



FEP FACULDADE DE ECONOMIA
UNIVERSIDADE DO PORTO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO TERMINAL DE CONTENTORES DO
PORTO DE LEIXÕES**

por

Ricardo César Castro Cardoso Oliveira

Tese de Mestrado em Gestão Comercial

Orientada por

Professora Doutora Ana Margarida de Oliveira Brochado

2010

Para a minha família

Resumo

O sector dos transportes é uma das componentes fulcrais no equilíbrio de Economia moderna, uma vez que este sector tem um forte impacto no desenvolvimento e bem-estar das comunidades. Verifica-se que ao longo dos anos um sistema de transporte eficiente e eficaz providencia oportunidades económicas e sociais que tem impacto significativo nos restantes sectores da Economia. A qualidade do serviço de transporte e a forma como ele é disponibilizado é fundamental para a satisfação de todos os envolvidos neste elaborado labirinto logístico. Neste estudo vamos debruçar-nos sobre a avaliação da qualidade e no grau de satisfação que o importador de mercadorias em contentores pela via marítima tem em relação ao terminal de contentores do porto de Leixões.

Com o intuito de contribuir para a análise deste problema, este estudo propõe quatro modelos para avaliação da qualidade do serviço do terminal de contentores do porto de Leixões fundamentados nos modelos SERVQUAL, SERVPERF, SERVQUAL Ponderado e SERVPERF Ponderado. Na avaliação da qualidade do serviço foram consideradas cinco dimensões gerais tangibilidade, fiabilidade, segurança, nível de atendimento, empatia e aspectos operacionais e uma dimensão específica dos portos, relacionada com os aspectos operacionais.

Tendo por base uma amostra de conveniência de 84 transitários, os quatro instrumentos foram avaliados em termos de qualidades psicométricas (validade e fiabilidade).

O estudo revelou que os instrumentos possuem bons indicadores de qualidade, podendo ser usados como ferramentas de avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos terminais de contentores.

A aplicação dos quatro instrumentos na medida da qualidade dos serviços prestados pelo Porto de Leixões relevou que as dimensões com melhor desempenho são a Segurança e a Tangibilidade e são susceptíveis de exigir melhorias o nível de atendimento, a fiabilidade e os aspectos operacionais.

Abstract

The transport sector is one of the key components in the balance of modern economy, since this sector has a strong impact on the development and well-being of the communities. It turns out that over the years a transport system provides efficient and effective economic and social opportunities that have significant impact on other sectors of the economy. The quality of transport services and the way it is available is fundamental to the satisfaction of everyone involved in this elaborate maze logistic. In this study, we will concentrate on the assessment of the quality and degree of satisfaction that the importer of goods in containers by sea has in relation to the container terminal at the port of Leixões.

In order to contribute to the analysis of this problem, this study proposes four models for evaluation of quality of service of container terminal at the port of Leixões based on templates, SERVQUAL SERVPERF, weighted SERVPERF and Weighted SERVQUAL. In assessing the quality of service five dimensions were consider, General tangibility, reliability, security, service level, empathy and operational aspects and a specific dimension of ports, connected with the operational aspects.

Based on a sample of convenience of 84 freight forwarders, the four instruments evaluated were in terms of psychometric qualities (validity and reliability).

The study revealed that the instruments have good quality indicators, and can be used as tools for the evaluation of quality of services provided by container terminals.

The implementation of the four instruments in the measurement of quality of services provided by the port of Leixões revealed that the dimensions with better performance are safety and Tangibility and are likely to require improvements the level of service, reliability and operational aspects.

Agradecimentos

Em primeiro lugar quero agradecer à minha orientadora, Professora Doutora. Ana Margarida de Oliveira Brochado pelo seu incansável apoio e preciosos ensinamentos, sem a ajuda dela esta dissertação não teria sido a mesma. Mais uma vez aproveito para lhe expressar o quanto lhe estou grato e agradecer-lhe toda a sua paciência, dinamismo e entusiasmo. Obrigado.

Em seguida quero agradecer aos funcionários dos transitários que gentilmente acederam responder ao inquérito mesmo em alturas pouco apropriadas de stress e com grande acumulação de trabalho.

Aproveito também para agradecer a todos os meus Colegas, Professores e Amigos que me aturam durante o decorrer deste Mestrado.

Por último quero deixar um agradecimento muito especial para a minha Mulher, Pais e Irmão que me apoiarem incondicionalmente em todas as etapas deste Mestrado.

Índice Geral

1	Introdução	1
1.1	Enquadramento do tema	1
1.2	Objectivos	3
1.3	Metodologia	4
1.4	Estrutura da tese	5
2	Revisão da literatura	7
2.1	Introdução	7
2.2	Conceito e características dos serviços	7
2.3	O conceito de qualidade do serviço	9
2.4	A medida da qualidade do serviço	12
2.4.1	O modelo de Gaps	13
2.4.2	O instrumento SERVQUAL	15
2.4.3	O instrumento SERVPERF	19
2.4.4	Outros instrumentos	20
2.5	Avaliação da qualidade em portos	22
2.6	Síntese conclusiva	26
3	Metodologia	28
3.1	Introdução	28
3.2	Descrição do serviço	28
3.3	Etapas para o desenvolvimento dos instrumentos	31
3.4	Identificação das determinantes da qualidade do serviço prestado no contexto dos terminais de contentores dos Portos Marítimos	32
3.5	Desenvolvimento do questionário	36
3.6	Seleção da população-alvo, processo de amostragem e trabalho de campo	37
3.7	Teste de fiabilidade	38
3.8	Teste de validade	39
3.8.1	Validade de conteúdo	40
3.8.2	Validade de constructo	40
3.9	Síntese conclusiva	41
4	Análise e discussão de resultados	42
4.1	Introdução	42
4.2	Caracterização Estatística da Amostra	42
4.3	Análise Univariada dos itens da Qualidade Percebida e da Expectativa	43
4.3.1	Qualidade Percebida	43
4.3.2	Expectativa	45
4.3.3	Avaliação da importância das dimensões	47
4.3.4	Avaliação global da qualidade	48
4.4	Avaliação das propriedades das Escalas - Teste de Fiabilidade	49
4.5	Avaliação das propriedades das Escalas - Teste de Validade	50
4.5.1	Validade de Conteúdo	50

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

4.5.2	Validade do constructo	51
4.6	Avaliação da qualidade por dimensão	53
4.7	Síntese Conclusiva	54
5	Conclusão	55
6	Referências Bibliográficas	58
7	Anexos	73

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

Índice tabela

Tabela 2-1. Modelos dos Gaps da qualidade do serviço	14
Tabela 2-2. Críticas ao modelo SERVQUAL	18
Tabela 2-3. Abordagens de medição da qualidade dos serviços	21
Tabela 3-1. Listagem dos 22 itens adaptados a partir do SERVQUAL e SERVPERF	33
Tabela 3-2 Listagem com os aspectos operacionais	35
Tabela 3-3. Factores de importância atribuída	35
Tabela 4-1 Estatísticas descritivas da qualidade percebida	44
Tabela 4-2 Estatísticas descritivas das Expectativas	46
Tabela 4-3. Estatísticas descritivas da Avaliação da Qualidade	48
Tabela 4-4 Estatísticas descritivas da Qualidade Global, Grau de Satisfação e Probabilidade de Recomendar	49
Tabela 4-5 Análise de Fiabilidade por dimensões para cada um dos instrumentos	50
Tabela 4-6 Matriz correlação das dimensões de Qualidade do Serviço no SERVQUAL	51
Tabela 4-7 Matriz correlação das dimensões de Qualidade do Serviço no SERVPERF	52
Tabela 4-8 Matriz correlação das dimensões de Qualidade do Serviço no SERVQUAL Ponderado	52
Tabela 4-9 Matriz correlação das dimensões de Qualidade do Serviço no SERVPERF Ponderado	52
Tabela 4-10 Avaliação Média por dimensão e por instrumento	53

Índice Gráficos

Gráfico 4-1 Volume médio de transportes de contentores completos de importação movimentados em 2009 no porto de Leixões	43
Gráfico 4-2 Expectativas vs Qualidade Percepcionada	47

Índice Ilustrações

Ilustração 3-1 Relacionamento comercial recorrendo aos transportes marítimos.	30
Ilustração 3-2. Relacionamentos entre os intervenientes no transporte marítimo	31

1 Introdução

1.1 Enquadramento do tema

A Internacionalização dos negócios abriu relações comerciais entre empresas ao nível planetário, sendo nos dias de hoje possível efectuar uma relação comercial entre duas partes localizadas em continentes completamente distintos.

Para este feito, contribuiu uma ideia que surgiu em 1937, durante uma espera impaciente para efectuar a descarga do seu camião na doca de Hoboken, Malcon Mclean, 24 anos, originário de New Jersey e fundador da Sea-Land, teve uma ideia, “*e se o atrelado pudesse ir directamente do cais para o navio?*” Malcon Mclean foi sem duvida o 1º a ter esta ideia, e quando em 26 Abril 1956, o seu navio tanque convertido IDEAL X zarpou de Newark para Houston, foi também o 1º a tornar a ideia realidade.

