



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS -ICSA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM**  
**ADMINISTRAÇÃO - PPGAD**



SABRINA BIANCA DA SILVA ALVES

**A QUALIDADE DOS TREINAMENTOS NA PERCEPÇÃO DO TÉCNICO**  
**ADMINISTRATIVO EM EDUCAÇÃO E A RELAÇÃO COM A SATISFAÇÃO E A**  
**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

BELÉM - 2024

**SABRINA BIANCA DA SILVA ALVES**

**A QUALIDADE DOS TREINAMENTOS NA PERCEPÇÃO DO TÉCNICO  
ADMINISTRATIVO EM EDUCAÇÃO E A RELAÇÃO COM A SATISFAÇÃO E A  
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Dissertação apresentada como pré-requisito para a obtenção do grau de Mestre em Administração do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Pará.

Orientador: Prof. Dr. Harley dos Santos Martins

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD  
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará  
Gerada automaticamente pelo módulo Ficat, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)**

---

A474q Alves, Sabrina Bianca da Silva.  
A qualidade dos treinamentos na percepção do técnico administrativo em educação e a relação com a satisfação e a qualidade de vida no trabalho / Sabrina Bianca da Silva Alves. — 2024.  
30 f. : il.

Orientador(a): Prof. Dr. Harley dos Santos Martins  
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Pará,  
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Administração, Belém, 2024.

1. Qualidade em serviços. 2. treinamento e desenvolvimento. 3. qualidade de vida no trabalho. 4. satisfação no trabalho. I. Título.

CDD 610.73068

---

SABRINA BIANCA DA SILVA ALVES

**A QUALIDADE DOS TREINAMENTOS NA PERCEPÇÃO DO TÉCNICO  
ADMINISTRATIVO EM EDUCAÇÃO E A RELAÇÃO COM A SATISFAÇÃO E A  
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Pará como requisito para a obtenção do Título de Mestre em Administração. Área de Concentração: Gestão Organizacional, Linha de Pesquisa: Estratégia e Desempenho Organizacional.

Data de aprovação: 24/01/2024

Conceito: APROVADA

**Banca examinadora:**

---

**Presidente:** Prof. Dr. Harley dos Santos Martins (Orientador)  
PPGAD-UFPA

---

**1ª Examinador:** Prof. Dr. Cristiano Descovi Schimith  
PPGAD-UFPA

---

**2ª Examinador:** Prof (a) Dra. Ana Paula Palheta Santana  
PROFEPT-IFPA / PROFNIT -IFPA

## RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi avaliar a qualidade dos serviços de treinamento e capacitação ofertados por uma instituição pública por meio da comparação entre expectativa e experiência do cliente servidor técnico administrativo em educação e sua relação com a satisfação no ambiente de trabalho e a qualidade de vida no trabalho. Para verificar a eficácia do programa de treinamento do Instituto Federal do Pará – Campus Avançado Vigia, local desta pesquisa, foi utilizado o modelo SERVQUAL, um questionário composto por 22 questões que englobam 5 dimensões de qualidade, as quais foram selecionadas a partir de levantamentos bibliográficos, apontadas como relevantes para este estudo. O modelo SERVQUAL se mostrou eficaz para avaliar a qualidade do serviço e para identificar lacunas que precisam ser abordadas para melhorar o desempenho da organização. Para identificar o nível de satisfação dos servidores com o trabalho, foi aplicado o questionário QWLQ-bref, o qual avalia quatro domínios da qualidade de vida no trabalho (QVT). Esse é composto por 20 questões, o que torna a pesquisa mais célere. Os resultados revelaram uma correlação positiva entre as dimensões de qualidade do serviço de treinamento e os domínios da QVT, corroborando os estudos realizados e apontados nesta pesquisa. Também foram confirmadas as lacunas existentes entre expectativa e resultado relacionados à qualidade do serviço de treinamento. Como sugestão para pesquisas futuras, sugere-se aplicar os questionários em outras unidades da esfera pública federal, com o objetivo de promover a generalização e redução dos vieses.

Palavras-chave: qualidade em serviços; treinamento e desenvolvimento; qualidade de vida no trabalho; satisfação no trabalho.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to evaluate the quality of training and qualification services offered by a public educational institution by comparing the expectations and experience of the server client and their relationship with satisfaction in the work environment and the quality of life at work. To evaluate the effectiveness of the training program at the institution location of this research, the SERVQUAL model was used, which is a questionnaire composed of 22 questions that encompass 5 dimensions of quality. The SERVQUAL model has proven effective in assessing service quality and identifying gaps that need to be addressed to improve the organization's performance. To identify the level of satisfaction of employees with their work, the QWLQ-bref questionnaire was applied, which assesses four domains of quality of life at work (QWL). The results revealed a positive correlation between the quality dimensions of the training service and the QWL domains, corroborating the studies carried out and highlighted in this research. The existing gaps between expectations and results related to the quality of the training service were also confirmed. As a suggestion for future research, it is suggested to apply the questionnaires to other units in the federal public sphere with the aim of promoting generalization and reducing biases.

**Keywords:** Quality in services; training and development; quality of life at work; job satisfaction.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1</b>	<b>Treinamento, Desenvolvimento e Educação .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2</b>	<b>Qualidade em serviços e o modelo SERVQUAL.....</b>	<b>11</b>
<b>2.3</b>	<b>Satisfação no trabalho e a QVT.....</b>	<b>13</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>15</b>
<b>1.1</b>	<b>Tipo de estudo .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2</b>	<b>Caracterização do campo de pesquisa .....</b>	<b>16</b>
<b>1.3</b>	<b>População e amostra .....</b>	<b>16</b>
<b>1.4</b>	<b>Instrumentos e procedimentos de coleta de dados.....</b>	<b>17</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>18</b>
<b>4.1</b>	<b>Visão geral das dimensões internas de qualidade .....</b>	<b>18</b>
<b>4.2</b>	<b>Implicações da qualidade de vida no trabalho .....</b>	<b>20</b>
<b>4.3</b>	<b>Impacto dos domínios da QVT nas dimensões internas da qualidade.....</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>23</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>24</b>
	<b>APÊNDICES .....</b>	<b>28</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Avaliar a qualidade de um serviço é um desafio para as organizações, haja vista que o resultado não é mensurável por aspectos tangíveis (Ocampo *et al.*, 2019). No serviço público as tarefas são executadas por servidores públicos, sendo estes administrados por regulamentos rígidos que passam por revisões e atualizações regulares, demandando adaptação aos cenários socioeconômico e ambiental do país. Neste contexto, surge a necessidade de promoção de treinamento e capacitação constantes, os quais devem ser ofertados por meio de planos bem estruturados de Treinamento, Desenvolvimento e Educação (TD&E) ou simplesmente treinamento e capacitação.

Para investigar a qualidade dos treinamentos sob a perspectiva dos servidores públicos, assim como na pesquisa realizada por Galvão, Monte-Mor e Tardin (2017), foram adotados como campo de pesquisa os servidores técnicos administrativos de uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES), a qual passou por um processo de ampliação de suas unidades educacionais entre 2008 e 2010, resultando no aumento do quadro de pessoal e na criação da capacitação obrigatória para novos servidores. A expansão dessa IFES se deu por um processo de interiorização que trouxe para as comunidades mais distantes o benefício de estar envolta no processo educacional (De Oliveira; Souza; De Oliveira, 2023).

As atividades dos servidores técnicos administrativos em educação envolvem áreas ligadas direta e/ou indiretamente às atividades de ensino, pesquisa e extensão; e, como servidores públicos, seu ingresso ocorre por meio de um sistema meritocrático, que, por vezes, avalia conhecimentos teóricos acerca da administração pública em detrimento do conhecimento das atividades rotineiras experienciadas dentro dos ambientes da esfera pública. Isso reflete na precarização do trabalho, reduzindo a eficiência no atendimento das necessidades da população (De Oliveira; Fragata; Fragata, 2019; Magalhães *et al.*, 2010).

O planejamento para o desenvolvimento profissional visa identificar, adquirir e aprimorar competências dos colaboradores da organização. Através desse processo, a organização define seus objetivos de crescimento, refletindo diretamente em seus profissionais (De Oliveira; Fragata; Fragata, 2019). Os servidores das IFES alcançaram conquistas significativas graças à implementação do decreto que estabelece a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, regulamentando dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Essas medidas instituíram o Plano Nacional de Desenvolvimento Profissional, proporcionando aos



servidores federais a oportunidade de qualificação e desenvolvimento dentro do ambiente de trabalho.

