DE FUTEBOL SOCIETY | 29 | 13,5 |
| | CAMPO DE FUTEBOL DE AREIA | 29 | 13,5 |
| | OUTROS | 6 | 2,9 |

Fonte: Elaboração própria (2019).

Estas informações servem de base para melhor compreensão da forma como estes usuários entendem a utilização e a importância do complexo esportivo da Universidade Federal de Campina Grande.

4.2 DIMENSÃO CONFIABILIDADE

A dimensão confiabilidade está relacionada com a consistência e a certeza da prestação do serviço prometido, de modo confiável e com bom desempenho, segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), esta dimensão é observada pelos consumidores como a mais importante.

Com a finalidade de melhor compreensão da percepção do usuário no que tange a confiabilidade, os percentuais globais de discordância, neutralidade ou concordância para cada assertiva (variável) que formou a Dimensão são apresentados nas tabelas a seguir.

Tabela 1: **DIMENSÃO CONFIABILIDADE**

| VAR | Assertivas | % | | | | |
|-----|---|------|------|------|------|------|
| | | DT | DP | N | CP | CT |
| 1 | Quando desejo utilizar um dos espaços do Complexo Esportivo, sempre consigo. | 11,2 | 11,2 | 25,6 | 22,8 | 29,3 |
| 2 | Sempre tem algum espaço disponível para a prática de atividade física no momento que desejo | 13 | 8,8 | 22,8 | 22,8 | 32,6 |
| 3 | O comportamento dos funcionários do setor faz com que eu me sinta seguro para a utilização do Complexo Esportivo. | 6,5 | 4,2 | 18,1 | 23,7 | 47,4 |
| 4 | Os funcionários do setor passam confiança nas informações passadas. | 8,4 | 5,1 | 11,6 | 30,7 | 44,2 |
| 5 | O Complexo Esportivo conta com profissionais qualificados que auxiliam na prática de atividade física. | 13,5 | 13,5 | 19,1 | 20 | 34 |
| 6 | Consigo perceber mudanças benéficas na minha qualidade de vida, devido a prática de atividade física. | 7,4 | 1,4 | 4,7 | 19,5 | 67 |
| 7 | A estrutura do Complexo Esportivo permite prestar serviços confiáveis. | 7 | 7,4 | 16,7 | 30,7 | 38,1 |
| 8 | Quando encontro alguma dificuldade na utilização do Complexo Esportivo, sempre é possível resolvê-la. | 10,2 | 8,8 | 26 | 31,2 | 23,7 |

Legenda:

DT = Discordo Totalmente; DP = Discordo Parcialmente; N = Neutro; CP = Concordo Parcialmente; CT = Concordo Totalmente

Nas questões de múltipla escolha os usuários poderiam escolher entre os números de 1 a 5, que correspondiam as seguintes assertivas: 1 DT = Discordo Totalmente; 2 DP = Discordo Parcialmente; 3 N = Neutro; 4 CP = Concordo Parcialmente; 5 CT = Concordo Totalmente.

Ao observar a variável 1, percebe-se que, 11,2% dos participantes não conseguem utilizar um dos espaços do Complexo Esportivo ao desejarem e, com isso discordando totalmente da afirmativa de número 1; também com 11,2% os participantes da pesquisa discordam parcialmente da afirmativa proposta no quesito 1 da pesquisa, somando-se 22,4% de discordância; 25,6% dos usuários não quiseram opinar se mantendo neutros; 22,8% dos participantes concordaram parcialmente com a assertiva 1 e, 29,3% concordam totalmente com a assertiva, tendo, portanto 52,1% de concordância na percepção dos usuários.

Quanto ao que se refere à assertiva de número 2, 13% dos usuários discordam totalmente em relação à disponibilidade dos espaços do complexo esportivo; tendo ainda 8,8% que discordam parcialmente com relação a assertiva 2, tendo um total de 21,8% de discordância, índice semelhante a variável anterior, contudo, com um percentual maior de discordância total; 22,8% dos usuários do complexo esportivo não quiseram opinar assinalando a opção 3 que representa neutralidade; 22,8% dos pesquisados concordam parcialmente com a assertiva e 32,6% concordam totalmente, tendo então, um total de 55,4%, o que representa um índice relativamente bom, quanto a percepção do usuário e a disponibilidade do espaço. As discordâncias podem estar ligadas com os tipos de atividade física considerada atrativa a cada usuário, não considerando a disponibilidade de todos os espaços, contudo, alguns espaços do complexo esportivo estão, de fato, sempre disponíveis para serem utilizados, é o caso da pista de caminhada, outros, entretanto, tem uma demanda maior para atendimento, e conseqüentemente não conseguem atender todos interessados em algumas ocasiões.

A terceira variável questiona se o comportamento dos funcionários no que diz respeito a confiabilidade na utilização do complexo esportivo passa segurança aos usuários. Neste quesito, 6,5% dos usuários discordam totalmente, o que revela total desconfiança com relação ao uso do complexo esportivo no que se refere a segurança passada no comportamento dos funcionários, na percepção destes usuários; 4,2% discordam parcialmente, o que revela que em parte eles também não estão seguros e confiantes nos serviços prestados, e somados com os que discordam totalmente temos um índice de pouco mais de 10%, o que demonstra pouca insatisfação; 18,1% não quiseram opinar mantendo-se neutros; Já 23,7% dos usuários, concordam parcialmente, o que pode nos dizer que, apesar de estarem satisfeitos com alguns serviços, estão insatisfeitos com outros, indicando que deve haver alguma mudança no comportamento dos servidores para que esse serviço se torne ainda mais confiável; Para quase metade, ou 47,4% dos usuários, concordam com a afirmação que estão totalmente satisfeitos com os serviços prestados no complexo esportivo, no que se refere ao comportamento dos

funcionários do setor. Neste quesito, obteve-se um índice considerado alto de satisfação, 71,1%, apesar de algumas críticas relacionadas a forma de atendimento por parte de alguns servidores, as quais veremos, posteriormente, no quadro de relatos dos usuários, podendo ser feito, por parte da instituição, um trabalho direcionado a melhorar este aspecto.

Na assertiva de número 4, foi questionada a segurança nas informações passadas pelos funcionários 8,4% dos pesquisados afirmaram que os funcionários não passam segurança nas informações, 5,1% discordam parcialmente da assertiva, o que demonstra que, para 13,5% dos usuários, os servidores ou, ao menos, parte destes estão despreparados ao passarem informações aos usuários; 11,6% não opinaram, mantendo-se neutros, segundo menor índice de neutralidade no fator confiabilidade; 30,7% concordam parcialmente com a assertiva e 44,2% afirmam que as informações passadas pelos funcionários são totalmente confiáveis. Mais uma vez, obteve-se um índice considerado bom, em relação à percepção dos usuários quanto a qualidade do serviço prestado, contudo, houve algumas críticas em relação a centralização de atribuições a alguns funcionários, o que diminui a confiança nas informações passadas pelos demais funcionários.

A quinta assertiva questiona a qualificação dos profissionais que auxiliam a prática das atividades físicas, na qual 13,5% discordam totalmente, afirmando que, na sua percepção, os funcionários do setor são mal qualificados; Além de 13,5% discordam parcialmente o que também revela insatisfação com relação a qualificação profissional dos servidores do setor, obtendo-se então, o maior índice de insatisfação do fator confiabilidade, 27% dos usuários discordam da boa qualificação dos servidores, o que pode ser explicado, de acordo com os relatos dos usuários, a falta de atenção, dada pelos funcionários de determinados espaços destinados a prática de atividade física; 19,1% optaram a neutralidade; 20% concordam parcialmente o que demonstra que a satisfação não é total em relação a qualificação de todos os servidores e 34% concordam totalmente quanto a qualificação dos servidores o que demonstra um índice satisfatório nesta variável, apesar do índice de discordância.

Na assertiva de número 6, foram questionados se com a prática dos exercícios houveram mudanças benéficas em suas vidas, 7,4% discordam totalmente demonstrando não terem percebido mudanças; 1,4% discordam parcialmente o que também é considerado que não ocorreram mudanças, ou seja, menos de 10% dos usuários não percebem mudanças benéficas com sua prática de atividade física no complexo esportivo; 4,7% se mantiveram neutros; 19,5% dos participantes da pesquisa concordam parcialmente com a assertiva e 67% dos usuários concordam totalmente, o que demonstra que foi perceptível as mudanças

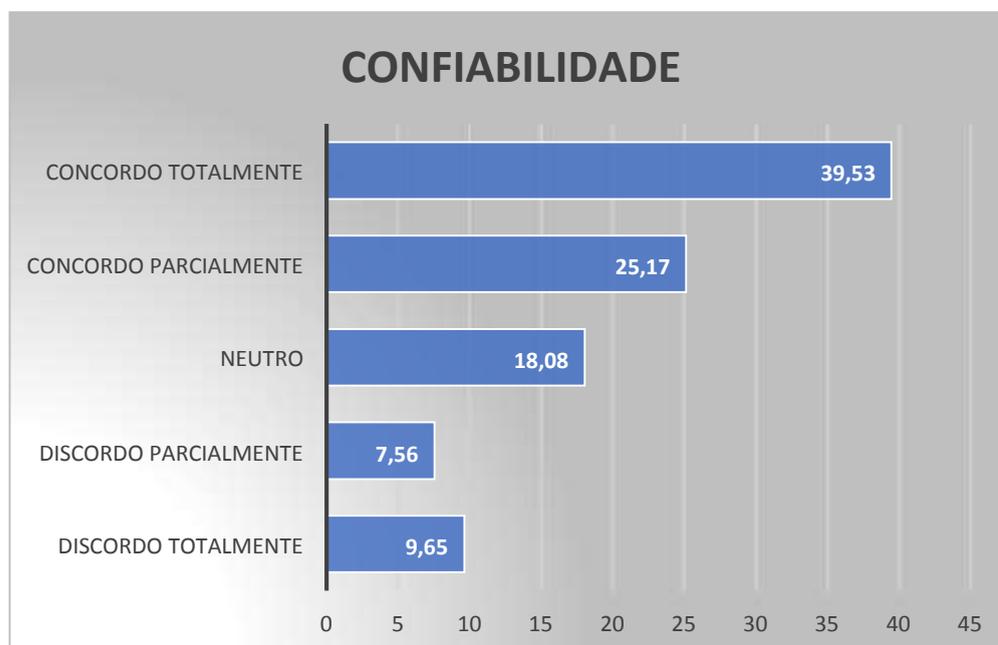
ocorridas nas suas vidas com a pratica de exercícios, mostrando a importância de se ter um serviço de qualidade na promoção de atividade física.

A variável 7 buscou saber se a estrutura do complexo possibilita a prestação de serviços confiáveis. Neste quesito, 7% dos usuários discordam totalmente a afirmação; 7,4% discordam parcialmente o que demonstra certa insatisfação, 16,7% se mantiveram neutros; 30,7% concordam parcialmente assim achando que a estrutura oferece boas condições com relação à prestação de serviços, mas com ressalvas e 38,1% concordam totalmente com aprovando mostrando que aprovam a estrutura com relação aos serviços prestados. Apesar do índice satisfatório de concordância, a estrutura física do complexo foi um dos pontos que mais sofreu críticas dos usuários, contudo, iremos discorrer melhor sobre este aspecto nos relatos dos usuários quanto a tangibilidade.

Por fim, na oitava e última assertiva da dimensão confiabilidade, foi afirmado que, ao se encontrar alguma dificuldade na utilização do complexo esportivo se sempre é solucionado. Nesta variável, 10,2% dos usuários discordam totalmente, o que nos mostra que esses usuários não conseguem resolver as dificuldades de utilização do complexo; 8,8% dos pesquisados discordam parcialmente o que de certa forma reafirma a não resolução dos problemas encontrados para a utilização do complexo; 26% mantiveram-se neutros, sem manifestar suas opiniões; 31,2% concordam parcialmente o que significa dizer que em parte conseguem resolver os problemas quanto a utilização do complexo e 23,7% concordam totalmente que sempre conseguem resolver quando têm problemas na utilização do complexo. Percebe-se que pouco mais de 50% afirma que consegue resolver seus problemas, ao menos em parte, cabendo a instituição e ao setor, investigar para descobrir e melhorar no que se refere a resolução de problemas. Contudo, segundo o coordenador do complexo, em algumas situações existem conflitos de turmas diferentes de usuários querendo usar o mesmo espaço, e a resolução se dá favorável a quem tem horário reservado no local, ficando então, uma das turmas insatisfeitas, podendo ser este, um dos motivos para a insatisfação.

De modo geral, o nível de confiabilidade na percepção dos usuários foi satisfatório, como pode ser observado no gráfico 01, o qual contém a média global das assertivas desta dimensão.

GRÁFICO 01 – PERCENTUAL GLOBAL DA DIMENSÃO CONFIABILIDADE



Fonte: dados da pesquisa (2019).

Observa-se um percentual global de 9,65% de usuários discordando totalmente quanto aos quesitos da confiabilidade, somados com 7,56% discordando parcialmente da qualidade do serviço nesta dimensão, além de uma neutralidade de 18,08%, a percentual de concordância neste indicador foi de 25,17% que concordaram parcialmente e 39,53% concordam totalmente, ou seja, mesmo com algumas melhorias a fazer, 64,7% dos pesquisados consideraram o serviço prestado pelo complexo esportivo da UFCG confiável.

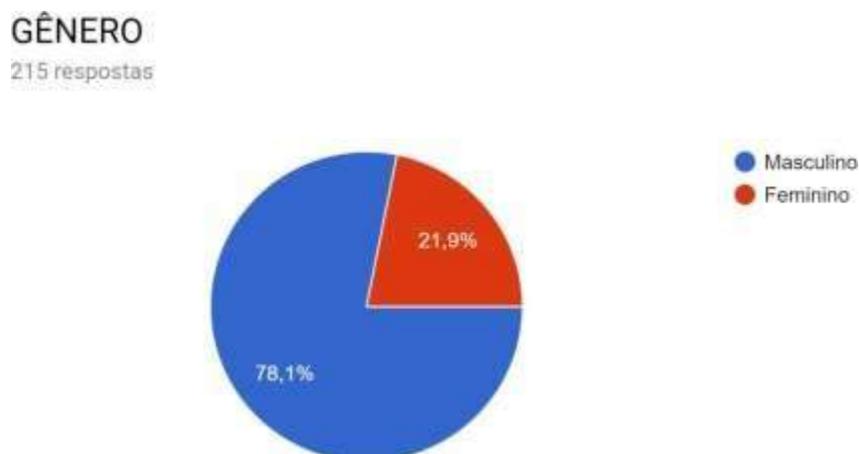
Alguns usuários, vale salientar, expuseram sua neutralidade nas questões subjetivas, as quais seriam para críticas e sugestões, explicando que por não ter competência para julgar se manteriam neutros. A maioria dos usuários do complexo esportivo concorda totalmente com a confiabilidade dos serviços e na estrutura do setor, o que, de certa forma, é algo relativamente positivo, visto que muitos têm algum tipo de ressalva com relação a confiabilidade.

Na tentativa de encontrar algum tipo de diferenciação na percepção dos usuários, analisamos a confiabilidade segundo o gênero dos pesquisados.

4.1.1 CONFIABILIDADE POR GÊNERO

É importante salientar, antes de analisar a coleta de dados separada por gênero, que o número de usuários do sexo masculino é bem superior ao número de usuários do sexo feminino, tendo respectivamente um percentual de 78,1 e 21,9. Sendo assim, o gênero masculino, pelo maior número, direciona com mais força o gráfico de acordo com a percepção deste segmento.

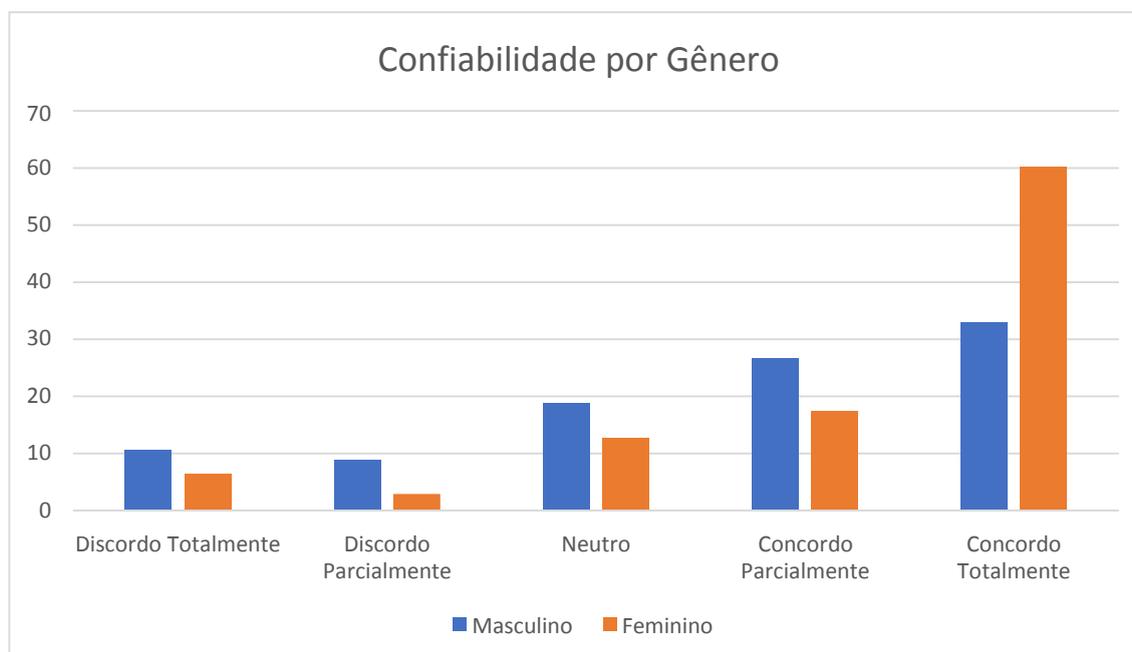
GRÁFICO 02 – USUÁRIOS POR GÊNERO



Fonte: dados da pesquisa (2019).

Quanto ao gênero percebe-se que o gênero feminino apresenta um índice de satisfação maior que o gênero masculino com relação à confiabilidade, com 60,24% e o gênero masculino com 32,93%, levando-se em consideração apenas a concordância total dos usuários. Se levarmos em consideração também os usuários que concordam parcialmente com as afirmações sobre a confiabilidade do serviço prestado pelo Complexo Esportivo, percebemos que o gênero feminino tem a aprovação da qualidade do serviço em 77,49%, contra 9,29% de desaprovação, o que impulsiona o gráfico para uma boa qualidade no serviço prestado. Já o gênero masculino, tem um percentual de 59,63% de aprovação da qualidade do serviço, consideravelmente abaixo do gênero feminino e a desaprovação de 19,28%, mais que o dobro em relação ao gênero feminino. Como pode ser observado no gráfico 03:

GRÁFICO 03: CONFIABILIDADE POR GÊNERO



Fonte: dados da pesquisa (2019).

Um dos fatores que pode responder a esta diferença pode ser o tipo de atividade mais realizada por cada gênero, como também o setor utilizado pelos mesmos, enquanto elas afirmam utilizar para prática de caminhada, zumba e tênis, eles, em sua maioria, utilizam para práticas de modalidades desportivas e musculação. Outro fator relevante é de que boa parte dos usuários do gênero feminino é da comunidade externa, 46,8%, diante de 23,7% se levar em consideração todos os usuários e, apenas, 17,3% de comunidade externa dentro dos usuários do sexo masculino, neste último predomina a categoria dos discentes, 61,3%, frente a 57,7% do total de usuários e 44,7% dos usuários do gênero feminino.

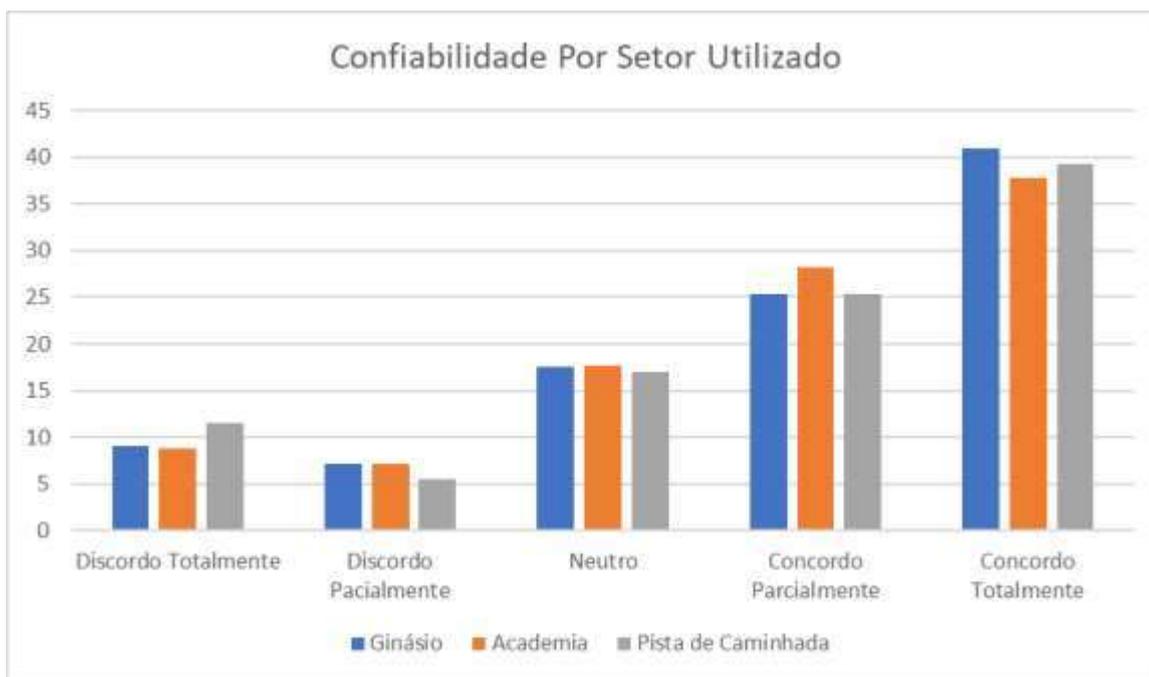
As respostas dos entrevistados também foram analisadas pelo setor utilizado, como poderemos verificar no gráfico 04.

4.1.2 CONFIABILIDADE POR SETOR UTILIZADO (OS TRÊS MAIS UTILIZADOS)

Para a análise dos dados também foram separados os três setores mais utilizados pelos usuários, para observar se havia alguma diferença na qualidade no serviço de um setor para outro. Contudo observou-se uma certa homogeneidade na confiabilidade dos três setores, com pequenas variações. Deve-se levar em consideração que um mesmo usuário pode utilizar mais de um setor, e como o questionário aplicado não avaliava a qualidade do serviço por setor, e

sim no Complexo em seu espaço como um todo, não foi possível fazer a avaliação precisa se um dos setores está com uma qualidade do serviço prestado abaixo de outro setor.

GRÁFICO 04 – CONFIABILIDADE POR SETOR UTILIZADO



Fonte: dados da pesquisa (2019).

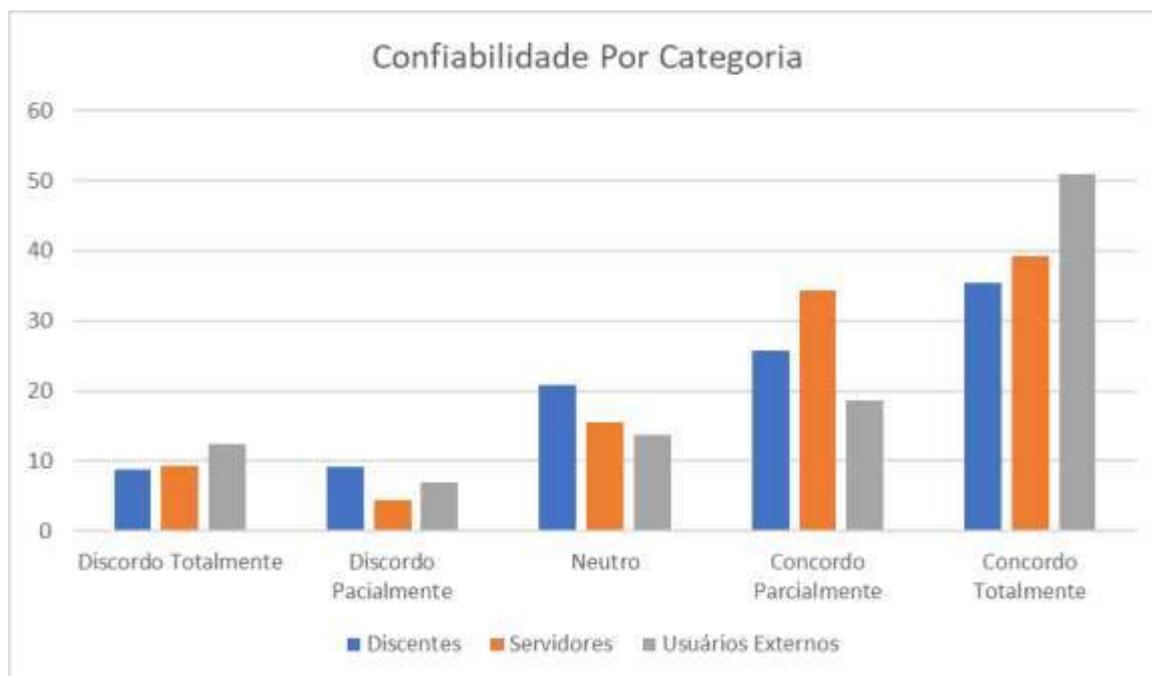
Observou-se que, além da homogeneidade entre a percepção das três categorias, estas tiveram uma percepção de confiança aos serviços realizados pelo setor de esporte da UFCG. Entretanto, no quadro de relato dos usuários, nas assertivas subjetivas, alguns setores são mais citados que outros.