Malcon Mclean, frustrado pela ineficiência e pelos elevados custos que acarretavam as operações de carga e descarga de navios de carga convencional (não contentorizada), as quais recorriam a utilização de redes e equipas de estivadores para manusear cargas não uniformizadas de todas as formas e tamanhos e que demoravam dias ou mesmo semanas para carregar e descarregar dos navios. Carregou consigo durante os 19 anos seguintes esta sua ideia, desenvolvendo o seu negócio de transportes terrestres e angariando apoios ao seu conceito de contentorização que finalmente implementou em 1956, e assim se dá a revolução da contentorização.

A contentorização assenta essencialmente em 3 factores críticos:

- O contentor em si, ou seja consiste numa caixa metálica uniformizada e formatada que permite acomodar no seu interior o mais variado número de mercadorias.
- Os camiões para transporte terrestre, ou seja, camiões com atrelados preparados para receberem os contentores na estrutura do atrelado.

- Os navios próprios para transporte marítimo de contentores, ou sejam navios dimensionados e preparados para receber no seu interior os contentores encaixados uns em cima dos outros como “Legos”.

Foi e ainda é nos dias de hoje a combinação bem sucedida destes 3 factores que permite o domínio da contentorização nos transportes marítimos mundiais.

Este foi definitivamente um grande passo para a internacionalização que temos hoje em dia. A velocidade e eficiência da descarga das mercadorias contentorizadas levaram a que a indústria de transportes marítimos se tenha apercebido rapidamente que esta era a via do futuro.

Implementada esta revolução nos transportes marítimos e chegados aos dias de hoje, nos mercados desenvolvidos em termos concorrenciais, a informação sobre as características e a qualidade do serviço disponibilizado apresentam-se como passo seguinte, passando a ser fundamental na selecção dos prestadores de serviço que melhor se adequam à satisfação das necessidades desejadas.

Assim sendo, verifica-se que as pesquisas sobre a satisfação do Cliente absorveram parte considerável dos esforços de investigação desenvolvida por investigadores em Marketing, institutos de pesquisas, órgãos governamentais e empresas interessadas em implementar programas de qualidade total.

Como tal, é facilmente reconhecido nos meios científicos que satisfazer as necessidades do Cliente é uma das principais metas para as empresas. O reconhecimento deste pilar da gestão evidencia a monitorização da satisfação do Cliente, como a forma de avaliar o desempenho empresa.

Num mundo onde a concorrência é feroz, global, onde o Cliente está devidamente informado e sabe realmente o que quer, a avaliação constante da satisfação do Cliente contribui com importantes benefícios para as empresas.

Não obstante a importância reconhecida da avaliação da qualidade dos serviços e dos serviços prestados pelos terminais de contentores em particular, poucos estudos têm sido desenvolvidos neste sector (excepções são os trabalhos de Ugboma, *et al.*, 2004 e de Kolanović *et al.*, 2008).

1.2 Objectivos

Num estudo da qualidade dos serviços prestados é fundamental identificar como é atingida a satisfação ou o descontentamento por parte dos clientes. Assim, se uma empresa pretender oferecer qualidade aos seus clientes necessita, em primeiro lugar, de questionar-se sobre os aspectos que trazem satisfação aos seus clientes e sobre os aspectos que lhes provocam insatisfação.

A análise e medição da variável satisfação devem ser o ponto de partida para o desenvolvimento da qualidade nos serviços.

No presente trabalho pretende-se avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo terminal de contentores do porto de Leixões, o que requer a existência de instrumentos de medida fiáveis.

Desta forma, o presente estudo tem como objectivos:

- Identificar os principais determinantes da qualidade dos serviços prestados pelos terminais de contentores;
- Identificar instrumentos alternativos para a medição da qualidade dos serviços prestados pelos terminais de contentores;
- Avaliar as propriedades psicométricas dos instrumentos identificados;
- Avaliar, com base na adaptação do(s) instrumento(s) desenvolvido(s), a qualidade dos serviços prestados numa amostra de clientes que utilizam o terminal de contentores do porto de Leixões para efectuarem as suas importações.

O estudo aqui apresentado resulta de uma avaliação efectuada a partir de um inquérito de medida de satisfação aos serviços prestados pelo terminal de contentores do Porto de Leixões, onde de uma forma aberta, mas rigorosa, tentamos ilustrar a visão dos utilizadores do terminal de contentores do Porto de Leixões em relação a este. Desta forma tentar compreender a forma como a satisfação do utilizador pode potenciar e ou desenvolver a capacidade negocial do terminal de contentores em causa.

1.3 Metodologia

Para a construção de um instrumento adaptado para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos terminal de contentores do porto de Leixões, revelou-se necessário a identificação dos determinantes da qualidade do serviço através de uma revisão da literatura sobre a:

- avaliação da qualidade do serviço em termos gerais;
- avaliação da qualidade dos serviços no caso específico dos terminais de contentores.

Inicialmente desenvolveu-se um questionário que foi sujeito à avaliação, em termos de relevância para a medição da qualidade do serviço prestado terminal de contentores do porto de Leixões, junto dos funcionários dos transitários existentes na região do Grande Porto.

De seguida procedeu-se à identificação das dimensões da qualidade do serviço prestado pelos terminais de contentores, considerando estudos anteriormente desenvolvidos. Adicionalmente, efectuou-se uma avaliação das propriedades psicométricas das escalas em termos de fiabilidade, validade e constructo.

Com o propósito de avaliar a utilidade dos instrumentos na avaliação da qualidade do serviço prestado pelos terminais de contentores, foi avaliada a qualidade percebida e a expectativa do serviço prestado pelos terminais de contentores.

1.4 Estrutura da tese

O presente estudo está estruturado em três capítulos, a referir:

- A qualidade dos serviços prestados nos Portos;
- Metodologia;
- Análise e discussão de resultados.

Numa primeira fase é apresentado o conceito de serviço, analisadas as suas especificidades e discutidos os modelos utilizados na literatura para avaliar a qualidade dos serviços. De seguida são apresentadas as especificidades dos serviços prestados pelos portos marítimos de contentores e discutidos os trabalhos que desenvolveram ferramentas para avaliar a qualidade neste sector.

Em seguida é apresentada a metodologia utilizada no presente trabalho, ou seja:

- a abordagem utilizada no desenvolvimento do questionário utilizado, nomeadamente para a escolha dos itens a serem avaliados pelos utilizadores do terminal de contentores do porto de Leixões;
- as técnicas utilizadas para avaliar as propriedades psicométricas dos instrumentos;

Por último, apresenta-se a análise e discussão de resultados, sendo que para tal foi efectuada uma caracterização da amostra em termos de áreas a partir das quais os transitários desenvolveram as suas importações e em relação ao volume de teus movimentados no ano de 2009. Segue-se uma análise descritiva dos itens da Qualidade Percepcionada e da Expectativa, bem como dos itens que avaliam a Qualidade e a importância das dimensões dos instrumentos desenvolvidos. Os instrumentos alternativos são avaliados fiabilidade, validade de conteúdo e validade de constructo. Após a demonstração das propriedades psicométricas, os instrumentos alternativos são usados para avaliar a qualidade dos serviços prestados no Porto de Leixões.

Acabamos com a apresentação de conclusões sobre presente trabalho.

2 Revisão da literatura

2.1 Introdução

No presente capítulo vamos discutir os conceitos e características dos serviços, incluindo o conceito de qualidade dos serviços e os modelos divulgados na literatura para a medida desta variável latente.

Vamos também apresentar estudos que avaliaram a qualidade dos serviços prestados em portos marítimos.

2.2 Conceito e características dos serviços

Por causa do crescimento explosivo na investigação sobre a qualidade do serviço prestado, um elevado número de modelos de qualidade de serviços surgiram na literatura. Importantes entre estes estão os modelos de Grönroos (1984) e do Parasuraman *et al.* (1985), o último mencionado sendo o mais amplamente utilizado.

Um aspecto fundamental destes modelos é o processo de determinação de qualidade percebida por parte dos clientes. Para os autores, serviço esperado e percepção são ambos directamente influenciados por determinantes da qualidade do serviço que finalmente determinam o nível geral de qualidade de serviço. Com a ajuda de entrevistas em profundidade, bem como de discussões em grupo de foco com empresas em quatro ramos de serviços diferentes, foram identificados dez diferentes determinantes tais como; acesso, comunicação, competência, cortesia, credibilidade, confiança, capacidade de resposta, segurança, tangibilidade e conhecimento do mercado

Para Kotler (1991, p.455), a definição de serviço é *“qualquer acto ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra, que é essencialmente intangível, e não resulta na posse de algo”*. Para Grönroos (2000), os serviços consistem numa série de processos, nos quais a produção e o consumo não conseguem ser totalmente separados, e nos quais o cliente participa activamente, resultando numa complexidade de relações muito difíceis de compreender.

Já Sasser *et al.* em 1978 tinham identificado quatro características distintas dos serviços.