Mesmo com um planejamento eficaz, é necessário medir a efetividade de um programa de treinamento e capacitação por meio da aplicação de uma ferramenta de avaliação. A avaliação da qualidade da prestação do serviço de treinamento e a relação entre expectativa e resultado é uma lacuna que precisa ser reduzida e para tanto é necessário que se realize a medição adequada (Liu *et al.*, 2022).

Uma dessas ferramentas de medição é o modelo SERVQUAL, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Este dispositivo tem por objetivo comparar as expectativas dos clientes com suas perspectivas da performance do serviço. Segundo Lizarelli *et al.* (2021), o modelo SERVQUAL é o mais utilizado para avaliar a qualidade da prestação de serviços e passou por refinamentos ao longo dos anos para que o diagnóstico de pontos fracos e fortes dos prestadores obtivessem melhores resultados.

A utilização desta ferramenta tende a auxiliar na gestão da qualidade, buscando a excelência na prestação de serviços, visto que, a partir de sua aplicação, espera-se o retorno de resultados que favoreçam a análise de dimensões de qualidade, possibilitando a compreensão do nível de satisfação do cliente e as Lacunas da Qualidade – GAPs (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988).

O treinamento dos servidores é a base para um serviço de qualidade e resultados satisfatórios para as Instituições Públicas (Moreira; Freitas, 2019), bem como é um processo que tem por objetivo a aquisição e aprimoramento das habilidades, conhecimentos e competências, o que os funcionários necessitam essencialmente para ampliar sua satisfação no trabalho. Em contrapartida, se os servidores de uma instituição notarem que não possuem habilidades e conhecimento suficientes para desempenhar determinada função, é provável que busquem outro trabalho; ou, caso optem por continuar na organização, não entreguem um desempenho máximo em termos de produtividade (Sesen; Ertan, 2022).

A satisfação no trabalho é considerada um dos resultados da qualidade de vida no trabalho (QVT) (Leitão *et al.*, 2019) e pode ser vista como um índice que representa o grau de satisfação do funcionário no trabalho (Alves *et al.*, 2023). A utilização de estratégias alinhadas a QVT, que englobam as necessidades de saúde e segurança, econômicas e familiares, sociais, de estima, de atualização, de conhecimento e estéticas (Sirgy *et al.*, 2001), fomentam o desenvolvimento e execução de estratégias que aumentam os resultados organizacionais essenciais para a vantagem competitiva, como a satisfação no trabalho (Rupp *et al.*, 2006).

Diante do contexto exposto, esta pesquisa buscou analisar a qualidade dos programas de treinamento por meio da aplicação da ferramenta SERVQUAL para os técnicos administrativos em educação do Instituto Federal do Pará – Campus Avançado Vigia. Também buscou identificar a relação do resultado da avaliação da qualidade do serviço de treinamento com a satisfação no trabalho. O resultado obtido pela análise do nível de satisfação com o serviço, mensurado pelo modelo SERVQUAL, confirmou a relação direta com os níveis de satisfação no trabalho. Este resultado foi alcançado por meio da aplicação de um questionário específico de QVT.

A presente pesquisa está estruturada da seguinte forma: na próxima seção, será apresentada a fundamentação teórica sobre os tópicos abordados. Na seção posterior, descrevem-se os procedimentos metodológicos, seguidos pela seção de apresentação dos resultados e discussão, finalizando-se com a conclusão, referências e apêndices.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Nesta seção apresenta-se o marco teórico definido como necessário à compreensão dos construtos a serem analisados. Para tanto, se consideram os seguintes fatores: treinamento, desenvolvimento e educação (TD&E), qualidade em serviços e satisfação no trabalho.

### **2.1 Treinamento, Desenvolvimento e Educação**

As definições de treinamento e desenvolvimento convergem para a compreensão de um processo sistemático, bem definido e planejado, de aquisição e incremento de conhecimentos, habilidades e atitudes pelos funcionários para a realização de seu trabalho de forma eficaz, além de ser amplamente reconhecido como fator importante para obtenção de melhores resultados no desempenho individual e organizacional (Kareem; Hussein, 2019; Guan; Frenkel, 2019; Sesen; Ertan, 2022).

Ao longo dos anos, as organizações passaram a tratar os gastos em bons programas de treinamento e desenvolvimento como investimento, pois se notou que a transferência dos resultados obtidos, durante a execução desses programas, leva a mudanças significativas no desempenho dos funcionários durante as práticas do trabalho (Kareem; Hussein, 2019). A capacitação é uma das formas mais intensas de elevar a eficiência das pessoas e transmitir os objetivos da empresa aos recém-contratados (Baldam *et al.*, 2017). As empresas que priorizam o aprendizado, a educação e o desenvolvimento veem o retorno a partir da maior lucratividade

e aumento da satisfação do funcionário no trabalho (Rowden; Conine, 2005; Sesen; Ertan, 2022).

O treinamento adequado geralmente facilita atitudes e comportamentos positivos (Lee, 2015), pois além da relação positiva com a satisfação no trabalho, também se descobriu que houve aumento no comprometimento organizacional e diminuição da rotatividade dentro das organizações (Guan; Frenkel, 2019). A capacitação pode funcionar como um estímulo valorizado e antecipado pelos colaboradores, uma vez que pode contribuir para suprir demandas e metas individuais ou corporativas, tais como crescimento na carreira ou autodesenvolvimento (Lee, 2015). Se os funcionários perceberem que a organização lhes proporciona benefícios, isso os motivará a retribuir, mostrando que estão comprometidos em permanecer na organização no futuro (Sesen; Ertan, 2022).

Ademais, o treinamento e o desenvolvimento também visam melhorar as competências individuais dos funcionários (Kareem; Hussein, 2019), afinal são consideradas ferramentas de aprendizagem e desenvolvimento, as quais propõem mudanças, inclusive, no comportamento humano (Moreira; Freitas, 2019). Quando a capacitação é conduzida mediante um planejamento efetivo, costuma aprimorar o rendimento da equipe, preenchendo a distância entre a performance atual da equipe e a performance futura padrão visada para garantir uma oferta suficiente de profissionais técnica e socialmente competentes e capazes de progredir em áreas especializadas ou posições de liderança (Bingwa; Ngibe, 2021).

Para Freitas e Moreira (2019), programas de treinamento e capacitação veem ganhando mais notoriedade no setor público, visto que os benefícios econômicos e de desempenho ficaram evidentes no setor privado. Apesar dos esforços do governo em construir normas e orientações sobre a construção de planos de desenvolvimento de pessoal, planos esses que abrangem treinamento e capacitação dos servidores para o atingimento das metas institucionais, em alguns órgãos ainda não há políticas bem definidas e claras para o desenvolvimento do servidor – e, nas organizações que possuem, percebe-se a preocupação com incentivos à permanência do servidor em detrimento dos objetivos da organização (Amorim; De Barros Silva, 2012). O setor Público, bem como o setor privado, sofre pressões para justificar os investimentos feitos pela sociedade, a qual espera retornos vultuosos, haja vista os serviços oferecidos pelo setor privado, que, de acordo com teorias neoliberalistas, são mais economicamente vantajosos (Balsan *et al.*, 2016).

Mesmo diante de um cenário favorável, nem sempre os gestores conseguem motivar a equipe a aprimorar suas habilidades, principalmente nos ambientes das instituições de ensino superior, propícios para a implementação de Programas de treinamento, pois possuem um

quadro de pessoal diverso e um corpo técnico-administrativo com profissionais especializados em diversas áreas, o que poderia viabilizar um intercâmbio de conhecimentos proveitoso (Amorim; De Barros Silva, 2012). Então, é de extrema importância que as organizações tratem a eficácia como um critério primário, buscando garantir que os treinamentos sejam capazes de produzir resultados e impactos positivos mensuráveis. Isso pode levar a uma alocação mais eficiente dos recursos e a uma maior probabilidade de atingir os objetivos desejados (Galvão; Monte-Mor; Tardin, 2017).

## **2.2 Qualidade em serviços e o modelo SERVQUAL**

A definição de qualidade de serviço se baseia em princípios de *marketing* e se refere à avaliação da satisfação do cliente e do nível de serviço percebido, em comparação aos fatores que definem o serviço prestado e às expectativas do cliente (Parasuraman; Berry; Zeithaml, 1988; Liu *et al.*, 2022).