4.1.3 CONFIABILIDADE POR CATEGORIA (DISCENTE, FUNCIONÁRIOS, COMUNIDADE EXTERNA)

Os dados foram analisados também segundo a categoria dos usuários, sendo divididos em três, discentes, servidores, as quais estão os técnicos administrativos, docentes e terceirizados e, uma última categoria, dos usuários externos. Segundo o critério confiabilidade tendo como parâmetro as categorias funcionários, discentes e comunidade externa os usuários que mais sentem confiabilidade nos serviços prestados são os usuários externos com 51% de confiança em segundo lugar os servidores com 39,3% e os discentes com 35,5% do total das assertivas segundo o critério dos setores mais utilizados, isto se levarmos em consideração apenas a concordância total das assertivas, porém, se for somado aos usuários que concordam

parcialmente com as afirmativas, a categoria dos servidores tem uma percepção que qualifica melhor o serviço prestado no fator confiabilidade, com 73,7% de aprovação, contra 69,6% dos usuários externos e 61,3% dos discentes. Segue o gráfico 05, abaixo.

GRÁFICO 05 – CONFIABILIDADE POR CATEGORIA



Fonte: dados da pesquisa (2019).

Sendo assim, tanto os usuários externos quanto os servidores, tendem a puxar o percentual geral pra cima, no que se refere à confiabilidade do serviço prestado pelo Complexo Esportivo, já os discentes tendem a puxar o gráfico negativamente, levando em consideração que a confiabilidade geral é de 64,7%, e se contarmos os usuários que concordam totalmente e parcialmente com as assertivas. As categorias dos servidores e dos usuários externos têm como maior crítica a ausência de profissional qualificado na prática de atividade física, como também a não utilização de todos os espaços do complexo, pois o atendimento prioritariamente é feito aos discentes. Já estes últimos têm como crítica maior os problemas estruturais do Complexo e a falta de resolução dos problemas no que se refere ao horário de atendimento de alguns espaços.

4.1.4 RELATOS DOS USUÁRIOS RELACIONADOS À CONFIABILIDADE

Ao final de cada dimensão havia uma questão subjetiva, para que os usuários expusessem críticas ou sugestões a respeito da qualidade do serviço prestado pelo Complexo Esportivo da UFCG. Assim, listamos a seguir no quadro 4 alguns relatos positivos e negativos dos usuários tidos como importantes na visão do pesquisador.

Com as informações iniciais, coube um maior aprofundamento explicativo para alguns aspectos positivos da dimensão que justificassem os percentuais obtidos, o que foi feito tomando por base os dados coletados em campo e os registros explícitos dos usuários nas questões abertas do instrumento.

Quadro 02: Síntese de relatos positivos relacionados à Dimensão Confiabilidade

| RELATOS DO USUÁRIO | |
|--|--|
| “Eu gosto muito, da Qualidade do Serviço do Complexo Esportivo da UFCG.” | “Estou muito satisfeita com a estrutura do complexo, bem ampla pra todas as categorias esportivas.” |
| “Não, para mim tem sido ótimo.” | “Um bom lugar para fazer atividades físicas.” |
| “Parabéns pelos bons serviços prestados.” | “O serviço oferecido é de excelente qualidade.” |
| “Tudo dentro dos conformes.” | “O trabalho prestado pelos colaboradores do setor de esportes da UFCG é excepcional, pois com o diálogo sempre conseguimos resolver e sanar qualquer tipo de interferência. Enfim, todos estão de parabéns pelo excelente serviço prestado.” |
| “Não, está tudo ótimo.” | |

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Esta síntese mostra que boa parte dos usuários considera o serviço de qualidade. Contudo, mesmo em um menor percentual nas questões objetivas do instrumento, os usuários que tinham alguma ressalva quanto à qualidade do serviço conseguiram expor melhor sua insatisfação nas questões subjetivas, tendo inclusive mais críticas que elogios em todas as dimensões. No quadro 03 podemos observar algumas das críticas ou sugestões dos usuários em relação a dimensão confiabilidade.

Quadro 03: Síntese de relatos negativos relacionados à Dimensão Confiabilidade

| RELATO DO USUÁRIO | DISCUSSÃO ESPECÍFICA DA TEMÁTICA |
|---|--|
| “A academia não está aberta em horário de almoço.” | Disponibilidade dos espaços para a prática de atividade física. |
| “A coordenação do complexo esportivo deveria dispor de mais horários do campo Society devido a demanda ser elevada, e isso influência na constância da prática do exercício.” | Disponibilidade dos espaços para a prática de atividade física. |
| “Acredito que o horário de funcionamento da academia poderia ser maior” | Disponibilidade dos espaços para a prática de atividade física. |
| “Na academia, os professores não acompanham os alunos na sala de musculação, devido ao comodismo, sangue novo mudaria todo esse contexto.” | Falta de auxílio dos profissionais do complexo esportivo aos usuários durante a prática de atividade física. |
| “Uma maior atenção dos funcionários para com os praticantes, uma atenção voltada para o incentivo da atividade física, estando disposto a ajudar.” | Falta de auxílio dos profissionais do complexo esportivo aos usuários durante a prática de atividade física. |
| “Alguns equipamentos da academia necessitam de melhorias” | Estrutura não passa confiança aos usuários. |
| “O piso do ginásio é muito escorregadio durante o dia. Isso pode ser um fator que contribui para lesões dos atletas.” | Estrutura não passa confiança aos usuários. |
| “O piso da quadra está péssimo.” | Estrutura não passa confiança aos usuários. |
| “Infelizmente a estrutura por ser antiga necessita de reparos mais complexos.” | Estrutura não passa confiança aos usuários. |
| “O material do piso é bastante escorregadio durante o dia. E as marcações da quadra de basquete estão desatualizadas. Também há precariedade na disponibilidade e qualidade das bolas de basquete.” | Estrutura não passa confiança aos usuários. |

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O universo pesquisado foi de 800 (oitocentos) usuários, sendo que para nossa pesquisa foi selecionado uma amostragem de 215. Sobre as questões abertas, não obrigatórias, muitos dos usuários não responderam e dos que responderam havia muitas respostas semelhantes e optamos por uma síntese apenas das respostas que foram relevantes para nossa pesquisa.

Apesar de não termos um universo completo de respostas e tendo analisado um índice maior de satisfação que de insatisfação, nos relatos percebemos que os usuários tiveram uma tendência a expor mais sua insatisfação que expor algum relato positivo a respeito das dimensões analisadas, o que não difere no quesito confiabilidade.

Pode-se observar que alguns usuários estão insatisfeitos com o horário de funcionamento de alguns setores do complexo, como por exemplo, o horário reduzido da academia, que não contempla o horário de almoço, horário que seria ideal para os alunos, pois estão sem aulas no referido horário. Contudo, segundo a coordenação do complexo esportivo, a setor não conta com profissionais suficientes para atendimento contínuo na academia, já que tais profissionais precisam atender a todo o complexo, além das atividades administrativas do setor. Atualmente o Complexo Esportivo conta com quatro técnicos desportivos, além dos demais servidores, para atender toda a demanda de usuários do setor. A contratação de novos Técnicos Desportivos resolveria este problema, segundo a coordenação.

Para Lima *et al.* (2015), uma prestação de serviços eficientes está condicionada à existência de um contingente de pessoal capacitado e em número suficiente para atender à demanda de usuários dos serviços, pois a insuficiência de pessoal, além de contribuir para que o serviço prestado seja lerdo e ineficiente, faz com que haja acúmulo e sobrecarga de trabalho nos poucos servidores existentes na repartição.

Ainda segundo Lima *et al.* (2015) tal situação é preocupante, pois gera estresse e descontentamento no servidor e acaba influenciando negativamente no seu rendimento e produtividade no trabalho, o que pode provocar um círculo vicioso que gera desgastes para todos os envolvidos no processo, inclusive dos usuários.

O número reduzido de servidores qualificados vai de encontro a outro ponto de insatisfação dos usuários, que é quanto ao atendimento dos profissionais, que não é o ideal, de acordo com sua percepção. Segundo a coordenação o setor, mesmo com um quadro reduzido, o que já dificulta o atendimento personalizado, o órgão, por meio da coordenação do complexo esportivo, incentiva a capacitação dos seus servidores, contudo, a melhor solução viria com a contratação, por meio de concurso público, de novos profissionais da área de Educação Física.

Quanto a insatisfação no que se refere à parte estrutural do complexo, de acordo com a coordenação, se dá mais por conta da burocracia para conseguir aplicar a manutenção adequada. O ginásio poliesportivo, por exemplo, passou por um processo de licitação para ampliação e reforma, no ano de 2010 e 2011, contudo a empresa vencedora não cumpriu a reforma, devolvendo então o dinheiro aos cofres públicos, e desde então não foi realizado

nenhum outro processo licitatório para mesmo fim, e como consequência a estrutura a cada dia se deteriora mais, trazendo insatisfação ao usuário. O mesmo acontece com os equipamentos da academia, os quais são antigos, e o processo legal de compras é demorado e, como consequência, o setor fica pouco modernizado, sendo a manutenção realizada pelo próprio setor.

A segunda dimensão a ser analisada é a Responsabilidade e Presteza do Setor no atendimento aos usuários, que corresponde às questões de 10 a 17 do questionário, sendo a questão 17 aberta para os usuários comentarem ou criticarem algo que achem pertinente.

4.3 DIMENSÃO RESPONSABILIDADE E PRESTEZA

A Responsabilidade e Presteza consistem no fator do comprometimento na hora de auxiliar os usuários e a disponibilidade dos funcionários para a prestação do serviço. Os percentuais globais de discordância, neutralidade ou concordância para cada assertiva (variável) que formou a dimensão são apresentados nas tabelas a seguir.

Tabela 02: DIMENSÃO RESPONSABILIDADE E PRESTEZA

| VAR | Assertivas | % | | | | |
|--|---|-----|------|------|------|------|
| | | DT | DP | N | CP | CT |
| 10 | O Complexo esportivo possui boas políticas de incentivo a prática desportiva. | 8,8 | 16,3 | 21,4 | 24,7 | 28,8 |
| 11 | As informações prestadas são esclarecedoras e ágeis. | 8,8 | 9,3 | 27 | 26 | 28,8 |
| 12 | Os funcionários do setor estão sempre dispostos para atender os usuários. | 5,6 | 7 | 16,3 | 29,8 | 41,4 |
| 13 | Os funcionários do setor dão apoio aos usuários para esclarecer suas dúvidas. | 6 | 7 | 17,2 | 29,3 | 40,5 |
| 14 | O horário de funcionamento do setor atende às necessidades dos usuários. | 8,8 | 9,8 | 15,3 | 19,5 | 46,5 |
| 15 | Há sempre pessoas disponíveis para me atender (elas nunca estão muito ocupadas ou sobrecarregadas). | 7,4 | 12,1 | 22,8 | 30,2 | 27,4 |
| 16 | Estou muito satisfeito com o serviço prestado pelo Complexo Esportivo da UFCG. | 6 | 7 | 18,1 | 37,2 | 31,6 |
| Legenda: | | | | | | |
| DT = Discordo Totalmente; DP = Discordo Parcialmente; N = Neutro; CP = Concordo Parcialmente; CT = Concordo Totalmente | | | | | | |

Fonte: dados da pesquisa (2019).

De modo geral, o fator Responsabilidade e Presteza obteve um índice considerado satisfatório em relação a qualidade do serviço e, assim como o fator Confiabilidade, a análise da coleta foi feita observando todos os voluntários da pesquisa, como também, separadamente por gênero, por setor utilizado e por categoria.

A primeira assertiva do fator tratava das políticas de incentivo para prática desportiva, constatamos que 8,8% dos usuários discordam totalmente que o complexo esportivo tenha boas políticas de incentivo a prática de atividade física; 16,3% discordam parcialmente, o que demonstra também uma insatisfação, que somadas ultrapassam os 25%; outros 21,4% mantiveram-se neutros, não opinando; Já 24,7% dos usuários concordam parcialmente, indicando que ainda há o que melhorar para a satisfação ser total e 28,8% concordam totalmente ao afirmarem que o complexo esportivo os incentiva a prática esportiva, tendo então um nível de concordância em 53,5%.

Na assertiva de número 11, afirmou que as informações prestadas são esclarecedoras 8,8% dos usuários discordam totalmente; 9,3% dos usuários discordam parcialmente; 27% se mantiveram neutros; 26% concordam parcialmente e 28,8% dos usuários concordam totalmente que as informações prestadas pelo complexo esportivo são esclarecedoras. Observa-se um número relativamente alto de neutralidade, mas que ainda, para mais da metade dos usuários, os funcionários do setor conseguem passar informações claras.

Já a variável 12, trata da disposição dos funcionários no atendimento aos usuários. 5,6% dos pesquisados discordaram totalmente no que se refere à disposição dos funcionários com relação ao atendimento. 7% dos usuários discordam parcialmente; 16,3% mantiveram-se neutros; 29,8% concordaram parcialmente revelando que a satisfação não é total, e 41,4% estão totalmente satisfeitos quanto ao índice de disposição dos funcionários, um percentual de 71,2% de concordância, e apenas 12,6% de discordância. Aparentemente os funcionários do setor, em sua maioria parecem estar dispostos a ajudar o usuário, contudo, ainda existiram algumas críticas nesse quesito, que serão discutidos ao analisarmos o quadro de relatos do usuário.

A assertiva 13 procurou saber sobre o apoio dos funcionários para esclarecer as dúvidas dos usuários. Observou-se 5,6% dos usuários discordam totalmente, revelando que os funcionários não esclarecem suas dúvidas; assim como 7% discordam parcialmente, o que também revela que não estão recebendo apoio para esclarecer as dúvidas; 16,3% dos pesquisados se mantiveram neutros não querendo manifestar suas opiniões; 29,8% estão parcialmente satisfeitos e 41,1% dos usuários estão totalmente satisfeitos com os

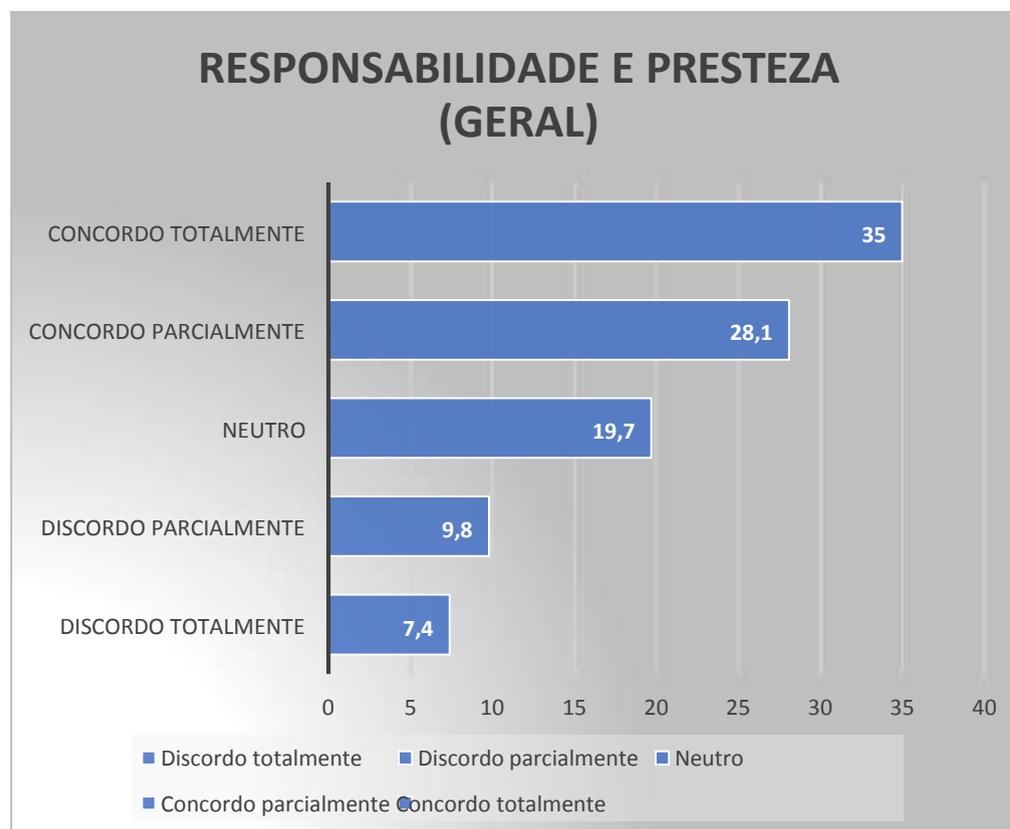
esclarecimentos dos funcionários do complexo esportivo. Percebe-se um nível bem semelhante com a afirmação anterior, que tratava da disposição dos usuários.

Na décima quarta variável afirmava que o horário de atendimento atendia as necessidades dos usuários, e 8,8% discordam totalmente revelando que não estão satisfeitos com os horários de funcionamento do complexo; 9,8% discordam parcialmente, o que também revela insatisfação, apesar do índice de discordância abaixo dos 20%, houve muitos relatos dos usuários insatisfeitos com os horários de atendimento, sobretudo da academia de musculação; 15,3% não quiseram opinar se mantendo neutros, 19,5% concordam parcialmente o que diz que não existe uma satisfação plena e 46,5% concordam totalmente revelando total satisfação com relação aos horários de atendimento do complexo. Percebe-se que para a grande maioria dos usuários, o setor funciona de modo a atender as necessidades.

A assertiva de número 15 procura saber se há funcionários suficientes para atender os usuários 7,4% dos usuários discordam totalmente, o que afirma que não estão satisfeitos com a disponibilidade dos funcionários para o atendimento; 12,1% discordam parcialmente revelando insatisfação; 22,8% não quiseram opinar, mantendo-se neutros; 36,2% estão parcialmente satisfeitos o que consiste que apesar de satisfeitos não estão totalmente e 27,4% concordam totalmente, o que revela satisfação com a disponibilidade dos funcionários para o atendimento. Alguns relatos sobre a quantidade de funcionários em alguns setores ser insuficiente, os quais serão discutidos no quadro de relatos dos usuários.

Na questão 16, procurou-se saber sobre a satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo complexo esportivo, onde 6 % discordam totalmente, o que denota total insatisfação; já 7% discordam parcialmente, o que revela insatisfação em algum aspecto; 18,1% se mantiveram neutros; 37,2% estão satisfeitos, mas com ressalvas, pois optaram por concordarem parcialmente e 31,6% estão totalmente satisfeitos, pois optaram por concordarem totalmente com a assertiva 16.

GRÁFICO 06 – PERCENTUAL GLOBAL DA DIMENSÃO RESPONSABILIDADE E PRESTEZA



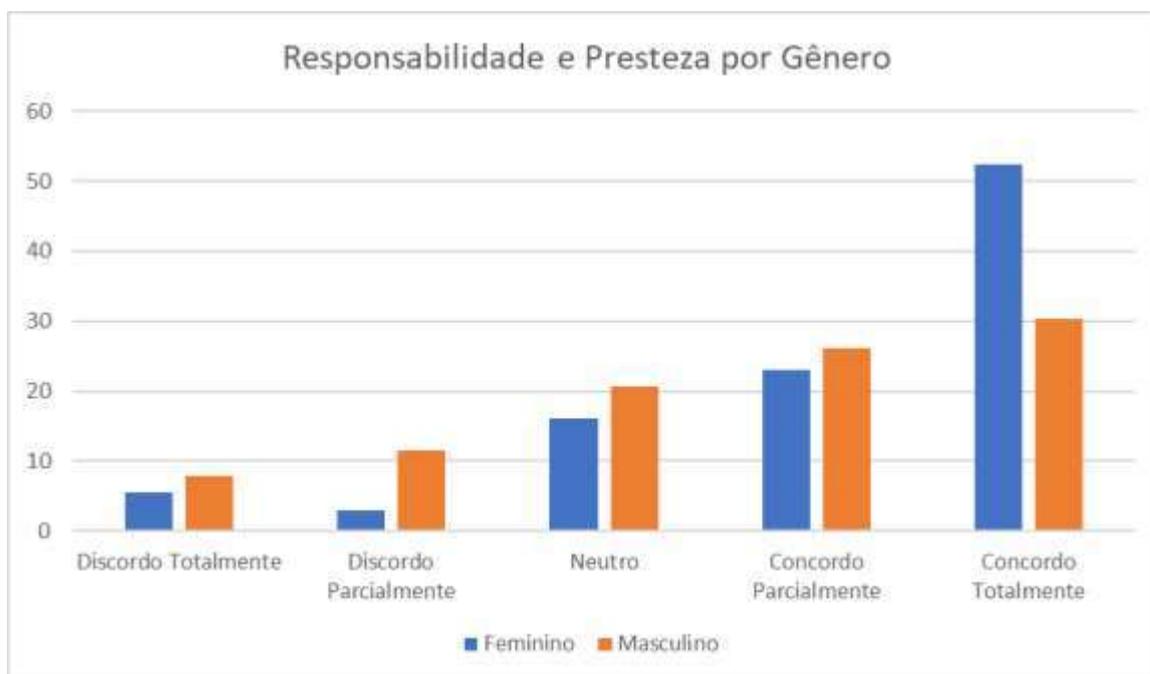
Fonte: dados da pesquisa (2019).

A percentual global da dimensão responsabilidade e presteza teve um total de 17,2% de pesquisados discordando das afirmações feitas pelo instrumento, sendo que, 7,4% discordaram totalmente, e 9,8% discordaram parcialmente; 19,7% mantiveram-se neutros; 28,1% concordaram parcialmente e, por fim, 35% que concordaram totalmente com as assertivas.

4.3.1 RESPONSABILIDADE E PRESTEZA POR GÊNERO

O gráfico 07, traz a análise separadamente por gênero, onde verificou novamente que o gênero feminino teve um percentual maior de satisfação.

GRÁFICO 07 – RESPONSABILIDADE E PRESTEZA POR GÊNERO



Fonte: dados da pesquisa (2019).

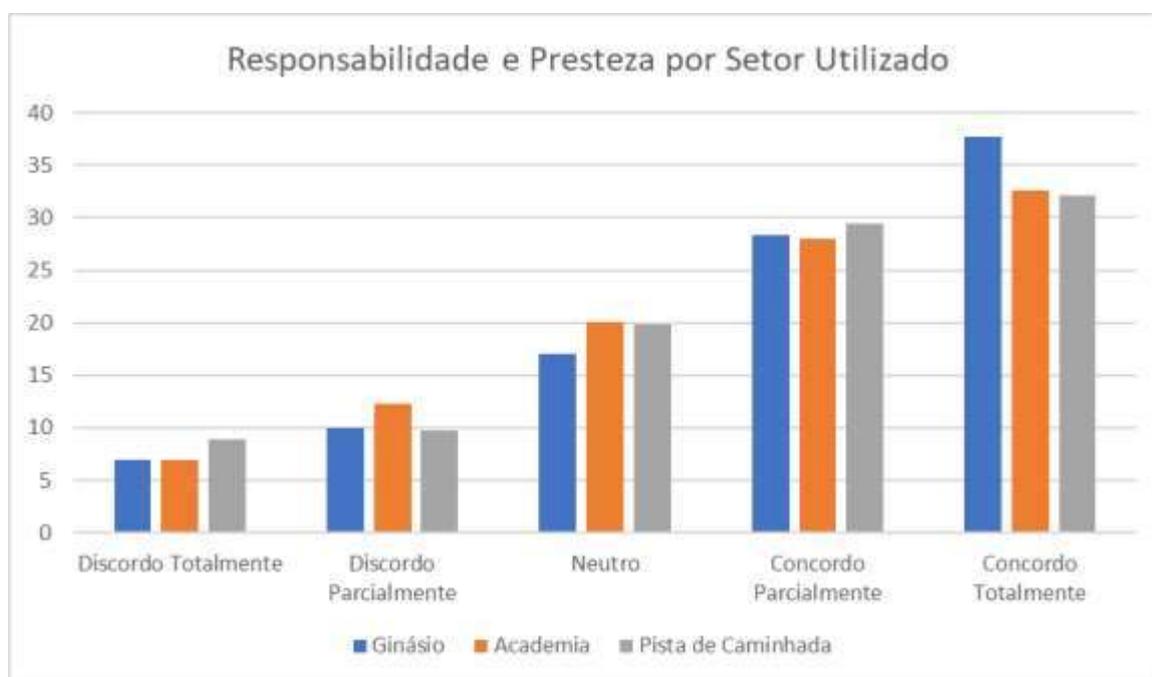
Quanto ao gênero percebe-se que o gênero feminino apresenta um índice de satisfação maior que o masculino, com relação a responsabilidade e presteza, com 52,3% e o gênero masculino com 30,3%, levando-se em consideração apenas a concordância total dos usuários. Se levarmos em consideração também os usuários que concordam parcialmente com as afirmações sobre a confiabilidade do serviço prestado pelo Complexo Esportivo, percebemos que o gênero feminino tem a aprovação da qualidade do serviço em 75,4%, contra 8,5% de desaprovação, o que impulsiona o gráfico positivamente, indicando uma boa qualidade no serviço prestado, no que se refere a responsabilidade e presteza. Já o gênero masculino, tem um percentual de 56,4% de concordância da qualidade do serviço, neste fator, consideravelmente abaixo do gênero feminino e a desaprovação de 19,5%, mais que o dobro em relação ao gênero feminino.

4.3.3 RESPONSABILIDADE E PRESTEZA POR SETOR UTILIZADO

Para a análise dos dados, assim como no fator confiabilidade, também foram separados os três setores mais utilizados pelos usuários, para observar se havia alguma diferença na qualidade no serviço de um setor para outro. Contudo observou-se certa homogeneidade na responsabilidade e presteza dos três setores, com pequenas variações.

Lembrando que um mesmo usuário pode utilizar mais de um setor, e como o questionário aplicado não avaliava a qualidade do serviço por setor, e sim no Complexo em seu espaço como um todo, não foi possível fazer a avaliação precisa se um dos setores está com uma qualidade do serviço prestado abaixo de outro setor. Contudo, na questão subjetiva do fator responsabilidade e presteza foram apresentadas algumas críticas ao setor, o que será discutido nos quadros de relatos dos usuários.