Para estes autores os serviços são:

- Intangíveis, ou seja não podem ser vistos, sentidos, provados ou tocados antes de serem adquiridos, como acontece com a generalidade dos produtos.
- Inseparáveis, ou seja ao contrário dos produtos, os serviços são geralmente produzidos e consumidos em simultâneo. Isto significa que no caso dos serviços, a “fábrica” é o ponto de venda, é o local onde se encontram os clientes, onde a produção e o consumo são efectuados ao mesmo tempo. Frequentemente, o cliente acompanha o processo de produção do serviço e *inclusive* faz parte desse processo. Além disso, os clientes interagem entre si, durante o processo de produção do serviço, influenciando-se mutuamente.
- Perecíveis, ou seja, os serviços não podem ser guardados, armazenados, vendidos mais tarde ou devolvidos.
- Heterogêneos, ou seja, uma vez que os serviços são prestados por pessoas tornam-se desta forma muito difícil estabelecer um padrão de desempenho. Até porque a pessoa responsável pelo fornecimento do serviço está naturalmente sujeita a estados de humor, que podem motivar oscilações no seu desempenho. Simultaneamente, o cliente do serviço contribui para a qualidade do serviço através do seu bom ou mau humor, do seu grau de exigência, da sua experiência anterior, do modo como se envolve no acto de produção e consumo desse mesmo serviço. Assim sendo, a heterogeneidade associada aos serviços, é basicamente resultado da interacção que se estabelece entre quem fornece o serviço e o cliente, e os próprios clientes entre si.

A qualidade num serviço pode ser apenas avaliada através da medição da percepção dos Clientes sobre essa qualidade (Parasuraman, *et al.*, 1985). Já nos bens tangíveis, a qualidade pode ser medida objectivamente por indicadores como a durabilidade e número de defeitos (Crosby, 1979; Garvin, 1983). Devido a estes factos, potenciais utilizadores nos dias que correm preferem confiar na chamada informação “passa-a-palavra” acerca da qualidade do serviço.

Por outras palavras esta forma de avaliar a qualidade além de incentivar a propagação do “passa-a-palavra” positivo incentiva a prestação de um serviço de qualidade elevado com os seguintes benefícios: criação de lealdade no cliente, diferenciação do negócio perante outras organizações competitivas, facilidades na protecção contra preços agressivos da concorrência (porque os Clientes estão dispostos a pagarem mais por um serviço de maior qualidade), redução dos custos do negócio (com base em estudo efectuados, custa cinco vezes menos reter um cliente habitual do que atrair um novo (Sonnenberg, 1989), e aumento da rentabilidade como resultado dos benefícios anteriormente referidos.

2.3 O conceito de qualidade do serviço

Para Nascimento (2000), o conceito de qualidade de serviços tradicional relaciona-se com a eficiência e a fiabilidade, isto é, o conceito de qualidade de serviços refere-se ao grau de satisfação objectiva ou técnica, que é medida através de indicadores de gestão interna. O sentido actual do conceito de qualidade tem vindo a evoluir para a satisfação de clientes, atribuindo-se como sendo qualidade “aquilo que o cliente quer que ela seja”; isto é, qualidade é tudo o que proporciona satisfação ao cliente, tudo o que corresponde às necessidades e desejos desse mesmo cliente. Por outras palavras podemos dizer que estamos a falar da qualidade subjectiva ou percebida, a qual é medida a partir de indicadores de percepção e atitudes dos clientes.

Em 1998 Martin apresentou os quatro pontos que são essenciais para a qualidade do serviço ao cliente:

- transmitir uma atitude positiva,
- identificar as necessidades dos clientes,
- satisfazer as necessidades dos clientes,
- assegurar a fidelidade do cliente.

Lewis e Booms (1983) definiram a qualidade do serviço percebida como a diferença entre as expectativas e os resultados percebidos, ou seja, como performance. Acrescentado que quando a qualidade do serviço percebido iguala as expectativas dos clientes, esta é considerada como uma boa prestação do nível de serviço.

Parasuraman *et al.*, (1988:16) mostrou que a qualidade do serviço percebida é definida como “*um julgamento global ou uma atitude relativa ao grau de excelência ou superioridade do serviço*”. A qualidade de serviços, por sua vez, é a capacidade de um serviço satisfazer as necessidades de um cliente. Parasuraman *et al.* (1985; 1990) conclui também que a qualidade do serviço resulta da discrepância entre as expectativas e as percepções dos clientes relativamente ao serviço oferecido, proporcionando-lhes um determinado nível de satisfação. Por outro lado, Cronin e Taylor (1992; 1994) concluíram que a qualidade do serviço é em função das percepções sobre o desempenho e não sobre as expectativas.

De acordo com Parasuraman *et al.* (1985; 1990) o conceito de qualidade está directamente ligado ao conceito de expectativa. Em 1988 Parasuraman *et al.* afirmou que o termo “expectativa” era usado de forma diferente por duas correntes paralelas: aquela que estudava a satisfação dos Clientes e a que estudava a qualidade dos serviços. Informando que a corrente que se debruçava sobre a satisfação dos clientes definiu expectativa como sendo a previsão realizada pelos clientes, ou seja, “*é a probabilidade definida pelo cliente de ocorrer um acontecimento positivo ou negativo capaz de induzir o comportamento do mesmo*”. A vertente que estudava a qualidade de serviços definiu expectativa como sendo “*um desejo ou vontade dos Clientes*”. Como tal, podemos auferir que para uma corrente, expectativas são o que um serviço deverá oferecer, enquanto para a outra é o que tem que oferecer.

Para Grönroos (1982) e Parasuraman *et al.* (1985), a qualidade percebida é resultado da comparação entre aquilo que os clientes pensam sobre a forma como o serviço deve ser oferecido pelo prestador desse serviço (expectativa) e a sua percepção sobre o desempenho desse mesmo prestador do serviço.

Sobre esta matéria Slack *et al.* (1997) apresentaram três possibilidades nas relações entre expectativas e percepções dos clientes, a saber:

- Expectativas < Percepções: a qualidade percebida é boa;
- Expectativas = Percepções: a qualidade percebida é aceitável;
- Expectativas > Percepções: a qualidade percebida é pobre.

Ao longo dos anos os conceitos de qualidade do serviço e de satisfação foram vindo a ser relacionado. Porém, como Bolton e Drew (1991) ou Olshavsky (1985) realçaram a qualidade e a satisfação são dois conceitos distintos e não devem ser tomados em consideração como unívocos. Ou seja, A satisfação (ou insatisfação) dos clientes resulta de uma reacção de natureza cognitiva e afectiva relativamente a um serviço a qual pode ser pontual ou decorrer de uma reacção de longo prazo. Traduzindo-se num estado pessoal enquanto a qualidade é uma característica dos serviços. Ou seja, a satisfação é a reacção do cliente à sua realização, no sentido de avaliar se as características do bem ou serviço atendem às suas necessidades. Esta acontece quando o cliente compara os benefícios percebidos através do bem ou serviço adquirido com as suas expectativas (Oliver, 1997). Assim sendo, a satisfação ou insatisfação resulta da comparação que o cliente estabelece entre a qualidade do serviço experimentado e a qualidade esperada. Desta forma podemos considerar que a satisfação do Cliente é fundamental e constitui uma finalidade necessária para todas as organizações, pois é por intermédio da mesma que se consegue obter e manter os tão desejados clientes.

Segundo Pires e Camarez (2003) existe uma relação entre satisfação do cliente e os conceitos de percepção e expectativa. Sendo que para estes autores esta relação define-se como “*uma relação entre o que ele viu (percepção), e o que ele esperava ver (expectativa)*”, ou seja:

- quanto maior forem as expectativas, maior será a possibilidade de o cliente ficar insatisfeito;
- quanto maior for a percepção (percepção positiva) do cliente, maior também será a possibilidade de o cliente ficar satisfeito.

Resumindo, a satisfação das necessidades dos clientes é fulcral para as empresas.

Para Correia (2000) a qualidade é um factor estratégico que as empresas utilizam no desenvolvimento do seu objectivo principal que consiste em conquistar e fidelizar clientes. Efectivamente, a qualidade de um serviço tem que ser entendida pelas empresas em função do grau de satisfação das necessidades do seu cliente, ou seja, numa perspectiva de longo prazo e em função dos atributos do serviço consumido.

Desta forma, a qualidade do serviço é sempre a qualidade percebida pelo cliente em concreto e esta directamente dependente das expectativas criadas sobre esse serviço. Expectativas, que por sua vez foram determinadas por experiências anteriores do cliente e pelos processos de comunicação entre o cliente e o prestador desse serviço.

A avaliação do serviço faz-se então através da medição dos níveis de satisfação ou insatisfação dos clientes, dos funcionários e dos fornecedores face a um conjunto de indicadores de qualidade que traduzem o serviço (Correia *et al.*, 2001).

A qualidade nos serviços não é fácil de medir uma vez que a percepção de qualidade do serviço pelo cliente pode mudar significativamente no decorrer do processo de observação desse serviço (Chang, 1998).

