

A UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA ESTATÍSTICA ANÁLISE DAS CORRESPONDÊNCIAS COMO ESTRATÉGIA PARA ANÁLISE DE DADOS RELATIVOS À SATISFAÇÃO NO TRABALHO E PERCEPÇÃO SOBRE QUALIDADE EM SERVIÇOS.

Ana Maria da Silva Souza¹

Mário Varela Amorim²

Rubens Eugênio Barreto Ramos³

Resumo

Este trabalho é resultante de uma pesquisa que discute a aplicação da técnica estatística denominada análise das correspondências aplicada a avaliação da satisfação no trabalho e da percepção sobre um serviço de qualidade, junto a um grupo de funcionários de uma rede brasileira de supermercados, de capital nacional. Inicialmente os autores dissertam a respeito da análise das correspondências, apresentando uma revisão teórica sobre o tema abordado em seguida mostram a aplicação prática de tal metodologia utilizada para avaliação da satisfação no trabalho, bem como a compreensão dos funcionários sobre a qualidade em serviços e sua percepção no atendimento às expectativas dos clientes, visando identificar os atributos mais relevantes.

Palavras-chave: *Qualidade; serviço de qualidade; satisfação no trabalho.*

¹ Mestranda em Engenharia de Produção e Professora da FARN.

² Mestre em Ciências da Engenharia da Produção e Diretor da CONSULT Engenharia.

³ Doutor em Engenharia da Produção, Coordenador e Professor do Mestrado em Ciências da Engenharia da Produção da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

1 INTRODUÇÃO

O ser humano nesta última década tem sido motivo de destacada atenção dos gestores empresariais uma vez que as pessoas começam a serem reconhecidas como o que existe de mais valioso nas companhias para que elas possam alcançar os mercados com vantagens competitivas. As pessoas são quem detêm as habilidades e a criatividade necessárias para alavancar transformações nos processos e, hoje, as empresas de classe mundial desenvolvem esforços constantes visando preparar seu pessoal para este ambiente.

As organizações que buscam a qualidade em seus serviços necessitam de um ambiente onde prevaleça uma permanente interação entre as pessoas, com vista à materialização de sua missão. Neste propósito, a organização precisa constantemente está atendendo às necessidades dos seus clientes. Segundo Möller (1992, p. 17), “é difícil imaginar uma empresa satisfazendo com consistência os requisitos de qualidade do mundo exterior, a menos que seus bens e serviços sejam produzidos e prestados por pessoas com alto nível de qualidade pessoal”.

Neste entendimento, a qualidade numa organização começa nas pessoas. Elas são quem interagem nos diversos subsistemas da organização para transformarem os processos em realizações que revelam satisfação nos clientes. Afirma Medeiros (1999, p. 31) que:

já estamos vivendo na 4ª onda, marcada pelo sentimento, pela paixão e pela sensibilidade. Nesse contexto a qualidade é buscada através das pessoas. O foco de atenção mudou de posição, ele incide sobre a qualidade de vida humana. É a preocupação com o ser humano enquanto tal e em sua totalidade. Este é o objetivo da gestão empresarial emergente.

O homem, em algumas sociedades desenvolvidas, já não busca somente o emprego, ele procura o trabalho onde possa ser reconhecido pelos seus valores e pelo aproveitamento de sua capacidade de realização.

Desta maneira será utilizada a análise das correspondências para análise da satisfação dos funcionários e sua percepção a respeito da qualidade dos serviços prestados pela empresa pesquisada.

2 A ANÁLISE DAS CORRESPONDÊNCIAS

A análise de correspondências foi desenvolvida na França por Jean-Paul Benzécri no final da década de 60, mas somente na década de 80 ganhou popularidade nos países de língua inglesa, sendo atualmente largamente utilizada por pesquisadores das mais diversas áreas em todos os países.