QUADRO 08 – RESPONSABILIDADE E PRESTEZA POR SETOR UTILIZADO



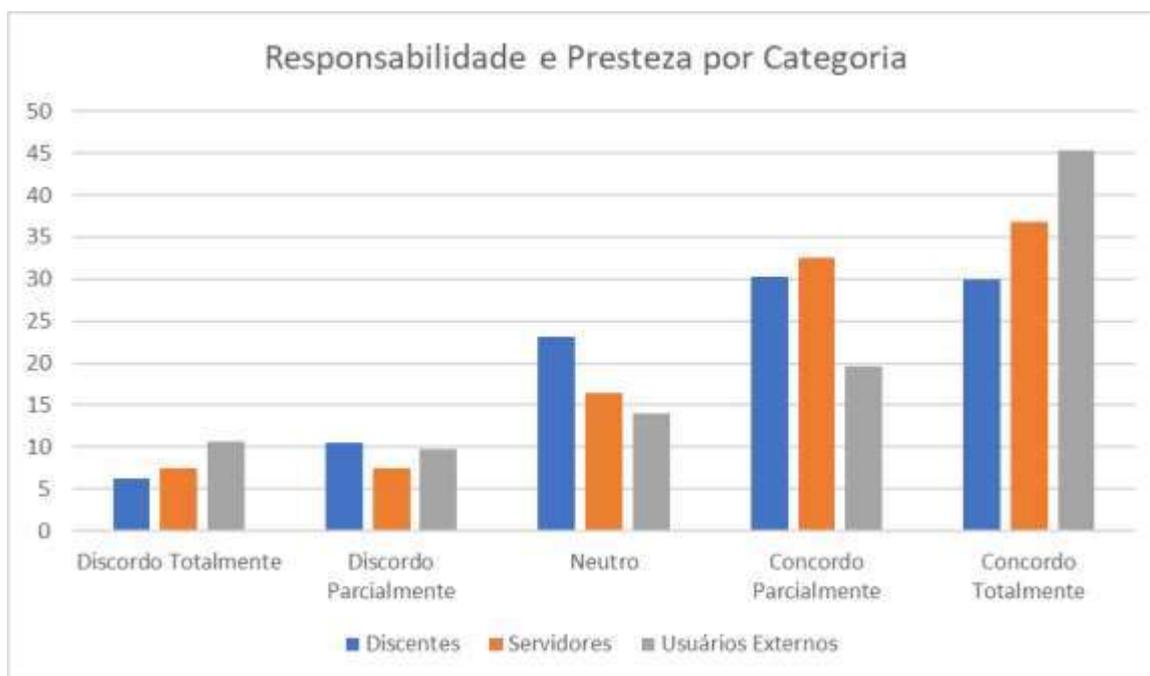
Fonte: dados da pesquisa (2019).

Segundo o critério responsabilidade e presteza, por setor utilizado, o que mais oferece atende as necessidades dos usuários, analisando apenas os que concordam totalmente, é o ginásio com 37,7%, seguido da academia com 32,6% e, em terceiro lugar, a pista de caminhada 32,1%, com praticamente o mesmo índice do segundo. Caso seja analisada a soma dos que concordam totalmente e parcialmente, também se obteve percentuais semelhantes, com leve vantagem para a percepção dos usuários que utilizam o ginásio, com 66% de concordância, contra 60,6% da academia e 61,6% da pista de caminhada.

4.3.3 RESPONSABILIDADE E PRESTEZA POR CATEGORIA

O fator responsabilidade e presteza também foi analisado segundo a categoria dos usuários, sendo divididos em três, discentes, servidores e usuários externos, exposto no gráfico 09, abaixo.

GRÁFICO 09 – RESPONSABILIDADE E PRESTEZA POR CATEGORIA



Fonte: dados da pesquisa (2019).

Verificou-se, segundo este parâmetro, a categoria que mais percebe presteza e responsabilidade nos serviços oferecidos pelo complexo esportivo, é a dos usuários externos com 45,4% de concordância, seguido pelos servidores com 36,8% e, por fim, os discentes com 29,9% do total das assertivas, porém, se for somado aos usuários que concordam parcialmente com as afirmativas, a categoria dos servidores tem uma percepção que qualifica melhor o serviço prestado no fator responsabilidade e presteza, com 69,4% de aprovação, contra 65% dos usuários externos e 61,2% dos discentes.

Sendo assim, tanto os usuários externos quanto os servidores, tendem a puxar o percentual positivamente, no que se refere a responsabilidade e presteza do serviço prestado pelo Complexo Esportivo, já os discentes tendem a puxar o gráfico negativamente, levando em consideração que a responsabilidade e presteza geral é de 63,1%, se contarmos os usuários que concordam totalmente e parcialmente com as assertivas. A categoria dos usuários externos tem como maior crítica a ausência de políticas de incentivo a prática desportiva

direcionada à comunidade externa. Já os discentes e servidores têm como crítica maior a falta de uniformidade no atendimento dos profissionais, onde alguns atendem satisfatoriamente e outros são insuficientes neste quesito, a indisponibilidade de horários em alguns setores, e quanto ao método de agendamento para utilização dos espaços disponibilizados, que segundo os usuários diminui a eficiência do atendimento.

4.3.4 SÍNTESE DE RELATOS DOS USUÁRIOS RELACIONADOS AO FATOR DE RESPONSABILIDADE E PRESTEZA

Apesar dos dados satisfatórios, alguns usuários apresentaram uma percepção pouco otimista quanto à responsabilidade e presteza do serviço do complexo esportivo, expondo suas críticas ao modelo de atendimento do setor. Outros, embora cientes das vantagens e benefícios proporcionados, e registrarem sua concordância, fizeram destaques para aspectos que podem ser melhorados, alguns ainda expuseram sua satisfação.

Quadro 04: Síntese de relatos positivos relacionados ao fator responsabilidade e presteza

| RELATOS DOS USUÁRIOS |
|---|
| “Parabéns a todos que compõem o setor.” |
| “Tudo é bom.” |
| “Tudo tranquilo.” |
| “Tudo muito ótimo.” |
| “Satisfeito.” |
| “Sempre fui bem atendida lá.” |

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Esta síntese mostra que alguns dos usuários que consideram o serviço de qualidade verbalizaram seus elogios. Contudo, mesmo em um menor percentual nas questões objetivas do instrumento, os usuários que tinham alguma ressalva quanto à qualidade do serviço conseguiram, em todos os fatores, expor melhor sua insatisfação nas questões subjetivas.

Quadro 05: Síntese de relatos negativos relacionados ao fator responsabilidade e presteza

| RELATO DO USUÁRIO | DISCUSSÃO ESPECÍFICA DA TEMÁTICA |
|---|--|
| “Falta melhorar as políticas para práticas esportivas da comunidade externa.” | Políticas públicas para ampliação do atendimento ao público externo. |
| “Há apenas 1 professor por hora para atender todos os alunos da academia. Além disso, alguns professores não monitoram a execução correta dos exercícios por alunos iniciantes.” | Número reduzido de profissionais no auxílio aos usuários e a falta de uniformidade no atendimento. |
| “Às vezes alguns assuntos só podem ser tratados com XXXXX (Coordenador), o que dificulta a agilização do que se deseja.” | A centralização de atribuições acarreta na diminuição da eficiência do serviço. |
| “A academia poderia funcionar um pouco mais pela manhã até umas 11:30, por exemplo, facilitaria muito a vida de seus usuários.” | Indisponibilidade de horários para a prática de atividade física em alguns setores. |
| “Alguns profissionais são muito bons, outros não.” | Falta de uniformidade no atendimento ao público gera insatisfação. |
| “Nem todos os professores da academia são atenciosos o suficiente com os alunos.” | Falta de uniformidade no atendimento ao público gera insatisfação. |
| “Marcar horários de uso de certos locais de treinamento físico via App pode ser bem mais viável, tanto para os Usuários quanto para a Administração.” | Modernização e novos métodos de atendimento aumentam a eficiência do serviço. |
| “Seria interessante haver uma plataforma online em que os horários de uso dos complexos esportivos fossem disponibilizados, atendo para sua disponibilidade. Além disso, poder reservar horários através dessa plataforma também seria bacana.” | Modernização e novos métodos de atendimento aumentam a eficiência do serviço. |

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Pode-se observar novamente que alguns usuários estão insatisfeitos com o horário de funcionamento da academia e a quantidade de profissionais por horário, que, na percepção deles, é insuficiente, e ainda comentaram sobre a presteza destes profissionais, que difere de um para outro, faltando uniformidade. Para Oliveira (2013), ao falar das causas principais que tornam um serviço de baixa qualidade, citou os baixos níveis de atenção gerencial para

motivação e treinamento dos funcionários, pois muitas vezes são considerados mão-de-obra temporária. Segundo Chiavenato (1999), o treinamento é orientado para o presente, com foco no cargo atual procurando melhorar aquelas habilidades e capacidades relacionadas com o desempenho imediato do cargo.

Contudo, a coordenação justifica que o setor incentiva a participação dos servidores, em especial os Educadores Físicos do setor, a realizarem cursos, tanto de relações interpessoais, como também específicos da área de atuação, e, para ele, na verdade o problema maior encontrado é, de fato, o número reduzido de Técnicos Desportivos, quatro atualmente. É interessante salientar, que além de promover e incentivar os servidores a se capacitarem, é importante também sensibilizá-los da necessidade de os mesmos participarem, pois nem sempre todos se disponibilizam a frequentar treinamentos promovidos pela instituição ou por terceiros. O treinamento é uma fonte de lucratividade ao permitir que as pessoas contribuam efetivamente para o resultado dos negócios, ou seja, o treinamento é uma maneira eficaz de agregar valor às pessoas, à organização e ao cliente (CHIAVENATO, 2004).

A centralização de atribuições a um servidor também foi alvo de críticas por parte dos entrevistados, pois dificulta a resolução de problemas de forma mais ágil. Tal característica pode ser resquício da cultura do modelo de gestão burocrática ainda presente na administração pública. Segundo Lima (2007), o modelo gerencial baseia-se nos princípios da confiança e da descentralização da decisão e exige formas flexíveis de gestão, horizontalização de estruturas, descentralização de funções, incentivos à criatividade.

Quanto às políticas de incentivo a prática de atividade física para a comunidade externa, o Complexo Esportivo já conta com alguns programas, a exemplo do Portal Saúde, o qual conta com mais de quinhentos usuários cadastrados, que, em sua grande maioria, são da comunidade externa, no referido programa são realizadas avaliações físicas periódicas, acompanhamento dos participantes na caminhada e aulas de zumba. Entretanto, a coordenação pretende ampliar e criar outros programas para atender todas as categorias.

Em relação às sugestões de modernizar o atendimento com uso de tecnologias, parece ser uma boa alternativa para melhorar a eficiência quanto ao agendamento de horários, pois no modelo atual o usuário tem de comparecer para realizar a reserva do espaço ou, em alguns casos, como a quadra de tênis, agendar por telefone, e de fato, seria bem mais prático por meio de um aplicativo de celular ou de outra plataforma online. Essas ideias vão de encontro ao que exige a eficiência no serviço público que é de realizar suas atribuições e atividades com presteza, perfeição e rendimento profissional melhor possível. Todavia, a adoção desses

novos métodos pede um esforço significativo de mudança nos padrões culturais existentes na administração pública, de forma a viabilizar a introdução de práticas de trabalho mais eficientes e de modelos de gestão mais democráticos no serviço público.

No entendimento de Meirelles (2012), tal esforço de mudança deverá ser alicerçado numa visão sistêmica da organização, privilegiando, igualmente, tanto a modernização de métodos e processos de trabalho, como sugerido pelos usuários do complexo esportivo, como o desenvolvimento das pessoas. Sem essa "otimização conjunta" não se poderá esperar mudanças significativas e duradouras nos padrões de desempenho das organizações públicas. Hargreaves, Zuanetti e Lee (2009), destacam que as organizações precisam ficar atentas a detalhes mínimos em busca da excelência, predispostas à aprendizagem contínua e ligadas às novas tecnologias de informação e comunicação.

Sendo assim, é importante o Complexo Esportivo procurar novos métodos para o atendimento aos seus usuários, se adaptando as novas tecnologias e, conseqüentemente, aumentando a eficiência do serviço prestado pelo setor.

A segurança na qualidade do serviço do Complexo Esportivo da UFCG também foi analisada pelos usuários, a referida dimensão foi apresentada nas questões 18 a 22, sendo a última para os respondentes discorrerem sobre suas críticas e sugestões.

4.4 DIMENSÃO SEGURANÇA

Na dimensão segurança é onde se verifica a certeza de suas operações, a cortesia dos prestadores de serviço e habilidades necessárias para transmitir segurança aos usuários. De modo geral, os usuários aparentam sentir segurança nos serviços prestados pelo Complexo Esportivo da UFCG, pois em todas as assertivas a concordância foi de mais de 65%, somados os que concordam totalmente e os que concordam parcialmente, assim como a soma das discordâncias não ultrapassou 15% em nenhuma delas. Como pode ser observado na Tabela 03.

TABELA 03: DIMENSÃO SEGURANÇA

| VAR | Assertivas | % | | | | |
|-----|---|-----|----|------|------|------|
| | | DT | DP | N | CP | CT |
| 18 | Na minha opinião, o serviço ofertado pelo Complexo Esportivo da UFCG, é de qualidade. | 6,5 | 6 | 18,1 | 37,7 | 31,6 |

| | | | | | | |
|-----------|---|-----|-----|------|------|------|
| 19 | Os funcionários do setor demonstram habilidade no uso dos equipamentos utilizados. | 7 | 6,5 | 17,7 | 31,6 | 37,2 |
| 20 | Quando preciso de algo, as pessoas do setor são sempre educadas e gentis | 6,5 | 6 | 9,3 | 33,5 | 44,7 |
| 21 | Caso precise, sei que encontro suporte adequado para atender às minhas dúvidas e perguntas. | 7 | 7,4 | 19,5 | 27 | 39,1 |
| T | SEGURANÇA | 6,7 | 6,5 | 16,2 | 32,4 | 38,2 |

Legenda:

DT = Discordo Totalmente; DP = Discordo Parcialmente; N = Neutro; CP = Concordo Parcialmente; CT = Concordo Totalmente

Fonte: dados da pesquisa (2019).

A assertiva 18 buscou saber se os usuários acham que os serviços ofertados pelo complexo são de qualidade, obtendo um percentual de satisfação considerado bom, pois 6,5% dos usuários estão insatisfeitos, pois discordam totalmente da assertiva; 6% discordam parcialmente, somando 12,5% de insatisfação com a qualidade; 18,1% mantiveram-se neutros; Já 37,7% concordam parcialmente o que denota satisfação, mas indicando que, mesmo satisfeito, ainda há o que ser melhorado, e 31,6% estão totalmente satisfeitos, ao concordarem totalmente com a afirmação. Considerando os que concordam totalmente e parcialmente, tem-se uma satisfação de 69,3%.

Na variável 19 questionou sobre a habilidade dos funcionários ao utilizar os equipamentos. 7% acham que os funcionários não têm nenhuma habilidade, pois discordam totalmente, já 6,5% dos pesquisados acham que os funcionários têm habilidades insuficientes, pois discordaram parcialmente; 17,7% não opinaram, mantiveram-se neutros; 31,6% dos usuários acham que os funcionários sabem utilizar os aparelhos, mas com ressalvas, ou que nem todos são hábeis, pois concordam parcialmente, enquanto 37,2% acham que os funcionários passam segurança ao utilizar os equipamentos pois marcaram a assertiva concordo totalmente.

A assertiva 20 buscou saber sobre o comportamento dos funcionários, na forma de atendimento, se são educados e gentis com os usuários. No entendimento de 6,5% dos usuários, que discordam totalmente, os funcionários não os tratam com educação e gentileza; Já 6% discordam parcialmente, o que, para eles, na maioria das vezes, ou a maioria dos funcionários são mal-educados e pouco gentis; 9,3% dos pesquisados opinaram pela neutralidade, 33,5% dos usuários concordam parcialmente, o que pode indicar que em maioria os funcionários são educados e gentis e, 44,7% dos usuários concordam totalmente com a

assertiva, o que mostra satisfação no que diz respeito a educação dos funcionários ao atendê-los sempre gentilmente. O índice de satisfação somados os que concordam totalmente e parcialmente chegou a 78,2%, indicando que para grande maioria dos usuários, os servidores são educados e gentis, embora algumas críticas relativas a este ponto tenham sido verbalizadas nos relatos dos usuários.

A última questão objetiva desta dimensão se refere ao suporte dado ao usuário quando ele tem dúvidas, 7% dos pesquisados discordam totalmente, ou seja, não recebem nenhum suporte quando eles têm alguma dúvida; 7,4% discordam parcialmente, o que pode indicar que quase nunca recebem o suporte adequado; 19,5% ficaram neutros sobre este ponto; 27% concordam parcialmente denotando que estão, em parte, satisfeitos, enquanto 39,1% concordaram totalmente com a assertiva, pois estão totalmente satisfeitos com o suporte dado ao tirar dúvidas.

GRÁFICO 10 – PERCENTUAL GLOBAL DA DIMENSÃO SEGURANÇA



Fonte: dados da pesquisa (2019).

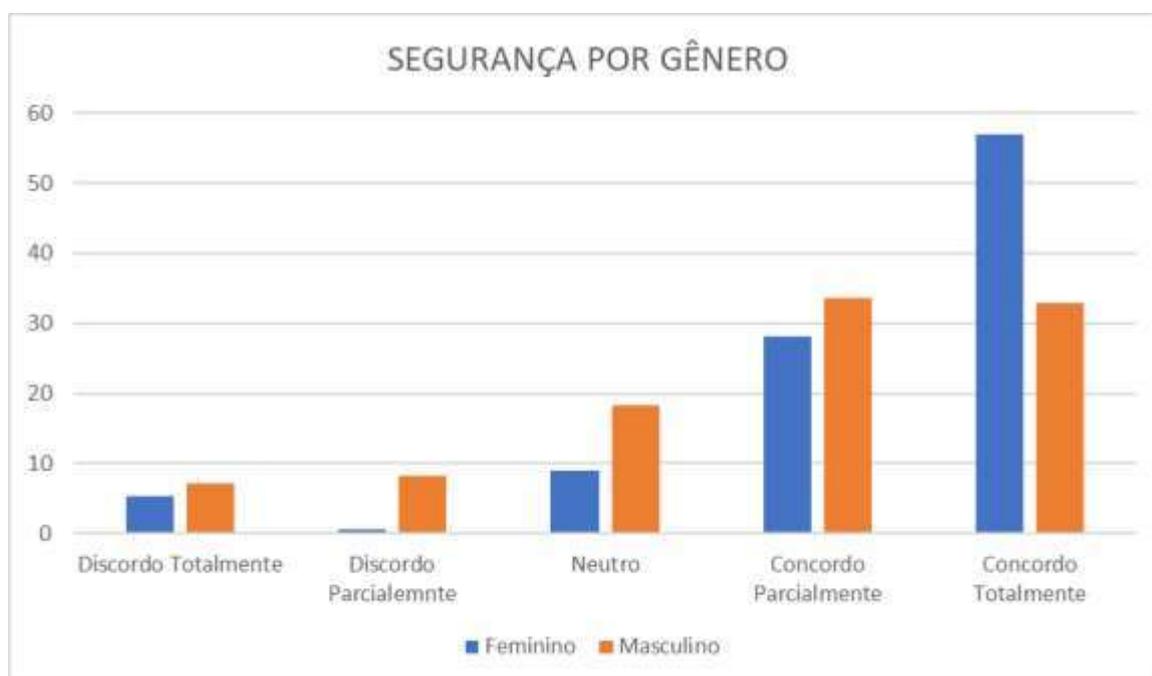
Pode-se observar que a dimensão segurança teve, em seu percentual global, um bom índice de concordância das afirmativas feitas aos voluntários da pesquisa, o que demonstra um bom grau de satisfação dos usuários no que se refere a este fator. De acordo com as respostas objetivas do instrumento, 70,6% concordam, seja parcialmente ou totalmente, que o Complexo Esportivo passa segurança nos serviços prestados. Enquanto, apenas 13,2%

discordam, acreditando que o serviço não é de qualidade. E, ainda, 16,2% preferiram a neutralidade quanto as questões apresentadas.

4.4.1 DIMENSÃO SEGURANÇA POR GÊNERO

Segue a análise separadamente por gênero, onde verificou-se novamente que o gênero feminino teve um percentual maior de satisfação, como mostra o gráfico 11.

GRÁFICO 11 – SEGURANÇA POR GÊNERO



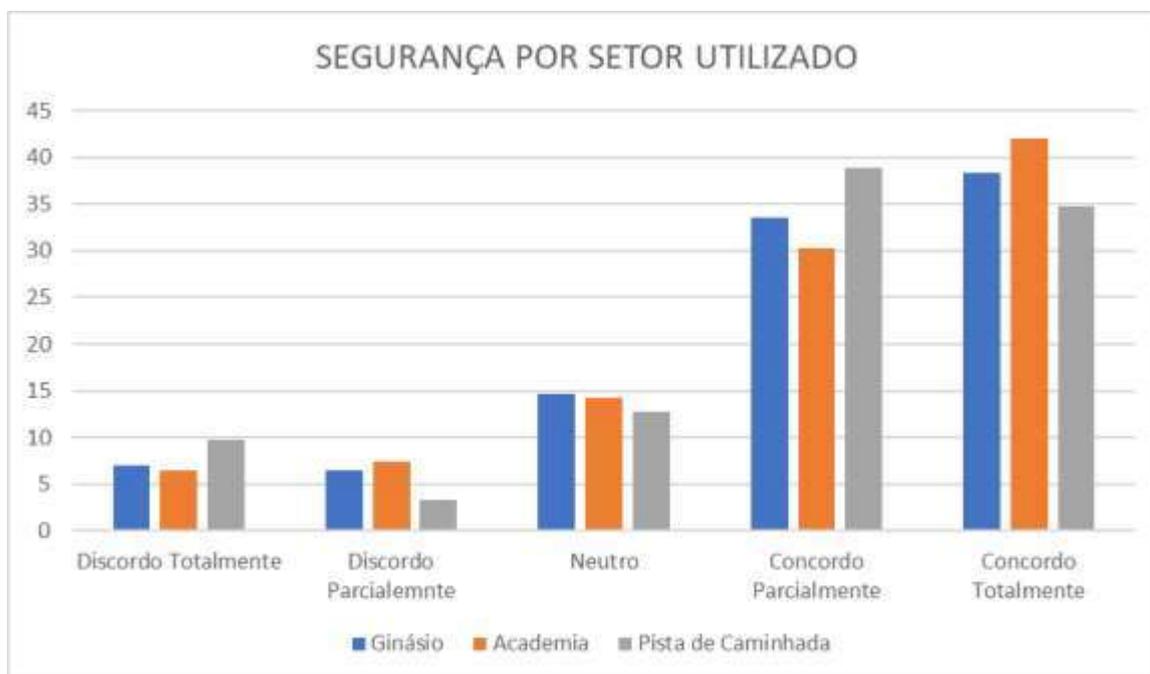
Fonte: dados da pesquisa (2019).

Quanto ao gênero percebe-se que o gênero feminino apresenta um índice de satisfação maior que o gênero masculino, com relação a segurança, com 56,9% e o gênero masculino com 32,9%, levando-se em consideração apenas a concordância total dos usuários. Se levarmos em consideração também os usuários que concordam parcialmente com as afirmações sobre a confiabilidade do serviço prestado pelo Complexo Esportivo, percebemos que as mulheres aprovam a qualidade do serviço em um índice de 85,1%, contra 5,8% de desaprovação, o que impulsiona o gráfico positivamente, indicando uma boa qualidade no serviço prestado, no que se refere a segurança. Já os homens, têm um percentual de 56,5% de concordância da qualidade do serviço, neste fator, consideravelmente abaixo e a desaprovação de 15,3%, mais que o dobro em relação as usuárias.

4.4.2 SEGURANÇA POR SETOR UTILIZADO

Para a análise dos dados, assim como nas dimensões anteriores, também foram separados os três setores mais utilizados pelos usuários, para observar se havia alguma diferença na qualidade no serviço de um setor para outro. Contudo observou-se novamente certa homogeneidade na percepção da segurança, com pequenas variações. Salientando que um mesmo usuário pode utilizar mais de um setor, e como o questionário aplicado não avaliava a qualidade do serviço por setor, e sim no Complexo Esportivo em seu espaço como um todo, impossibilitando fazer uma avaliação precisa se um dos setores está com uma qualidade do serviço prestado num nível abaixo de outro. Contudo, na questão subjetiva do fator segurança foram apresentadas algumas críticas ao setor, que serão discutidas nos quadros de relatos dos usuários.

GRÁFICO 12 – SEGURANÇA POR SETOR UTILIZADO



Fonte: dados da pesquisa (2019).