Nesse ínterim, existem dois principais componentes que determinam a qualidade de um serviço. O primeiro é a qualidade técnica, avaliada com base nos resultados alcançados no processo de prestação de serviços; ou seja, se o serviço foi executado com eficácia e eficiência. Já o segundo elemento, a qualidade funcional, está relacionado aos procedimentos internos necessários para fornecer o serviço, ou seja, se os processos utilizados para executar o serviço são adequados, efetivos e eficientes. Ambos os aspectos são fundamentais para garantir a qualidade do serviço e a satisfação do cliente (Teshnizi *et al.*, 2018).

Melhorar a qualidade do produto ou serviço é um fator determinante para que as empresas se sobressaiam em relação aos seus concorrentes, pois é capaz de proporcionar uma experiência mais satisfatória aos clientes (Dinçer; Yüksel; Martínez, 2019). A atitude positiva dos clientes e sua participação no setor de serviços também são elementos fundamentais para a melhoria da qualidade da prestação de serviços. Isso vale tanto para os aspectos técnicos quanto para os funcionais. A ideia por trás da afirmação é que, ao envolver os clientes na avaliação e no *feedback* sobre os serviços prestados, é possível identificar pontos de melhoria e implementar mudanças para aprimorar a satisfação do cliente e a eficiência do serviço prestado (Ali; Basu; Ware, 2018).

A avaliação da qualidade de um serviço requer um processo desafiador, uma vez que a qualidade do serviço e a satisfação do cliente devem ser avaliadas em tempo real, enquanto o serviço é fornecido (Ali; Basu; Ware, 2018; Ocampo *et al.*, 2019). A avaliação da qualidade percebida é fundamental para a gestão da qualidade do serviço, pois permite que as empresas

identifiquem as áreas em que precisam melhorar para atender ou superar as expectativas dos clientes (Liu *et al.*, 2022).

É necessário estabelecer um conjunto de critérios para avaliar a qualidade dos serviços e produtos oferecidos por uma empresa. Uma medição adequada e precisa desses critérios é importante para que as empresas possam identificar áreas que precisam de melhorias e, assim, trabalhar para aumentar a qualidade de seus produtos e serviços (Dinçer; Yüksel; Martínez, 2019).

Neste contexto desafiador de mensurar a qualidade em serviços, houve uma crescente preocupação por parte do serviço público em disponibilizar serviços de qualidade, visto que esse setor busca fornecer serviços e benefícios para o público em geral e servir aos interesses do governo e da sociedade na totalidade (Ocampo *et al.*, 2019). Destacam-se, desta forma, as diferenças fundamentais entre o setor privado e público em termos de suas motivações e objetivos, já que notadamente esse último visa maximizar os lucros e retornos financeiros para seus acionistas ou proprietários (Ali; Basu; Ware, 2018; Ocampo *et al.*, 2019). A avaliação da qualidade do serviço público é essencial para garantir que ele cumpra seu papel de forma eficaz e eficiente.

Entre outros métodos, o SERVQUAL é uma abordagem amplamente difundida e confiável usada em diversos setores para avaliar a qualidade do serviço (Liu *et al.*, 2022; Alomari, 2021; Ali; Basu; Ware, 2018; Dinçer; Yüksel; Martínez, 2019). Esta ferramenta foi desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e tem por objetivo medir a qualidade do serviço com base na diferença entre as percepções dos clientes sobre o serviço prestado e suas expectativas em relação ao serviço. A escala tem sido comprovadamente eficaz e aplicável em uma ampla variedade de setores e domínios para avaliar a qualidade do serviço (Liu *et al.*, 2022). Isso significa que a escala SERVQUAL pode ser usada para avaliar a qualidade do serviço em diferentes contextos e setores, ajudando a identificar lacunas na entrega do serviço e áreas que precisam ser melhoradas para atender às expectativas dos clientes.

A ferramenta envolve a coleta de dados por meio de questionários estruturados, que são aplicados aos clientes para avaliar suas expectativas e percepções em relação ao serviço prestado. Com base nesses dados, é possível calcular a lacuna entre as expectativas do cliente e a percepção do serviço, o que pode ajudar os provedores de serviços a identificar áreas que precisam ser melhoradas para atender às expectativas dos clientes (Lizarelli *et al.*, 2021).

O processo de identificação das necessidades dos clientes começa com o levantamento de seus requisitos ou a determinação das dimensões da qualidade (Ali; Basu; Ware, 2018). Desta forma, evidencia sua utilidade para rastrear tendências de qualidade ao longo do tempo,

o que significa que é possível monitorar a evolução da qualidade do serviço e identificar áreas que precisam ser melhoradas ou ajustadas (Teshnizi *et al.*, 2018).

Dentre as dimensões de qualidade definidas durante a criação do modelo SERVQUAL, cinco se tornaram mais relevantes para as organizações prestadoras de serviços em geral (Parasuraman; Berry; Zeithaml, 1988; Teshnizi *et al.*, 2018; Ali; Basu; Ware, 2018; Alomari, 2021). A primeira dimensão é a tangibilidade, que se refere às instalações físicas, equipamentos e aparência do pessoal que são visíveis aos clientes. A segunda dimensão é a confiabilidade, que se refere à capacidade da organização em executar o serviço prometido de forma confiável e precisa. Na terceira dimensão é observada a garantia, que se refere ao conhecimento dos funcionários, cortesia e capacidade de transmitir confiança e segurança ao cliente em relação ao prestador de serviços. Já na quarta dimensão, tem-se a responsabilidade, que se refere à vontade da organização em ajudar os clientes e fornecer um serviço imediato. Por fim, a quinta dimensão é a empatia, que se refere à prestação de cuidados e atenção individualizada aos clientes (Parasuraman; Berry; Zeithaml, 1988). Todas essas dimensões são importantes para a qualidade do serviço e devem ser consideradas pelas organizações prestadoras de serviços para fornecer uma experiência positiva aos clientes.

### **2.3 Satisfação no trabalho e a QVT**

A satisfação dos funcionários é um tema que é estudado e pesquisado há algum tempo no campo das ciências organizacionais (Goula *et al.*, 2022). Ela se refere aos sentimentos e percepções dos funcionários em relação ao seu trabalho, incluindo como eles se sentem em relação às suas tarefas, ao ambiente de trabalho, ao relacionamento com colegas e superiores, às oportunidades de crescimento profissional, e assim por diante (Sahni, 2019; Ferreira Neto *et al.*, 2023). A satisfação dos funcionários é um indicador importante do bem-estar organizacional e pode afetar o desempenho dos funcionários e a produtividade da empresa em sua totalidade (Ferreira Neto *et al.*, 2023). Por isso, é importante para as organizações entenderem o que influencia a satisfação dos funcionários e como promovê-la.

Quando uma organização possui processos internos de qualidade, isto é, procedimentos bem definidos e implementados para garantir a excelência em seus produtos ou serviços, seus funcionários tendem a ficar satisfeitos e leais à empresa (Goula *et al.*, 2022). Se uma organização conseguir atender às crenças e desejos individuais de seus funcionários e preencher as lacunas de conhecimento ou habilidades que eles possam ter, isso pode levar a um aumento da satisfação no trabalho por parte dos funcionários (Sesen; Ertan, 2022). A satisfação no

trabalho é um conceito multifacetado e subjetivo, que varia de pessoa para pessoa e pode ser influenciado por diversos fatores. Além disso, as pessoas podem ter expectativas diferentes em relação ao trabalho, o que pode afetar sua percepção de satisfação ou insatisfação (Shiu; Yu, 2010).

Quando os funcionários têm uma melhor qualidade de vida no trabalho, eles são mais propensos a sentir-se valorizados, engajados e motivados, o que pode levar a um aumento da produtividade e da satisfação no trabalho (Sahni, 2019; Aruldoss; Kowalski; Parayitam, 2020). A qualidade de vida no trabalho visa manter a satisfação dos funcionários (Aruldoss; Kowalski; Parayitam, 2020), haja vista que se um programa de QVT de uma organização for bem estruturado, possuirá forças para aumentar a satisfação e comprometimento dos membros, reforçará seu aprendizado com o ambiente organizacional e ajudará a gerenciar mudanças (Sahni, 2019).

Walton (1975) propôs oito grandes categorias conceituais relacionadas à QVT, sendo elas: (1) remuneração adequada e justa; (2) condições de trabalho seguras e saudáveis; (3) oportunidade imediata de usar e desenvolver as capacidades humanas; (4) oportunidade de crescimento contínuo e segurança; (5) integração social; (6) constitucionalismo; (7) trabalho e espaço total; e (8) relevância social da vida profissional.