De acordo com Greenacre (1993) os pesquisadores que trabalham com dados qualitativos obtidos a partir de variáveis nominais enfrentam constantemente a necessidade de quantificar tais dados. A análise das correspondências apresenta uma alternativa para a resolução de tais problemas, consistindo de uma técnica descritiva/ exploratória desenvolvida com o propósito de analisar dados mensurados em categorias de uma escala, como por exemplo, a escala de Likert (escala composta de cinco categorias na qual o entrevistado indica o seu grau de concordância ou discordância: 1. Discorda Totalmente 2. Discorda 3. Não concorda nem discorda 4. Concorda 5. Concorda totalmente) e apresentados na forma de tabelas de contigências ou tabelas cruzadas. A análise das correspondências diferente de outras técnicas está habilitada a interpretar dados com tais características bem como estabelecer seus relacionamentos. A técnica realiza uma redução dimensional similar a análise fatorial fornecendo um mapeamento no qual as categorias são representadas em um espaço multidimensional, tendo os seguintes objetivos básicos:

1. Associação entre categorias de linhas ou colunas - a técnica pode ser utilizada para examinar a associação entre as categorias das linhas ou colunas, as categorias podem ser comparadas com o objetivo de visualizar se podem ser combinadas, (ou seja, se estão próximas), como também se fornece uma discriminação (ou seja, se estão localizadas separadamente);
2. Associação entre linhas e colunas – a ferramenta evidencia também a existência de associação, isto é de relacionamento de dependência, entre as categorias das linhas e colunas para dados qualitativos o que não é possível com a utilização de métodos paramétricos.

A análise das correspondências requer apenas uma matriz retangular de dados (tabulação cruzada) com valores não negativos. As linhas e colunas devem representar as respostas de uma ou mais variável categórica. A análise de uma tabulação cruzada de mais de duas variáveis também pode ser realizada pela análise das correspondências, em um procedimento que é similar ao utilizado para tabelas de dupla entrada, onde as variáveis são ajustadas e todas as categorias são dispostas em um mesmo espaço multidimensional.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 A empresa pesquisada

A empresa objeto deste estudo atua no setor brasileiro de supermercados, tendo uma posição de destaque no setor. Essa empresa foi escolhida pelos autores face estar desenvolvendo durante alguns anos, um Programa de Gestão da Qualidade Total e por estar alinhada com um dos objetivos deste trabalho qual seja, avaliação da compreensão dos funcionários sobre um serviço de qualidade. Tendo a organização uma gestão empresarial que vem implantando métodos e equipamentos de vanguarda do setor, a pesquisa revela a compreensão dos funcionários sobre a qualidade em serviços bem como sua percepção no atendimento às expectativas dos clientes.

3.2 A definição da amostra

Mediante as necessidades desta pesquisa, foi estabelecida como população alvo todos os funcionários da empresa objeto de estudo, perfazendo um total de 1036 funcionários. Com base na relação do número de funcionários fornecida pela área de Recursos Humanos da Empresa, foi realizado um plano amostral probabilístico estratificado proporcional em dois estágios, segundo a lotação e função do empregado, considerando como unidade amostral o funcionário. O cálculo para dimensionamento da amostra foi feito com base num erro de estimativa de 2,5% e um nível de confiança de 90,00%, chegando-se a 90 empregados. Os autores decidiram, porém, entrevistar 119 funcionários para melhorar a representatividade de algumas funções.

3.3 A formulação do instrumento de pesquisa

Para construção do instrumento de coleta de dados, preliminarmente foi utilizado um questionário com perguntas abertas, testado através de uma pesquisa piloto. A partir das respostas obtidas foi definida a versão final. Esta versão foi estruturada e composta de duas partes: dados de identificação e questões que visavam aferir a percepção do funcionário em relação ao objeto da pesquisa. Para elaboração das questões relativas à avaliação da satisfação no trabalho e da percepção sobre serviço de qualidade foi adotada a escala de Likert.

3.4 Coleta de dados

A coleta de dados para análise do objeto de pesquisa foi realizada pelos autores, no período de 01 a 17 de março de 2000, nas seis unidades de vendas da

empresa, através de entrevistas individuais, com a utilização de um questionário estruturado.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos resultados foi realizada através da utilização de análise descritiva de dados e análise das correspondências. O trabalho computacional para tabulação e análise dos dados foi desenvolvido no software “Statistica”, versão 6.0.

4.1 Perfil dos entrevistados

Para caracterização do perfil dos entrevistados foram observadas as seguintes variáveis: sexo, grau de instrução, idade, função, tempo de serviço e lotação.