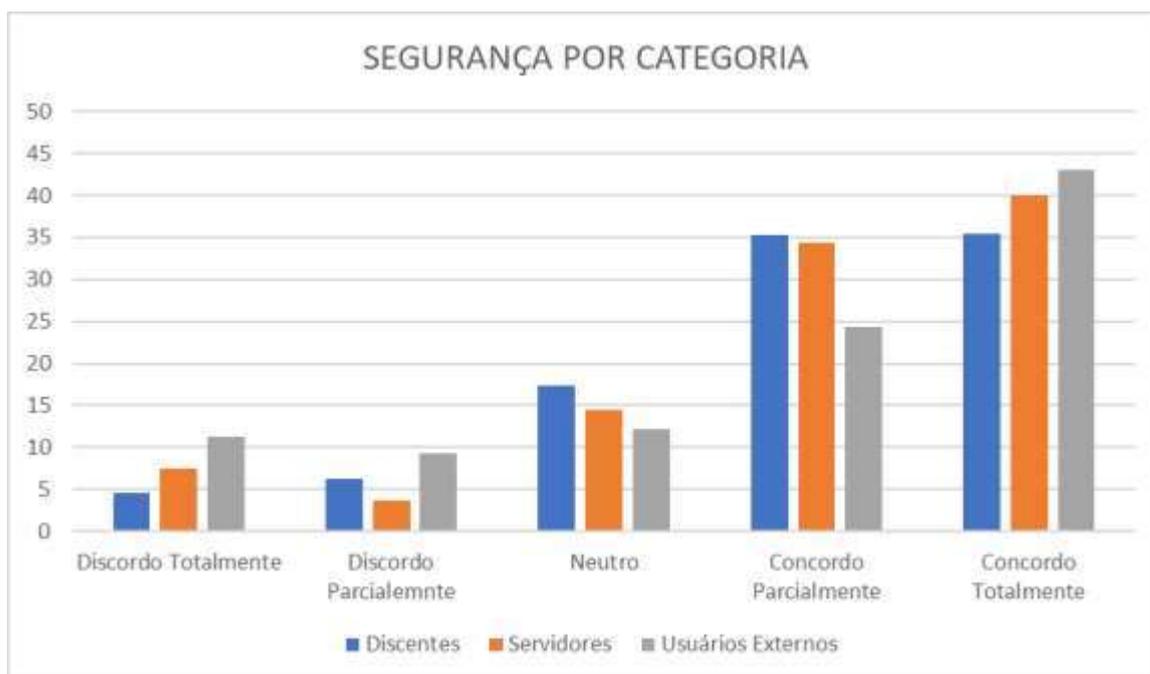
Observa-se que, segundo o critério responsabilidade e presteza, por setor utilizado, o que mais oferece e atende as necessidades dos usuários, analisando apenas os que concordam totalmente, é a academia com 42%, seguido do ginásio com 38,3% e, em terceiro lugar, a pista de caminhada 34,8%. Caso seja analisada a soma dos que concordam totalmente e

parcialmente, também se obteve percentuais semelhantes, com leve vantagem para a percepção dos usuários que utilizam a pista de caminhada, com 73,7% de concordância, contra 72,2% da academia e 71,9% do ginásio, o que demonstra certa semelhança na percepção dos setores utilizados.

4.4.3 SEGURANÇA POR CATEGORIA

O fator Segurança também foi analisado, no gráfico 13, segundo a categoria dos usuários, sendo divididos em três, discentes, servidores e usuários externos.

QUADRO 13 – SEGURANÇA POR CATEGORIA



Fonte: dados da pesquisa (2019).

Verificou-se, segundo este parâmetro, que a categoria que mais percebe qualidade na Dimensão Segurança nos serviços oferecidos pelo complexo esportivo é a dos usuários externos, com 43% de concordância, seguido pelos servidores, com 40% e, por fim, os discentes, com 35,5% do total das assertivas, porém, se for somado aos usuários que concordam parcialmente com as afirmativas, a categoria dos servidores tem uma percepção que qualifica melhor o serviço prestado neste quesito, com 74,4% de aprovação, contra 70% dos discentes e 67,1% dos usuários externos. Interessante observar que a categoria dos usuários externos, os quais apresentaram a maior média de concordância total, também

apresentou a maior soma de discordância total e parcial, com 20,6%, contra 11,2% dos servidores e 10,8% dos discentes.

Sendo assim, no fator segurança não houve tanta diferença entre as percepções das três categorias quanto ao serviço prestado pelo Complexo Esportivo, levando em consideração que a segurança é de 70,6%, se contarmos os usuários que concordam totalmente e parcialmente com as assertivas, valor bem próximo das três categorias. A categoria dos usuários externos tem como maior crítica a falta de segurança em alguns locais do complexo esportivo, que ficam mais afastados. Já os discentes e servidores têm como crítica maior a falta de uniformidade no atendimento dos profissionais, assim como a falta de um atendimento personalizado por parte destes, o que ocasiona insegurança na utilização do espaço, além dos equipamentos, que por serem antigos e alguns deteriorados não passam segurança para sua utilização.

4.4.4 SÍNTESE DE RELATOS DOS USUÁRIOS

Na variável de número 22, os voluntários tiveram a oportunidade de expor comentários ou críticas em relação ao fator Segurança e, apesar do maior percentual de satisfação, houve novamente mais críticas expostas que comentários positivos feitos pelos respondentes do instrumento. No quadro 06, podemos observar os relatos positivos relacionados à dimensão segurança.

Quadro 06: Síntese de relatos positivos relacionados à segurança

| RELATO DO USUÁRIO | |
|--|--|
| “Excelente prestação de serviço.” | “O comportamento dos funcionários nunca me transmitiu insegurança.” |
| “Alguns funcionários sempre estão disponíveis para qualquer dúvida ou problema.” | “No geral o serviço prestado pelo complexo esportivo é de boa qualidade, tanto pelo espaço quanto pelos profissionais que auxiliam na execução do exercício físico realizado.” |
| “Sugestão para os materiais de primeiros socorros, caso necessário.” | “Funcionários bem dedicados” |

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Os usuários também fizeram críticas quanto à dimensão. No quadro 07, temos uma síntese dos relatos negativos relacionado ao fator segurança.

Quadro 07: Síntese de relatos negativos relacionados à segurança

| RELATO DO USUÁRIO | DISCUSSÃO ESPECÍFICA DA TEMÁTICA |
|--|--|
| “O pessoal que presta serviço para UFCG que usa a farda azul, são muito educados e atenciosos, mas o pessoal da segurança privada, a maioria é mal educada e ignorante.” | Treinamento aos terceirizados para atendimento ao público |
| “Alguns funcionários parecem ser mais preparados que outros, em relação ao conhecimento, na hora de tirar dúvidas.” | Falta de uniformidade no atendimento aos usuários |
| “Utilizo bastante a pista de corrida e os pesos que ficam lá e a insegurança que percebo é do local em si. Em um trecho da pista próximo ao campo de grama existe um cercado que separa a pista de uma área com bastante mato, porém a cerca não tem arame e o local fica muito vulnerável, facilmente alguém com más intenções pode se esconder, ainda mais nos fins de semana e feriados onde boa parte da iluminação fica apagada.” | Solicitação de seguranças nos locais de atividade física. |
| “A academia necessita de reestruturação dos aparelhos, pois os mesmos põem em risco a integridade física dos usuários.” | Precariedade do material disponível pode causar insegurança no serviço prestado |
| “A falta de um acompanhamento dos instrutores da academia, mais próximo aos alunos, com um programa de exercícios adequado às necessidades do praticante, me deixa um tanto insegura e preocupada na execução dos exercícios e em realizá-los aleatoriamente sem seguir um programa.” | O acompanhamento personalizado por parte dos profissionais do setor torna o serviço mais seguro aos usuários |
| “Necessidade de fazer uma manutenção no piso do ginásio. Ele é muito escorregadio, o que pode ocasionar acidentes.” | Problemas na estrutura causam insegurança nos usuários |

Fonte: dados da pesquisa (2019).

O Complexo esportivo da UFCG, assim como os diversos setores da universidade, tem, no seu corpo de funcionários, uma parcela de servidores terceirizados, os quais fazem serviços diversos: recepção, jardinagem, auxiliar de serviços gerais, segurança, portaria, e alguns receberam algumas críticas em relação a educação e gentileza no atendimento ao público. De acordo com Moller (1992), para prestar um serviço eficaz, no contato pessoal, é muito importante e recomendável: ser educado e cortês; sorrir e se portar com naturalidade; falar em tom de voz agradável; falar com o interlocutor sempre olhando nos olhos e, concluir dizendo que o sucesso de uma instituição depende do nível da qualidade dos serviços prestados com a finalidade de satisfazer a exigência da população. Chiavenato (1999) complementa, explicando que a capacidade de ouvir o cliente torna-se o primeiro passo para desenvolver uma estratégia de atendimento total ao consumidor. A coordenação do setor, no

instrumento de pesquisa, informa que os servidores, tanto efetivos, quanto terceirizados, recebem a orientação de serem cordiais e gentis com os usuários, mas que caso aconteça algum caso de maus tratos por parte de algum servidor terceirizado, o mesmo será orientado e reincidindo serão tomadas as providências legais para a situação.

A ausência de seguranças em alguns setores do complexo esportivo é outro fator citado no relato dos usuários, pois ficam com receio de utilizar certos espaços e serem abordados por pessoas má intencionadas, e apesar das rondas realizadas pela empresa de segurança privada, a solicitação de uma equipe especializada, fixa no local, seria uma alternativa para estes locais que ficam mais isolados das demais áreas da universidade.

A falta de uniformidade no atendimento, mais uma vez aparece como crítica por parte dos usuários, os quais sentem falta também de atendimento personalizado por parte dos funcionários, para assim sentirem-se seguros para a prática de atividade física do Complexo. Sendo este um dos principais motivos para a baixa qualidade no setor de serviços, segundo Oliveira (2013), pois há uma dificuldade de padronizar serviços, principalmente os intensivos de mão-de-obra, pela variabilidade de clientes e suas necessidades, de prestadores de serviço e de situações típicas que realmente ocorrem. Segundo o autor conseguir excelência na prestação de serviços, dentro de atividade humanas, não é fácil de se obter. Pois a maior dificuldade, para dar continuidade nos programas de qualidade, está na modificação constante do comportamento apresentado pelo usuário, pois seus desejos e necessidades mudam constantemente e o esforço de aperfeiçoamento diante de alvos que se alteram torna mais complicado alcance da excelência na área de prestação de serviços.

A quarta dimensão analisada foi a Empatia, que teve um índice de concordância satisfatório, e o maior dentre os cinco fatores, considerando os que concordaram totalmente.

4.5 DIMENSÃO EMPATIA

Na Dimensão Empatia é observado o interesse no atendimento ao cliente, a personalização do atendimento, presteza e capacidade de resolução do interesse do cliente. Assim como os fatores anteriores, serão analisados todos os voluntários que responderam a pesquisa, como também separados por gênero, por setor utilizado e por categoria. Neste fator, foram realizadas seis questões, sendo cinco objetivas, devendo escolher uma opção e a última aberta, o que deu oportunidade aos voluntários de expor suas opiniões e críticas neste ponto específico.

TABELA 04 – DIMENSÃO EMPATIA

| VAR | Assertivas | % | | | | |
|--|---|-----|-----|------|------|------|
| | | DT | DP | N | CP | CT |
| 23 | Os funcionários do setor dão atenção personalizada aos usuários. | 7,9 | 9,3 | 26,5 | 29,3 | 27 |
| 24 | O relacionamento entre funcionários e usuários é cordial. | 6,5 | 2,8 | 14,9 | 27,4 | 48,4 |
| 25 | Os serviços oferecidos são compatíveis com a minha necessidade. | 4,7 | 8,4 | 13 | 25,6 | 48,4 |
| 26 | Quando sou atendido pelos funcionários do setor, percebo que elas demonstram interesse em ajudar. | 7 | 3,3 | 14,9 | 33 | 41,9 |
| 27 | Os funcionários do setor, ao me atenderem, percebem minhas necessidades. | 6 | 6,5 | 23,3 | 30,2 | 34 |
| Legenda: | | | | | | |
| DT = Discordo Totalmente; DP = Discordo Parcialmente; N = Neutro; CP = Concordo Parcialmente; CT = Concordo Totalmente | | | | | | |

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Na primeira assertiva do fator empatia, foi questionado se os funcionários dão atenção personalizada aos usuários, dos quais 7,9% dos discordaram totalmente, apresentado insatisfação com relação a atenção dispensada aos mesmos, ou seja, não recebem atenção personalizada por parte dos servidores; 9,3% discordam parcialmente, o que pode indicar que quase nunca recebem atenção personalizada ou que poucos servidores realizam este serviço, somando um total de 17,2% de discordância da afirmação; 26,5% dos usuários se mantiveram neutros; Já 29,3% concordaram parcialmente com a assertiva, demonstrando que ainda pode ser melhorado a qualidade neste quesito e, 27% dos usuários estão totalmente satisfeitos com a atenção personalizadas dos funcionários, um percentual total de 56,3% de concordância.

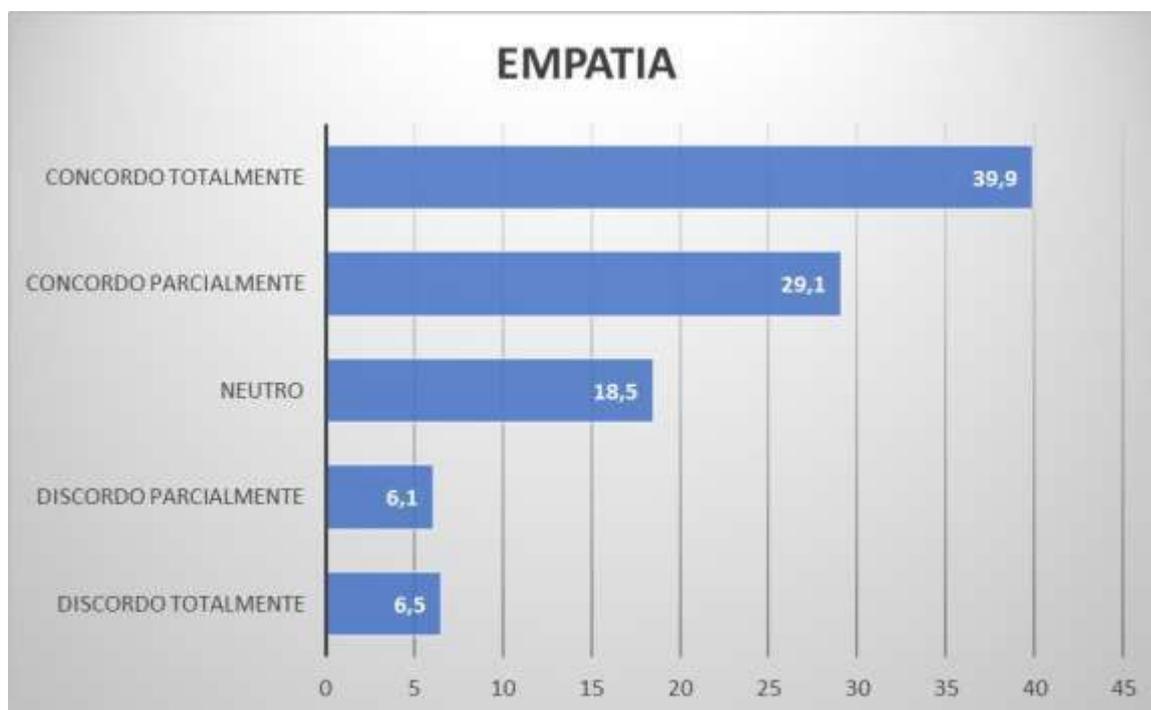
A assertiva 24 pesquisou como se dá o relacionamento entre funcionários e usuários. Observou-se que 6,5% dos usuários da amostra discordam totalmente, o que adverte que não existe uma boa relação entre os mesmos e os funcionários; 2,8% discordam parcialmente demonstrando não há uma boa relação; 14,9% dos pesquisados não opinaram, se mantendo neutros; 27,4% dos usuários discordam parcialmente e 48,4% dos usuários concordam plenamente afirmando que existe uma relação cordial entre ele e os funcionários, um índice de 75,8% de concordância, considerando os que concordam parcialmente e totalmente, valor bem satisfatório quanto a relação entre usuários e funcionários.

Na 25 foi questionado se o Complexo Esportivo oferece serviços de acordo com as necessidades dos usuários. Entre os quais, 4,7% dos usuários participantes discordam totalmente com relação aos serviços prestados, pois entendem que o serviço prestado pelo Complexo Esportivo não atende as suas necessidades; 8,4% discordam parcialmente, demonstrando também insatisfação com o não atendimento de suas necessidades, por parte do setor de esportes da UFCG; 13% não opinaram se mantendo neutros; 25,6% concordam parcialmente, mas ainda apresentam ressalvas e, 48,4% estão totalmente satisfeitos, um percentual, também, bem satisfatório.

A assertiva 26 afirmou que os funcionários demonstram interesse em ajudar quando os usuários precisam de ajuda. Neste quesito, 7% dos usuários discordam totalmente, demonstrando insatisfação no atendimento dispensado aos mesmos; 3,3% discordam parcialmente, o que pode se dar pela falta de uniformidade no atendimento, no qual apenas alguns servidores dão atenção, segundo os relatos dos próprios usuários; 14,9% se mantiveram neutros; 33% concordam parcialmente, o que demonstra certa satisfação e 41,9% concordam plenamente, estando muito satisfeitos com os serviços prestados pelos funcionários, percentual de 74,9% somadas a concordância parcial com a total.

A assertiva 27 procurou saber se os funcionários percebem as necessidades dos usuários, isto é, se eles demonstram sensibilidade quanto às dificuldades dos usuários. Dentre eles, 6% dos usuários discordam totalmente da assertiva, pois entendem que os funcionários não percebem as suas necessidades; 6,5% discordam parcialmente, demonstrando também insatisfação quanto a percepção, por parte dos servidores, para as suas necessidades; 23,3% não quiseram opinar se mantendo neutros; 30,2% concordam parcialmente, mostrando satisfação, mas indicando que pode haver melhoras e 34% concordam totalmente, demonstrando estarem muito satisfeitos e, considerando as concordâncias parciais e totais, observa-se um índice de 60,4%.

GRÁFICO 14 - PERCENTUAL GLOBAL DA DIMENSÃO EMPATIA



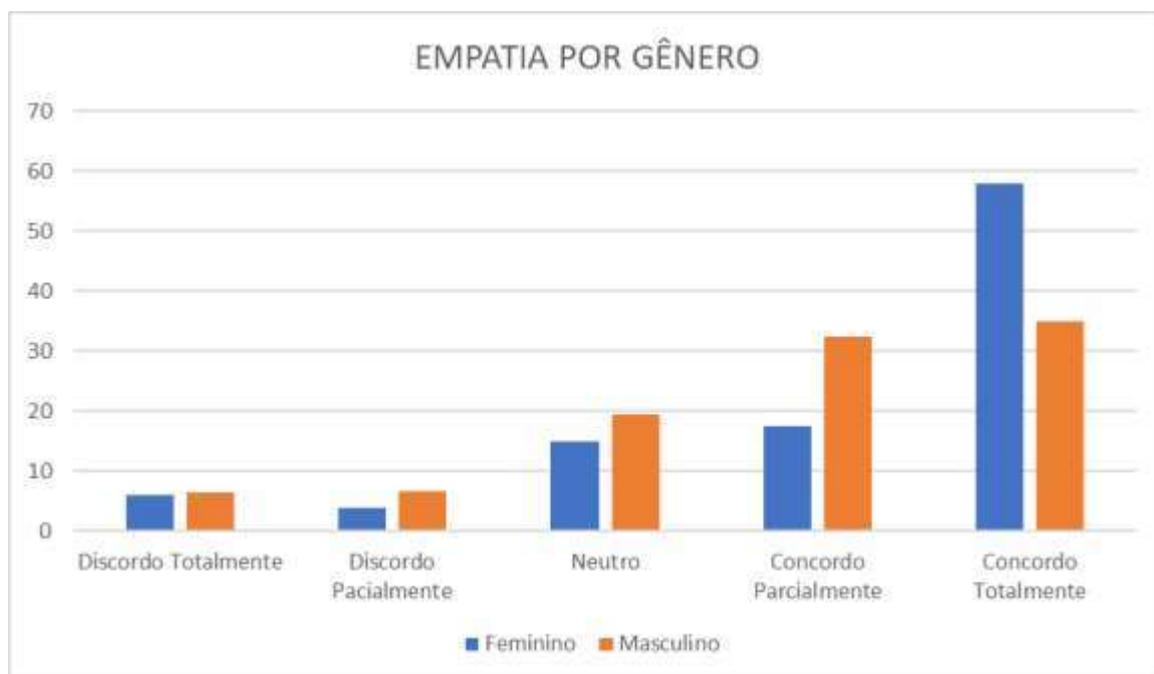
Fonte: dados da pesquisa (2019).

A dimensão Empatia também apresentou um índice bom de aprovação de acordo com as respostas dos voluntários da pesquisa, chegando a 70% de concordância das afirmativas do instrumento de pesquisa, enquanto 12,6% discordaram, achando necessário melhorias quanto a dimensão analisada, além de 18,5% que referiram a neutralidade ao responder as questões.

4.5.1 DIMENSÃO EMPATIA POR GÊNERO

Quanto ao gênero percebe-se que o gênero feminino apresenta, mais uma vez, um índice de satisfação maior que o gênero masculino, quanto a qualidade do serviço prestado pelo Complexo Esportivo da UFCG.

GRÁFICO 15 – EMPATIA POR GÊNERO



Fonte: dados da pesquisa (2019).

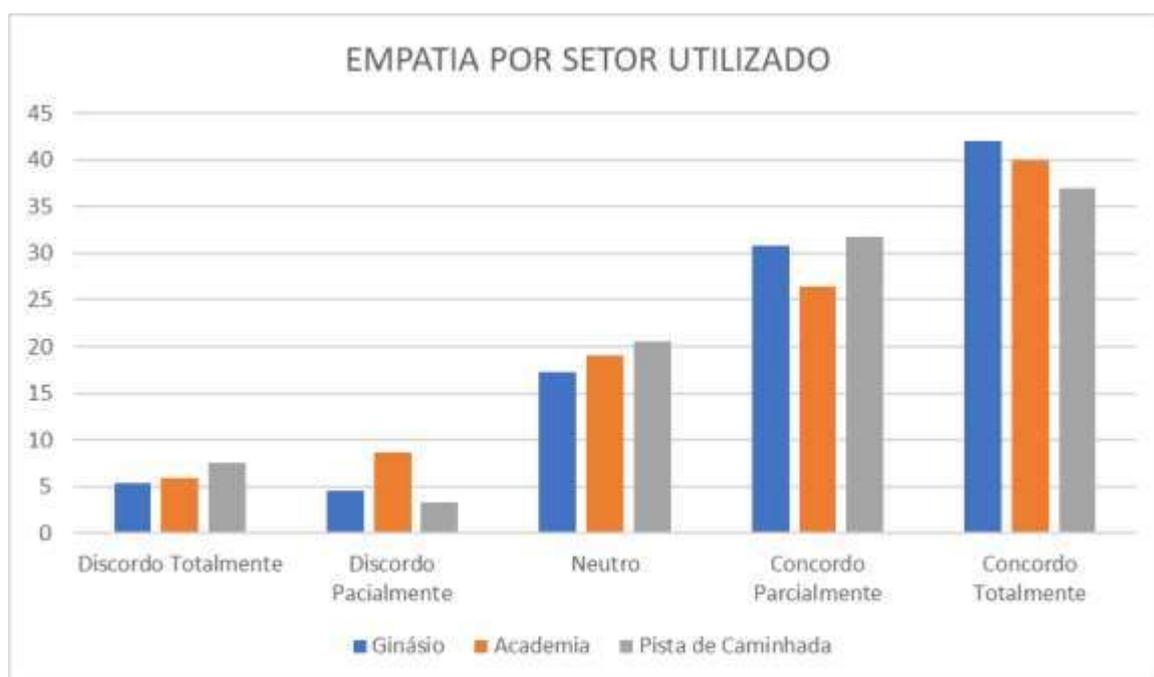
O Fator Empatia teve o gênero feminino com 57,9% e o gênero masculino com 34,9%, percentual bem superior considerando apenas a concordância total dos usuários. Se levarmos em consideração também os usuários que concordam parcialmente com as afirmações sobre a confiabilidade do serviço prestado pelo Complexo Esportivo, percebemos que o gênero feminino tem a aprovação da qualidade do serviço em 75,3%, contra 9,7% de desaprovação, o que impulsiona o gráfico positivamente, indicando uma boa qualidade no serviço prestado, no que se refere a empatia. Já o gênero masculino, tem um percentual de 67,3% de concordância da qualidade do serviço, neste fator, um pouco abaixo e, a desaprovação de 13,2%, índice maior se comparado ao feminino.

4.5.2 DIMENSÃO EMPATIA POR SETOR UTILIZADO

Para a análise dos dados, assim como nas dimensões anteriores, também foram separados os três setores mais utilizados pelos usuários, para observar se havia alguma diferença na qualidade no serviço de um setor para outro. Contudo observou-se novamente certa homogeneidade na percepção da empatia pelos três setores, com pequenas variações. E, assim como nas demais dimensões, o questionário aplicado não avaliava a qualidade do serviço por setor, e sim no Complexo em seu espaço como um todo, o que não tornou

possível fazer a avaliação mais precisa se um dos setores está com uma qualidade do serviço prestado num nível abaixo de outro. Contudo, na questão subjetiva da dimensão empatia foram apresentadas algumas críticas ao setor, discutidas nos quadros de relatos dos usuários.

GRÁFICO 16 - EMPATIA POR SETOR UTILIZADO



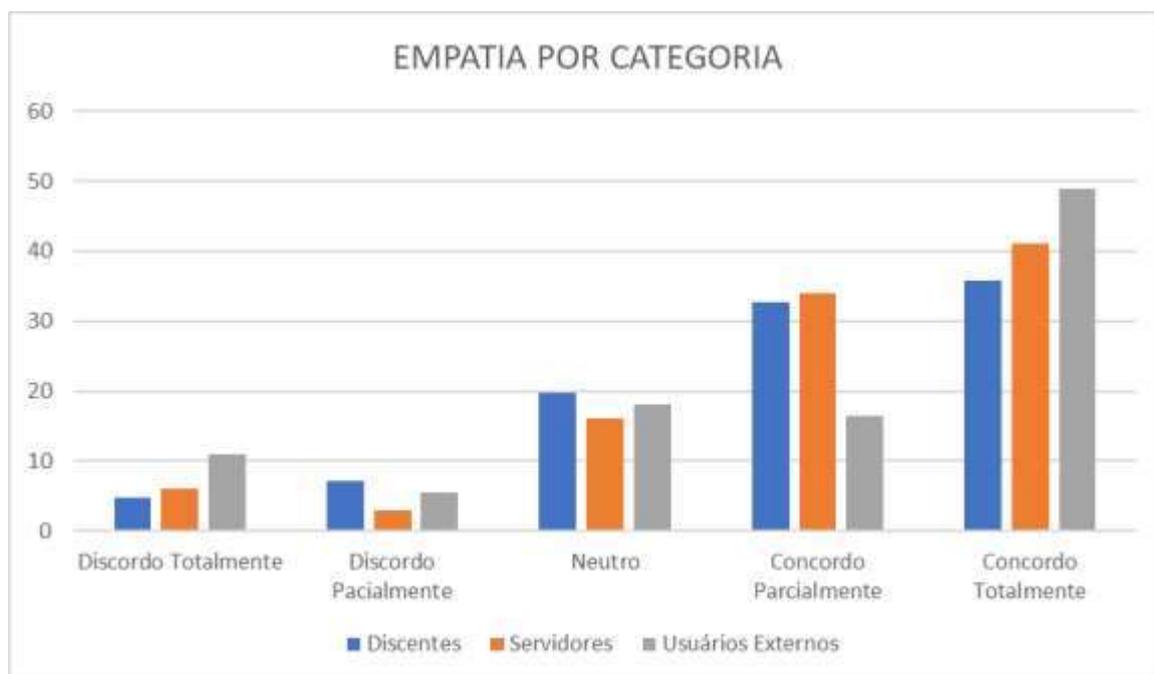
Fonte: dados da pesquisa (2019).