Diversas ferramentas foram criadas para avaliar como as pessoas se sentem em relação ao trabalho, tanto em termos de suas percepções subjetivas (satisfação no trabalho) quanto em termos de fatores objetivos (como condições físicas do ambiente de trabalho) (Alves *et al.*, 2023). No Brasil, Júnior (2008), desenvolveu o QWLQ-78 que se trata de um questionário que concentra sua pesquisa de dados em quatro diferentes aspectos do indivíduo que são chamados de domínios: (i) o Físico/Saúde; (ii) o Psicológico; (iii) o Pessoal; e (iv) o Profissional.

O domínio Físico/Saúde engloba os elementos relacionados à saúde e aos hábitos dos membros de uma organização, assim como as doenças associadas ao ambiente de trabalho. O domínio Psicológico refere-se à autoestima e satisfação pessoal dos colaboradores, abordando também os fatores motivacionais no ambiente profissional. O domínio Pessoal contempla as crenças pessoais e religiosas, as características culturais que influenciam o trabalho e a dimensão familiar. O domínio Profissional, evidencia de forma geral, os fatores que influenciam a percepção da QVT (Machado *et al.*, 2018).

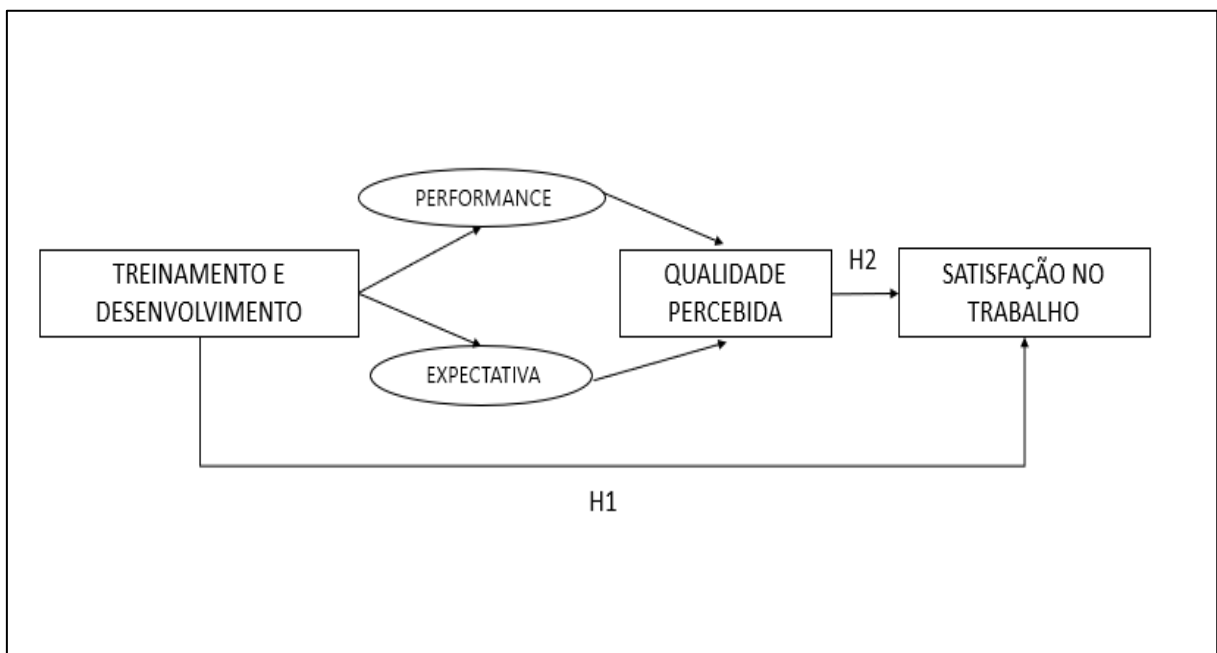
A QVT abrange diversas perspectivas que englobam não só fatores relacionados à natureza do trabalho e ao ambiente em que é realizado, mas também a situação pessoal de vida e os sentimentos gerais de bem-estar dos colaboradores (Sanil; Nair; Ramanathan, 2013).

Em função do levantamento bibliográfico realizado nesta pesquisa, propõem-se as seguintes hipóteses:

H1: A satisfação com o treinamento está diretamente relacionada com a satisfação no trabalho;

H2: A qualidade percebida medeia a relação entre o treinamento e a satisfação no trabalho.

Figura 1 - Modelo conceitual proposto



Fonte: Autora (2023).

O modelo conceitual proposto sugere que existe relação positiva entre a execução de um programa de treinamento e desenvolvimento e a qualidade percebida pelo servidor alvo do serviço, e que esta relação gerará também satisfação no trabalho. O intermédio dessa relação se dá pela diferença entre expectativa e performance.

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 Tipo de estudo

Considerando sua finalidade, esta pesquisa é caracterizada como exploratória, do tipo descritiva com abordagem quanti-qualitativa pautada na premissa de que as pesquisas quantitativa e qualitativa acabam se complementando e contribuindo para compreensão de



fenômenos de múltiplas facetas (Souza; Kerbauy, 2017). Foi realizada uma revisão de literatura entre os anos de 2018 e 2023 a partir de pesquisa dos artigos científicos teóricos e empíricos nos bancos de dados *Periódicos da CAPES*, *Scopus* e *Google Scholar*. Os parâmetros utilizados para a busca de periódicos foram as palavras-chave *treinamento e desenvolvimento*, *qualidade interna em serviços*, e *satisfação e qualidade de vida no trabalho*, porém foram encontrados poucos artigos com o constructo treinamento e desenvolvimento no serviço público, constituindo-se assim uma lacuna na pesquisa. Desta forma, utilizou-se autores de referência para embasar as ideias mais relevantes e foi ampliado o período da pesquisa de artigos para que se pudesse extrair embasamentos necessários para a construção das hipóteses.

Após a revisão, empregou-se uma abordagem de pesquisa de testagem de hipóteses mediante testes estatísticos, com dados obtidos por meio de questionários adaptados com base nos construtos estudados.

### **3.2 Caracterização do campo de pesquisa**

A pesquisa teve como campo os técnicos administrativos em educação (TAEs), servidores do Instituto Federal do Pará, Campus Avançado Vigia. Importante destacar que o Campus escolhido é o único Campus Avançado do estado do Pará e está localizado na microrregião do salgado. Os Campi Avançados surgiram a partir da construção de um plano de educação interiorizada, que tinha por objetivo estender a participação das instituições de ensino superior, para que sua responsabilidade fosse direcionada e potencializada para promoção social, atingindo “as metas governamentais de interiorização da cultura e do desenvolvimento integrado de todas as áreas” (Mendes; Trevizan; Cunha, 1978).

Os dados foram coletados *in loco*, diretamente com os TAEs, onde buscou-se analisar a relação entre o treinamento oferecido pela IES e a satisfação no trabalho ou qualidade de vida no trabalho. A importância da implementação de um processo de capacitação cuidadosamente planejado amplia o desenvolvimento global do servidor TAE, buscando promover a melhoria da qualidade de vida. Esse investimento resulta na excelência dos serviços oferecidos pela instituição e na consecução das metas institucionais (Oliveira; Fragata; Fragata, 2019). Para tanto, é necessário que se garanta o mínimo de recursos financeiros para que se promova uma educação de qualidade (Henning; Brittes, 2021).

### **3.3 População e amostra**

Foi escolhida a utilização da técnica de amostragem por conveniência (não probabilística), a partir da qual os elementos da amostra são selecionados por conveniência ou facilidade para o pesquisador, visto que os resultados não serão afetados significativamente. Também se utilizou a amostragem por julgamento (não probabilística), na qual os elementos da amostra foram escolhidos com base no critério de seleção dos servidores técnicos administrativos que atuam no IFPA – Campus Avançado Vigia. Os questionários foram distribuídos para a maioria dos Técnicos Administrativos que desempenharam funções no histórico do Campus Avançado Vigia, abrangendo desde as primeiras nomeações até o término da pesquisa em 2023. Um total de 24 Técnicos foi considerado, refletindo a abrangência temporal da investigação. No entanto, apenas 16 respostas foram recebidas para os três questionários distintos que compuseram este estudo.

### **3.4 Instrumentos e procedimentos de coleta de dados**

Os instrumentos que serão utilizados para a coleta de dados são a versão adaptada do Questionário de Avaliação de Qualidade em Serviços – SERVQUAL (Parasuraman; Berry; Zeithaml, 1988; Teshnizi *et al.*, 2018; Ali; Basu; Ware, 2018; Alomari, 2021); e o *Quality of Working Life Questionnaire brief* - QWLQ-bref de Cheremeta *et al.* (2011) que se trata de uma versão abreviada do questionário QWLQ-78 de Júnior (2008).

