



Evento	Salão UFRGS 2018: V SALÃO EDUFRGS
Ano	2018
Local	Campus do Vale - UFRGS
Título	ESTRUTURA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA E DESEMPENHO EM SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DE INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR
Autores	DAMIAN STEPPACHER MARIA AUXILIADORA CANNAROZZO TINOCO CARLA SCHWENGBER TEN CATEN

ESTRUTURA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA E DESEMPENHO EM SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS EM INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

O objetivo geral deste trabalho foi construir e aplicar uma estrutura de avaliação da qualidade percebida dos serviços administrativos prestados por servidores técnicos-administrativos em uma Instituição de Ensino Superior (IES). Para isto, o trabalho se dispôs a: i) levantar um conjunto de atributos e dimensões de qualidade percebida para os serviços administrativos prestados pelos técnicos-administrativos em uma IES; ii) construir um instrumento de avaliação da qualidade percebida dos serviços administrativos prestados por técnicos-administrativos de uma IES; iii) analisar *gaps* de qualidade percebida em serviços administrativos de uma IES, usando a abordagem IPA (*Importance-Performance Analysis*), sob a perspectiva de docentes, técnicos-administrativos e discentes; e iv) identificar atributos críticos de qualidade e sua relação com os instrumentos de avaliação de desempenho e de planejamento estratégico na IES em estudo. Entre as contribuições teóricas deste trabalho estão: i) uma estrutura de atributos para avaliação da qualidade dos serviços administrativos segundo importância e desempenho; e ii) um procedimento metodológico que abrange a hierarquização atributos, a análise dos *gaps* entre importância e percepção de desempenho, a elaboração e a interpretação da matriz de importância-desempenho. Já as principais contribuições práticas foram: i) a proposta de aperfeiçoamento de instrumentos de avaliação e controle existentes no âmbito da universidade; e ii) a aproximação ao usuário final do serviço, conhecendo sua percepção de qualidade e aspectos valorizados. Assim, ao adotar os procedimentos propostos neste estudo, entende-se que a Universidade estaria promovendo melhorias significativas nos serviços administrativos e avançando na busca pela excelência e qualidade.