Percebe-se que, segundo o critério empatia, por setor utilizado, o que mais oferece e atende as necessidades dos usuários, analisando apenas os que concordam totalmente, é o ginásio com 42%, seguido da academia com 40% e, em terceiro lugar, a pista de caminhada 37%. Caso seja analisada a soma dos que concordam totalmente e parcialmente, também se obteve percentuais semelhantes, com leve vantagem para a percepção dos usuários que utilizam o ginásio, com 72,8% de concordância, contra 68,8% da pista de caminhada e 66,4% da academia.

4.5.3 DIMENSÃO EMPATIA POR CATEGORIA

A dimensão Empatia também foi analisada segundo a categoria dos usuários, sendo divididos em três, discentes, servidores e usuários externos. A análise está representada pelo gráfico 17.

GRÁFICO 17 – EMPATIA POR CATEGORIA



Fonte: dados da pesquisa (2019).

Verificou-se, segundo este parâmetro, a categoria que mais percebe empatia nos serviços oferecidos pelo complexo esportivo, é a dos usuários externos com 49% de concordância, seguido pelos servidores com 41% e, por fim, os discentes com 35,8% do total das assertivas, porém, se for somado aos usuários que concordam parcialmente com as afirmativas, a categoria dos servidores tem uma percepção que qualifica melhor o serviço prestado na dimensão empatia, com 75,5% de aprovação, contra 68,4% dos discentes e 65,5% dos usuários externos. Observou-se novamente que a categoria dos usuários externos, a qual apresentou a maior média de concordância total, também mostrou a maior soma de discordância total e parcial, com 16,5%, contra 9% dos servidores e 11,9% dos discentes.

Sendo assim, na dimensão empatia não houve uma diferença significativa entre as percepções das três categorias quanto ao serviço prestado pelo Complexo Esportivo, levando em consideração que a dimensão, na sua média global, teve um percentual de 69% de aprovação, se contarmos os usuários que concordam totalmente e parcialmente com as assertivas, valor bem próximo das categorias analisadas. As categorias dos usuários externos e dos servidores não expuseram comentários neste fator. Já os discentes têm, mais uma vez, como crítica maior a falta de uniformidade no atendimento dos profissionais, assim como a falta de um atendimento personalizado e a falta de interesse destes em ajudar.

4.5.4 SÍNTESE DE RELATOS RELACIONADOS A EMPATIA

Na variável de número 28, os respondentes tiveram a oportunidade de expor comentários ou críticas em relação à Empatia e, diferente das demais dimensões, houve um número considerável de comentários positivos feitos pelos respondentes do instrumento. No quadro 08, podemos observar os relatos positivos relacionados a empatia.

Quadro 08: Síntese de relatos positivos relacionados a empatia

| RELATO DO USUÁRIO | |
|---|--|
| “Funcionários super atenciosos e simpáticos.” | “Trabalhar com relações humanas (pessoas) sempre exige de nós muita paciência, atenção, discernimento e carisma, mas até agora o atendimento é bom é favorável.” |
| “Nunca tive problemas com os funcionários” | |
| “Os serviços prestados pelos funcionários deste setor são de excelente qualidade.” | “Num contexto geral, está tudo dentro dos padrões da normalidade.” |
| “Já utilizei quase todos os ambientes desportivos oferecidos, infraestrutura e atendimento de elogiar. Ótimos profissionais, funcionários, e ambiente agradável.” | “De forma geral, o serviço prestado pelo Complexo esportivo é uma ótima oportunidade para a toda a comunidade universitária. Temos um ótimo atendimento. Sou agradecida por poder utilizar esses espaços.” |

Fonte: dados da pesquisa (2019).

No quadro 09, é mostrada a síntese dos relatos negativos relacionados a empatia, no qual podemos observar as críticas e sugestões dos voluntários da pesquisa na presente dimensão.

Quadro 09: Síntese de relatos negativos relacionados à empatia

| RELATO DO USUÁRIO | DISCUSSÃO ESPECÍFICA DA TEMÁTICA |
|---|---|
| “Alguns funcionários não demonstram interesse em ajudar.” | A falta de uniformidade no atendimento aos usuários por parte dos profissionais do setor. |

| | |
|---|--|
| <p>“Os funcionários especificamente da academia, nem sequer acolhem e instruem o aluno para uma anamnese e avaliação física, para daí desenvolver um programa de exercícios de acordo com as necessidades e objetivos dos alunos. Os alunos são quem na maioria das vezes solicitam tais procedimentos, aí neste caso são atendidos, no entanto, continuam sem um programa individualizado e sem um atendimento personalizado, e só são instruídos quando solicitados.”</p> | <p>A falta de atendimento personalizado e individualizado aos usuários causa insatisfação no que diz respeito a empatia. Capacitação periódica dos funcionários para melhor atender os usuários.</p> |
| <p>“Levando em consideração todo o escopo do Complexo Esportivo e não apenas o que utilizo mais, nem sempre os funcionários parecem dispostos ou interessados em ajudar a resolver problemas ou dúvidas.”</p> | <p>Falta de empatia dos funcionários reflete na qualidade do serviço</p> |

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Quanto aos pontos negativos, já foram citados em outros fatores, contudo, é importante ressaltar a importância de o setor analisar tais críticas e sugestões, para conseguir alternativas de sanar as insatisfações dos usuários, e como consequência melhorar a qualidade do serviço prestado. Matias-Pereira (2007, p. 42) indica que “é preciso procurar a forma como os serviços de atendimento ao público vêm sendo prestados, buscando sua realização com maior eficiência, mudando o comportamento da cultura das organizações públicas, tendo o cidadão como foco.”

Entende-se, portanto, que atendimento ao público é muito mais amplo que fornecer informações ou encaminhar pessoas, é preciso entender o usuário, ter empatia e agir com presteza e segurança em um ambiente agradável e organizado, a fim de suprir os anseios dos usuários dos serviços. Para Godri (1994), o atendimento é o mesmo que empatia e atenção.

O quinto parâmetro a ser analisado será o da Tangibilidade que está relacionada à infraestrutura, apresentação externa, aparência, equipamento, pessoal e materiais de comunicação, que estão disponíveis para os seus usuários.

4.6 DIMENSÃO TANGIBILIDADE

A Tangibilidade se refere aos objetos físicos das instalações, equipamentos, aparência dos funcionários e materiais de comunicação, segundo as pesquisas de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a percepção dos entrevistados em relação à qualidade do serviço nesta dimensão, indicaram a existência de problemas com as instalações, equipamentos e materiais

do Complexo Esportivo da UFCG necessários à prestação de serviço dos funcionários, podendo estes equipamentos estarem ultrapassados ou sem condições ideais para trabalho.

A dimensão Tangibilidade está dividida em 6 assertivas, as quais, cinco são objetivas, onde os voluntários devem escolher a alternativa mais adequada de acordo com a sua percepção, e uma última assertiva livre, onde o respondente pode fazer comentários ou expor críticas ao serviço, referente a esta dimensão. Na tabela 05, estão colocados os percentuais de concordância ou discordância de cada assertiva.

TABELA 05: DIMENSÃO TANGIBILIDADE

| VAR | Assertivas | % | | | | |
|--|---|-----|------|------|------|------|
| | | DT | DP | N | CP | CT |
| 29 | O Complexo Esportivo da UFCG oferece uma infraestrutura adequada para a prática de atividade física | 8,4 | 3,3 | 16,7 | 34,4 | 37,2 |
| 30 | Os equipamentos disponibilizados são adequados e suficientes para a execução de todos os serviços. | 8,8 | 8,8 | 26,5 | 35,8 | 20 |
| 31 | Os funcionários do setor estão sempre dispostos a ajudar os usuários. | 5,1 | 4,2 | 23,3 | 28,8 | 38,6 |
| 32 | Os funcionários do setor se vestem adequadamente com o ambiente de trabalho. | 7,4 | 4,2 | 9,3 | 20,9 | 58,1 |
| 33 | Os serviços disponíveis para os usuários são divulgados adequadamente (cartazes, folhetos, murais, sinalização, informativos, redes sociais, e-mail etc.) | 13 | 15,3 | 25,6 | 21,9 | 24,2 |
| Legenda: | | | | | | |
| DT = Discordo Totalmente; DP = Discordo Parcialmente; N = Neutro; CP = Concordo Parcialmente; CT = Concordo Totalmente | | | | | | |

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Na dimensão tangibilidade, a assertiva 29 buscou saber se o complexo esportivo oferece infraestrutura adequada para a prática de atividades físicas. Para 8,4% dos usuários, que discordaram totalmente, o setor não apresenta infraestrutura para prestar um serviço adequado; Assim como 3,3% que discordaram parcialmente, revelando também insatisfação com a infraestrutura do complexo; 16,7% se mantiveram neutros; 34,4% concordaram parcialmente e 37,2% concordaram totalmente, assim, para 71,6% dos usuários a infraestrutura do complexo esportivo é satisfatória no que diz respeito a prestação do serviço para a prática de atividades físicas.

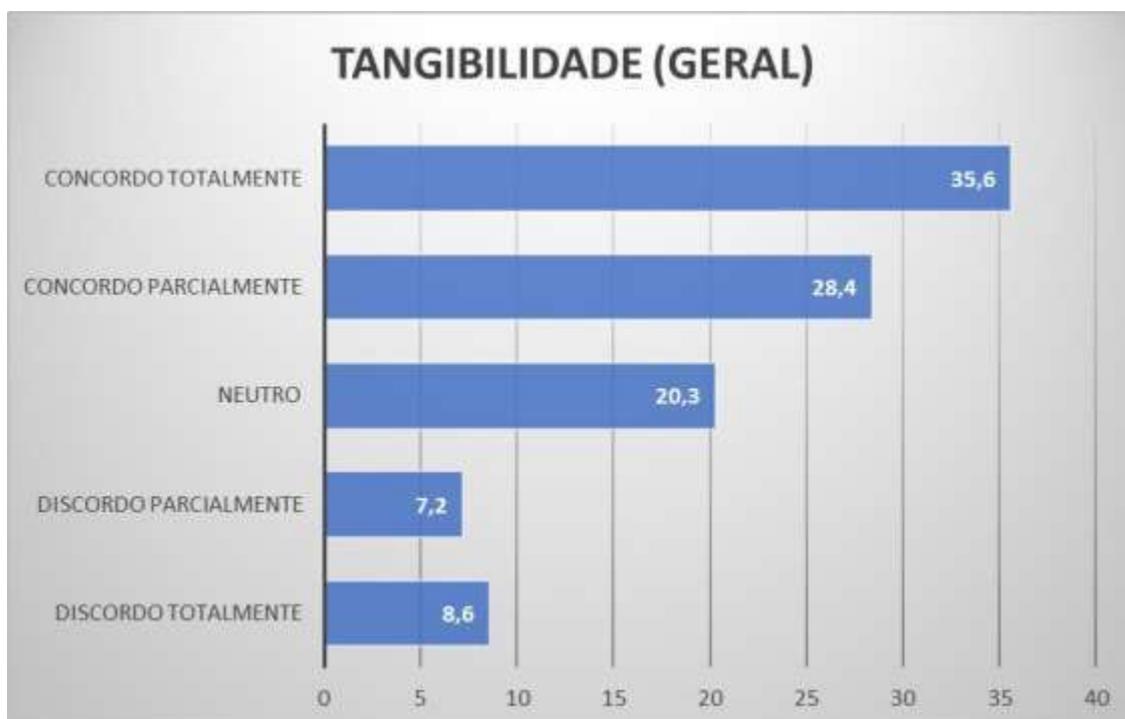
Na variável 30, pesquisou se existem equipamentos suficientes e se eles são adequados para a prática das atividades físicas. 8,8% discordaram totalmente da assertiva; 8,8% discordaram parcialmente o que revela que esses usuários não estão satisfeitos com os equipamentos ou os acham insuficientes; 26,5% dos pesquisados mantiveram neutralidade; 35,8% concordaram parcialmente e 20% concordaram totalmente o que denota que estão satisfeitos com os equipamentos e os consideram suficientes.

Na questão de número 31, foi afirmado que os funcionários do setor estão sempre dispostos a ajudar os usuários. Dentre os entrevistados 5,1% discordaram totalmente da afirmação, ou seja, acreditam que os funcionários nunca estão dispostos a ajuda; opinião semelhante tem 4,2% dos voluntários da pesquisa que discordaram parcialmente, somados são 9,3% de discordância; já 23,3% dos respondentes optaram por se manter neutros; Enquanto 28,8% aparentam estarem satisfeito com o atendimento, embora com ressalvas, pois concordaram parcialmente e, 38,6% concordaram totalmente com a afirmação, aparentando satisfação completa com o atendimento dos funcionários. O percentual de concordância, parcial mais total, chegou a 67,4%.

Na variável de número 32, afirma-se que os funcionários se vestem adequadamente para o serviço que realizam, e apesar de alguma discordância, 79% concordam, dentre eles, 59,1% concordam totalmente, indicando que aparentemente os servidores se vestem adequadamente, não havendo nenhum comentário ou crítica em relação a este quesito.

A penúltima assertiva, sendo a última onde os voluntários deveriam marcar a alternativa que melhor atendesse a sua percepção, a de número 33, tratou especificamente da divulgação dos serviços disponibilizados aos usuários, se são realizadas de forma adequada. Neste quesito, dentre todos do instrumento, foi o que obteve um índice menor de satisfação, considerando a concordância total com a concordância parcial, sendo o único a ficar abaixo de 50%, bem como o maior índice de insatisfação, somados os voluntários que discordam totalmente e os que discordam parcialmente, chegando a quase 30%, o que demonstra haver alguma falha no método de divulgação dos serviços do Complexo Esportivo da UFCG, no quadro de relatos dos usuários veremos algumas de suas insatisfações quanto a esta dimensão.

GRÁFICO 18 – PERCENTUAL GLOBAL DA DIMENSÃO TANGIBILIDADE



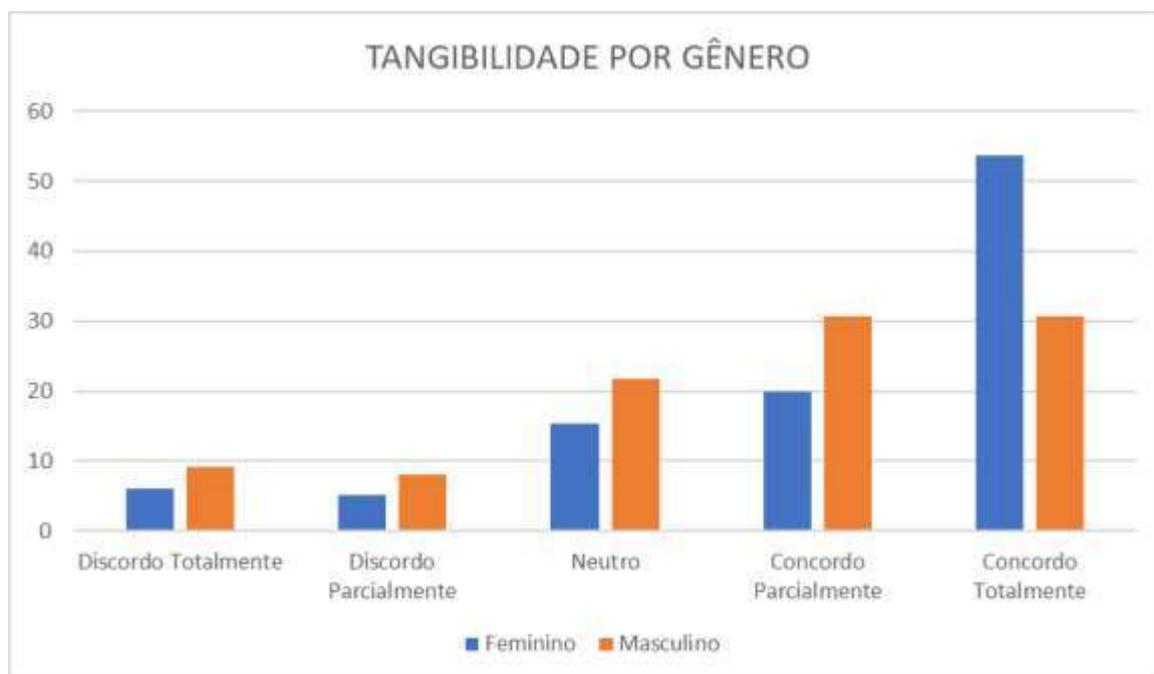
Fonte: dados da pesquisa (2019).

De um modo geral, a dimensão Tangibilidade teve um índice de concordância satisfatório, contudo, é necessária, por parte da administração, uma avaliação das sugestões e críticas feitas pelos usuários voluntários, para encontrar soluções que ajudem a melhorar a percepção das pessoas que utilizam seus espaços para a prática de atividade física. A dimensão tangibilidade teve, em seu percentual global, um índice de concordância de 64%, somados os respondentes que concordaram parcialmente e totalmente, contudo, a média foi elevada pela assertiva 32, que teve uma aprovação de praticamente 80% dos voluntários, o que demonstra ressalvas nos outros pontos abordados.

4.6.1 TANGIBILIDADE POR GÊNERO

Quanto ao gênero percebe-se que o feminino apresenta, assim como nas demais dimensões, um índice de satisfação maior que o gênero masculino, no que se refere a qualidade do serviço prestado pelo Complexo Esportivo da UFCG.

GRÁFICO 19 – TANGIBILIDADE POR GÊNERO



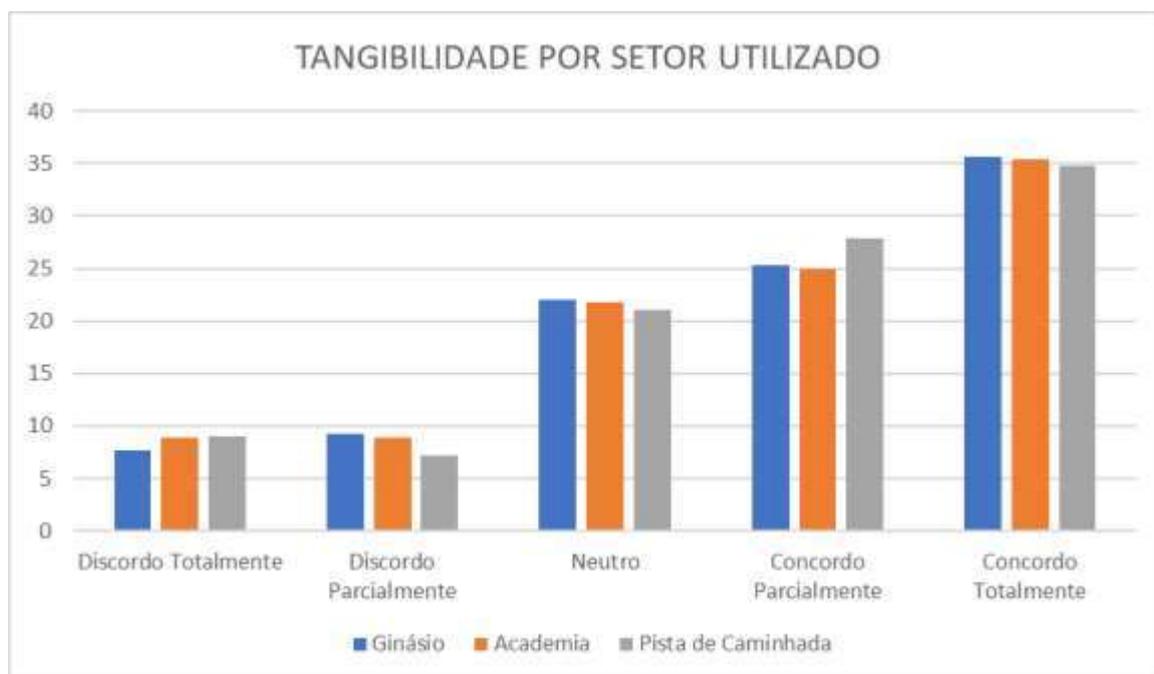
Fonte: dados da pesquisa (2019).

A dimensão Tangibilidade mostrou o gênero feminino com 53,6% e o gênero masculino com 30,6%, percentual bem superior considerando apenas a concordância total dos usuários. Se levarmos em consideração também os usuários que concordam parcialmente com as afirmações sobre a qualidade do serviço prestado pelo Complexo Esportivo, percebemos que as mulheres aprovam a qualidade do serviço em 73,6%, e 11,1% de insatisfação, demonstrando, mais uma vez, uma boa percepção da qualidade do serviço prestado, no que se refere a esta dimensão. Já os homens, tem um percentual de 61,6% de concordância da qualidade do serviço, a desaprovação de 17,3%.

4.6.2 TANGIBILIDADE POR SETOR UTILIZADO

Para a análise dos dados, assim como nos fatores anteriores, também foram separados os três setores mais utilizados pelos usuários, para observar se havia alguma diferença na qualidade no serviço de um setor para outro.

GRÁFICO 20 – TANGIBILIDADE POR SETOR UTILIZADO



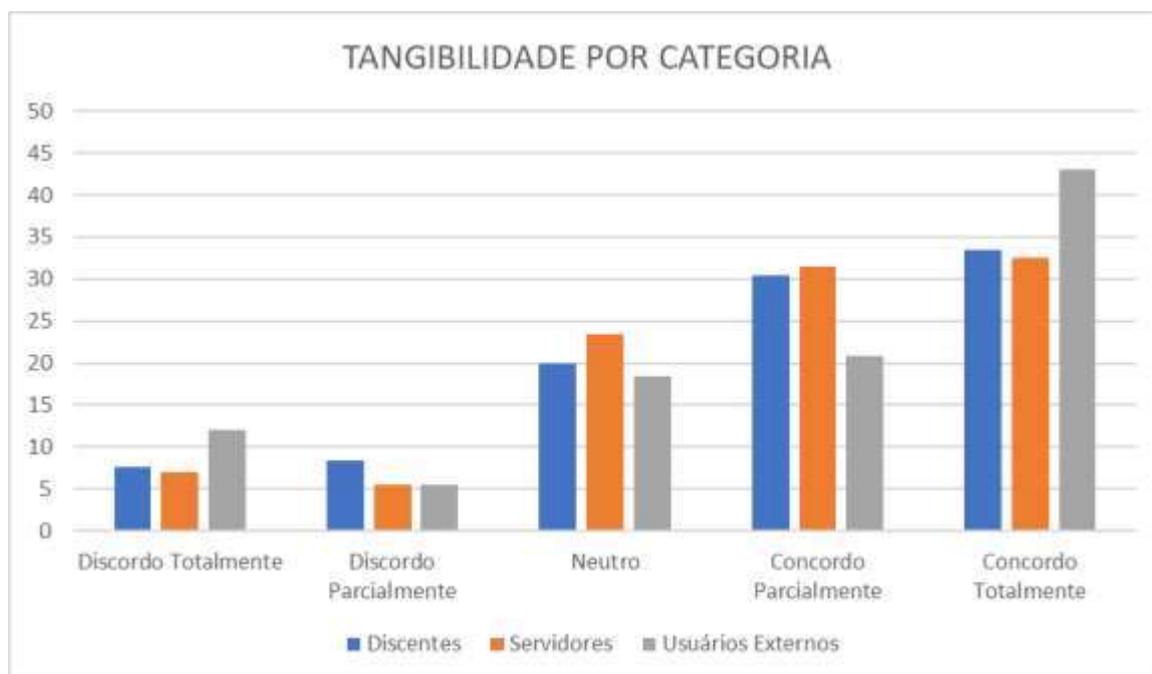
Fonte: dados da pesquisa (2019).

Observou-se homogeneidade na percepção da dimensão tangibilidade nos três setores, a mais semelhante entre as cinco dimensões avaliadas. Apesar do índice de avaliação, por parte dos usuários, ser satisfatório, houve, contudo, na questão subjetiva da presente dimensão algumas críticas ao setor, especialmente quanto à infraestrutura e falta de divulgação dos serviços disponíveis do setor, o que será discutido com mais precisão nos quadros de relatos dos usuários.

4.6.3 TANGIBILIDADE POR CATEGORIA

A dimensão Tangibilidade também foi analisada segundo a categoria dos usuários, sendo da mesma forma das dimensões anteriores. Quanto a tangibilidade, foi observado que os usuários têm uma percepção semelhante ao que foi perguntado, exporto no gráfico 21.

GRÁFICO 21 – TANGIBILIDADE POR CATEGORIA



Fonte: dados da pesquisa (2019).

Verificou-se, segundo este parâmetro, que, a categoria que mais percebe qualidade, no que se refere à dimensão Tangibilidade, nos serviços oferecidos pelo complexo esportivo, é a dos usuários externos com 43,1% de concordância total, seguido pelos discentes com 33,5% e, por fim e bem próximo, os servidores com 32,5% do total das assertivas, porém, se for somado aos usuários que concordam parcialmente com as afirmativas, as categorias dos discentes e servidores tem uma percepção que qualifica melhor o serviço prestado na dimensão tangibilidade, empatados com 64% de aprovação, contra 63,9% dos usuários externos, praticamente o mesmo índice de satisfação. Interessante observar que a categoria dos usuários externos, os quais apresentaram a maior média de concordância total, também apresentou a maior soma de discordância total e parcial, com 17,6%, contra 12,5% dos servidores e 16% dos discentes.