O SERVQUAL é composto por 22 questões que compõem as cinco dimensões da qualidade. As dimensões são as seguintes: (i) Tangibilidade (4 itens); (ii) Confiabilidade (5 itens); (iii) Responsividade (4 itens); (iv) Segurança (4 itens); (v) Empatia (5 itens). Todas as questões foram classificadas em uma escala Likert de sete pontos, variando de 1-discordo totalmente a 7-concordo totalmente, o que significa que pontuações mais altas indicam maiores expectativas e melhor avaliação dos serviços recebidos. Estudos, investigando a qualidade do serviço interno em geral, concluíram que o SERVQUAL pode ser usado para medir a qualidade do serviço interno.

O QWLQ-bref é um instrumento já validado e amplamente aplicado no Brasil (Machado *et al.*, 2018), composto por apenas 20 questões de avaliação dos domínios Físico/Saúde, Psicológico, Pessoal e Profissional da QVT. Este foi escolhido também pela facilidade da aplicação, o que torna a pesquisa mais célere. As questões são apresentadas em uma escala do tipo Likert de sete alternativas, em que o ponto 1 representa uma resposta muito negativa (como nada ou muito baixa) e o ponto 7 representa uma resposta muito positiva (como muito boa ou extremamente).

Para avaliar a confiabilidade do questionário, o coeficiente Alfa de Cronbach foi calculado para todas as questões relacionadas à expectativa e à percepção do serviço e foram extraídos os valores totais. Em termos dos domínios da QVT, o coeficiente foi calculado para todo o conjunto de questões. Como apresentado na tabela 1, os valores variaram de 0,915 e 0,993, sendo considerados aceitáveis para o experimento.

Tabela 1 - Resultado do cálculo dos Alfas de Cronbach por questionário

QUESTIONÁRIO	ALFA CRONBACH	Nº ITENS
SERVQUAL EXPECTATIVA	0,9213	22
SERVQUAL PERCEPÇÃO	0,9937	22
QVT	0,915	20

Fonte: Autora (2023)

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1 Visão geral das dimensões internas de qualidade

Os resultados apresentados na tabela 2 foram obtidos por meio da diferença entre as expectativas e percepções do servidor em relação ao serviço de treinamento. Foram calculadas as médias para cada dimensão e posteriormente foram comparadas para se determinar um parâmetro para pontuação final. Também se calculou os desvios padrões com o objetivo de demonstrar a distância dos valores em relação à média de cada questão dos domínios abordados no questionário SERVQUAL. Quanto mais próximo de 0 for o resultado do cálculo de desvio padrão, menos dispersos são os resultados.

Tabela 2 - Lacunas entre as médias de percepção e expectativa com a qualidade do serviço de treinamento.

(Continua)

Dimensão SERVQUAL	Questão	Expectativa		Percepção		GAP
		Média	Desv Pad	Média	Desv Pad	
Tangibilidade	T1	6,75	0,447214	4,8125	2,166987	-1,9375
	T2	6,5625	0,727438	4,125	2,30579	-2,4375
	T3	6,5	0,894427	4,4375	2,365551	-2,0625
	T4	6,75	0,447214	4,4375	2,393568	-2,3125
	T	6,640625		4,453125		-2,1875
Confiabilidade	C1	6,6875	0,478714	4,4375	2,42126	-2,25
	C2	6,5625	0,629153	4,25	2,380476	-2,3125
	C3	6,875	0,5	4,5	2,42212	-2,375

Tabela 3 - Lacunas entre as médias de percepção e expectativa com a qualidade do serviço de treinamento.

						(Conclusão)
Responsividade	C4	6,8125	0,403113	4,8125	2,136001	-2
	C5	6,8125	0,543906	4,333333	2,350279	-2,47917
	C	6,75		4,466667		-2,28333
	R1	6,875	0,5	4,5625	2,220173	-2,3125
	R2	6,25	1	4,1875	2,286737	-2,0625
	R3	6,5625	0,892095	4,125	2,061553	-2,4375
	R4	6,8125	0,543906	4,3125	2,330057	-2,5
	R	6,625		4,296875		-2,32813
Segurança	S1	6,9375	0,25	4,25	2,016598	-2,6875
	S2	6,6875	0,60208	4,4375	2,393568	-2,25
	S3	6,6875	0,7932	4,2	2,242448	-2,4875
	S4	6,625	0,806226	4,266667	2,404361	-2,35833
	S	6,734375		4,288542		-2,44583
Empatia	E1	6,125	1,024695	3,8	2,17781	-2,325
	E2	5,875	0,885061	3,5625	1,965324	-2,3125
	E3	6,8125	0,75	4,125	2,028957	-2,6875
	E4	6,875	0,341565	4,75	1,914854	-2,125
	E5	6,3125	0,7932	4,4375	2,032035	-1,875
	E	6,4		4,135		-2,265

Fonte: Autora (2023)

Nota-se que os desvios padrões para a expectativa obtiveram valores bem menores que os desvios padrões das percepções dos TAEs, demonstrando assim que as expectativas foram equivalentes para o grupo, mas cada servidor possui uma percepção única em relação ao serviço por ele experienciado, conforme resultados de desvio padrão para as percepções para cada dimensão da qualidade.

Na coluna GAP (lacuna), todas as dimensões obtiveram resultados negativos, resultado consistente com achados de outros estudiosos, por exemplo, Shafiq *et al.*, os quais descobriram que todas as lacunas do SERVQUAL eram negativas (Alomari, 2021), confirmando-se, assim, que as expectativas em relação à qualidade de um serviço geralmente não são atendidas.

Para as 5 dimensões avaliadas, a que teve o menor GAP foi a dimensão Tangibilidade com um resultado médio de GAP no valor de -2,1875, momento em que os servidores deram notas mais próximas entre expectativa e percepção com relação à modernidade dos equipamentos. Em segundo lugar, a dimensão Empatia obteve um GAP médio de -2,265, na qual os servidores deram notas próximas para a expectativa e a percepção da questão relacionada aos horários adequados de oferta do serviço de treinamento.

O maior GAP identificado foi o resultado da dimensão Segurança, que obteve o valor médio de -2,4458, onde foram registrados pontos de atenção para a confiança passada com a prestação do serviço e o relacionado ao acesso dos servidores com os objetivos do treinamento. Importante destacar que a finalidade de uma capacitação deve ser clara e deve estar alinhada aos objetivos organizacionais. Desta forma, esta pesquisa evidencia a falha de comunicação entre a instituição e os servidores, causando a redução no atendimento das expectativas para com o serviço prestado.

#### 4.2 Implicações da qualidade de vida no trabalho

Em relação aos domínios de qualidade de vida no trabalho, foram calculadas as médias, desvio padrão e coeficiente de variação para se obter resultados acerca do grau de variação do conjunto das respostas obtidas e para analisar a dispersão dos resultados em termos relativos (tabela 3). Analisando as médias gerais, pode-se afirmar que todos os domínios foram satisfatórios, pois obtiveram resultados da média acima de 4, considerando a escala Likert de 7 pontos, que foi adotada para esse questionário.

Tabela 4 - Médias obtidas em cada domínio e QVT global dos TAEs.

DOMÍNIO	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	COEFICIENTE DE VARIAÇÃO	VALOR MÍNIMO	VALOR MÁXIMO	AMPLITUDE
Físico/Saúde	4,442	0,655	14,739	3,500	5,500	2,000
Psicológico	5,436	0,712	13,100	4,333	6,333	2,000
Pessoal	5,673	0,766	13,509	4,250	6,500	2,250
Profissional	4,462	1,050	23,535	2,333	5,889	3,556
<b>QVT</b>	<b>5,003</b>	<b>0,687</b>	<b>13,738</b>	<b>3,667</b>	<b>5,931</b>	<b>2,264</b>

Fonte: Autora (2023)

O domínio Físico/Saúde teve desvio padrão de 0,655 e coeficiente de variação em torno de 14%, indicando que as respostas tiveram variabilidade entre as notas atribuídas. Sua média geral ficou em torno de 4,442 na escala, a menor dentre todos os domínios avaliados. Este resultado se deu em função das respostas para a questão número 8, que trata da avaliação da qualidade do sono, que teve menor pontuação média dentre as questões deste domínio.