Da amostra pesquisada, a maioria das pessoas foi do sexo masculino, com 61,34% dos entrevistados; com relação ao grau de escolaridade, observou-se que 77,31% das pessoas concluíram o segundo grau.

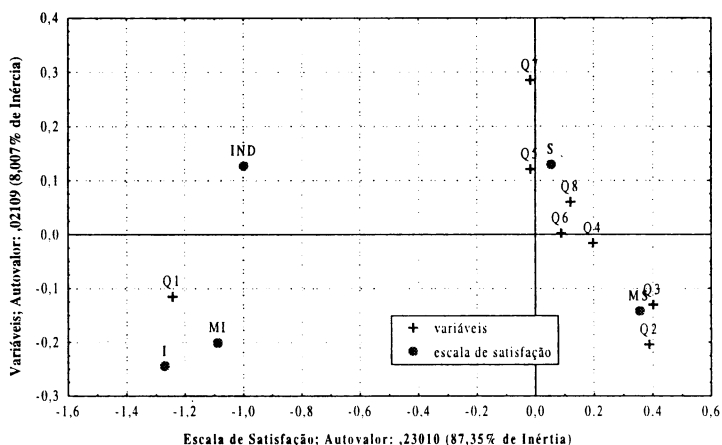
A distribuição dos pesquisados com relação à idade mostrou que há uma grande concentração de funcionários com idade entre 18 e 30 anos, correspondendo a 75,63% dos entrevistados. O tempo de serviço da maioria dos empregados está compreendido entre 1 e 10 anos, equivalente a 87,39%.

4.2 Revelação da satisfação no trabalho

Analisando-se a distribuição e associação dos pontos da figura 1 observa-se que a revelação dos resultados da pesquisa mostrou que o próprio trabalho não é visto pelos entrevistados como sendo a forma com que eles têm a maior satisfação no trabalho. Este aspecto, possivelmente, revela que os empregados estão desenvolvendo suas atividades mais pelo convívio social do que pela essência do próprio trabalho, que deve ser entendido como fator importante do negócio da empresa.

Outro aspecto que está revelado nos resultados diz respeito ao salário. Apesar de estarem muito satisfeitos com o emprego e o relacionamento interpessoal, os entrevistados se mostraram insatisfeitos com o salário, que, certamente, está limitando seus anseios, privando-os de atender suas necessidades fisiológicas básicas pregadas na teoria de Maslow, (apud Hersey; Blanchard, 1986) tais como, alimentação, moradia e vestuário.

Figura 1 - Revelação da Satisfação dos Funcionários



Fonte: Pesquisa realizada no período de 01/03/2000 a 17/03/2000

CÓDIGOS	VARIÁVEIS	CÓDIGOS	ESCALA
Q1	Salário	MS	muito satisfeito
Q2	Estar empregado	S	satisfeito
Q3	Amizade com os colegas de trabalho	IND	indiferente
Q4	Contato com o cliente	I	insatisfeito
Q5	Ambiente de trabalho	MI	muito insatisfeito
Q6	Estar fazendo o que gosta		
Q7	O próprio trabalho		
Q8	Estar empregado numa empresa boa de trabalhar		

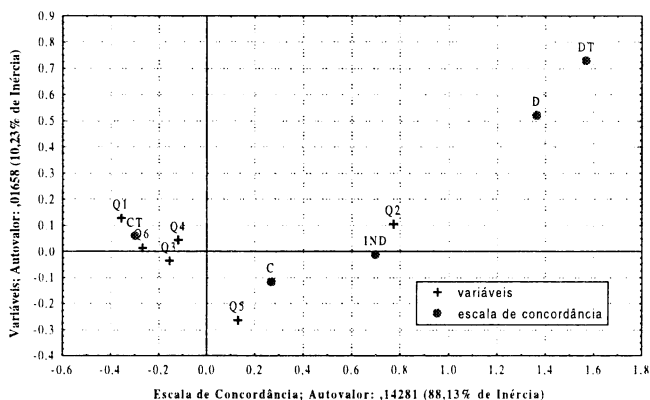
4.3 Percepção sobre serviço de qualidade

Na percepção das pessoas entrevistadas, com base nas variáveis analisadas, realizar suas atividades com perfeição e atenção contribui com maior intensidade na produção de um serviço de qualidade dessa empresa, do que o atendimento as expectativas do cliente. Isto revela que a prática cotidiana das pessoas, pode estar sendo diferente daquilo que eles aprenderam nos treinamentos sobre qualidade.

