



ANÁLISE DA GESTÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA TESOURARIA DA UNIJUÍ¹

*Júlio César Valandro Soares², Cristina Schwiderke³, Elisa Zwick⁴, Jamile de Melo Machado⁵,
Maria Saleti de Oliveira⁶, Marieli da Cunha⁷, Roseli Fistarol Schirmer⁸. UNIJUÍ*

INTRODUÇÃO: Num mercado globalizado, onde a velocidade das informações aumenta, a disponibilidade de dados se apresenta mais acessível e a concorrência aumenta de forma assustadora, a gestão da qualidade de uma organização é condição *sine qua non* para que permaneça no seu mercado de atuação e obtenha sucesso. As pesquisas de mercado, bem como pesquisas de satisfação dos clientes e percepção da qualidade dos serviços prestados são de fundamental importância, para construir um bom planejamento para a gestão da qualidade e criar estratégias de atuação no mercado. Neste sentido, a delimitação do tema deste estudo está centrada na mensuração da percepção da qualidade dos serviços que a Tesouraria da Unijuí vem prestando à comunidade acadêmica. O objetivo proposto é o de levantar pontos críticos no que diz respeito à qualidade dos serviços prestados para, então, propor melhorias. A relevância do papel que a Unijuí tem para com a sociedade regional e local justifica a realização deste estudo, ressaltando também o fato de que experiências negativas são a principal causa de corrosão de uma marca em serviço educacional e a instituição tem de estar preparada para não se expor a situações de mau atendimento. **MATERIAL E MÉTODOS:** Quanto aos seus fins, é uma pesquisa descritiva e explicativa, sendo feita a leitura de material de apoio disponível, com a construção de um referencial teórico base para a análise. Quanto aos meios, é um estudo de caso, com a realização de investigação documental, observação direta junto aos funcionários do setor e pesquisa de campo, sendo o público alvo os alunos da instituição, aos quais questionou-se sobre o atendimento, no sentido de identificar sua percepção em relação ao serviço que recebem. O critério científico para a determinação do diagnóstico partiu do uso das dimensões propostas pela escala SERVQUAL de confiabilidade, tangibilidade, segurança, responsividade e empatia. Para cada questão solicitou-se que os acadêmicos a classificassem segundo os critérios: ruim, regular, bom e excelente, de acordo com a percepção que possuem. Os questionários foram divididos entre as componentes do grupo de estudo e aplicados durante os dias 11 e 12 de setembro de 2006. Foram feitos na forma de amostra não probabilística por conveniência. O tratamento dos dados foi realizado na forma de uma análise quantitativa e qualitativa, ou seja, descreveu-se a gestão da qualidade sob o ponto de vista interno, através da análise documental e analisou-se as respostas dos entrevistados por meio de gráficos demonstrativos. **RESULTADOS:** Na dimensão confiabilidade houve bom grau de satisfação nas duas primeiras questões, havendo um nível de

¹ Trabalho desenvolvido no componente curricular de Gestão Estratégica da Qualidade, T.E.A, Curso de Administração, 2º semestre de 2006.

² Professor Mestre do DEAd e Coordenador Regional do PCE

³ Acadêmica do Curso de Administração da Unijuí.

⁴ Acadêmica do Curso de Administração da Unijuí.

⁵ Acadêmica do Curso de Administração da Unijuí.

⁶ Acadêmica do Curso de Administração da Unijuí.

⁷ Acadêmica do Curso de Administração da Unijuí.

⁸ Acadêmica do Curso de Administração da Unijuí.



respostas regulares e ruins maior em questão referente aos sistemas de cobrança. Quanto aos aspectos da tangibilidade, as respostas indicaram que o *layout* necessita de melhorias para atender ao cliente e os sistemas de processamento foram criticados. Quanto a responsividade, houve um percentual alto de respostas regular, indicando a necessidade de melhora neste quesito. Quanto à dimensão da segurança, as informações que se destacam caminham no sentido de que os acadêmicos buscam, por vezes, maior rapidez no atendimento. E, na temática empatia, as respostas indicam carência de flexibilidade nas negociações, sendo aspecto importante nas organizações atualmente para reduzir inadimplências, para o qual a instituição poderia sensibilizar-se mais. **DISCUSSÃO/CONCLUSÕES:** Pode-se propor algumas melhorias na prestação de serviços, como a elaboração de material visual para a divulgação de informações mais específicas a respeito dos serviços junto à comunidade acadêmica, a diminuição da altura do balcão de atendimento para promover a aproximação e maior comodidade do acadêmico junto ao atendente, o treinamento aos funcionários relacionados ao atendimento ao público e à motivação, bem como ter uma sala para negociações e acordos de mensalidades em atrasos.