2.4 A medida da qualidade do serviço

Para os clientes o resultado final do serviço apenas já não é suficiente, efectivamente a forma como o mesmo foi prestado, também é levada em consideração. Segundo Grönroos (2000) a qualidade de serviços pode ser avaliada em termos de qualidade técnica, que corresponde àquilo que o cliente recebe, e em termos de qualidade funcional, que corresponde à forma como o serviço é facultado.

Desta forma para se atingir uma medição padronizada da qualidade do serviço com base na percepção do cliente, deve ser levado em consideração um método universalmente

reconhecido que seja rigoroso na medição e onde sejam identificadas as dimensões da qualidade em serviços específicos.

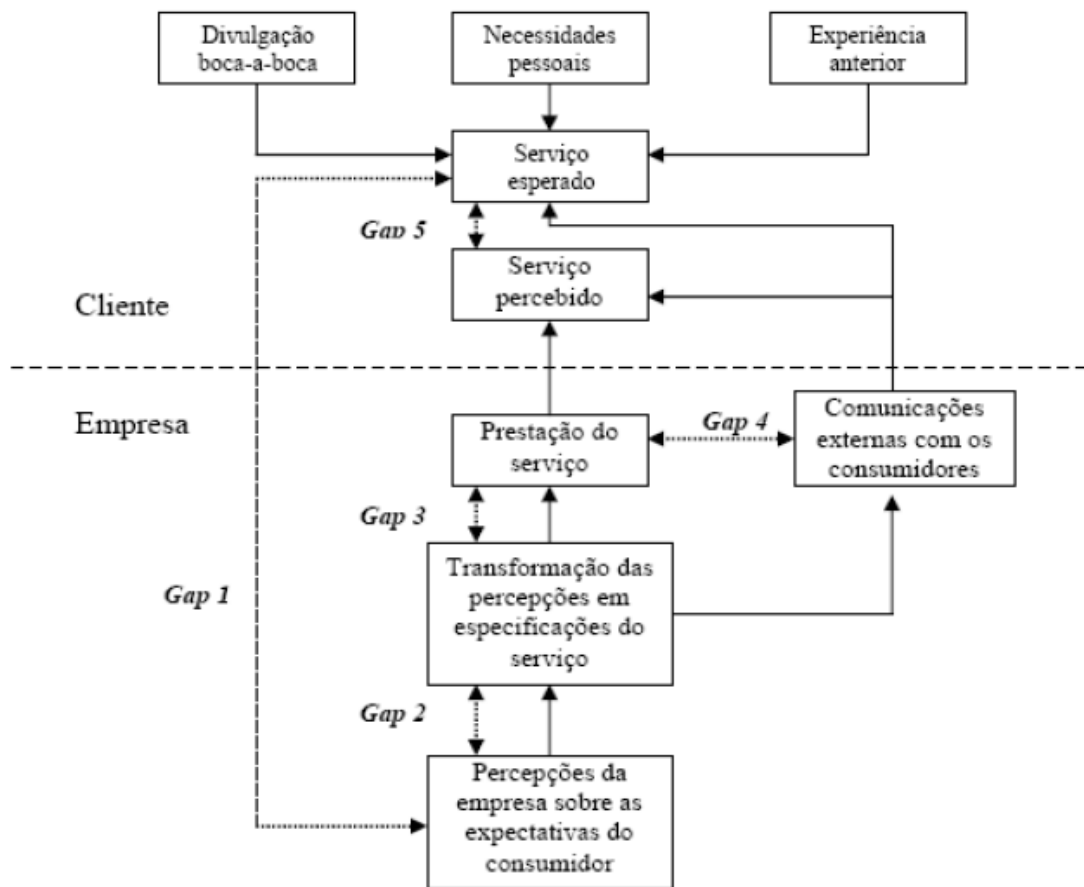
Para tal, Parasuraman *et al.* (1985) apresentaram uma medição de qualidade do serviço, com base no modelo de satisfação de Oliver (1980), comprovando que a satisfação do cliente é a função da diferença entre a expectativa e o desempenho. Instrumento de medição ao qual decidiram chamar o modelo SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988). Nos anos seguintes apareceram correntes com métodos alternativos na literatura, tais como, o SERVPERF (Cronin e Taylor, 1994) e o Importance performance IP (Martilla e James, 1997). No modelo SERVPERF apenas é considerada a qualidade percebida enquanto no modelo IP a qualidade é definida como a diferença entre a importância e a qualidade percebida.

2.4.1 O modelo de Gaps

O modelo da qualidade dos serviços proposto por Parasuraman *et al.* (1985; 1988; 1991) consiste num modelo Gap cujo objectivo é analisar as causas que geram deficiências no serviço. Para tal os autores consideram que a diferença entre o serviço previsto e o serviço percebido é o resultado de quatro Gaps que são produzidos pelo funcionamento interno da empresa resultantes de uma falha na consciência das necessidades ou das expectativas do cliente (Tabela 2-1. Modelos dos Gaps da qualidade do serviço).

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

Tabela 2-1. Modelos dos Gaps da qualidade do serviço



Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985)

Este modelo demonstra como surge a qualidade do serviço. Ou seja na parte superior do modelo estão considerados os fenómenos relacionados com o cliente, enquanto no lado inferior estão demonstrados fenómenos relacionados com o prestador de serviços. Neste modelo as cinco discrepâncias consideradas entre os vários elementos da estrutura básica são denominadas de lacunas da qualidade – ou Gaps.

Neste modelo do Gap, a qualidade percebida é considerada a amplitude da discrepância ou diferença que existe entre as expectativas dos desejos dos clientes (serviço esperado) e as suas percepções (serviços percebido). Ou seja através da conjugação destes dois elementos os autores concluíram o que se denomina Gap 5. Os 5 Gaps da qualidade do serviço, a saber, são:

- Gap 1 - a discrepância entre a expectativa do cliente e a percepção da organização;
- Gap 2 - a discrepância entre a percepção da empresa e as especificações da qualidade do serviço;
- Gap 3 - a discrepância entre as especificações da qualidade do serviço e a sua execução;
- Gap 4 - a discrepância entre a execução do serviço e as comunicações externas;
- Gap 5 - a discrepância entre o serviço percebido e o serviço esperado.

A qualidade dos serviços é percebida pelos Clientes como uma função do tamanho e direcção do Gap 5 que diz respeito a falhas da empresa prestadora do serviço. Para que este seja extinto é necessário extinguir os restantes (Parasuraman *et al.*, 1985). O modelo do Gap não disponibiliza uma ferramenta para a medição da qualidade do serviço. Com este objectivo Parasuraman *et al.* (1988) apresentam o modelo SERVQUAL.

O gap, ou diferença entre expectativa e desempenho, é uma medida da qualidade do serviço em relação a uma característica específica. Outra conclusão importante, proveniente da pesquisa, constatou que os clientes utilizam os mesmos critérios para chegar a um julgamento avaliativo sobre a qualidade do serviço prestado, independentemente do serviço prestado. Esses critérios foram generalizados em 10 categorias denominadas dimensões da qualidade (confiança, resposta, competência, acessibilidade, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, compreensão e tangibilidade). Essas dimensões representam os factores críticos da prestação de um serviço, que podem causar a discrepância entre expectativa e desempenho.

2.4.2 O instrumento SERVQUAL

Parasuraman *et al.* (1988), considerando como base as dez dimensões da qualidade dos serviços, desenvolveram um questionário chamado de escala SERVQUAL, utilizando as diversas ocorrências de satisfação por meio do modelo gap.

Os estudos estatísticos posteriores na estruturação do SERVQUAL concluíram uma importante correlação entre os critérios, verificando que esses critérios podem ser representados por cinco dimensões:

- Tangibilidade, ou seja, a aparência das instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação;
- Fiabilidade, ou seja, a habilidade de prestar o serviço com exactidão;
- Capacidade de Resposta ou Nível de atendimento, ou seja, a disposição em ajudar os clientes e fornecer o serviço com presteza e prontidão;
- Segurança ou Garantia, ou seja, o conhecimento demonstrado pelos funcionários e habilidade destes em demonstrar confiança;
- Empatia, ou seja o grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes.

Tendo por base estas dimensões foi desenvolvido um questionário que ficou conhecido como instrumento SERVQUAL. Sendo que tem como funcionalidade medir o gap existente entre as expectativas dos Clientes (antes das compras) e a sua percepção dos serviços (pós-compra). O qual é constituído por 22 afirmações, com uma escala de *Likert* de 1 a 7.

Segundo os seus autores, este instrumento pode ser aplicado a um amplo conjunto de serviços. Uma vez que as determinantes que constituem o mesmo estão agrupadas, tanto nas expectativas como nas percepções, de acordo com as cinco dimensões da qualidade em serviços, as quais foram agrupadas da seguinte forma:

- Tangibilidade - da 01 a 04 afirmação;
- Fiabilidade - da 05 a 09 afirmação;
- Capacidade de Resposta ou Nível de atendimento da 10 a 13; afirmação
- Segurança ou Garantia - da 14 a 18 afirmação;
- Empatia - da 19 a 22 afirmação.