Sendo assim, na dimensão tangibilidade, não houve tanta diferença de percepção entre as três categorias quanto ao serviço prestado pelo Complexo Esportivo, levando em consideração que a esta dimensão teve um percentual de 64% de aprovação, considerando todos os entrevistados e somados os usuários que concordam totalmente e parcialmente com as assertivas, valor bem próximo das três categorias. A categoria dos usuários externos cobra mais divulgação dos serviços oferecidos, pois segundo eles, precisam vir perguntar pessoalmente aos funcionários sobre o que é disponibilizado, como também a segurança física

dos locais mais isolados. Os servidores e os discentes, no que se refere a tangibilidade, relataram mais comentários relacionados a infraestrutura do complexo, a degradação de alguns setores e a falta de manutenção e modernidade de seus equipamentos. Percebe-se uma exigência maior dos usuários internos (servidores e discentes) nos relatos.

4.6.4 SÍNTESE DE RELATOS RELACIONADOS À TANGIBILIDADE

O quadro de número 10, traz os relatos positivos feitos pelos entrevistados em relação a tangibilidade, o que pôde-se notar é que, apesar do bom índice de satisfação, analisado na dimensão tangibilidade, assim como nas demais dimensões, é que os voluntários expuseram mais críticas que elogios em seus relatos.

Quadro 10 - Síntese de relatos positivos relacionados a tangibilidade

| RELATO DO USUÁRIO | |
|-------------------|---|
| “Bem informado.” | “O complexo esportivo tem uma qualidade considerada boa e seus funcionários são qualificados” |

Fonte: dados da pesquisa (2019).

No quadro 11, temos uma síntese dos relatos negativos relacionados à dimensão Tangibilidade, os quais poderão ser analisados posteriormente pela administração.

Quadro 11: Síntese de relatos negativos relacionados à tangibilidade

| RELATO DO USUÁRIO | DISCUSSÃO ESPECÍFICA DA TEMÁTICA |
|---|--|
| “A infraestrutura do ginásio, por exemplo, não é boa. Quando chove há goteiras por toda a quadra. Além dos pedaços de cerâmica que faltam na quadra que podem gerar algum acidente.” | Buscar alternativas para resolver os problemas de infraestrutura do Complexo Esportivo |
| “Em relação a quadra que é bastante escorregadia, o que gera várias quedas, podendo causar problemas maiores e as bolas de basquete que estão em um estado precário.” | Buscar alternativas para resolver os problemas de infraestrutura do Complexo Esportivo |
| “Pouca divulgação sobre vagas ou atividades realizadas no complexo, tem que se informar no próprio local, caso queira alguma informação ou por colegas que já realizam atividades físicas no local. (referente a academia)” | Meios mais eficazes de divulgação podem atrair mais usuários. |
| “Sobre a divulgação dos serviços, acredito que alguns deles não são bem informados. Por exemplo, a aula de zumba e aeróbica, não vejo | Meios mais eficazes de divulgação podem atrair mais usuários. |

| | |
|--|--|
| informações impressas ou em redes sociais. Quando preciso saber de algo, é o funcionário que informa quando perguntado.” | |
| “Alguns equipamentos da academia poderiam ser melhores.” | Modernização e manutenção dos equipamentos |
| “É preciso melhorias na estrutura de alguns setores. Isso facilitaria o acesso e até o trabalho dos servidores.” | Falta de acessibilidade aos locais de prática de atividade física |
| “Precisa urgente de uma reforma no ginásio e novos materiais de jogo e máquinas na academia.” | Buscar alternativas para resolver os problemas de infraestrutura do Complexo Esportivo |
| “No geral os serviços que utilizo são satisfatórios. Acredito que algumas coisas poderiam melhorar como a segurança nas proximidades da pista de corrida e a estrutura da área coberta onde ficam os pesos no final da pista.” | Usuários inseguros no que se refere a segurança pública nos setores mais isolados do Complexo Esportivo. |
| “A infraestrutura do campo de vôlei e do ginásio poliesportivo estão em péssima situação.” | Buscar alternativas para resolver os problemas de infraestrutura do Complexo Esportivo |

Fonte: dados da pesquisa (2019).

A dimensão tangibilidade foi a que houve mais críticas pelos usuários, especialmente a parte de infraestrutura do ginásio e da academia e seus equipamentos. Segundo Pelissari et al. (2012) compreender as percepções dos consumidores em relação aos serviços prestados é fundamental para se estreitar laços entre as empresas e instituições prestadoras desses serviços e usuários. De posse de informações sobre as expectativas e representações dos clientes, o órgão pode adequar sua oferta, disponibilizando produtos e serviços ajustados a essa demanda, uma vez que terão mais informações para aprimorar sua infraestrutura de atendimento seu público. Portanto, o usuário final é beneficiado, pois, terá um serviço mais adequado às suas expectativas. Neste sentido, quanto aos usuários do Complexo Esportivo da UFCG que se encontram insatisfeitos, é essencial conhecer suas expectativas para com os serviços a eles ofertados, e como consequência estreitar laços visando um melhor desempenho do setor de esportes.

4.7 IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA PARA OS USUÁRIOS

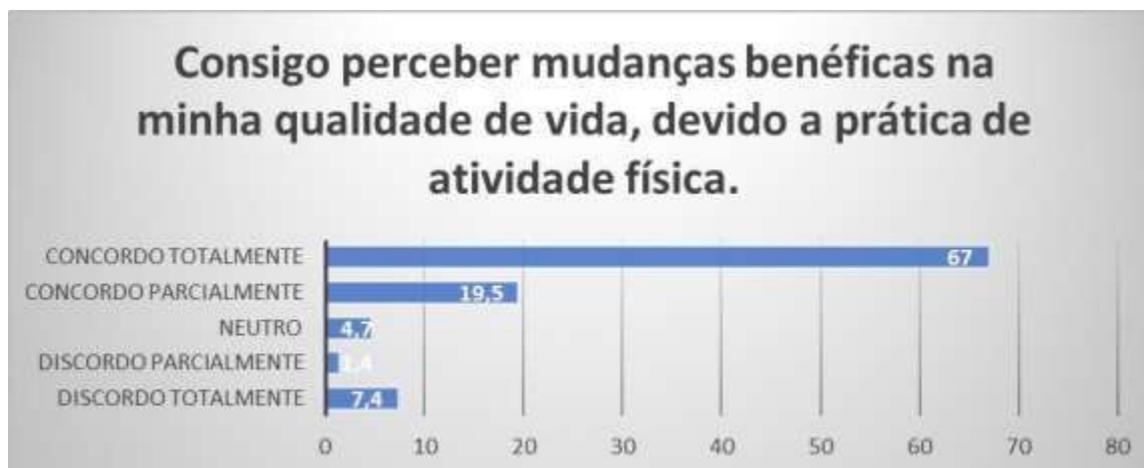
Nas últimas décadas a inatividade física tem contribuído para o aumento do sedentarismo e seus malefícios associados à saúde e ao bem-estar do indivíduo. Tudo isso, é consequência de um novo padrão de vida da sociedade moderna (SAMULSKI, 2000). Essas mudanças de hábitos resultaram num ambiente propício para a inatividade física e juntamente

com alimentação excessiva e errônea para um estilo de vida incorreto. O aumento de pessoas com sobrepeso e obesidade, como consequência do sedentarismo, é característica de muitos países, principalmente aqueles em desenvolvimento, ocasionando milhares de mortes a cada ano em todo o mundo, resultantes das doenças relacionadas ao peso corporal. As pessoas obesas têm maiores probabilidades de vivenciar mais doenças crônicas, desde uma simples “falta de ar” a veias varicosas a outro extremo, como a osteoporose ou condições mais sérias tais como doenças coronarianas, hipertensão e diabetes assim como certas formas de câncer (GUARDA, 2010).

A prática de atividade física regular é vista como importante aliada para que se tenha um estilo de vida saudável e ativo fisicamente, contudo, devido esses novos costumes da atual sociedade, fez com que a busca por uma vida saudável, com a inserção de boa alimentação e prática de exercícios físicos regulares, tenha ficado em segundo plano. Em geral, justifica-se o fato de não manter uma vida saudável em virtude do contexto atarefado, seja pessoal ou profissional, diminuiu-se o tempo que as pessoas poderiam utilizar para tais práticas e, como consequência o surgimento de doenças relacionadas ao sedentarismo. Neste ponto, os usuários do Complexo Esportivo são, de certa forma, privilegiados, pois têm, no caso dos discentes e servidores, um local para a prática de atividade física no próprio ambiente laboral e, no caso dos usuários externos, um local em sua região, que conta com profissionais que os auxiliam na busca pela vida saudável.

Para tentar verificar a importância do serviço de oferta de atividade física na vida dos usuários, foi questionado, dentro do instrumento de pesquisa, mais precisamente na sexta assertiva, se a prática de atividade física realizada pelos usuários no Complexo Esportivo da UFCG trazia algum benefício em sua qualidade de vida, exposto no gráfico 22.

GRÁFICO 22 – PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AS MUDANÇAS BENÉFICAS EM SUAS VIDAS POR MEIO DA ATIVIDADE FÍSICA



Fonte: dados da pesquisa (2019).

Verificou-se que 86,5% dos entrevistados conseguiram perceber mudanças benéficas em sua vida, mostrando a importância de se ter um serviço adequado que promova a prática de hábitos saudáveis numa instituição como a UFCG. Espera-se que o percentual elevado de pessoas melhorando sua qualidade de vida por meio da prática de atividade física desperte a atenção dos demais discentes e servidores da instituição, que não sabem ou não utilizam os serviços oferecidos pelo seu setor de esportes, alertando-os para os benefícios de uma vida saudável.

Os voluntários a responder o instrumento de pesquisa relataram alguns dos benefícios conquistados ao utilizar os espaços do Complexo Esportivo. Dentre os relatos dos usuários no que se refere às melhoras conquistadas por meio da atividade física, melhora no condicionamento e aumento da disposição na realização das atividades diárias (sessenta e seis citações), o aumento da saúde com a consequente diminuição de taxas alteradas, como pressão arterial, nível de colesterol e diabetes (vinte e duas citações), alguns relatos também em relação diminuição do estresse, melhora no sono, na autoestima e no humor, benéficas fundamentais nos dias atuais.

4.8 Médias fatoriais da qualidade do serviço do Complexo Esportivo da UFCG

A tabela 06 mostra a média fatorial da qualidade dos serviços do Complexo Esportivo da UFCG, resultado do questionário aplicado aos usuários do setor.

Tabela 06 - Médias fatoriais da qualidade do serviço do Complexo Esportivo da UFCG

| Escala para avaliar a qualidade em serviços | Usuários | Média | Mediana | Ponto Médio Escala |
|--|----------|-------|---------|--------------------|
| 1- Quando desejo utilizar um dos espaços do Complexo Esportivo, sempre consigo. | 215 | 3,47 | 4 | 3 |
| 2- Sempre tem algum espaço disponível para a prática de atividade física no momento que desejo. | 215 | 3,53 | 4 | 3 |
| 3- O comportamento dos funcionários do setor faz com que eu me sinta seguro para a utilização do Complexo Esportivo. | 215 | 4,02 | 4 | 3 |
| 4- Os funcionários do setor passam confiança nas informações passadas. | 215 | 3,97 | 4 | 3 |
| 5- O Complexo Esportivo conta com profissionais qualificados que auxiliam na prática de atividade física. | 215 | 3,47 | 4 | 3 |
| 6- Consigo perceber mudanças benéficas na minha qualidade de vida, devido à prática de atividade física. | 215 | 4,37 | 5 | 3 |
| 7- A estrutura do Complexo Esportivo permite prestar serviços confiáveis. | 215 | 3,85 | 4 | 3 |
| 8- Quando encontro alguma dificuldade na utilização do Complexo Esportivo, sempre é possível resolvê-la. | 215 | 3,49 | 4 | 3 |
| 10- O Complexo esportivo possui boas políticas de incentivo a prática desportiva. | 215 | 3,48 | 4 | 3 |
| 11- As informações prestadas são esclarecedoras e ágeis. | 215 | 3,56 | 4 | 3 |
| 12- Os funcionários do setor estão sempre dispostos para atender os usuários. | 215 | 3,94 | 4 | 3 |
| 13- Os funcionários do setor dão apoio aos usuários para esclarecer suas dúvidas. | 215 | 3,91 | 4 | 3 |
| 14- O horário de funcionamento do setor atende às necessidades dos usuários. | 215 | 3,85 | 4 | 3 |
| 15- Há sempre pessoas disponíveis para me atender (elas nunca estão muito ocupadas ou sobrecarregadas). | 215 | 3,58 | 4 | 3 |
| 16- Estou muito satisfeito com o serviço prestado pelo Complexo Esportivo da UFCG. | 215 | 3,81 | 4 | 3 |
| 18- Na minha opinião, o serviço ofertado pelo Complexo Esportivo da UFCG, é de qualidade. | 215 | 3,82 | 4 | 3 |
| 19- Os funcionários do setor demonstram habilidade no uso dos equipamentos utilizados. | 215 | 3,85 | 4 | 3 |
| 20- Quando preciso de algo, as pessoas do setor são sempre educadas e gentis. | 215 | 4,08 | 4 | 3 |
| 21- Caso precise, sei que encontro suporte adequado para atender às minhas dúvidas e perguntas. | 215 | 3,84 | 4 | 3 |
| 23- Os funcionários do setor dão atenção personalizada aos usuários. | 215 | 3,58 | 4 | 3 |
| 24- O relacionamento entre funcionários e usuários é cordial. | 215 | 4,08 | 4 | 3 |
| 25- Os serviços oferecidos são compatíveis com a minha necessidade. | 215 | 4,05 | 4 | 3 |
| 26- Quando sou atendido pelos funcionários do setor, percebo que elas demonstram interesse em ajudar. | 215 | 4,00 | 4 | 3 |
| 27- Os funcionários do setor, ao me atenderem, percebem minhas necessidades. | 215 | 3,79 | 4 | 3 |
| 29- O Complexo Esportivo da UFCG oferece uma infraestrutura adequada para a prática de atividade física. | 215 | 3,88 | 4 | 3 |

| | | | | |
|---|-----|------|---|---|
| 30- Os equipamentos disponibilizados são adequados e suficientes para a execução de todos os serviços. | 215 | 3,49 | 4 | 3 |
| 31- Os funcionários do setor estão sempre dispostos a ajudar os usuários. | 215 | 3,92 | 4 | 3 |
| 32- Os funcionários do setor se vestem adequadamente com o ambiente de trabalho | 215 | 4,18 | 5 | 3 |
| 33- Os serviços disponíveis para os usuários são divulgados adequadamente (cartazes, folhetos, murais, sinalização, informativos, redes sociais, e-mail etc.) | 215 | 3,29 | 3 | 3 |

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Percebeu-se que o instrumento utilizado para avaliar a qualidade em serviços no Complexo Esportivo da UFCG teve média global 3,80, em uma escala que apresentava valores entre 1 (discordo totalmente) e 5 (concordo totalmente), revelando que os usuários têm uma percepção de um atendimento de boa qualidade, destacando-se os itens relacionados melhoria na qualidade de vida após atividade física no setor (4,37), vestimenta adequada (4,18), funcionários educados e gentis (4,08), relacionamento entre funcionários e usuários (4,08) e confiança nos funcionários do setor (4,02).

Por outro lado, observa-se que alguns aspectos da avaliação apresentaram média abaixo da média global 3,80. Dentre esses itens que apresentaram menor média, destacam-se aqueles relacionados divulgação dos serviços disponíveis (3,29) – item com a avaliação mais baixa, equipamentos disponíveis (3,49), disponibilidade dos espaços para a prática de atividade física (3,47), qualificação dos profissionais do setor (3,47), a política de incentivo a prática desportiva (3,48) e equipamentos adequados e suficientes para a execução dos serviços (3,49). Assim, mostra-se que, no geral, o usuário tem uma percepção positiva acerca dos serviços prestados pelo Complexo Esportivo da UFCG, merecendo ser ressaltado que os itens de melhor avaliação são aqueles que estão diretamente ligados à atuação dos servidores no atendimento ao público. Doutra banda, os itens que receberam a pior avaliação são os que estão relacionados à estrutura física dos espaços, com também a política de incentivo e divulgação das práticas desportivas desenvolvidas.

Merece ser ressaltado que o universo amostral da pesquisa entrevistou 215 usuários do setor, o que pode ser considerado suficiente para os fins pretendidos neste estudo, tendo em vista que tal amostra abarca uma parcela significativa dos usuários do Complexo Esportivo da UFCG.

Em relação ao resultado da pesquisa aplicada, acredita-se que a avaliação positiva que os usuários têm sobre os serviços prestados deve-se à habilidade e ao manejo dos servidores no trato com os clientes do complexo. Tanto é assim, que os itens de melhor avaliação foram

justamente aqueles ligados à forma como o usuário interage diretamente com os servidores no momento em que é efetuada a prestação dos serviços, apesar das dificuldades do setor pelo número reduzido de Técnicos Desportivos, que são os responsáveis pelo acompanhamento dos usuários durante a prática de atividade física.

Hayes (2001) assevera que a correta avaliação dos serviços prestados passa pela percepção do cliente. E, nesse contexto, é inegável que as impressões que os usuários têm do serviço prestado são moldadas diretamente pela forma como eles são tratados por aqueles que prestam o serviço avaliado.

5 PLANO DE AÇÕES

Esta pesquisa teve como objetivo geral analisar a qualidade dos serviços prestados aos usuários do Complexo Esportivo da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Campus sede, onde ocorreu por meio de investigação realizada mediante aplicação de questionários.

Após análises foi possível ver a percepção dos usuários em relação a qualificação dos serviços prestados pelo setor. Retomando o último objetivo específico estabelecido na introdução desse trabalho, o de sugerir correções e melhorias, de modo a elevar os padrões de qualidade dos serviços prestados e de contribuir com o cumprimento da missão institucional, este capítulo traz sugestões com vistas a ajudar na qualificação desses serviços.

Com base nos obstáculos identificados como possíveis dificultadores no desempenho dos serviços dentro das dimensões: Confiabilidade, Responsabilidade e Presteza, Segurança, Empatia e Tangibilidade foi desenvolvido um quadro de sugestões, o qual está exposto (Quadro 12).

Foi observado nos relatos alguns aspectos, relacionados com a qualidade do serviço prestado pelo setor de esportes da UFCG, que representaram insatisfações nos usuários. Estes itens devem ser analisados pela UFCG, para que as correções sejam realizadas o quanto antes, elevando assim a avaliação destes fatores que não estão satisfazendo os consumidores do serviço.

QUADRO 12 – PLANO DE AÇÕES

| DIMENSÃO | RELATO DO USUÁRIO | MELHORIA |
|----------------|---|---|
| Confiabilidade | Horário de atendimento reduzido em alguns setores. | Contratação de mais servidores com formação em Educação Física para melhor atender a demanda de usuários em alguns setores. |
| | Falta de atendimento personalizado por parte dos Técnicos Desportivos | Além da contratação de mais profissionais, é necessário também incentivar os já existentes a participarem dos cursos e treinamentos promovidos pela instituição ou por terceiros. |
| | Estrutura física não atende as necessidades. | Realização de processo de licitação para contratação de empresas que façam a manutenção e modernização dos espaços e equipamentos do Complexo esportivo, e consequentemente melhorar a qualidade do serviço ofertado. |
| Presteza | Políticas públicas para a comunidade externa são insuficientes | Ampliação dos programas que atendem a comunidade externa como também melhorar a divulgação dos programas existentes. |
| | Horário de atendimento reduzido e falta de uniformidade no atendimento pelos profissionais. | Como citado na dimensão confiabilidade, é importante a contratação de mais profissionais qualificados, como também incentivar os que já fazem parte do quadro de funcionários para participarem dos treinamentos disponíveis, e assim melhorar a uniformidade no atendimento. |
| | Centralização de atribuições | Descentralização de atribuições contribuirá no aumento da eficiência do serviço prestado |
| | Falta de modernização dos serviços | Modernização dos métodos de agendamento para utilização dos espaços do Complexo Esportivo por meio de parcerias com os cursos de graduação da própria universidade, a exemplo do curso de Ciências da Computação que poderiam desenvolver um aplicativo específico para este fim, e em troca receber certificados referentes ao serviço prestado. |

| | | |
|---------------|---|--|
| Segurança | Falta de segurança nos setores mais afastados do Complexo Esportivo | Solicitação de uma equipe de segurança permanente nos locais mais isolados, e com isso transmitir mais segurança aos usuários. |
| Empatia | Falta de uniformidade e empatia no atendimento ao público | Capacitação periódica dos servidores do setor, tanto para o conhecimento específico como em relações interpessoais. |
| Tangibilidade | Falhas na infraestrutura | Além de diminuir a confiança no serviço prestado, a precariedade de alguns equipamentos do Complexo Esportivo traz insegurança aos usuários, devido ao risco eminente de lesões. Portanto, é importante ressaltar a necessidade da contratação de uma empresa que resolva tais problemas. |
| | Falta de divulgação dos serviços ofertados | Criação, por meio de parceria com os cursos de graduação da própria universidade, ou do setor de TI, de um <i>site</i> próprio, como também de perfil exclusivo do Complexo Esportivo da UFCG, nas diversas redes sociais, onde constasse os serviços oferecidos pelo setor, sem a necessidade de se dirigir ao local para buscar informações. |

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Apesar de a pesquisa ter apresentado alguns índices negativos com relação a alguns indicadores da qualidade dos serviços, a instituição não deve entender esse resultado como um colapso na qualidade dos seus serviços prestados, mas sim, como um sinal de alerta para reavaliar esses pontos críticos, e desenvolver projetos de melhorias contínuas, a fim de atender às expectativas futuras de seus usuários, onde a tendência é o aprimoramento e melhoria contínua dos padrões de qualidade. Portanto, recomenda-se a UFCG, destacando-se o Complexo Esportivo, atenção especial aos aspectos avaliados negativamente nas correspondentes dimensões. Recomenda-se ainda a utilização permanente do modelo SERVQUAL, pois se considera ser de fundamental importância para a Instituição, pois dispõe de um instrumento apropriado para a avaliação da qualidade dos serviços prestados, de forma a mensurar e identificar de forma contínua pontos positivos e críticos, propiciando assim, a elaboração de medidas que atendam às reais necessidades de seus usuários.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em resposta ao problema da pesquisa foi encontrada boa percepção e satisfação dos usuários finais em relação à qualidade do serviço como um todo, atingindo uma média global de 3,80, numa escala que variava de 1 a 5, correspondendo a uma média de 70% de aprovação da qualidade. Contudo, verificou-se que os alguns não estão plenamente satisfeitos ou insatisfeitos com a qualidade dos serviços prestados.

A pesquisa demonstrou que a utilização do método SERVQUAL é uma excelente ferramenta de pesquisa para identificar a visão dos usuários do Complexo Esportivo da UFCG acerca dos serviços ofertados segundo as dimensões de Confiabilidade, Responsabilidade e Presteza, Segurança, Empatia e Tangibilidade. Sendo possível, a partir do instrumento, realizar um diagnóstico organizacional concernente à oferta de atividade física na instituição;

Verificou-se que há muitas divergências de opiniões na qualidade dos serviços prestados pelo Complexo Esportivo, percebendo-se algumas discrepâncias, mas aos gestores não cabe apenas analisar somente quais são os atributos e as respectivas dimensões da qualidade dos serviços prestados pela instituição, mas também a possibilidade e o cuidado em avaliar quais as prioridades na percepção dos usuários, para que possam transformar essas informações em estratégias, ações e investimentos que a qualifiquem os mesmos. São aspectos de uma importância significativa para os usuários e o setor precisa de ações pertinentes para melhorar estes serviços e reverter as percepções apontadas.

A partir da investigação, foi possível descobrir os fatores que melhor explicam a qualidade do serviço percebida. Destaca-se como ponto positivo em relação ao serviço ofertado, na percepção dos usuários, o reconhecimento de mudança na sua qualidade de vida por meio das atividades realizadas no complexo esportivo, trazendo melhorias como, por exemplo, o aumento da disposição para as atividades diárias, benefício essencial aos discentes, docentes e demais servidores, que muitas vezes têm uma série de tarefas a realizar, o que causa um desgaste, tanto físico como mental, e com o aumento da disposição terá um melhor desempenho na realização de suas obrigações. Ressaltando que o fato de se ter um ambiente propício para a realização da prática de atividade física no próprio ambiente laboral, pode ser um fator motivador e facilitador ao praticante, evidenciando ainda mais a importância de se exercitar de oferecer um serviço de qualidade para atingir a tal finalidade.

Com a criação do instrumento de avaliação da qualidade do serviço do complexo esportivo, já é possível dar andamento a algumas ações sugeridas, pois dependem apenas do próprio setor de esportes para colocá-las em prática, as demais serão entregues a

administração para que esta fique ciente das necessidades dos usuários, como também ver a possibilidade de atender as sugestões encontradas no plano de ações do presente trabalho, ou ainda criar outras alternativas para atender com mais qualidade estes usuários.

Dentre as ações sugeridas com possibilidade de solução pelo complexo esportivo para a melhoria da qualidade do serviço estão: a) o incentivo aos Técnicos Desportivos a participarem de curso de capacitação e aperfeiçoamento; b) ampliar os programas de atendimento a comunidade externa; c) criação de alternativas para descentralizar as atribuições para o aumento da eficiência do serviço; d) Formar parcerias com cursos de graduação para melhorar a divulgação dos serviços e modernização do atendimento ao usuário.

O índice geral de satisfação pode ser utilizado pela UFCG continuamente para uma análise da evolução de desempenho dos seus serviços. Se adotado o método SERVQUAL este monitoramento temporal dos serviços permitirá perceber pontos fortes e fracos e o seu respectivo aperfeiçoamento ao longo do tempo.