Chama atenção, também, o fato dos entrevistados se mostrarem indiferentes em realizar atividades desejadas pela empresa. Esta revelação, possivelmente, mostra que existe uma distância entre as atitudes gerenciais pregadas e a conduta gerencial cotidiana, pois sendo os entrevistados apáticos em relação ao planejamento da empresa, a qualidade no serviço pode tornar-se mais vulnerável.

A padronização no atendimento ancorado num dos princípios da qualidade, qual seja, garantia da qualidade, requer que sejam disseminados junto aos empregados maiores esclarecimentos acerca da importância desse procedimento. Justifica-se esta necessidade por entender que não estando configurada nas respostas, uma compreensão segura de que os serviços de todas pessoas, em relação a esta variável, é valiosa para um serviço de qualidade, pode promover, se este entendimento persistir, algumas dificuldades na materialização das conformidades que geram qualidade.

Figura 2 - Entendimento sobre Serviço de Qualidade



Fonte: Pesquisa realizada no período de 01/03/2000 a 17/03/2000

CÓDIGOS	VARIÁVEIS	CÓDIGOS	ESCALA
Q1	Fazer o trabalho com perfeição	CT	concordo totalmente
Q2	Fazer o que a empresa quer	CT	concordo
Q3	Aquele que atende às expectativas do cliente	IND	indiferente
Q4	A limpeza do ambiente de trabalho	D	discordo
Q5	Atendimento aos padrões	DT	discordo totalmente
Q6	Serviço feito com atenção		

4.4 Importância do trabalho dos funcionários para a qualidade do serviço

Atualmente, as empresas mundiais têm dedicado grande atenção às pessoas, algumas inclusive, revelando que elas são o seu diferencial competitivo. Deste modo, este quesito apresentou respostas que favorecem a empresa pesquisada a busca de uma posição competitiva no mercado em que se insere. Analisando-se a figura 3, observa-se que quase a unanimidade dos funcionários entrevistados entende que um bom atendimento ao cliente contribui para o serviço de qualidade. Seguramente, um bom atendimento requer o atendimento das expectativas dos clientes.

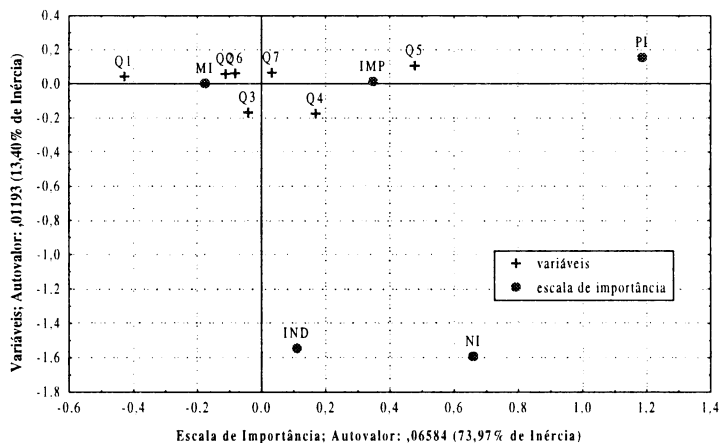
Um aspecto revelado também com evidência pelos funcionários, diz respeito à necessidade de requalificação das suas atividades profissionais. Esta resposta se alinha com exatidão com um dos princípios de qualidade, que se refere, ao “aperfeiçoamento contínuo”. Esta manifestação assegura à empresa, possivelmente, que seus funcionários detém nível de maturidade funcional adequado, pois quando eles requerem a renovação do conhecimento, estão querendo ser mais eficientes para atingir as metas da organização.

O sorriso para o cliente, também foi interpretado pelas pessoas entrevistadas como sendo de muita importância para um serviço de qualidade. Entretanto, esta resposta deve merecer atenção, pois o sorriso é algo que o cliente recebe no primeiro instante, mas, posteriormente, as necessidades dos clientes passam a ser outras em busca do atendimento de suas expectativas.