O instrumento pode ainda incluir um conjunto de afirmações para determinar a avaliação que o cliente faz da importância relativa das cinco dimensões e uma questão sobre a sua satisfação global.

A análise da qualidade de serviços numa empresa pode então ser medida através da média dos registos SERVQUAL obtida por intermédio de inquéritos aos clientes em cada uma das dimensões da qualidade dos serviços.

Compreender qual o impacto das várias dimensões na qualidade global do serviço e avaliar o nível de qualidade do serviço prestado permite traçar claramente o processo de fornecimento do serviço. Como tal, o conhecimento adquirido das forças e fraquezas resultantes da análise destas dimensões e a sua influência relativa no desenvolvimento do negócio da empresa pode resultar numa melhor alocação futura dos recursos.

Apesar da sua crescente popularidade e generalização na sua aplicação, o SERVQUAL tem sofrido diversas críticas teóricas e operacionais. Entre elas, encontra-se uma crítica apontada ao modelo que diz respeito à aplicabilidade do esquema e da escala aos diferentes tipos de serviço (MacKay e Crompton, 1988).

Na Tabela 2-2. Críticas ao modelo SERVQUALapresenta-se uma breve síntese das críticas gerais apontadas ao modelo.

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

Tabela 2-2. Críticas ao modelo SERVQUAL

Teóricas	Operacionais
SERVQUAL é baseado num paradigma disconfirmatório (mais do que um paradigma atitudinal).	O termo expectativa é polémico. Consumidores utilizam mais padrões do que expectativas para avaliar a QS - o SERVQUAL falha ao medir expectativas absolutas da QS.
Evidência pouco significativa de que os clientes avaliem a qualidade do serviço (QS) em termos do diferencial P - E (percepções - expectativas).	4 ou 5 itens podem não capturar a variabilidade dentro de cada dimensão da QS.
SERVQUAL foca-se no processo de prestação do serviço, não nos resultados do fornecimento do mesmo.	A avaliação dos clientes da QS pode variar de "momentos da verdade" para "momentos da verdade".
As 5 dimensões do SERVQUAL não são universais - o nº de dimensões que abrangem QS são contextualizadas e existe um elevado grau de intercorrelação entre as 5 dimensões (fiabilidade, garantia, tangibilidade, empatia e capacidade de resposta).	A polaridade reversa dos itens na escala conduz a um erro de resposta. Duas sessões de aplicação do instrumento conduzem a aborrecimento e confusão A variância extraída deve ser rigorosamente utilizada como uma medida de validade do construto – geralmente as escalas modificadas tendem a produzir níveis mais elevados de variância extraída.

Fonte: Butle (1996).

As críticas referenciadas à escala SERVQUAL na Tabela 2-2. Críticas ao modelo SERVQUAL, no que se refere a campos metodológicos e psicométricos, deram origem a uma série de escalas alternativas, e as quais passamos a enumerar com base em Koelemeijer (1991):

- SERVQUAL ponderado (consiste numa escala que tem em conta a importância das dimensões da escala SERVQUAL),
- SERVPERF;

- SERVPERF ponderado (as avaliações da qualidade percebida são ponderadas pela importância das dimensões);
- IP (que consistem em escalas que consideram as diferenças entre a importância e a qualidade percebida).

2.4.3 O instrumento SERVPERF

Cronin e Taylor (1992) consideram que existe uma reduzida evidência, quer teórica quer empírica, para sustentar a noção de que a diferença entre as expectativas e a qualidade percebida seja a base para a medição da qualidade de serviço. Desta forma e apenas partindo da percepção de desempenho dos serviços estes autores desenvolvem um instrumento denominado SERVPERF. Com o intuito de ajustar o modelo, Cronin e Taylor (1992) destacam que a qualidade é conceituada mais como uma atitude do cliente com relação às dimensões da qualidade, e que não deve ser medida por meio das diferenças entre expectativa e desempenho, e sim como uma percepção de desempenho. Assim sendo consideram que a escala SERVPERF deve funcionar como uma alternativa ao instrumento SERVQUAL. Uma vez que a escala SERVPERF foi desenvolvida e baseada nos mesmos itens que a escala SERVQUAL, mas tendo como objectivo excluir as expectativas e ser apenas concentrada na performance, sendo composta pelos mesmos 22 itens da escala do SERVQUAL.

Desta forma Cronin e Taylor (1992) defenderam que o instrumento SERVPERF é mais sensível para retratar as variações de qualidade em relação às outras escalas testadas. Concluindo desta forma, que o desempenho do SERVPERF é melhor que os restantes instrumentos existentes, incluindo o SERVQUAL, em termos de fiabilidade e validade.

2.4.4 Outros instrumentos

Como mencionamos anteriormente existem outros modelos, tais como, o modelo IP (*Importance Performance*), onde a qualidade passa a ser definida como sendo a diferença entre a importância atribuída a cada item e a qualidade percebida. Nesta análise a importância é definida como “*uma reflexão por parte dos clientes sobre o valor relativo dos diferentes atributos da qualidade*” (O’Neill e Palmer, 2004: 43).

O modelo IP contempla a recolha de dados ao nível da importância que os inquiridos devem atribuir a cada factor levando à obtenção das percepções dos mesmos sobre o desempenho real de cada item. Por esta razão, existem estudos que argumentam sobre a conveniência de incluir informação acerca da importância relativa das cinco dimensões para o cliente gerando desta forma uma pontuação ponderada da qualidade do serviço percebida, a qual será medida para cada dimensão e para a qualidade do serviço global de acordo com o modelo do GAP (Cronin e Taylor, 1992; Parasuraman *et al.*, 1991).

Segundo as escalas SERVQUAL e SERVPERF não é tomada em consideração a importância relativa que os inquiridos atribuem às cinco dimensões, desta forma as pontuações da importância ponderada podem ser associadas a estas escalas, passando as mesmas a designar-se por SERVQUAL ponderado e SERVPERF ponderado.

A apresenta uma síntese das abordagens

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

Tabela 2-3. Abordagens de medição da qualidade dos serviços

Instrumento	Conceito qualidade do serviço	Nº itens	Dimensões da qualidade do serviço
SERVQUAL (Parasuraman <i>et al.</i> , 1988)	Qualidade percebida – Expectativa	22 x 2	Tangibilidade, fiabilidade, capacidade de resposta, e garantia empatia
SERVPERF (Cronin e Taylor, 1992)	Qualidade percebida	22	
Weighted- SERVQUAL (Parasuraman <i>et al.</i> , 1991)	Importância da dimensão x (Qualidade Percebida – Expectativa)	22 x 2 + 5	
Weighted- SERVPERF (Cronin e Taylor, 1992)	Importância da dimensão x Qualidade Percebida	22 + 5	
Importance-Performance (Martilla e James (1977)	Qualidade percebida do item - importância do item	22 x 2	

Fonte: Adaptado a partir de Brochado (2009).

No que se refere à análise “Importance - Performance” (I-P) verifica-se que está apresentada os recursos que permitem aos gestores desenvolverem estratégias de acção sem serem experimentadas em análises estatísticas mais complicadas.

Ou seja, numa visão fortemente influenciada pelo marketing, a análise I-P tem como base a enunciação de que a apreciação deve ser obtida através dos clientes e que os inquiridos devem ser submetidos a diferentes critérios para fazerem a sua avaliação. Critérios estes que são susceptíveis de variar em termos de importância. Desenvolvida por Martilla e James (1977), esta análise I-P utiliza uma escala de cinco pontos para avaliar a satisfação do cliente estabelecendo em primeiro lugar quais os atributos ou características que são mais importantes para o cliente, e em seguida estabelece para cada atributo a sua importância relativa e o nível de desempenho do prestador do serviço relativamente a cada atributo. Consistindo em, o cliente ser questionado sobre quais os atributos importantes, sobre o seu grau de importância e sobre o desempenho da organização relativamente a cada atributo.

Verificada a complexidade de alguns serviços e numa tentativa de apresentar resultados mais concretos, os modelos mencionados anteriormente têm sofrido algumas adaptações ao longo dos tempos. Nos pontos seguintes são analisados os estudos que avaliaram a qualidade do serviço em instalações portuárias e os seus respectivos terminais.

2.5 Avaliação da qualidade em portos

Na Qualidade do transporte marítimo existe junto dos operadores de transporte o reconhecimento que a melhoria na qualidade do serviço de transportes é fundamental para alcançar uma vantagem competitiva sobre a concorrência (Cotham *et al.*, 1969).

No entanto, existe pouca literatura direccionada para estas dimensões ou determinantes da qualidade no sector dos transportes. Estas dimensões ou determinantes são reflectidas somente como os factores do serviço nos critérios de selecção de elementos de transporte. Uma pesquisa na literatura relacionada revelou que a maioria da literatura aborda a questão indirectamente através de armadores ou selecção de portos em vez de directamente por meio dos atributos de dimensões de qualidade de serviços de transporte marítimos.