O domínio Psicológico foi o segundo melhor colocado nas médias calculadas e coeficiente de variação com valor de 13,1%. Este resultado se deve ao resultado das notas atribuídas para a questão 9 que está relacionada aos sentimentos de orgulho pela profissão. Um

servidor motivado tem que sentir satisfação pessoal e possuir autoestima, caso contrário, ele pode passar a sofrer se perceber seu trabalho de maneira negativa, pois o significado para a execução de suas atividades passa a não existir ou fazer sentido, bem como o ambiente em que desempenha suas funções (Machado *et al.*, 2018).

Dentre todos os domínios avaliados, o Pessoal obteve o melhor resultado para a média das respostas e menor coeficiente de variação que ficou em torno de 13%, demonstrando que as respostas das questões específicas deste domínio foram muito próximas. Este domínio aborda os aspectos familiares, crenças pessoais e religiosas e aspectos culturais que influenciam o trabalho dos funcionários (Cheremeta *et al.*, 2011). A questão número 11, que trata da percepção da família em relação ao trabalho do QWLQ-bref, foi a que obteve melhor pontuação média.

O domínio Profissional obteve o segundo menor resultado das médias, com valor de 4,462, maior desvio padrão e maior coeficiente de variação com valor em torno de 23%, mostrando assim maior variação nas respostas dadas. Este resultado se deve, principalmente, pelos valores conferidos para as questões 13 e 7, que tratam sobre o nível de responsabilidade que o servidor possui e o orgulho que sente da instituição, respectivamente. O domínio profissional depende muito do que a organização tem a oferecer aos seus funcionários para aumentar a QVT, portanto garantir condições de realização profissional é crucial para que se alcance os objetivos de satisfação no trabalho.

Apesar de determinados domínios terem apresentado pontos de melhoria, no geral os servidores identificaram que possuem uma boa qualidade de vida no trabalho e o domínio Pessoal foi o que mais contribuiu para este desfecho. A valorização das competências pessoais dos profissionais afeta positivamente sentimentos como o comprometimento com o trabalho e a satisfação para a realização das atividades laborais e consequentemente aumenta a QVT e a satisfação no trabalho.

### **4.3 Impacto dos domínios da QVT nas dimensões internas da qualidade**

Foram tabuladas todas as respostas em software Excel para Microsoft das médias calculadas para os domínios da QVT e dimensões da qualidade. Logo após, foi calculado o  $R^2$ , para medir a correlação para cada uma das dimensões e cada um dos domínios, conforme apresentado na tabela 4.

Tabela 5 - Resultados do coeficiente de correlação Pearson entre os domínios da QVT e as dimensões de qualidade.

Domínios QVT	Teste de correlação	Dimensões SERVQUAL				
		Tangi.	Confí.	Respo.	Segur.	Empat.
Físico	Correlação Pearson	0,594803	0,545336	0,487917	0,490997	0,537454
	P-valor	0,04	0,066683	0,107569	0,105035	0,071526
Psicológico	Correlação Pearson	0,842092	0,767953	0,728022	0,7784	0,729679
	P-valor	4,28E-07	0,003535	0,007265	0,002861	0,007068
Profissional	Correlação Pearson	0,805335	0,780816	0,803109	0,814716	0,819066
	P-valor	0,001572	0,002721	0,001657	0,001249	0,001117
Pessoal	Correlação Pearson	0,45082	0,493705	0,433396	0,443723	0,408882
	P-valor	0,141322	0,102839	0,159288	0,148473	0,186919
QVT	Correlação Pearson	0,754227	0,732089	0,690985	0,712112	0,698501
	P-valor	0,004594	0,006789	0,012834	0,009371	0,011509

Fonte: Autora (2023)

Considerou-se valores acima de 0,50 para determinar a correlação forte entre as dimensões de qualidade e os domínios da QVT, conforme sugere Cohen (1992). Para verificar a relação entre as variáveis com valores significantes, considera-se  $P \leq 0,05$ .

Com base na análise estatística dos resultados dos cálculos do coeficiente de correlação de Pearson para avaliar possíveis correlações entre os domínios da QVT e as dimensões de qualidade interna, revelou-se que:

- (a) Houve correlação positiva e forte entre o domínio Físico e as dimensões da qualidade Tangível, Confiabilidade e Empatia. Para as dimensões Responsividade e Segurança, não houve relação significativa entre as variáveis. Sendo assim, os servidores mais satisfeitos com o aspecto saúde avaliaram melhor a qualidade do serviço de treinamento;
- (b) Houve correlação positiva e forte entre os domínios Psicológico e Profissional e todas as dimensões de qualidade. Portanto, os servidores mais motivados e satisfeitos com as questões psicológicas e profissionais relacionados de forma geral com a maneira que se sentem dentro da instituição, avaliaram melhor a qualidade dos serviços de treinamento;
- (c) Para o domínio Pessoal o P-valor não mostrou resultados significantes, sendo assim, não há relação significativa no aspecto de como seus familiares avaliam a organização com as dimensões de qualidade do serviço de treinamento ofertados pela instituição.

De forma geral, foi constatada relação entre satisfação no trabalho e a qualidade percebida com o serviço de treinamento ofertado pela instituição e demonstra que os

funcionários mais satisfeitos com a QVT tiveram uma percepção favorável com a qualidade do serviço. Porém, nem todos os domínios da qualidade de vida se correlacionam com a satisfação com o serviço.

O resultado pode ser explicado levando em consideração a relação direta entre o trabalho e a vida do indivíduo fora da instituição (Júnior *et al.* 2008) e a ausência dessa relação com a satisfação no serviço de capacitação que lhes é oferecido pela instituição. Crenças, valores pessoais e família, que são as características mais relevantes do domínio pessoal, não representaram significância para a avaliação da qualidade do serviço de treinamento e capacitação.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa buscou avaliar a percepção dos servidores técnicos administrativos em educação sobre a qualidade do serviço de treinamento oferecidos a eles pela instituição na qual trabalham e também buscou investigar a relação entre a qualidade percebida e a satisfação com o trabalho.

De acordo com os resultados da pesquisa, o nível de qualidade interna do serviço de treinamento foi considerado baixo, corroborando outros resultados dos trabalhos apontados nesta pesquisa, que verificaram os níveis de qualidade utilizando a ferramenta SERVQUAL. Os resultados também revelaram uma correlação positiva entre as dimensões de qualidade e os domínios da QVT. Ainda foi constatada a relação forte e positiva entre qualidade do treinamento e satisfação com o trabalho de forma geral.

Os servidores que estavam mais satisfeitos com os domínios Psicológicos e Profissional tiveram uma percepção mais favorável em relação a todas as dimensões da qualidade. Os resultados estão de acordo com outros estudos que concluíram que existe uma relação positiva entre satisfação no trabalho, comprometimento organizacional, eficácia organizacional, crescimento e desenvolvimento.

É relevante destacar as contribuições desta pesquisa ao utilizar a abordagem quanti-qualitativa/quali-quantitativa. Isso se evidencia pelo rigor na mitigação de vieses, alcançado a partir da compreensão profunda dos agentes envolvidos na investigação, os quais são técnicos administrativos de um Campus Avançado de recente criação. Tal abordagem permite a identificação de variáveis específicas dentro de uma perspectiva mais ampla de um fenômeno, enriquecendo, assim, as constatações obtidas em condições controladas com dados coletados



no contexto natural de sua ocorrência. Adicionalmente, a aplicação de técnicas diferenciadas fortalece a validade e confiabilidade das descobertas desta pesquisa.

As principais limitações identificadas dizem respeito à utilização da amostragem por conveniência que em determinados contextos não se mostra viável para generalização. Também foram encontrados poucos artigos recentes para os construtos apresentados. Em pesquisas futuras, sugere-se aplicar os instrumentos para outras unidades da esfera pública federal, haja vista o objetivo comum do poder executivo para o desenvolvimento de pessoal com o intuito de alcançar níveis máximos de eficiência no serviço público.

A forma como os servidores, técnicos administrativos em educação, percebem a qualidade do serviço prestado e o nível de satisfação no trabalho baseado no nível de qualidade de vida no trabalho é uma ferramenta importante para a implementação dos princípios de melhoria contínua da qualidade e, desta forma, pode ser sistematicamente medido.