Para investigações futuras, e enquanto limitação da presente, recomenda-se que na avaliação da qualidade do serviço do Complexo Esportivo da UFCG, seja também, realizado setor por setor, pois será mais facilmente identificável se algum tem uma percepção abaixo dos demais. O produto técnico da pesquisa pode ser utilizado pela UFCG para avaliar a qualidade do serviço nos demais setores da universidade.

Nesta pesquisa todos os objetivos foram alcançados, haja vista que a mesma não se encontra totalmente acabada, servindo para nortear outras pesquisas futuras em relação à temática.

REFERÊNCIAS

AMBROZEWICZ, Paulo Henrique Laporte. **Gestão da qualidade na administração pública**: Histórico, conceitos, indicadores, estratégia, implantação e auditoria. São Paulo: Ed. Atlas, 2015.

ANTUNES, M. T. P.; CÉSAR, A. M. R. V. C. A gestão do capital humano sob o enfoque contábil – um fator de competitividade empresarial. **Revista de Economia & Relações Internacionais**, vol.6(11), julho 2007.

ARAGÃO, Alexandre Santos. O princípio da Eficiência. REDAE – **Revista Eletrônica de Direito Administrativo Econômico**, nº4, nov/dez 2005. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/357803075/Redae-4-Novembro-2005-Alexandre-Aragao>>. Acesso em: 25 nov. 2017.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução Luís Antero Reto; Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011. 278p.

BARRETO, Daiane Garcias. **Sinopse de Direito Administrativo**. CL EDIJUR - 4ª Edição. Leme/SP – Edição 2016.

BERGER, B. G.; MACINMAN, A. D. Exercise and quality of life. In: SINGER, R. et al. **Handbook of research on sport psychology**. New York: Macmillan. cap. 34, p. 729-760, 1993.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil, de 8 de outubro de 1988**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 26 nov. 2017.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC – Controle da Qualidade Total no estilo japonês**. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.

CARVALHO, José Ribamar Marques de; SÁ, Ana Karina Braga de. Avaliando indicadores de desempenho não-financeiro no setor de serviço, sob a perspectiva do cliente: o caso de uma agência bancária. **Qualit@s Revista Eletrônica**, vol.1. N°1, 2011. Disponível em: <<http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/view/919>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

CARVALHO, Maria do Socorro Macedo Vieira de; TONET, Helena Correa. **Qualidade na administração pública**. Rio de Janeiro. 1994.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. 18 edição, São Paulo: Lumen Juris, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas; o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 12 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Gestão de pessoas e o Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CERVATO, A. M.; MAZZILLI, R. N.; MARTINS, I. S.; MARUCCI, M. F. N. Dieta habitual e fatores de risco para doenças cardiovasculares. **Rev. Saúde Pública**, v 31, n 3: 227-235, 1997.

DALMORO, Marlon; VIEIRA, Kelmara Mendes, Dilemas na construção de escalas tipo likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados?, RGO - **Revista Gestão Organizacional**, v. 6 edição especial, p.161–174, 2013.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 18. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

DUNLEAVY, C HOOD - **Public money & management**, 1994.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FRANÇA, Vladimir da Rocha. **Estrutura e Motivação do Ato Administrativo**, N.18. São Paulo: Editora Malheiros, 2007.

FREITAS, André Luís Policani; MANHÃES, Nilo Roberto Corrêa; COZENDEY, Manaara Iack. Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de tecnologia da informação: uma análise experimental. **Anais do XXVI ENEGEP** – Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2006. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006_TR530352_7613.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2018.

FREY, Bruno S.; HOMBERG, Fabian; OSTERLOH, Margit. Organizational Control Systems and Pay-for-Performance in the Public Service. **Organization Studies**, v. 34, n. 949, 2013 originally published online 23 May. 2013. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0170840613483655>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

GODRI, Daniel. **Conquistar e Manter Clientes**. 32 ed. Blumenau: Eko, 1994

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. 3ª edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

GUARDA, F. R. B. Frequência de Prática e Percepção da Intensidade das Atividade Físicas mais Frequentes em Adultos. Fundação de Educação Superior de Olinda. Pernambuco, Brasil. **Rev. Pam-Amoz Saúde**, 2010.

HARGREAVES, Lourdes; ZUANETTI, Rose; LEE, Renato. **Qualidade em prestação de serviços**. 2. ed, Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2009.

KLERING, Luís Roque; PORSSE, Melody de Campos Soares. **Em Direção a Uma Administração Pública Brasileira Contemporânea com Enfoque Sistêmico**. Desenvolvimento em Questão. P 41-80, 2014. Acesso em 12 de março de 2018. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=75230088003>>

LASTRES, H. e FERRAZ, J. Economia da Informação, do Conhecimento e do Aprendizado”. In: LASTRES, H. e ALBAGLI, S. (eds) **Informação e Globalização na Era do Conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

LIMA, P. D. B. **A excelência em gestão pública: a trajetória e a estratégia do GESPÚBLICA**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de Administração Pública: foco nas instituições e ações governamentais**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Manual de Gestão Pública Contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2007

MAZZA, Alexandre. **Manual de Direito Administrativo**. 4.ed., São Paulo: Saraiva, 2014.

MEDAUAR, Odete. **Direito Administrativo Moderno**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 30. Ed. São Paulo, Ed. Malheiros, 2005.

_____. **Direito Administrativo Brasileiro**, São Paulo, 39. Ed. Malheiros, 2012.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 11 ed., São Paulo: Malheiros Editora, 1999.

MOLLER, C. **O lado humano da qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1992

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, Organização e Métodos**. São Paulo, 18. ed. Atlas, 2009.

_____. **Administração Pública: Foco na otimização do modelo administrativo**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2014.

OLIVEIRA, Otávio J. **Gestão da Qualidade: tópicos avançados**. São Paulo Cengage Learning, 2013.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A.; BERRY L. L. A conceptual model of services quality and its implication for future research, *Journal of Marketing*, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PELLISSARI, Anderson Soncini; SOLIS, Danilo Rosolem; IANAGUI, Egildo Cruz; GONZALEZ, Inayara Valéria Defreitas Pedrosa; SETUBAL, Flávia Meneguelli Ribeiro. Aplicação e Avaliação do Modelo Servqual para Analisar a Qualidade do Serviço. InterSciencePlace – **Revista Científica Internacional**. Edição 23, volume 1, artigo nº 1, 2012
D.O.I: <http://dx.doi.org/10.6020/1679-9844/2301>

PORTAL DA UFCG. **Estatuto da UFCG**. Disponível em: <<http://www.ufcg.edu.br/administracao/documentosOficiais/estatutoDaUfcg.pdf>>. Acesso em 14 de abril de 2018.

RAMOS, Dora Maria de Oliveira. **Terceirização na Administração Pública**. São Paulo, 2001.

ROCHA, V. A. G. A. da; OLIVEIRA, P. A. da S. Avaliando a Qualidade de Serviços: Aplicação da Escala SERVQUAL numa Grande Instituição Bancária. In: ENCONTRO

NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 27, 2003, Atibaia. **Anais**. Atibaia, SP, 2003.

ROLIM, Fagno Dallino; OLEGÁRIO, Maria da Luz; FONSECA, Josias da Silva; ROLIM, Allijangela Costa Pereira. A qualidade da gestão da informação radiofônica, com ênfase na Difusora Rádio Cajazeiras 1070 khz. **INTESA – Informativo Técnico do Semiárido (Pombal-PB)**, v.10, n 1, p 04-28, Jan - Jun, 2016. Disponível em: <<http://www.gvaa.com.br/revista/index.php/INTESA/article/view/3918/3486>>. Acesso em 14 abril, 2016.

SALES JÚNIOR Francisco Monteiro. **Avaliação da Qualidade do Serviço Terceirizado de Impressão a partir da Percepção do Usuário: Um Estudo No IFRN**. Dissertação de Mestrado – Universidade Federal de Campina Grande. Sousa, 2016.

SAMULSKI, D. M; NOCE, F. A importância da atividade física para à saúde e qualidade de vida: um estudo entre professores, alunos e funcionários da UFMG. **Rev. Bras. Atividade Física e Saúde**. V. 5, n.1, 2000.

SILVA, Adival do Carmo. **Evolução da administração pública no Brasil e tendências de novos modelos organizacionais**. 2013. Disponível em: <<http://www.ice.edu.br/TNX/storage/webdisco/2013/12/13/outros/27b4d512efbac7d37520bc37aa78cac1.pdf>> Acesso em 20/03/2018.

SIQUEIRA, M. V.; MENDES, A. M. Gestão de Pessoas no Setor Público e a Reprodução do Discurso do Setor Privado. **Revista do Serviço Público**. v. 1, n. 3, p. 241-250, jul / set 2009.

VERGARA, S. C. **Tipos de Pesquisa em Administração**. Cadernos EBAP, Rio de Janeiro: FGV, n. 52, jun. 1990.

VIOLIN, Tarso Cabral. **Pelo fim do patrimonialismo na administração pública**. 2012. Disponível em: <<http://blogdotarso.com/tag/patrimonialismo/>>. Acesso em: 08/04/2018.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE

CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS

PROFIAP – MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

PESQUISA: ANÁLISE DA QUALIDADE DO SERVIÇO DO COMPLEXO ESPORTIVO DA UFCG NA PERCEPÇÃO DO USUÁRIO E A RELAÇÃO DA PRÁTICA DA ATIVIDADE FÍSICA PARA O DESEMPENHO ACADÊMICO DOS DISCENTES

Mestrando: Tancredo Antônio Souza Neves

Orientador: Prof. Dr. Luiz Antônio Coêlho da Silva,

Prezado Usuário:

O presente instrumento de pesquisa constitui um dos elementos integrantes do trabalho de conclusão do Mestrado Profissional em Administração Pública, como exigência para obtenção do **Certificado de Pós-Graduação *Stricto Sensu***, que deverá subsidiar a etapa referente à pesquisa de campo, cujo objetivo central é **CRIAR UM INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DO COMPLEXO ESPORTIVO DA UFCG, NA PERCEPÇÃO DO USUÁRIO** (estudo de caso). Solicitamos sua colaboração no sentido de responder esse **questionário** com precisão e prontidão ao roteiro aqui elaborado.

Cabe destacar o sigilo relativo aos participantes, que neste estudo não há respostas certas ou erradas, bem como não haverá individualização de respostas. Esteja certo de que a sua participação é muito importante para o êxito dessa pesquisa.

Cientes de sua valiosa contribuição, agradecemos antecipadamente.

Tancredo Antônio Souza Neves, orientando.

E-mail: tcdneves@hotmail.com

Dr. Luiz Antônio Coêlho da Silva, Prof. orientador.

E-mail: luidd@yahoo.com.br

**Questionário aos usuários do Complexo Esportivo da
Universidade Federal de Campina Grande**

PERFIL DO SUJEITO DE PESQUISA

Gênero

Masculino Feminino

Qual a sua faixa etária?

15 a 21 anos 22 a 30 anos 31 a 40 anos 41 a 50 anos acima de 51 anos

Eu sou:

Docente Técnico Administrativo Discente
 Terceirizado Usuário Externo (Comunidade)

Escolaridade:

Fundamental: completo incompleto
 Médio: completo incompleto
 Superior: completo incompleto

Se superior, qual curso? _____

Possui:

Especialização: Sim Não Mestrado: Sim Não Doutorado: Sim Não

Em que área: _____

Profissão: _____

Eu utilizo os espaços do Complexo esportivo para a prática de atividade física:

1 vez por semana ou menos. de 2 a 3 vezes por semana
 mais de 3 vezes por semana

Eu utilizo os seguintes espaços do Complexo Esportivo:

Ginásio Poliesportivo Academia Pista de Caminhada
 Quadra de Tênis Quadra de vôlei de areia Campo de Futebol
 Campo de futebol Society Campo de futebol de areia

Marque com X a resposta mais adequada e emita comentários. Se você discorda fortemente da afirmação, marque o nº 1. Se você concorda fortemente, marque o nº 5. Caso contrário, marque um dos números intermediários (2, 3 ou 4).

I- CONFIABILIDADE

1- Quando desejo utilizar um dos espaços do Complexo Esportivo, sempre consigo.

1 2 3 4 5

2- Sempre tem algum espaço disponível para a prática de atividade física no momento que desejo.

1 2 3 4 5

3- O comportamento dos funcionários do setor faz com que eu me sinta seguro para a utilização do Complexo Esportivo.

1 2 3 4 5

4- Os funcionários do setor passam confiança nas informações passadas.

1 2 3 4 5

5- O Complexo Esportivo conta com profissionais qualificados que auxiliam na prática de atividade física.

1 2 3 4 5

6- Consigo perceber mudanças benéficas na minha qualidade de vida, devido à prática de atividade física.

1 2 3 4 5

Quais?

7- A estrutura do Complexo Esportivo permite prestar serviços confiáveis.

1 2 3 4 5

8- Quando encontro alguma dificuldade na utilização do Complexo Esportivo, sempre é possível resolvê-la.

1 2 3 4 5

9- Você tem algum comentário ou crítica em relação aos itens de 1 a 8?

II- RESPONSABILIDADE E PRESTEZA

10- O Complexo esportivo possui boas políticas de incentivo a práticas desportiva.

1 2 3 4 5

11- As informações prestadas são esclarecedoras e ágeis.

1 2 3 4 5

12- Os funcionários do setor estão sempre dispostos para atender os usuários.

1 2 3 4 5

13- Os funcionários do setor dão apoio aos usuários para esclarecer suas dúvidas.

1 2 3 4 5

14- O horário de funcionamento do setor atende às necessidades dos usuários.

1 2 3 4 5

15- Há sempre pessoas disponíveis para me atender (elas nunca estão muito ocupadas ou sobrecarregadas).

1 2 3 4 5

16- Estou muito satisfeito com o serviço prestado pelo Complexo Esportivo da UFCG.

1 2 3 4 5

17- Você tem algum comentário ou crítica em relação aos itens de 10 a 16?

III- SEGURANÇA

18- Na minha opinião, o serviço ofertado pelo Complexo Esportivo da UFCG, é de qualidade.

1 2 3 4 5

19- Os funcionários do setor demonstram habilidade no uso dos equipamentos utilizados.

1 2 3 4 5

20- Quando preciso de algo, as pessoas do setor são sempre educadas e gentis.

1 2 3 4 5

21- Caso precise, sei que encontro suporte adequado para atender às minhas dúvidas e perguntas.

1 2 3 4 5

22- Você tem algum comentário ou crítica em relação aos itens de 18 a 21?

IV- EMPATIA

23- Os funcionários do setor dão atenção personalizada aos usuários.

1 2 3 4 5

24- O relacionamento entre funcionários e usuários é cordial.

1 2 3 4 5

25- Os serviços oferecidos são compatíveis com a minha necessidade.

1 2 3 4 5

26- Quando sou atendido pelos funcionários do setor, percebo que elas demonstram interesse em ajudar.

1 2 3 4 5

27- Os funcionários do setor, ao me atenderem, percebem minhas necessidades.

1 2 3 4 5

28- Você tem algum comentário ou crítica em relação aos itens de 23 a 27?

V- TANGIBILIDADE

29- O Complexo Esportivo da UFCG oferece uma infraestrutura adequada para a prática de atividade física.

1 2 3 4 5

30- Os equipamentos disponibilizados são adequados e suficientes para a execução de todos os serviços.

1 2 3 4 5

31- Os funcionários do setor estão sempre dispostos a ajudar os usuários

1 2 3 4 5

32- Os funcionários do setor se vestem adequadamente com o ambiente de trabalho

1 2 3 4 5

33- Os serviços disponíveis para os usuários são divulgados adequadamente (cartazes, folhetos, murais, sinalização, informativos, redes sociais, e-mail etc.)

1 2 3 4 5

34- Você tem algum comentário ou crítica em relação aos itens de 29 a 33?

35- Exponha algum (ns) comentário (s), sugestão (ões) ou crítica (s) a respeito destas questões ou mesmo algum assunto que não foi abordado neste questionário e que diz respeito ao complexo esportivo da UFCG?

OBRIGADO!

APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS

PROFIAP – MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

PESQUISA: **QUALIDADE DO SERVIÇO DO COMPLEXO ESPORTIVO DA UFCG NA PERCEPÇÃO DO USUÁRIO**

Mestrando: Tancredo Antônio Souza Neves

Orientador: Prof. Dr. Luiz Antônio Coêlho da Silva,

Prezado Coordenador do Complexo Esportivo:

O presente instrumento de pesquisa constitui um dos elementos integrantes do trabalho de conclusão do Mestrado Profissional em Administração Pública, como exigência para obtenção do **Certificado de Pós-Graduação *Stricto Sensu***, que deverá subsidiar a etapa referente à pesquisa de campo, cujo objetivo central é **CRIAR UM INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DO COMPLEXO ESPORTIVO DA UFCG, NA PERCEPÇÃO DO USUÁRIO** (estudo de caso). Solicitamos sua colaboração no sentido de responder esse **questionário** com precisão e prontidão ao roteiro aqui elaborado.

Cabe destacar o sigilo relativo ao participante, que neste estudo não há respostas certas ou erradas, bem como não haverá individualização de respostas. Esteja certo de que a sua participação é muito importante para o êxito dessa pesquisa.

Cientes de sua valiosa contribuição, agradecemos antecipadamente.

Tancredo Antônio Souza Neves, orientando.

E-mail: tcdneves@hotmail.com

Dr. Luiz Antônio Coêlho da Silva, Prof. orientador.

E-mail: luidd@yahoo.com.br

**Entrevista ao coordenador do Complexo Esportivo da
Universidade Federal de Campina Grande**

PERFIL DO SUJEITO DE PESQUISA

1- Gênero

() Masculino () Feminino

2- Qual a sua idade?

3- Qual seu cargo na instituição?

4- Qual seu grau de escolaridade?

Possui:

Especialização: () Sim () Não Mestrado: () Sim () Não Doutorado: () Sim () Não

Em que área: _____

5- Qual o perfil do usuário que é atendido no Complexo Esportivo?

6- O que você entende por qualidade do serviço?

7- Na condição de coordenador do Complexo Esportivo, quais as maiores dificuldades encontradas para manter ou melhorar a qualidade do serviço prestado?

8- Você acredita que o Complexo Esportivo da UFCG tem sempre espaço disponível para a prática de atividade física sempre que os usuários necessitam?

9- O comportamento dos funcionários faz com que os usuários se sintam seguros para a utilização do Complexo Esportivo?

10- Você acha que os servidores passam confiança nas informações passadas?

- 11- O Complexo Esportivo conta com profissionais qualificados que auxiliam na prática de atividade física?
-
-
- 12- A estrutura do Complexo Esportivo permite prestar serviços confiáveis?
-
-
- 13- Quando o usuário encontra alguma dificuldade na utilização do Complexo Esportivo, como você define a qualidade do atendimento na resolução do problema?
-
-
- 14- Quais as políticas de incentivo a prática desportiva desenvolvidas pelo complexo esportivo?
-
-
- 15- Os funcionários do setor estão sempre dispostos para atender os usuários?
-
-
- 16- Quanto ao horário de funcionamento do setor, você acredita que atende às necessidades dos usuários?
-
-
- 17- Você acredita que serviço prestado pelo Complexo Esportivo da UFCG satisfaz o usuário?
-
-
- 18- Na sua opinião, o serviço ofertado pelo Complexo Esportivo da UFCG, é de qualidade?
-
-
- 19- Os funcionários do setor demonstram habilidade no uso dos equipamentos utilizados?
-
-
- 20- Os funcionários do setor são sempre educados e gentis com o usuário?
-
-
- 21- Os funcionários do setor dão atenção personalizada aos usuários, de acordo com a individualidade deste?
-
-

-
-
- 22- O relacionamento entre funcionários e usuários é cordial?**
-
-
- 23- Na sua opinião, o Complexo Esportivo da UFCG oferece uma infraestrutura adequada para a prática de atividade física?**
-
-
- 24- Os equipamentos disponibilizados são adequados e suficientes para a execução de todos os serviços?**
-
-
- 25- Os funcionários do setor se vestem adequadamente com o ambiente de trabalho?**
-
-
- 26- Os serviços disponíveis para os usuários são divulgados adequadamente (cartazes, folhetos, murais, sinalização, informativos, redes sociais, e-mail etc.)?**
-
-
- 27- Em relação a opinião do usuário quanto a melhoria da qualidade do serviço prestado pelo Complexo Esportivo, ela é levada em consideração no momento das tomadas de decisão do setor? Como se dá esta interação, entre usuários e complexo esportivo?**
-
-
-
-
- 28- Na sua opinião, qual a importância da prática de atividade física ofertada pelo Complexo esportivo da UFCG para a qualidade de vida dos seus usuários?**
-
-
-
-
- 29- Os funcionários do setor passam por cursos de capacitação ou qualificação para que o serviço prestador pelo setor se mantenha sempre em um alto nível de qualidade?**
-
-
- 30- Quais políticas adotadas pelo setor para que a busca pela excelência seja contínua?**
-

31- Na sua perspectiva, o que seria necessário para auxiliar no aumento da qualidade do serviço realizado pelo complexo esportivo da UFCG?

32- Exponha algum (ns) comentário (s), sugestão (ões) ou crítica (s) a respeito destas questões ou mesmo algum assunto que não foi abordado nesta entrevista e que diz respeito ao complexo esportivo da UFCG?

OBRIGADO!

Apêndice C - Respostas consolidadas de análise das variáveis da dimensão Confiabilidade

| | | Variáveis da Dimensão Confiabilidade - Respostas em % | | | | | | | |
|--------------------|----|---|------|------|------|------|------|------|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Todos os Usuários | DT | 11,2 | 13 | 6,5 | 8,4 | 13,5 | 7,4 | 7 | 10,2 |
| | DP | 11,2 | 8,8 | 4,2 | 5,1 | 13,5 | 1,4 | 7,4 | 8,8 |
| | N | 25,6 | 22,8 | 18,1 | 11,6 | 19,1 | 4,7 | 16,7 | 26 |
| | CP | 22,8 | 22,8 | 23,7 | 30,7 | 20 | 19,5 | 30,7 | 31,2 |
| | CT | 29,3 | 32,6 | 47,4 | 44,2 | 34 | 67 | 38,1 | 23,7 |
| Gênero Masculino | DT | 10,7 | 13,7 | 6,5 | 9,5 | 16,6 | 7,7 | 7,7 | 11,8 |
| | DP | 13,1 | 10,1 | 5,4 | 5,9 | 15,5 | 1,2 | 8,9 | 10 |
| | N | 25,5 | 24,4 | 20,2 | 13,7 | 20,8 | 5,4 | 13,7 | 26,7 |
| | CP | 27,4 | 26,2 | 25 | 29,8 | 21,4 | 22 | 28 | 33,8 |
| | CT | 23,2 | 25,6 | 42,8 | 41,1 | 25,5 | 63,7 | 23,8 | 17,8 |
| Gênero Feminino | DT | 12,7 | 10,6 | 6,4 | 4,2 | 2,1 | 6,4 | 4,3 | 4,2 |
| | DP | 4,2 | 4,3 | - | 2,1 | 6,4 | - | 2,1 | 4,3 |
| | N | 25,5 | 17 | 10,6 | 4,2 | 12,8 | 2,1 | 6,4 | 23,4 |
| | CP | 6,4 | 10,6 | 19,1 | 34 | 14,8 | 10,6 | 19,1 | 23,4 |
| | CT | 51 | 57,4 | 63,8 | 55,3 | 63,8 | 80,8 | 68,1 | 44,7 |
| Discentes | DT | 8,9 | 12,1 | 4,8 | 7,2 | 12,9 | 5,6 | 6,4 | 12,1 |
| | DP | 14,5 | 12,9 | 4,8 | 5,6 | 16,1 | 0,8 | 8,9 | 9,7 |
| | N | 33,8 | 25,8 | 18,5 | 15,3 | 24,2 | 5,6 | 15,3 | 28,2 |
| | CP | 25 | 20,9 | 25,8 | 33,1 | 20,2 | 19,3 | 31,4 | 30,6 |
| | CT | 18,5 | 28,2 | 46 | 38,7 | 26,6 | 65,5 | 37,9 | 19,3 |
| Servidores | DT | 10 | 15 | 5 | 10 | 17,5 | 7,5 | 5 | 2,5 |
| | DP | 7,5 | - | - | 2,5 | 5 | 5 | 2,5 | 7,5 |
| | N | 15 | 17,5 | 20 | 2,5 | 15 | 2,5 | 22,5 | 22,5 |
| | CP | 30 | 35 | 30 | 32,5 | 30 | 25 | 40 | 42,5 |
| | CT | 37,5 | 32,5 | 45 | 52,5 | 32,5 | 60 | 17,5 | 25 |
| Comunidade Externa | DT | 17,6 | 13,7 | 11,8 | 9,8 | 11,8 | 11,8 | 9,8 | 11,8 |
| | DP | 5,9 | 5,9 | 5,9 | 5,9 | 13,7 | - | 7,8 | 7,8 |
| | N | 13,7 | 19,6 | 13,7 | 9,8 | 9,8 | 3,9 | 15,7 | 23,5 |
| | CP | 11,8 | 17,6 | 15,7 | 23,5 | 11,8 | 15,7 | 21,6 | 23,5 |
| | CT | 51 | 43,1 | 52,9 | 51 | 52,9 | 68,6 | 45,1 | 33,3 |
| Ginásio | DT | 9,9 | 13,5 | 5,4 | 8,1 | 12,6 | 7,2 | 7,2 | 9 |
| | DP | 10,8 | 8,1 | 3,6 | 3,6 | 11,7 | 1,8 | 8,1 | 9 |
| | N | 29,7 | 23,4 | 16,2 | 9 | 21,6 | 4,5 | 13,5 | 22,5 |
| | CP | 23,4 | 24,3 | 22,5 | 27 | 19,8 | 18 | 33,3 | 34,2 |
| | CT | 26,1 | 30,6 | 52,3 | 52,3 | 34,2 | 68,5 | 37,8 | 25,2 |
| Academia | DT | 7,4 | 9,9 | 7,4 | 9,9 | 9,9 | 8,6 | 6,2 | 11,1 |
| | DP | 11,1 | 7,4 | 4,9 | 7,4 | 9,9 | 1,2 | 7,4 | 7,4 |
| | N | 27,2 | 22,2 | 18,5 | 12,3 | 14,8 | 2,5 | 18,5 | 25,9 |
| | CP | 28,4 | 25,9 | 23,5 | 37 | 33,3 | 17,3 | 28,4 | 32,1 |
| | CT | 25,9 | 33,3 | 45,7 | 32,1 | 32,1 | 70,4 | 39,5 | 23,5 |
| Pista de Caminhada | DT | 14,8 | 13,1 | 9,8 | 11,5 | 14,8 | 9,8 | 8,2 | 9,8 |
| | DP | 8,2 | 4,9 | 1,6 | 1,6 | 11,5 | - | 8,2 | 8,2 |
| | N | 21,3 | 13,1 | 18 | 16,4 | 18 | 1,6 | 16,4 | 31,1 |
| | CP | 21,3 | 21,3 | 23 | 32,8 | 23 | 23 | 29,5 | 29,5 |
| | CT | 34,4 | 47,5 | 47,5 | 37,7 | 23 | 65,6 | 37,7 | 21,3 |