No entanto, através da análise e discussão das variáveis de selecção com base em grupos de factores, é possível identificar os atributos relacionados ao serviço e desempenho que são considerados dentro do intervalo das dimensões da qualidade do serviço. Pearson (1980) encontrou como critérios mais importantes a flexibilidade, o timing de trabalho em cais, o tempo de trânsito, a confiança e a regularidade.

Por sua vez, o crescimento do tráfego marítimo veio aumentar a concorrência entre os portos já existentes levando a uma diminuição da fidelização dos clientes (Lobo and Jain, 2002) A concorrência para cargas de transbordo (cargas com destino/origem diferente do porto em causa) entre portos também aumentou, levando o foco da atenção a mudar para a qualidade do serviço prestado pelos portos aos seus clientes (Lobo and Jain, 2002). É sabido que os portos marítimos que tiveram o cuidado de contribuir para

a obtenção de mais-valias para as suas economias locais da mesma forma que dinamizaram a Economia internacional representam nos dias de hoje 90% do volume de transporte marítimo mundial (Song and Yeo, 2004).

Desta forma, compreender as expectativas e percepções em termos de qualidade dos clientes dos portos marítimos tornou-se crucial para o desenvolvimento dos referidos portos marítimos. O conhecimento das expectativas e necessidades dos clientes dos portos marítimos são essenciais por duas razões:

- Providenciam a capacidade de perceber como o cliente define a qualidade do serviço/produto
- Facilitam o desenvolvimento de questionários de satisfação aos clientes (Hayes, 1997).

Desta forma podemos reconhecer que a satisfação do cliente é de grande importância para todas as organizações com fins lucrativos, uma vez que a satisfação do cliente influencia de uma forma positiva a compra repetitiva por parte desse cliente e influência da mesma forma a recomendação de terceiro, o já famoso “passa a palavra” (Berkman and Gilson, 1986).

Na generalidade a satisfação do cliente é uma determinante fundamental para o sucesso do negócio (Moore *et al.*, 1998). Por outro lado, à medida que a concorrência aumenta a satisfação do cliente, mais difícil se torna a manutenção do negócio para o fornecedor. Assim sendo podemos dizer que a satisfação do cliente está identificada como determinante na obtenção de quota de mercado, no retorno de investimento, e na redução de custos (Burch *et al.*, 1995).

Vários estudos demonstraram que é necessário cinco vezes mais tempo, dinheiro e recursos para atrair um novo cliente do que seria necessário para manter um cliente já existente (Nauman, 1995). Desta forma, impõem-se as empresas a necessidade de manter elevados níveis de serviço que satisfaçam as expectativas dos seus clientes.

A sensação de satisfação tem um efeito positivo em relação ao serviço/produto, apontando para um conforto demonstrado pelo cliente na aquisição novamente do mesmo serviço/ produto. Por outro lado, a insatisfação tem um efeito negativo em relação ao serviço/produto apontando para um desconforto demonstrado pelo cliente evitando a aquisição do mesmo serviço/produto (Assael, 1987).

Com todas as alterações verificadas na indústria Portuária em Portugal, resultantes da Globalização, das privatizações dos terminais portuários, dos programas do governo sobre o sector e do aumento da sensibilidade para estes assuntos por parte dos clientes a qualidade do serviço prestado torna-se cada vez mais um assunto a ter em consideração.

Como podemos verificar nos estudos científicos abaixo sobre os quais nos baseamos para efectuar este estudo.

No primeiro estudo que analisamos de Chinonye Ugboma, Callistus Ibe and Inocent C. Ogwude com o nome de “Service quality measurements in ports of developing economy: Nigerian ports survey” e que foi desenvolvido na Nigéria em 2004 os autores tiveram como objectivo identificar e aceder as características determinantes para a qualidade do serviço dos Portos marítimos e ao mesmo tempo determinar a qualidade de serviço oferecida por dois portos no seu país de origem (Nigéria) recorrendo ao modelo do SERVEQUAL que foi posteriormente modificado de forma a reflectir as actividades portuárias, sendo reduzido para apenas 12 perguntas de forma a não ser muito longo. Para tal determinaram os atributos principais que consideraram fundamentais para os utilizadores dos portos marítimos. Recorrendo a um questionário bem estruturado recolheram as informações dos utilizadores dos Portos em estudo.

A qualidade de serviço incorpora um conjunto de dimensões tais como confiança, tangibilidade, capacidade de resposta, garantia e empatia. Assim sendo, após análise das percepções versus expectativas o intervalo obtido revelou que o serviço oferecido pelo porto de Harcourt tinha uma influência favorável nas actuais percepções de qualidade em comparação com o Porto de Lagos. O estudo revelou também que os responsáveis dos Portos estavam a focalizar-se nas dimensões com menor significado apesar de reunirem os atributos com maiores resultados.

Assim sendo, este estudo demonstra que os responsáveis pelos Portos devem estar mais atentos a cada dimensão onde os clientes depreendem estar a receber uma qualidade de serviço diferente do esperado. Demonstra também que os responsáveis devem ter o cuidado de regularmente comunicar com os seus funcionários para obter informações mais próximas do cliente baseadas na experiência do dia-a-dia desses funcionários.

Em seguida analisamos um estudo científico que teve como base o artigo mencionado anteriormente e que foi elaborado por Ines kolanović, Julije Skenderović and Zdenka Zenzerović em 2008 na Croácia que se chama “Defining the port service quality model by using the factor analysis” onde o objectivo do estudo foi reduzir um grande número de atributos de qualidade do serviço dos portos para um número menor de atributos, agrupados em grupos com esses factores.

Assim, um modelo estrutural é obtido sendo muito mais fácil de ser explicado e submetido a um exemplo concreto. A hipótese é colocada a frente afirmando que as duas dimensões de qualidade: confiança e competência são melhor explicadas pelos atributos apresentados. Uma selecção ideal de atributos foi então feita pelo responsável principal pela análise, enquanto a distribuição do atributo foi obtida pela análise exploratória dos factores. A análise de factores foi usada para definir o modelo estrutural, adaptável aos resultados do questionário enviado a amostra definida aos estudantes da faculdade de estudos marítimos em Rijeka, na Croácia.

Por fim baseamos a nossa análise de estudos científicos num estudo de Vinh V. Thai com o nome “Service quality in maritime transport: conceptual model and empirical evidence” de 2008 submetido em Launceston, Austrália que apresentou como finalidade do documento a ampliação do conhecimento sobre a qualidade do serviço e como ele é definido e assim, gerido, num contexto de transporte marítimo. Para tal propôs e testou um novo modelo de qualidade de serviço.

Neste estudo o autor usou uma amostra de 197 companhias de navegação e operadores portuários, nas quais utilizou uma triangulação de inquéritos por correio e técnicas de entrevista aprofundada. Foram respondidos um total de 120 questionários utilizáveis e 25 entrevistas realizadas. Sendo que apurou das informações recolhidas que a qualidade

do serviço de transporte marítimo é uma construção de seis dimensões, consistindo nos recursos, nos resultados, no processo, na gestão, na imagem e na responsabilidade social (ROPMIS), sendo que para cada dimensão medida existe um conjunto de factores associados que compõem um total de 24 factores.

Conclusões revelaram também que factores que envolvem os resultados e o processo de prestação de serviços, bem como os factores de gestão, que se concentram em satisfazer os clientes, receberam uma classificação alta. De Salientar também que o processo e factores relacionados com a gestão que envolvem o centro de todos os sistemas de qualidade é o elemento humano. Na óptica do autor o importante contributo deste estudo é a qualidade do serviço conseguir ficar operacionalizada como uma construção de seis dimensões num contexto de transporte marítimo obtendo-se conclusões sobre a classificação das dimensões/factores envolvidos neste modelo.

Embora isto seja o primeiro modelo de qualidade de serviço de transporte marítimo com factores de qualidade específico, as suas dimensões genéricas podem ser generalizadas para outros sectores de serviços, bem como, a pesquisa pode também obter grandes implicações na gestão, efectivamente os gestores das empresas podem usar a ferramenta para desenvolver o questionário para pesquisa de satisfação do cliente, facilitando assim um benchmarking universal com abordagem a toda a indústria Marítima.

2.6 Síntese conclusiva

Os serviços prestados pelos terminais de contentores, tais como os restantes serviços, possuem características muito específicas, tais como, a intangibilidade, a heterogeneidade, a produção e consumo simultâneo e a perecibilidade que tornam a obtenção de uma medida para a qualidade uma tarefa árdua com contornos muito específicos. A literatura nesta área tem divulgado alguns instrumentos para a medida da qualidade nestes serviços.

Efectivamente, são várias as ferramentas existentes para avaliar a qualidade dos serviços, entre elas: SERVQUAL, SERVPERF, SERVQUAL Ponderado e SERVPERF ponderado. Apesar de correntemente ser utilizado, o instrumento SERVQUAL tem sido alvo de muitas críticas, por outro lado, a ferramenta SERVPERF tem-se revelado em vários estudos como possuidora de melhores propriedades psicométricas.