## REFERÊNCIAS

ALI, Sadia Samar; BASU, Arati; WARE, Nilesh. Quality measurement of Indian commercial hospitals—using a SERVQUAL framework. **Benchmarking: an international journal**, v. 25, n. 3, p. 815-837, 2018. <https://doi.org/10.1108/BIJ-05-2016-0060>

AIOMARI, Firas. Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: challenges and opportunities in developing countries. **Measuring Business Excellence**, v. 25, n. 4, p. 407-420, 2021. <https://doi.org/10.1108/MBE-11-2019-0104>

ALVES, Sabrina Bianca da Silva; RAIOL, Laura Cristina Barros; CASTRO, Hudson Augusto Silva de; MARTINS, Harley dos Santos. Análise da qualidade de vida de vigilantes atuantes numa instituição de ensino superior. **Revista de Gestão e Avaliação Educacional**, p. e73537-11, 2023. <https://doi.org/10.5902/2318133873537>

AMORIM, Tania Nobre Gonçalves Ferreira; DE BARROS SILVA, Ladjane. Treinamento no serviço público: uma abordagem com os servidores técnico-administrativos de universidade. **Teoria e Prática em Administração (TPA)**, v. 2, n. 1, p. 1-28, 2012.

ARULDOSS, Alex; KOWALSKI, Kellyann Berube; PARAYITAM, Satyanarayana. The relationship between quality of work life and work-life-balance mediating role of job stress, job satisfaction and job commitment: evidence from India. **Journal of Advances in Management Research**, v. 18, n. 1, p. 36-62, 2021. <https://doi.org/10.1108/JAMR-05-2020-0082>

BALDAM, Roquemar de Lima; FIOROT, Guilherme Marques; SILVA, Rafael Moreira Grazia; PITANGA, Tullio Rocio; VIEIRA, Vitor Arçari. Atendendo à alta demanda de treinamento nas organizações e reduzindo os custos. **RACE, Revista de Administração, Contabilidade e Economia**, v. 17, n. 1, p. 129-150, 2018.

BALSAN, Laércio André Gassen; DIAS LOPES, Luis Felipe; ALVES, Juliano Nunes; VIZZOTTO, Fernanda Binotto; COSTA, Vânia Medianeira Flores. Impacto do treinamento, comprometimento e entrincheiramento organizacionais em servidores de uma universidade pública. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 9, n. 1, p. 143-164, 2016. <https://dx.doi.org/10.5007/1983-4535.2016v9n1p143>

BINGWA, L.; NGIBE, M. The impact of academic training programmes in improving teaching and learning: A case of academic staff at a selected university of technology. **South African Journal of Higher Education**, v. 35, n. 2, p. 21-41, 2021. <https://hdl.handle.net/10520/ejc-high-v35-n2-a3>

BRASIL. **Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019**. Dispõe sobre a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, quanto a licenças e afastamentos para ações de desenvolvimento. Brasília

CHEREMETA, M.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; KOVALESKI, J. L. Construção da versão abreviada do QWLQ-78: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista Brasileira de Qualidade de vida**, v. 3, n. 1, 2011. <https://doi.org/10.3895/S2175-08582011000100001>

COHEN, Jacob. Statistical power analysis. **Current directions in psychological science**, v. 1, n. 3, p. 98-101, 1992.

DE OLIVEIRA, Natália Mariana Tavares; FRAGATA, Juliane Pinheiro; FRAGATA, Fernanda Pinheiro. O plano anual de capacitação–PAC dos servidores técnico-administrativos em educação da Universidade Federal do Amazonas como ferramenta para promoção do desenvolvimento profissional: Um estudo realizado com os servidores do Campus de Parintins. **Observatorio de la Economía Latinoamericana**, n. 7, p. 10, 2019.

DE OLIVEIRA, Marcos Antonio; SOUZA, Francisco das Chagas Silva; DE OLIVEIRA, Veroneide Maria. Expansão e interiorização do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte no século XXI. **Revista Contexto & Educação**, [S. l.], v. 38, n. 120, p. e13542, 2023. <https://doi.org/10.21527/2179-1309.2023.120.13545>

DINÇER, Hasan; YÜKSEL, Serhat; MARTÍNEZ, Luis. Analysis of balanced scorecard based SERVQUAL criteria based on hesitant decision-making approaches. **Computers & Industrial Engineering**, v. 131, p. 1-12, 2019. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.03.026>

FERREIRA NETO, Macário Neri; SANTOS, Annara Cristina Oliveira; TEIXEIRA, Milena Rodrigues Benevides; DE SOUZA, Lucas Lopes Ferreira. Antecedentes da satisfação no trabalho de colaboradores das micro e pequenas empresas. **Gestão & Planejamento-G&P**, v. 24, 2023. <https://doi.org/10.53706/gep.v.24.7295>

GALVAO, Katia Cristina Cabral Monteiro; MONTE-MOR, Danilo Soares; TARDIN, Neyla. O efeito do treinamento na percepção do desempenho individual: uma análise baseada nos treinamentos ofertados pelo Instituto Federal do Espírito Santo (IFES). **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 11, n. 29, p. 3-16, 2017. <https://doi.org/10.11606/rco.v11i29.122140>

GOULA, Aspasia; RIZOPOULOS, Theodoros; STAMOULI, Maria-Aggeliki; KELESI, Marta; KABA, Evridiki; SOULIS, Sotirios. Internal quality and job satisfaction in health care services. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 19, n. 3, p. 1496, 2022. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031496>

GUAN, Xiaoyu; FRENKEL, Stephen. How perceptions of training impact employee performance: Evidence from two Chinese manufacturing firms. **Personnel review**, v. 48, n. 1, p. 163-183, 2019. <https://doi.org/10.1108/PR-05-2017-0141>

HENNING, Adriana Clarice; BRITTES, Letícia Ramalho. EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 95/2016: AMEAÇAS E DESAFIOS AOS INSTITUTOS FEDERAIS. **Revista Contexto & Educação**, [S. l.], v. 36, n. 113, p. 373–391, 2021. <https://doi.org/10.21527/2179-1309.2021.113.373-391>

JÚNIOR, Dálcio R.; PILATTI, L.; PEDROSO, B. **Qualidade de Vida no Trabalho: Construção e validação do questionário QWLQ-78**. 2008. 114 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Ponta Grossa, 2008.

KAREEM, Mohanad Ali; HUSSEIN, Ibrahim Jaafar. The impact of human resource development on employee performance and organizational effectiveness. **Management Dynamics in the Knowledge Economy**, v. 7, n. 3, p. 307-322, 2019. <https://doi.org/10.25019/mdke/7.3.02>

LEE, Gregory John. Training match and mismatch as a driver of key employee behaviours. **Human Resource Management Journal**, v. 25, n. 4, p. 478-495, 2015. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12069>

LEITÃO, João; PEREIRA, Dina; GONÇALVES, Ângela. Quality of work life and organizational performance: Workers' feelings of contributing, or not, to the organization's productivity. **International journal of environmental research and public health**, v. 16, n. 20, p. 3803, 2019.

LIU, Yifan; BAO, Tiantian; ZHAO, Dan; SANG, Huiyun; FU, Benwei. Evaluation of student-perceived service quality in higher education for sustainable development: a fuzzy TODIM-ERA method. **Sustainability**, v. 14, n. 8, p. 4761, 2022. <https://doi.org/10.3390/su14084761>

LIZARELLI, Fabiane L.; OSIRO, Lauro; GANGA, Gilberto M. D.; MENDES, Glauco H. S.; PAZ, Guilherme R. Integration of SERVQUAL, Analytical Kano, and QFD using fuzzy approaches to support improvement decisions in an entrepreneurial education service. **Applied Soft Computing**, v. 112, p. 1-15, 2021. <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2021.107786>

MACHADO, Paulo Roberto Silveira; PERITO, Bárbara Zandomenico; TREPTOW, Igor Ceratti; DRAGO, Henrique Faverzani. A qualidade de vida no trabalho como estratégia de gestão de pessoas: o caso de uma indústria gráfica de Santa Catarina. **Sistemas & Gestão**, v. 13, n. 4, p. 532-540, 2018. <https://doi.org/10.20985/1980-5160.2018.v13n4.1451>

MAGALHÃES, Elenice Maria de; OLIVEIRA, Adriel Rodrigues de; CUNHA, Nina Rosa da Silveira; LIMA, Afonso Augusto Teixeira de Freitas de Carvalho; CAMPOS, Daniela Cristina da Silveira. A política de treinamento dos servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Viçosa (UFV) na percepção dos treinados e dos dirigentes da instituição. **Revista**

de **Administração Pública**, v. 44, p. 55-86, 2010. <https://doi.org/10.1590/S0034-76122010000100004>

MENDES, Isabel Amélia Costa; TREVIZAN, Maria Auxiliadora; CUNHA, Ana Maria Palermo da. Campus avançado como extensão universitária. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 31, p. 32-38, 1978. <https://doi.org/10.1590/0034-716719780001000005>

MOREIRA, Sarah Tiburtino; FREITAS, Rodrigo Randow de. Treinamento de servidores públicos em universidades federais. **Brazilian Journal of Production Engineering**, v. 5, n. 1, p. 172-185, 2019.