Dentre as respostas dadas a este quesito, merece ser analisada com mais esmero pela empresa, a relação existente entre a compreensão dos empregados sobre um bom atendimento e o que eles entendem por desempenhar suas atividades de acordo com as exigências estabelecidas pela empresa.

Pelas respostas dadas a estas duas variáveis – bom atendimento e fazer o trabalho de acordo com as exigências da empresa – evidencia-se uma certa distância na compreensão dos empregados, sobre essa visão, revelando outra face, onde eles percebem que o bom atendimento depende apenas de sua conduta individual e não está relacionado com o planejamento da empresa e prática gerencial.

Figura 3 - Importância do Trabalho para a Qualidade do Serviço



Fonte: Pesquisa realizada no período de 01/03/2000 a 17/03/2000

CÓDIGOS	VARIÁVEIS	CÓDIGOS	ESCALA
Q1	Bom atendimento	MI	muito importante
Q2	Ser eficiente	I	importante
Q3	Sorrir para o cliente	IND	indiferente
Q4	Fazer correto desde a primeira vez.	PI	pouco importante
Q5	Fazer o trabalho de acordo com as exigências da empresa	NI	nada importante
Q6	Orientar, treinar e informar como fazer correto		
Q7	Ajudar aos colegas		

4.5 Revelação da satisfação dos funcionários no trabalho

Um dos aspectos favoráveis ao negócio da empresa estudado nas respostas deste quesito diz respeito à disponibilidade das pessoas para o trabalho quando elas estão satisfeitas. Isto, que pode ser confirmado como revelação da satisfação no trabalho, através do desejo de realizar algo mais, teve um índice de resposta de 78,87%. A explicação deste resultado pode ser obtida através da necessidade de auto-realização contemplada na teoria de Maslow, que significa o desejo das pessoas maximizarem o seu próprio potencial.

Outros pontos que merecem ser evidenciados são: o reconhecimento pelo trabalho realizado, que foi considerado por 68,93% dos entrevistados como fator motivador para a satisfação no trabalho. Confirma, por conseguinte, o atendimento da necessidade de estima contemplada na teoria de Maslow, ratificando a tendência observada no item 4.2, onde os funcionários sustentaram a importância do relacionamento interpessoal.

Alguns resultados observados nesta questão se relacionam com a subjetividade do homem, que deve ser observada no planejamento da produção. Afirmarções como tratar o cliente com alegria, realizar o trabalho com amor e se sentir feliz com o que faz, foram valores considerados importantes para a satisfação no trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo, os autores identificaram através de pesquisa o entendimento sobre serviço de qualidade e como a satisfação no trabalho se revelava para um grupo de pessoas que trabalha numa rede brasileira de supermercados, de capital nacional.

No entanto, o que chamou a atenção dos autores foi o fato das pessoas terem revelado que não é costume receberem reconhecimento pelo esforço que

desenvolvem no trabalho. Este exemplo está relacionado com as necessidades de estima, da teoria de Maslow, comentadas anteriormente e, que não estão sendo atendidas com vista à motivação dos funcionários.

Outro aspecto que chamou atenção nas respostas dos entrevistados foi que realizar um serviço com perfeição e atenção precede ao atendimento das expectativas do cliente. Este resultado deve ser analisado com mais esmero pela administração da empresa, pois esta revelação possivelmente está mostrando que ocorre uma distância entre aprendizado da teoria da qualidade e a prática gerencial adotada no cotidiano. Na realidade, as perguntas desta questão dizem respeito a manifestações de qualidade para diferentes entendimentos. Entretanto, atender aos requisitos do cliente tem sido uma definição de qualidade mais usual e consagrada e precede a outros entendimentos. Segundo Möller (1992, p. 155), “a qualidade do serviço, em termos de mercado, pode ser definida como o grau até o qual um serviço satisfaz as exigências, os desejos e as expectativas do seu recebedor”.

No que diz respeito à contribuição que os funcionários podem dar para proporcionar um serviço de qualidade foi afirmado com convicção que um bom atendimento é muito importante para alcançar este estágio dentro de um programa de qualidade. Esta conclusão reforça a importância que eles dão ao atendimento das necessidades de estima e auto-realização, as quais devem ser vistas como sinalizadoras para uma adequada gestão das pessoas.