Os instrumentos SERVQUAL, SERVPERF e respectivas versões ponderadas foram desenhados como ferramentas genéricas de medição da qualidade de serviços aplicáveis nas diversas indústrias. Estas ferramentas, na sua versão original, consideram cinco dimensões da qualidade do serviço, a referir: tangibilidade, fiabilidade, capacidade de resposta ou nível de atendimento, garantia ou segurança e empatia. Desde modo, estes instrumentos servem de base podendo incluir modificações para se adaptarem a serviços específicos, sendo que para tal será necessário acrescentar itens característicos do contexto (Parasuraman *et al*, 1988).

Os estudos que avaliam a qualidade destes serviços nos terminais de contentores têm revelado os critérios relevantes como a flexibilidade, timing de trabalho em cais, o tempo de trânsito, a confiança e a regularidade, ou seja aspectos operacionais.

3 Metodologia

3.1 Introdução

Após efectuada a revisão da literatura verificou-se que apesar de existirem bastantes artigos que abordam o tema da avaliação da qualidade dos serviços, apenas um número residual desses mesmos estudos é que se dedica aos portos marítimos. Assim sendo, durante o presente capítulo iremos apresentar uma descrição do serviço dos terminais de contentores nos portos.

De seguida são identificadas as determinantes da qualidade do serviço prestado e apresentadas as etapas para o desenvolvimento de instrumentos susceptíveis de avaliar a qualidade dos serviços prestado pelos terminais de contentores.

Posteriormente, será descrito o processo subjacente ao desenvolvimento do questionário, e à selecção da população alvo,

Por último, serão enunciados os testes de fiabilidade e os testes de validade de construto.

3.2 Descrição do serviço

Foram identificados como podendo influenciar a percepção do cliente de serviços quatro factores primários:

- Relacionamento com o cliente do serviço, ou "momentos de verdade";
- A evidência do serviço;
- A imagem do serviço;
- O preço do Serviço.

Estes formam a percepção geral de qualidade do cliente, nas quais se inclui a satisfação e o valor percebido (Zeithaml e Bitner, 1996).

O relacionamento com o cliente do serviço está sujeito a comportamentos verbais e não-verbais, sendo que estes são determinantes tão importantes da qualidade como as determinantes tangíveis, como também o são as configurações físicas e os equipamentos (Bitner e Hubbert, 1994; Zeithaml e Bitner, 1996; Gronroos, 1990).

Já as evidências do serviço devido à intangibilidade do mesmo e a simultaneidade da produção e do consumo, fazem com que o cliente fique a procura de pistas que possam ajudá-lo a determinar os níveis de serviço. Assim sendo foram identificadas três categorias principais de procura de pistas:

- Nos funcionários, ou seja, como eles estão vestidos, a sua aparência pessoal e a sua atitude e comportamento;
- No processo, ou seja se o serviço é complexo, burocrático;
- Nas provas físicas, ou seja, em todos os aspectos concretos do serviço, como relatórios, equipamentos, instruções e em alguns casos as instalações físicas onde o serviço é oferecido (no caso, a porta).

Em relação à imagem e reputação do serviço são conjuntos de percepções reflectidas nas associações realizadas pela memória dos Clientes (Keller, 1993). Estes podem ser específicos (por exemplo, horas de operação, facilidade de acesso), ou um carácter imaterial (por exemplo, credibilidade, tradição, confiança). Uma imagem favorável pode influenciar positivamente a percepção de qualidade, valor e satisfação (Gronroos, 1990; Zeithaml e Bitner, 1996).

Já o preço do serviço se é alto, os clientes ficam provavelmente à espera de alta qualidade e sua percepção real será influenciada em conformidade. Se o preço é muito baixo, os clientes ficam provavelmente na dúvida sobre a capacidade da instituição para oferecer qualidade e sobre o nível real de serviço oferecido.

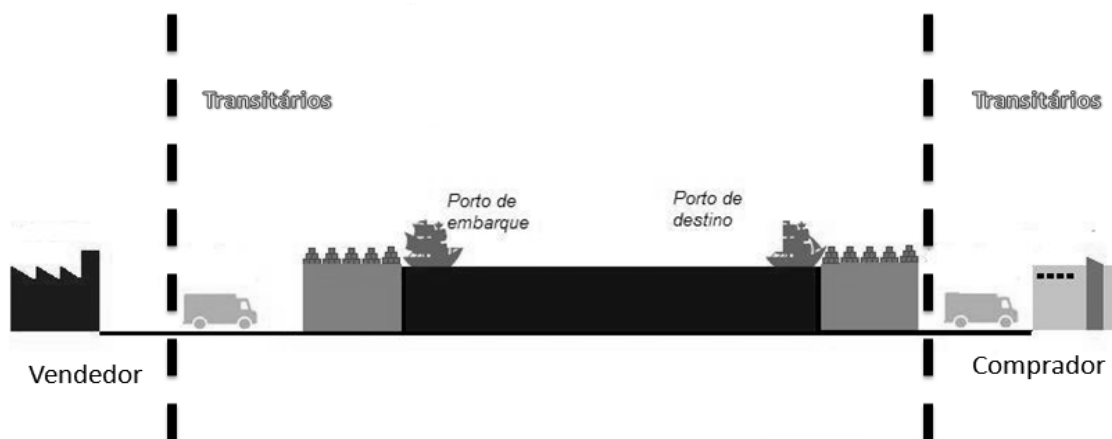
Assim sendo a qualidade avaliada neste estudo consiste no serviço prestado pelo terminal de contentores do porto de Leixões a um segmento dos seus clientes - os Transitários. Ou seja, vamos tentar avaliar a satisfação dos clientes Transitários do terminal de contentores do porto de Leixões em relação a sua qualidade.

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

Nos dias que correm a globalização das relações comerciais permite uma elevada circulação de mercadorias entre os diferentes pontos do globo terrestre, recorrendo-se para tal, ao transporte marítimo de contentores. Para estes transportes marítimos de contentores funcionarem convenientemente foram necessários implementar um sem número de melhorias na forma como o transporte marítimo se relaciona com o transporte terrestre.

Assim sendo, temos como elo de ligação entre estes dois tipos de transportes que se complementam os Portos marítimos e respectivamente os seus terminais de contentores, ou seja, é nos portos marítimos que a transferência das mercadorias é efectuada entre os camiões e os navios e vice-versa.

Ilustração 3-1 Relacionamento comercial recorrendo aos transportes marítimos.



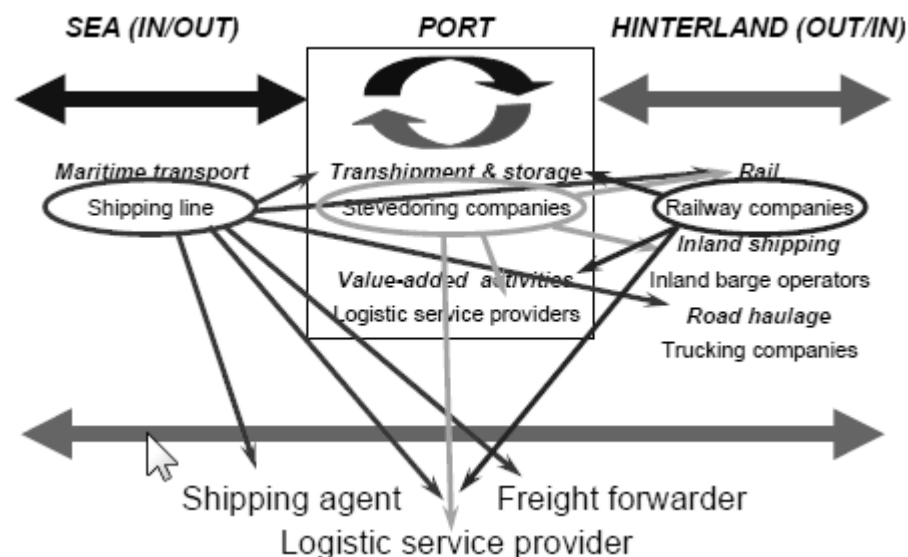
Como sabemos a contentorização veio trazer neste sector mais-valias significativas que revolucionaram o comércio mundial e permitiram as trocas comerciais entre os mais longínquos ponto do mundo. Recorrendo para tal a uma formula eficaz, rápida e barata de transferir mercadorias previamente contentorizadas entre os camiões e os navios e vice-versa. Necessitando apenas para atingir esse objectivo dos pórtricos portuários de contentores que começaram a florescer nos portos mundiais. Criando desta forma os terminais de contentores sobre os quais estamos a desenvolver este estudo.

Um terminal de contentores tem como função principal a carga e descarga de navios e camiões. Para esse efeito utilizam pórtricos que lhes permitem carregar e descarregar os

navios com segurança e rapidez (em media um pórtil em condições meteorológicas ideais consegue carregar ou descarregar 50 contentores por hora).

Como podemos verificar na Ilustração 3-2. Relacionamentos entre os intervenientes no transporte marítimo, de Notteboom & Rodrigue (2004) existe um elevado número de relacionamentos entre os intervenientes no transporte marítimo de mercadorias que interagem entre eles com funções bem definidas.