OCAMPO, Lanndon; ALINSUB, Jovir; CASUL, Ruselle Anne; ENQUIG, Germellie; LUAR, Mitzi; PANUNCILLON, Noche; BONGO, Miriam; OCAMPO, Christine Omela. Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. **Socio-Economic Planning Sciences**, v. 68, p. 1-14, 2019. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, V. 64, N. 1, p. 12-40, 1988.

ROWDEN, Robert W.; CONINE, Clyde T. The impact of workplace learning on job satisfaction in small US commercial banks. **Journal of workplace Learning**, v. 17, n. 4, p. 215-230, 2005. <https://doi.org/10.1108/13665620510597176>

RUPP, Deborah E; GANAPATHI, Jyoti; AGUILERA, Ruth V; WILLIAMS, Cynthia A. Employee reactions to corporate social responsibility: an organizational justice framework. **Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior**, vol. 27, n. 4, p. 537-543, 2006. <https://doi.org/10.1002/job.380>

SAHNI, Jolly. Role of quality of work life in determining employee engagement and organizational commitment in telecom industry. **International Journal for Quality Research**, v. 13, n. 2, p. 285, 2019. <https://doi.org/10.24874/IJQR13.02-03>

SANIL, S K; NAIR, Vinith Kumar; RAMANATHAN, Hareesh N. Cognitive ergonomics and employee well-being in financial companies. **Journal of Strategic Human Resource Management**, vol. 2, no. 3, p. 48-55, 2013.

SESEN, Harun; ERTAN, Senay Sahil. The effect of the employee perceived training on job satisfaction: the mediating role of workplace stress. **European Journal of Training and Development**, v. 46, n. 9, p. 953-973, 2022. <https://doi.org/10.1108/EJTD-01-2021-0014>

SHIU, Yung-Ming; YU, Tsu-Wei. Internal marketing, organisational culture, job satisfaction, and organisational performance in non-life insurance. **The Service Industries Journal**, v. 30, n. 6, p. 793-809, 2010. <https://doi.org/10.1080/02642060701849840>

SIRGY, M. Joseph; EFRATY, David; SIEGEL, Phillip; LEE, Dong Jin. A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. **Social Indicators Research**, vol. 55, no. 3, p. 241-302, 2001. <https://doi.org/10.1023/A:1010986923468>

SOUZA, Kellcia Rezende; KERBAUY, Maria Teresa Miceli. Abordagem quanti-qualitativa: superação da dicotomia quantitativa-qualitativa na pesquisa em educação. **Educação e Filosofia**, Uberlândia, v. 31, n. 61, p. 21–44, 2017. DOI: 10.14393/REVEDFIL.issn.0102-6801.v31n61a2017-p21a44.

TAVAKOL, M.; DENNICK, R. Making sense of Cronbach's alpha. **Int J Med Educ**, v. 2, p. 53-55, 2011. [https://doi: 10.5116/ijme.4dfb.8dfd](https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd).

TESHNIZI, Saeed Hosseini; AGHAMOLAEI, Teamur; KAHNOUJI, Kobra; TESHNIZI, Seyyed Mehrdad Hosseini; GHANI, Jalil. Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. **International Journal for Quality in Health Care**, v. 30, n. 2, p. 82-89, 2018. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>

WALTON, R. E. Criteria for Quality of Working Life. In Davis, L.E., Cherns, A.B. and Associates (Eds.) *The Quality of Working Life*, The Free Press, New York, NY, 1: 91-104, 1975.

## APÊNDICES

### Apêndice A: Questionário SERVQUAL adaptado

Marque um X para cada item das 5 dimensões, de acordo com o que você esperava do serviço de treinamento/capacitação ofertado por sua instituição.

<b>LEGENDA: 1 - Discordo Totalmente; 2 - Discordo Parcialmente; 3 - Discordo pouco; 4 - Não concordo nem discordo; 5 - Concordo pouco; 6 - Concordo parcialmente; 7 - Concordo Totalmente</b>							
	1	2	3	4	5	6	7
<b>Dimensão Tangibilidade</b>							
Item 1 - O prestador de serviço de treinamento/capacitação deveria ter equipamentos modernos.							
Item 2 - O prestador de serviço de treinamento/capacitação deveria ter instalações físicas visualmente atrativas.							
Item 3 - O prestador de serviço de treinamento/capacitação deveria possuir uma plataforma online para atendimento dos clientes.							
Item 4 - O prestador de serviço de treinamento/capacitação deve ter os materiais de serviços visualmente agradáveis.							
<b>Dimensão Confiabilidade</b>							
Item 1 - O treinamento/capacitação deve seguir o prazo para início e término previsto.							
Item 2 - O prestador de serviço de treinamento/capacitação deveria responder de forma a sanar ou minimizar qualquer problema que o cliente identificasse.							
Item 3 - O prestador de serviço de treinamento/capacitação deveria transmitir confiança quanto os serviços.							

Item 4 - O prestador de serviço de treinamento/capacitação deveria fornecer o serviço nos horários programados.									
Item 5 - O prestador de serviço de treinamento/capacitação deveria manter seus registros de forma correta.									
<b>Dimensão Responsividade</b>									
Item 1 - O prestador de serviço de treinamento/capacitação deveria informar sobre o horário de funcionamento de seus serviços.									
Item 2 - O prestador de serviço de treinamento/capacitação deve manter um canal de atendimento ao cliente permanente.									
Item 3 - Os funcionários que dão apoio ao serviço de treinamento/capacitação deveriam ter agilidade.									
Item 4 - O prestador de serviço de treinamento/capacitação deve deixar claro o objetivo de cada ação.									
<b>Dimensão Segurança</b>									
Item 1 - Os funcionários do prestador de serviço de treinamento/capacitação devem transmitir confiança aos clientes.									
Item 2 - Os clientes deveriam ser capazes de se sentir seguros para entrar em contato com o prestador de serviço de treinamento/capacitação.									
Item 3 - Os objetivos de cada ação de treinamento/capacitação deveriam ser de fácil acesso ao público alvo.									
Item 4 - Os funcionários do prestador de serviço de treinamento/capacitação deveriam ter conhecimento para cumprir suas tarefas corretamente.									
<b>Dimensão Empatia</b>									
Item 1 - O treinamento/capacitação deve atender seus clientes de forma individual.									
Item 2 - É de se esperar que o prestador de serviço de treinamento/capacitação dê atenção personalizada aos clientes.									
Item 3 - É de se esperar que o treinamento/capacitação esteja de acordo com as necessidades dos clientes.									
Item 4 - É de se esperar que o treinamento/capacitação tenha o objetivo de ser o melhor para o cliente.									
Item 5 - O horário de oferta de treinamento e capacitação deve ser conveniente para todos os clientes.									

### Apêndice B: Questionário adaptado QWLQ-bref

DOMÍNIO	QWLQ-bref (ordem)	QUESTÃO
FÍSICO/SAÚDE	4	Em que medida você avalia o seu sono?
	8	Em que medida algum problema com o sono prejudica seu trabalho?
	17	Suas necessidades fisiológicas básicas são satisfeitas adequadamente?
	19	Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?

PSICOLÓGICO	2	Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar?
	5	Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho?
	9	Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?
PESSOAL	6	Você se sente realizado com o trabalho que faz?
	10	Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?
	11	Em que medida sua família avalia o seu trabalho?
	15	Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores?
PROFISSIONAL	1	Como você avalia a sua liberdade para criar coisas novas no trabalho?
	3	Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?
	7	Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?
	12	Em que medida você está satisfeito com o seu nível de participação nas decisões da empresa?
	13	Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho?
	14	Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização?
	16	Você se sente satisfeito com a variedade de tarefas que realiza?
	18	Como você avalia o espírito de camaradagem no seu trabalho?
	20	O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?

### Apêndice C: Cronograma da Pesquisa

Cronograma de Atividades							
ATIVIDADES	2023						
	MAR/ABR	MAI	JUN	AGO/SET	OUT	NOV/DEZ	JAN 24
Revisão da Literatura	X	X					
Redação Final do Projeto		X					
Qualificação			X				
Ajustes				X			
Coleta e Análise de Dados				X			
Redação FINAL					X	X	
Defesa							X