

# MOMENTOS DA VERDADE: PERCEPÇÕES DE ALUNOS ADVINDAS DE ENCONTROS PRESENCIAIS EM SECRETARIA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Joyce Altaf – Prof(a) do Curso de Administração Machado Sobrinho  
Mara Moreira – Prof(a) do Curso de Administração Estácio de Sá  
Irene Troccoli – Prof(a) do Curso de Mestrado em Administração UNESA  
Gláucia Falco – Prof(a) do Curso de Administração Machado Sobrinho

## Pesquisa oriunda de trabalho de mestrado

**Objetivo:** identificar as percepções de alunos de Instituições de Ensino Superior (IES) advindas da sua interação com atendentes das secretarias dessas entidades, utilizando-se da Técnica do Incidente Crítico (TIC).

O trabalho parte das referências consagradas sobre as características distintivas do marketing de serviços e sobre os conceitos a respeito dos encontros de serviços – ou “momentos da verdade”

**Suposição inicial:** Os principais motivos apontados pelos alunos remeteriam a aspectos relacionados à demora no atendimento e ou à complexidade dos processos e ou à falta de autonomia dos funcionários para a busca das soluções

### **Metodologia:**

- Análise, por meio do uso da TIC, de episódios ocorridos durante interação entre o aluno e a IES na qual estuda durante um atendimento na secretaria desta entidade, buscando identificar atributos geradores de percepção negativa de maior significância entre esses tomadores de serviços.
- Essa técnica configura metodologia qualitativa e utiliza-se da análise das narrativas dos respondentes para categorizar incidentes, ou seja, momentos percebidos como fora de um determinado padrão esperado.

### **Amostra:**

- Extraída de população compreendida por aproximadamente 210 mil estudantes de 30 IES do Brasil

### **Resultados:**

- 1) Identificados 475 incidentes negativos, analisados e categorizados por meio dos depoimentos coletados
- 2) Percepção desfavorável por parte dos alunos advém dos seguintes comportamentos:

#### **• Desatenção, mau tratamento:**

*Descaso! Os funcionários tratam os alunos com descaso. É como se tudo que fosse pedido não tivesse tanta urgência ou importância. Alguns funcionários chegam a discutir com os alunos.*

*Alguns funcionários falam de assuntos particulares enquanto atendem, deixando o aluno impaciente. Outros chegam a insinuar que o aluno está errado em seu pedido, porém não explicam o motivo do erro.*

#### **• Incompetência, ineficiência, desorientação:**

*A atendente não sabia o que fazer.[...] Se a funcionária tivesse o mínimo de treinamento, ela teria me informado que era só eu entrar na ambiente virtual que eu teria resolvido o problema!*

*Me senti insatisfeito pelo despreparo, pois a pessoa nem sequer soube fazer o uso correto do português para emitir um documento oficial da faculdade [...]*

#### **• Indisposição, desinteresse:**

*Ela disse que, se eu vim de outra instituição, poderia voltar para lá, porque não tinha tempo para mim, pois a pessoa responsável por tal operação estava no 2º andar, e se eu quisesse, fosse atrás.*

*Fiquei três dias inteiros aqui até que, no último, segui a mulher, esperei almoçar e, quando retornou, a abordei no elevador da faculdade e grudei nela até que resolvesse me atender adequadamente.*

#### **• Falta de agilidade:**

*Fui até a secretaria para pedir auxílio e demorou aproximadamente quatro horas para eu ser atendida. Depois, quando chegou a minha vez, o atendente precisava parar a todo o momento para ajudar os demais atendentes.*

### **Contribuições da pesquisa:**

- Mostra que os motivos da insatisfação dos alunos transcendem aspectos relacionados à demora no atendimento e ou à complexidade dos processos e ou à falta de autonomia dos funcionários para a busca das soluções
- Revela a utilidade da aplicação da TIC na identificação de incidentes relacionados ao Marketing de Serviços.
- Gera subsídios para o entendimento científico sobre os processos relacionados ao atendimento presencial, mais especificamente sobre impacto do papel dos funcionários das frentes de atendimento na percepção sobre a qualidade serviços prestados em IES ou em outras empresas similares