Apêndice D - Respostas consolidadas de análise das variáveis da dimensão Responsabilidade e Presteza

| | | Variáveis da Dimensão Presteza - Respostas em % | | | | | | |
|--------------------|----|---|------|------|------|------|------|------|
| | | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| Todos os Usuários | DT | 8,8 | 8,8 | 5,6 | 6 | 8,8 | 7,4 | 6 |
| | DP | 16,3 | 9,3 | 7 | 7 | 9,8 | 12,1 | 7 |
| | N | 21,4 | 27 | 16,3 | 17,2 | 15,3 | 22,8 | 18,1 |
| | CP | 24,7 | 26 | 29,8 | 29,3 | 19,5 | 30,2 | 37,2 |
| | CT | 28,8 | 28,8 | 41,4 | 40,5 | 46,5 | 27,4 | 31,6 |
| Gênero Masculino | DT | 8,9 | 9,5 | 5,9 | 6,5 | 10,1 | 7,7 | 6,5 |
| | DP | 16,6 | 11,9 | 8,3 | 7,7 | 11,3 | 14,3 | 8,3 |
| | N | 22,6 | 28 | 17,3 | 17,3 | 14,9 | 23,2 | 21,4 |
| | CP | 23,8 | 26,2 | 20,2 | 20,2 | 20,2 | 33,9 | 38,1 |
| | CT | 25 | 24,4 | 36,3 | 36,3 | 43,4 | 20,8 | 25,6 |
| Gênero Feminino | DT | 8,5 | 6,4 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 6,4 | 4,2 |
| | DP | 4,2 | - | 2,1 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 2,1 |
| | N | 14,9 | 23,4 | 12,8 | 17 | 17 | 21,2 | 6,4 |
| | CP | 27,7 | 25,5 | 21,2 | 19,1 | 17 | 17 | 34 |
| | CT | 44,7 | 44,7 | 59,6 | 55,3 | 57,4 | 51,1 | 53,2 |
| Discentes | DT | 7,2 | 7,2 | 4 | 4 | 9,7 | 5,6 | 5,6 |
| | DP | 20,9 | 10,5 | 4,8 | 5,6 | 11,3 | 13,7 | 6,4 |
| | N | 24,2 | 30,6 | 18,5 | 21,8 | 17,7 | 28,2 | 20,9 |
| | CP | 26,6 | 28,2 | 33,1 | 29,8 | 22,6 | 30,6 | 41,1 |
| | CT | 21,8 | 23,4 | 39,5 | 38,7 | 38,7 | 21,8 | 25,8 |
| Servidores | DT | 10 | 17,5 | 5 | 7,5 | 5 | 5 | 2,5 |
| | DP | 12,5 | 7,5 | 7,5 | 5 | 7,5 | 5 | 7,5 |
| | N | 22,5 | 25 | 12,5 | 7,5 | 15 | 15 | 17,5 |
| | CP | 22,5 | 25 | 37,5 | 42,5 | 15 | 42,5 | 42,5 |
| | CT | 32,5 | 30 | 37,5 | 37,5 | 57,5 | 32,5 | 30 |
| Comunidade Externa | DT | 11,8 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 13,7 | 9,8 |
| | DP | 7,8 | 7,8 | 11,8 | 11,8 | 7,8 | 13,7 | 7,8 |
| | N | 13,7 | 19,6 | 13,7 | 13,7 | 9,8 | 15,7 | 11,8 |
| | CP | 23,5 | 21,6 | 15,7 | 17,6 | 15,7 | 19,6 | 23,5 |
| | CT | 43,1 | 41,2 | 49 | 47,1 | 56,8 | 37,2 | 47,1 |
| Ginásio | DT | 9 | 8,1 | 5,4 | 6,3 | 7,2 | 7,2 | 5,4 |
| | DP | 12,6 | 10,8 | 8,1 | 9 | 9 | 10,8 | 9,9 |
| | N | 18,9 | 22,5 | 14,4 | 12,6 | 13,5 | 20,7 | 16,2 |
| | CP | 26,1 | 27 | 28,8 | 30,6 | 18 | 31,5 | 36 |
| | CT | 33,3 | 31,5 | 43,2 | 41,4 | 52,3 | 29,7 | 32,4 |
| Academia | DT | 9,9 | 6,2 | 4,9 | 4,9 | 9,9 | 6,2 | 6,2 |
| | DP | 17,3 | 13,6 | 8,6 | 4,9 | 17,3 | 16 | 8,6 |
| | N | 19,8 | 28,4 | 13,6 | 19,8 | 21 | 22,2 | 16 |
| | CP | 27,2 | 27,2 | 34,6 | 28,4 | 12,3 | 27,2 | 39,5 |
| | CT | 25,9 | 27,5 | 38,3 | 42 | 39,5 | 28,4 | 29,6 |
| Pista de Caminhada | DT | 11,5 | 9,8 | 8,2 | 9,8 | 9,8 | 6,6 | 6,6 |
| | DP | 23 | 9,8 | 1,6 | 1,6 | 9,8 | 11,5 | 11,5 |
| | N | 14,8 | 27,9 | 19,7 | 19,7 | 13,1 | 29,5 | 14,8 |
| | CP | 26,2 | 29,5 | 37,7 | 36,1 | 14,8 | 24,6 | 37,7 |
| | CT | 27,9 | 21,3 | 32,8 | 32,8 | 52,5 | 27,9 | 29,5 |

Apêndice E - Respostas consolidadas de análise das variáveis da dimensão Segurança

| | | Variáveis da Dimensão Segurança - Respostas em % | | | |
|--------------------|----|--|------|------|------|
| | | 18 | 19 | 20 | 21 |
| Todos os Usuários | DT | 6,5 | 7 | 6,5 | 7 |
| | DP | 6 | 6,5 | 6 | 7,4 |
| | N | 18,1 | 17,7 | 9,3 | 19,5 |
| | CP | 37,7 | 31,6 | 33,5 | 27 |
| | CT | 31,6 | 37,2 | 44,7 | 39,1 |
| Gênero Masculino | DT | 6,5 | 7,1 | 7,1 | 7,7 |
| | DP | 7,7 | 8,3 | 7,7 | 8,9 |
| | N | 20,8 | 20,8 | 10,1 | 20,8 |
| | CP | 38,7 | 33,9 | 33,9 | 27,8 |
| | CT | 26,2 | 29,8 | 41,1 | 34,5 |
| Gênero Feminino | DT | 6,4 | 6,4 | 4,2 | 4,2 |
| | DP | - | - | - | 2,1 |
| | N | 8,5 | 6,4 | 6,4 | 14,9 |
| | CP | 34 | 23,4 | 31,9 | 23,4 |
| | CT | 51,1 | 63,8 | 57,4 | 55,3 |
| Discentes | DT | 3,2 | 5,6 | 4 | 5,6 |
| | DP | 7,2 | 4,8 | 4,8 | 8,1 |
| | N | 21 | 16,9 | 10,5 | 21 |
| | CP | 41,1 | 34,7 | 33,5 | 29,8 |
| | CT | 27,4 | 33,9 | 45,2 | 35,5 |
| Servidores | DT | 10 | 5 | 10 | 5 |
| | DP | - | 10 | 2,5 | 2,5 |
| | N | 22,5 | 12,5 | 5 | 17,5 |
| | CP | 37,5 | 35 | 35 | 30 |
| | CT | 30 | 37,5 | 47,5 | 45 |
| Comunidade Externa | DT | 11,8 | 11,8 | 9,8 | 11,8 |
| | DP | 7,8 | 7,8 | 11,8 | 9,8 |
| | N | 7,8 | 13,7 | 9,8 | 17,6 |
| | CP | 29,4 | 21,6 | 27,5 | 17,6 |
| | CT | 43,1 | 45,1 | 41,1 | 43,1 |
| Ginásio | DT | 7,2 | 6,3 | 7,2 | 7,2 |
| | DP | 4,5 | 9 | 3,6 | 3,6 |
| | N | 19,8 | 15,3 | 3,6 | 17,1 |
| | CP | 36 | 29,7 | 37,8 | 30,6 |
| | CT | 32,4 | 39,6 | 42,3 | 38,7 |
| Academia | DT | 6,1 | 6,1 | 6,1 | 7,4 |
| | DP | 9,9 | 6,1 | 7,4 | 6,1 |
| | N | 17,3 | 14,8 | 8,6 | 16 |
| | CP | 34,6 | 30,9 | 30,9 | 24,7 |
| | CT | 32,1 | 42 | 46,9 | 45,7 |
| Pista de Caminhada | DT | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,8 |
| | DP | 4,9 | 1,6 | 4,9 | 1,6 |
| | N | 11,5 | 11,5 | 8,2 | 19,7 |
| | CP | 37,7 | 41 | 39,4 | 37,7 |
| | CT | 34,4 | 36 | 37,7 | 31,1 |

Apêndice F - Respostas consolidadas de análise das variáveis da dimensão Empatia

| | | Variáveis da Dimensão Empatia - Respostas em % | | | | |
|--------------------|----|--|------|------|------|------|
| | | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| Todos os Usuários | DT | 7,9 | 6,5 | 4,7 | 7 | 6 |
| | DP | 9,3 | 2,8 | 8,4 | 3,3 | 6,5 |
| | N | 26,5 | 14,9 | 13 | 14,9 | 23,3 |
| | CP | 29,3 | 27,4 | 25,6 | 33 | 30,2 |
| | CT | 27 | 48,4 | 48,4 | 41,9 | 34 |
| Gênero Masculino | DT | 8,3 | 6,5 | 4,8 | 7,1 | 6 |
| | DP | 9,5 | 3 | 10,1 | 3 | 7,7 |
| | N | 25 | 17,3 | 14,9 | 14,9 | 25,6 |
| | CP | 32,1 | 29,2 | 29,1 | 38,7 | 32,7 |
| | CT | 25 | 44 | 41 | 36,3 | 27,9 |
| Gênero Feminino | DT | 6,4 | 6,4 | 4,2 | 6,4 | 6,4 |
| | DP | 8,5 | 2,1 | 2,1 | 4,2 | 2,1 |
| | N | 31,9 | 6,4 | 6,4 | 14,9 | 14,9 |
| | CP | 19,1 | 21,2 | 12,8 | 12,8 | 21,2 |
| | CT | 34 | 63,8 | 74,5 | 61,7 | 55,3 |
| Discentes | DT | 9,7 | 3,2 | 2,4 | 4 | 4 |
| | DP | 8,9 | 4 | 10,5 | 4,8 | 8,1 |
| | N | 28,2 | 14,5 | 14,5 | 14,5 | 26,6 |
| | CP | 31,5 | 33,1 | 25,8 | 38,7 | 33,9 |
| | CT | 21,8 | 45,2 | 46,8 | 37,9 | 27,4 |
| Servidores | DT | 2,5 | 7,5 | 5 | 7,5 | 7,5 |
| | DP | 7,5 | 2,5 | 2,5 | - | 2,5 |
| | N | 25 | 15 | 10 | 10 | 20 |
| | CP | 37,5 | 27,5 | 32,5 | 37,5 | 37,5 |
| | CT | 27,5 | 47,5 | 50 | 45 | 35 |
| Comunidade Externa | DT | 7,8 | 13,7 | 9,8 | 13,7 | 9,8 |
| | DP | 11,8 | - | 7,8 | 2 | 5,9 |
| | N | 23,5 | 15,7 | 11,8 | 19,6 | 19,6 |
| | CP | 17,6 | 13,7 | 19,6 | 15,7 | 15,7 |
| | CT | 39,2 | 56,9 | 51 | 49 | 49 |
| Ginásio | DT | 5,4 | 4,5 | 5,4 | 7,2 | 4,5 |
| | DP | 9,9 | 0,9 | 2,7 | 1,8 | 6,3 |
| | N | 20,7 | 17,1 | 10,8 | 14,4 | 23,4 |
| | CP | 33,3 | 28,8 | 26,1 | 35,1 | 30,6 |
| | CT | 30,6 | 47,7 | 54,9 | 41,4 | 35,1 |
| Academia | DT | 8,6 | 4,9 | 3,7 | 6,2 | 6,2 |
| | DP | 11,1 | 7,4 | 9,9 | 6,2 | 8,6 |
| | N | 28,4 | 14,8 | 13,6 | 14,8 | 23,5 |
| | CP | 24,7 | 21 | 27,2 | 29,6 | 29,6 |
| | CT | 27,2 | 51,9 | 45,7 | 43,2 | 32,1 |
| Pista de Caminhada | DT | 11,5 | 9,8 | 8,2 | 8,2 | 6,6 |
| | DP | 4,9 | 1,6 | 4,9 | - | 4,9 |
| | N | 27,9 | 14,6 | 14,8 | 18 | 27,9 |
| | CP | 31,1 | 32,8 | 23 | 42,6 | 29,5 |
| | CT | 24,6 | 41 | 49,2 | 39,3 | 31,1 |

Apêndice G - Respostas consolidadas de análise das variáveis da dimensão Tangibilidade

| | | Variáveis da Dimensão Tangibilidade - Respostas em % | | | | |
|--------------------|----|--|------|------|------|------|
| | | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 |
| Todos os Usuários | DT | 8,4 | 8,8 | 5,1 | 7,4 | 13 |
| | DP | 3,3 | 8,8 | 4,2 | 4,2 | 15,3 |
| | N | 16,7 | 26,5 | 23,3 | 9,3 | 25,6 |
| | CP | 34,4 | 35,8 | 28,8 | 20,9 | 21,9 |
| | CT | 37,2 | 20 | 38,6 | 58,1 | 24,2 |
| Gênero Masculino | DT | 8,9 | 10,7 | 5,3 | 8,3 | 13,1 |
| | DP | 3,6 | 8,9 | 5,3 | 4,2 | 16,7 |
| | N | 18,4 | 26,8 | 26,8 | 10,1 | 26,2 |
| | CP | 38,1 | 36,3 | 31,5 | 25 | 22,6 |
| | CT | 30,9 | 17,3 | 31 | 52,4 | 21,4 |
| Gênero Feminino | DT | 6,4 | 2,1 | 4,2 | 4,2 | 12,7 |
| | DP | 2,1 | 8,5 | - | 4,2 | 10,6 |
| | N | 10,6 | 25,5 | 10,6 | 6,4 | 23,4 |
| | CP | 21,2 | 34 | 19,1 | 6,4 | 19,1 |
| | CT | 59,6 | 29,8 | 65,9 | 78,7 | 34 |
| Discentes | DT | 7,2 | 8,1 | 3,2 | 4,8 | 14,5 |
| | DP | 4 | 11,3 | 4,8 | 3,2 | 18,5 |
| | N | 16,9 | 23,4 | 25,8 | 7,2 | 26,6 |
| | CP | 37,1 | 42,7 | 33,1 | 20,2 | 19,3 |
| | CT | 34,7 | 14,5 | 33,1 | 64,5 | 20,1 |
| Servidores | DT | 5 | 7,5 | 2,5 | 10 | 10 |
| | DP | 2,5 | 10 | 2,5 | 2,5 | 10 |
| | N | 17,5 | 32,5 | 17,5 | 17,5 | 32,5 |
| | CP | 40 | 27,5 | 37,5 | 25 | 27,5 |
| | CT | 35 | 22,5 | 40 | 45 | 20 |
| Comunidade Externa | DT | 13,7 | 11,8 | 11,8 | 11,8 | 11,8 |
| | DP | 2 | 2 | 3,9 | 7,8 | 11,8 |
| | N | 15,7 | 29,9 | 21,6 | 7,8 | 17,6 |
| | CP | 23,5 | 25,5 | 11,8 | 196 | 23,5 |
| | CT | 45,1 | 31,4 | 51 | 53 | 35,3 |
| Ginásio | DT | 8,1 | 7,2 | 3,6 | 8,1 | 9,9 |
| | DP | 3,6 | 8,1 | 6,3 | 2,7 | 12,6 |
| | N | 12,6 | 22,5 | 19,5 | 8,1 | 27 |
| | CP | 36,9 | 38,7 | 34,2 | 21,6 | 23,4 |
| | CT | 38,7 | 23,4 | 36 | 57,5 | 27 |
| Academia | DT | 8,6 | 11,1 | 2,5 | 8,6 | 13,6 |
| | DP | 1,2 | 12,3 | 4,9 | 3,7 | 22,2 |
| | N | 21 | 24,7 | 27,2 | 7,4 | 28,4 |
| | CP | 32,1 | 37 | 27,2 | 16 | 12,3 |
| | CT | 37 | 14,8 | 38,3 | 64,2 | 22,2 |
| Pista de Caminhada | DT | 9,8 | 11,5 | 4,9 | 9,8 | 13,1 |
| | DP | 1,6 | 8,2 | 4,9 | 1,6 | 19,7 |
| | N | 18 | 29,5 | 24,6 | 6,6 | 26,2 |
| | CP | 26,2 | 32,8 | 34,4 | 26,2 | 18 |
| | CT | 45,9 | 16,4 | 31,1 | 55,7 | 23 |

APÊNDICE H – PRODUTO TÉCNICO UM (1)**Questionário para avaliação da qualidade do serviço
Da Universidade Federal de Campina Grande****PERFIL DO SUJEITO DE PESQUISA****Gênero**

Masculino Feminino

Qual a sua faixa etária?

15 a 21 anos 22 a 30 anos 31 a 40 anos 41 a 50 anos acima de 51 anos

Eu sou:

Docente Técnico Administrativo Discente
 Terceirizado Usuário Externo (Comunidade)

Escolaridade:

Fundamental: completo incompleto
 Médio: completo incompleto
 Superior: completo incompleto

Se superior, qual curso? _____

Possui:

Especialização: Sim Não Mestrado: Sim Não Doutorado: Sim Não

Em que área: _____

Profissão: _____

Eu utilizo os espaços do setor:

1 vez por semana ou menos. de 2 a 3 vezes por semana
 mais de 3 vezes por semana

Eu utilizo os seguintes espaços do setor:

Espaço 1 Espaço 2 Espaço 3
 Espaço 4 Espaço 5 Espaço 6

Marque com X a resposta mais adequada e emita comentários. Se você discorda fortemente da afirmação, marque o nº 1. Se você concorda fortemente, marque o nº 5. Caso contrário, marque um dos números intermediários (2, 3 ou 4).

I- CONFIABILIDADE

1- Quando desejo utilizar um dos espaços/serviços do setor, sempre consigo.

1 2 3 4 5

2- Sempre tem algum espaço/serviço disponível no momento que desejo.

1 2 3 4 5

3- O comportamento dos funcionários do setor faz com que eu me sinta seguro para a utilização do setor.

1 2 3 4 5

4- Os funcionários do setor passam confiança nas informações passadas.

1 2 3 4 5

5- O setor conta com profissionais qualificados que auxiliam na utilização do espaço/serviço.

1 2 3 4 5

6- A estrutura do setor permite prestar serviços confiáveis.

1 2 3 4 5

7- Quando encontro alguma dificuldade na utilização, sempre é possível resolvê-la.

1 2 3 4 5

8- Você tem algum comentário ou crítica em relação aos itens de 1 a 7?

II- RESPONSABILIDADE E PRESTEZA

9- O setor possui boas políticas de atendimento e incentivo a utilização do espaço/serviço.

1 2 3 4 5

10- As informações prestadas são esclarecedoras e ágeis.

1 2 3 4 5

11- Os funcionários do setor estão sempre dispostos para atender os usuários.

1 2 3 4 5

12- Os funcionários do setor dão apoio aos usuários para esclarecer suas dúvidas.

1 2 3 4 5

13- O horário de funcionamento do setor atende às necessidades dos usuários.

1 2 3 4 5

14- Há sempre pessoas disponíveis para me atender (elas nunca estão muito ocupadas ou sobrecarregadas).

1 2 3 4 5

15- Estou muito satisfeito com o serviço prestado pelo Complexo Esportivo da UFCG.

1 2 3 4 5

16- Você tem algum comentário ou crítica em relação aos itens de 9 a 15?

III- SEGURANÇA

17- Na minha opinião, o serviço ofertado pelo setor, é de qualidade.

1 2 3 4 5

18- Os funcionários do setor demonstram habilidade no uso dos equipamentos utilizados.

1 2 3 4 5

19- Quando preciso de algo, as pessoas do setor são sempre educadas e gentis.

1 2 3 4 5

20- Caso precise, sei que encontro suporte adequado para atender às minhas dúvidas e perguntas.

1 2 3 4 5

21- Você tem algum comentário ou crítica em relação aos itens de 17 a 20?

IV- EMPATIA

22- Os funcionários do setor dão atenção personalizada aos usuários.

1 2 3 4 5

23- O relacionamento entre funcionários e usuários é cordial.

1 2 3 4 5

24- Os serviços oferecidos são compatíveis com a minha necessidade.

1 2 3 4 5

25- Quando sou atendido pelos funcionários do setor, percebo que elas demonstram interesse em ajudar.

1 2 3 4 5

26- Os funcionários do setor, ao me atenderem, percebem minhas necessidades.

1 2 3 4 5

27- Você tem algum comentário ou crítica em relação aos itens de 22 a 26?

V- TANGIBILIDADE

28- O setor oferece uma infraestrutura adequada para a utilização do serviço.

1 2 3 4 5

29- Os equipamentos disponibilizados são adequados e suficientes para a execução de todos os serviços.

1 2 3 4 5

30- Os funcionários do setor estão sempre dispostos a ajudar os usuários

1 2 3 4 5

31- Os funcionários do setor se vestem adequadamente com o ambiente de trabalho

1 2 3 4 5

32- Os serviços disponíveis para os usuários são divulgados adequadamente (cartazes, folhetos, murais, sinalização, informativos, redes sociais, e-mail etc.)

1 2 3 4 5

33- Você tem algum comentário ou crítica em relação aos itens de 28 a 32?

34- Exponha algum (ns) comentário (s), sugestão (ões) ou crítica (s) a respeito destas questões ou mesmo algum assunto que não foi abordado neste questionário e que diz respeito ao setor.

OBRIGADO!

APÊNDICE I – PRODUTO TÉCNICO DOIS (2)

Plano de Ações ao Complexo Esportivo

| DIMENSÃO | RELATO DO USUÁRIO | MELHORIA |
|----------------|---|---|
| Confiabilidade | Horário de atendimento reduzido em alguns setores. | Contratação de mais servidores com formação em Educação Física para melhor atender a demanda de usuários em alguns setores. |
| | Falta de atendimento personalizado por parte dos Técnicos Desportivos | Além da contratação de mais profissionais, é necessário também incentivar os já existentes a participarem dos cursos e treinamentos promovidos pela instituição ou por terceiros. |
| | Estrutura física não atende as necessidades. | Realização de processo de licitação para contratação de empresas que façam a manutenção e modernização dos espaços e equipamentos do Complexo esportivo, e consequentemente melhorar a qualidade do serviço ofertado. |
| Presteza | Políticas públicas para a comunidade externa são insuficientes | Ampliação dos programas que atendem a comunidade externa como também melhorar a divulgação dos programas existentes. |
| | Horário de atendimento reduzido e falta de uniformidade no atendimento pelos profissionais. | Como citado na dimensão confiabilidade, é importante a contratação de mais profissionais qualificados, como também incentivar os que já fazem parte do quadro de funcionários para participarem dos treinamentos disponíveis, e assim melhorar a uniformidade no atendimento. |
| | Centralização de atribuições | Descentralização de atribuições contribuirá no aumento da eficiência do serviço prestado |
| | Falta de modernização dos serviços | Modernização dos métodos de agendamento para utilização dos espaços do Complexo Esportivo por meio de parcerias com os cursos de graduação da própria universidade, a exemplo do curso de Ciências da Computação que poderiam desenvolver um aplicativo específico para este fim, e em troca receber certificados referentes ao serviço prestado. |

| | | |
|---------------|---|--|
| Segurança | Falta de segurança nos setores mais afastados do Complexo Esportivo | Solicitação de uma equipe de segurança permanente nos locais mais isolados, e com isso transmitir mais segurança aos usuários. |
| Empatia | Falta de uniformidade e empatia no atendimento ao público | Capacitação periódica dos servidores do setor, tanto para o conhecimento específico como em relações interpessoais. |
| Tangibilidade | Falhas na infraestrutura | Além de diminuir a confiança no serviço prestado, a precariedade de alguns equipamentos do Complexo Esportivo traz insegurança aos usuários, devido ao risco eminente de lesões. Portanto, é importante ressaltar a necessidade da contratação de uma empresa que resolva tais problemas. |
| | Falta de divulgação dos serviços ofertados | Criação, por meio de parceria com os cursos de graduação da própria universidade, ou do setor de TI, de um <i>site</i> próprio, como também de perfil exclusivo do Complexo Esportivo da UFCG, nas diversas redes sociais, onde constasse os serviços oferecidos pelo setor, sem a necessidade de se dirigir ao local para buscar informações. |