Associadas às necessidades de serem reconhecidos pelo trabalho que realizam, eles entendem que a melhoria do salário, uma melhor qualificação profissional e um adequado respeito à condição humana contribuirão para ampliar a satisfação deles, conduzindo-os a melhor qualidade de vida.

As pessoas, embora tenham demonstrado uma acentuada afinidade emotiva com a organização, requerem por outro lado a implantação de métodos gerenciais que permitam uma maior aproximação com os superiores, realização de atividades recreativas, maior espaço nos processos decisórios e elogios pelos acertos no trabalho.

Convém sublinhar que os funcionários desta empresa demonstraram uma inequívoca disposição para o trabalho e entendem que as condições de trabalho oferecidas são adequadas. Finalmente, a revelação por parte dos funcionários de que a satisfação deles no trabalho é manifestada pela vontade de querer fazer algo mais além de suas atribuições, ratifica a necessidade dos gestores entenderem de que a vantagem competitiva da empresa está nas pessoas, portanto, a contínua qualificação e manutenção de um programa de desenvolvimento

dessas pessoas associada à implantação de processos de vanguarda do setor, possivelmente contribuirão na conquista de posições vantajosas no mercado.

A utilização da ferramenta análise das correspondências, possibilitou a efetivação destes resultados de uma forma clara e simples mostrando-se uma técnica adequada para a análise de dados dispostos em tabelas de contigência.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos serviços**: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar seus clientes. 5. ed. São Paulo: Pioneira, 1998.

ALMEIDA, Sérgio. **Cliente, eu não vivo sem você**: o que você não pode deixar de saber sobre qualidade em serviços e clientes. Salvador: Casa da Qualidade, 1995.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade**: a revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

_____. **The new economics**: for industry, government, education. Cambridge: MIT, 1993.

FROMM, Erich. **Análise do homem**. 12.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.

GREENACRE, Michael J. **Correspondence analysis in practice**. San Diego: Academic Press, 1993.

HERSEY, Paul, BLANCHARD, Kenneth H. **Psicologia para administradores**: a teoria e as técnicas da liderança situacional. São Paulo: EPU, 1986.

LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina de. **Metodologia do trabalho científico**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

MATTAR, Fauze N. **Pesquisa de marketing**: ed. compacta. São Paulo: Atlas, 1996.

MCGREGOR, Douglas. **O lado humano da empresa**. São Paulo: Martins Fontes, 1992.

MEDEIROS, José Rafael. **O amor renovando o trabalho**. Petrópolis: Vozes, 1999.

MÖLLER, Claus. **O lado humano da qualidade**: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. 7. ed. São Paulo: Pioneira, 1994.

MORIN, Edgard. Epistemologia da Complexidade. In: SCHNITMAN, Dora Fried. **Novos paradigmas, cultura e subjetividade**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996. p. 274-286.

NÓBREGA, Kleber Cavalcanti. **Gestão da qualidade em serviços**. São Paulo, 1997. 328p. Tese (Doutorado) Departamento de Engenharia de Produção, Escola Politécnica da Universidade de São Paulo.

NORMANN, Richard. **Administração de serviços**: estratégia e liderança na empresa de serviço. São Paulo: Atlas, 1993.

STATISTICA. 6.0. [S.l.]: Tulsa, c.1995. 1 CD-ROM.

TÉBOUL, James. **Gerenciando a dinâmica da qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1991.

_____. **A era dos serviços**: uma nova abordagem de gerenciamento. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

WEST, Micahel, PATTERSON, Malcolm. **People Management**. Recuperado em 26 de dez. 1999. Disponível em: <www.proquest.com/pqdweb>. Acesso em: 26 dez. 1999.

WHITELEY, Richard C. **A Empresa Totalmente Voltada para o Cliente**: do planejamento à ação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

Abstract

This work is the result that discusses the application of the statistical technique denominated correspondence analysis applied to the evaluation of the job satisfaction and of the perception about a quality, joined by a group of a Brazilian net of supermarkets, of capital. Initially the authors lecture regarding the correspondence analysis, presenting a theoretical revision about the theme approached followed shows the practical application of such methodology used for evaluation of the job satisfaction, as well as the employee's understanding about the quality in services and its perception in the attendance to the customer's expectations, seeking to identify the most important attributes.

Key words: *Quality; quality in services; satisfaction in the work.*