Ilustração 3-2. Relacionamentos entre os intervenientes no transporte marítimo



Neste estudo direccionamos o nosso foco de análise para a importação de contentores pelos transitários (Freight Forwarder), ou seja, estamos a avaliar junto dos transitários o que eles pensam da descarga do navio e posterior carga do camião pelo terminal de contentores no porto de Leixões.

3.3 Etapas para o desenvolvimento dos instrumentos

Uma vez que a qualidade dos serviços prestados pelo terminal de contentores de um porto marítimo é uma variável latente, ou seja, não observável e com características de multidimensionalidade, revelou-se necessário recorrer a instrumentos válidos e fiáveis para efectuar a sua medição. De facto, cada dimensão da qualidade representará um

aspecto específico desta variável. Deste modo, no presente trabalho serão consideradas as abordagens SERVQUAL, SERVPERF e respectivas versões ponderadas.

As etapas conducentes ao desenvolvimento dos instrumentos de medição da qualidade dos terminais de contentores dos portos marítimos foram os seguintes:

- Identificação das determinantes da qualidade do serviço prestado no contexto dos transportes marítimos, através de uma revisão da literatura, e entrevistas com profissionais do sector dos transitários;
- Desenvolvimento do questionário numa versão inicial mesmo que foi sujeita a um estudo teste junto de profissionais do sector dos transitários;
- Validação final do questionário;
- Recolha dos dados junto dos Transitários clientes do terminal de contentores do porto de Leixões;
- Caracterização estatística da amostra;
- Análise univariada da qualidade percebida, da expectativa da qualidade e da importância das dimensões;
- Teste de fiabilidade para cada escala;
- Teste de validade (de conteúdo e convergente) para cada escala;
- Avaliação da qualidade das dimensões para cada escala.

3.4 Identificação das determinantes da qualidade do serviço prestado no contexto dos terminais de contentores dos Portos Marítimos

Para o desenvolvimento de uma análise de escalas de medida da qualidade dos serviços prestados pelos terminais de contentores dos portos marítimos, numa primeira etapa identificamos as determinantes do serviço prestado pelos terminais de contentores dos portos marítimos, através de uma revisão literária e de estudos desenvolvidos sobre

qualidade de serviços no geral e posteriormente sobre qualidade dos serviços no sector específico dos transportes marítimos.

Os resultados deste primeiro passo foram a base para a concepção de itens incluídos no questionário inicial. De facto, a identificação das principais determinantes da qualidade dos serviços prestados no terminal de contentores do porto de Leixões permitiu a construção do questionário.

Assim sendo, seleccionamos 29 itens considerados pertinentes para constituírem o questionário pré-teste.

Os primeiros 22 itens do nosso questionário são adaptações dos itens das escalas SERVQUAL e SERVPERF à realidade e especificidades do sector em estudo. As afirmações estão agrupadas de acordo com as cinco dimensões da qualidade das referidas escalas:

- Tangibilidade - da afirmação 01 a 04;
- Fiabilidade - da afirmação 05 a 09;
- Capacidade de Resposta ou Nível de atendimento: da afirmação 10 a 13 afirmação;
- Segurança ou Garantia - da afirmação 14 a 18;
- Empatia - da afirmação 19 a 22.

Como se pode verificar na

Tabela 3-1

Tabela 3-1. Listagem dos 22 itens adaptados a partir do SERVQUAL e SERVPERF

1	O terminal de contentores do Porto de Leixões apresenta uma boa organização.
2	O terminal de contentores do Porto de Leixões possui instalações que visualmente apelativas.
3	Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões possuem uma aparência adequada as funções que desempenham.
4	No terminal de contentores do Porto de Leixões o material de suporte de serviços prestados é visualmente apelativo.

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

5	Quando o terminal de contentores do Porto de Leixões se compromete a cumprir algo num determinado tempo, cumpre-o.
6	Quando os clientes possuem um problema, o terminal de contentores do Porto de Leixões mostra-se sincero interessado na sua resolução.
7	O terminal de contentores do Porto de Leixões presta um serviço de forma eficaz logo à primeira.
8	O terminal de contentores do Porto de Leixões providencia o seu serviço no prazo estipulado para o seu cumprimento.
9	O terminal de contentores do Porto de Leixões insiste na não inexistência de erros na execução dos seus serviços.
10	Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões informam os seus clientes do exacto momento em que os serviços contratados serão efectuados.
11	Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões estão sempre dispostos a atender os seus clientes com prontidão.
12	Os empregados do terminal de contentores Porto de Leixões estão sempre dispostos a ajudar os seus clientes.
13	Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões nunca estão demasiado ocupados para responder às solicitações dos seus clientes.
14	Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões possuem um comportamento que inspira confiança aos seus clientes.
15	Os clientes do terminal de contentores do Porto de Leixões sentem-se seguros na execução das suas transacções.
16	Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões são insistentemente corteses com os seus clientes.
17	Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões têm conhecimento para responder a qualquer questão dos seus clientes.
18	O terminal de contentores do Porto de Leixões dá atenção individual a cada um dos seus clientes.
19	O terminal de contentores do Porto de Leixões tem um horário de trabalho adequado às conveniências dos seus clientes.
20	O terminal de contentores do Porto de Leixões tem empregados que acompanham os seus clientes de forma personalizada.
21	O terminal de contentores do Porto de Leixões tem como objectivo cumprir os seus serviços segundo o melhor interesse dos seus clientes.
22	O terminal de contentores do Porto de Leixões entende as necessidades específicas de cada cliente.

Em conformidade com Butle (1996), que considera que as 5 dimensões propostas no SERVQUAL não são universais, na Tabela 3-2 Listagem com os aspectos operacionais são apresentadas as dimensões identificadas nos diversos estudos sobre a avaliação da qualidade nos terminais de contentores de portos que foram considerados.

Após esta revisão literária e debate com profissionais do sector, propomos mais 7 itens para a avaliação da qualidade do serviço prestado pelo terminal de contentores do porto de Leixões, e que passamos a mencionar em seguida:

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

Tabela 3-2 Listagem com os aspectos operacionais

23	O terminal de contentores do Porto de Leixões gere eficazmente a chegada / partida dos navios de contentores.
24	O terminal de contentores do Porto de Leixões gere eficazmente os tempos de espera dos transportes terrestres de contentores nas entradas/saídas do terminal.
25	O terminal de contentores do Porto de Leixões disponibiliza as documentações necessárias.
26	O terminal de contentores do Porto de Leixões minimiza desvios na qualidade dos serviços prestados.
27	O terminal de contentores do Porto de Leixões executa atempadamente as suas funções sem provocar atrasos.
28	O terminal de contentores do Porto de Leixões é capaz de prestar um serviço consistente aos seus clientes.
29	O terminal de contentores do Porto de Leixões tem procedimentos alfandegários simplificados.

Nesta tabela constam itens sobre aspectos operacionais.

Por último foi pedido aos inquiridos para distribuir 100 pontos pelos factores mencionados na Tabela 3-3. Factores de importância atribuída, de forma a lhes atribuir uma pontuação na qualidade dos serviços prestados no terminal de contentores do porto de Leixões. As frases apresentadas correspondem a descritivos de cada uma das dimensões dos instrumentos SERVQUAL e SERVPERF e permitem construir as versões ponderadas destes instrumentos (e.g. tangibilidade, fiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia).

Tabela 3-3. Factores de importância atribuída

Instalações e aparência das infra-estruturas físicas e dos equipamentos e dos materiais utilizados no terminal de contentores do Porto de Leixões
Capacidade dos funcionários do terminal de contentores do Porto de Leixões para realizarem os serviços com prontidão e exactidão e de forma fiável
Disponibilidade dos funcionários do terminal de contentores do Porto de Leixões para ajudar os clientes
Conhecimento, simpatia, competências e cortesia dos funcionários do terminal de contentores do porto do Leixões
Atenção personalizada, preocupação com o cliente e boa comunicação

3.5 Desenvolvimento do questionário

Na sua análise empírica Faria *et al.* (2008), recorrendo a comparação de escalas conclui que o instrumento SERVPERF apresenta o melhor desempenho em termos de unidimensionalidade, validade e fiabilidade relativamente aos restantes instrumentos (SERVQUAL, SERVQUAL ponderado e SERVPERF ponderado).

Ponderando também estas críticas (Butle, 1996, Babakus e Boller, 1992, Cronin e Taylor, 1992) quer ao nível conceptual, quer ao nível operacional, (ver ponto 2.4.3 - O instrumento SERVPERF) do modelo SERVQUAL, decidimos verificar por intermédio do nosso questionário a qualidade percebida e as percepções dos clientes do terminal de contentores do porto de Leixões em relação ao seu serviço, recorrendo para tal a uma análise de várias escalas e posterior confrontação entre elas.

A primeira versão do questionário foi sujeita a um pré-teste e foi validada por cinco especialistas (nomeadamente funcionários de transitários da região do Grande Porto). Com base nestes contributos, foi possível ajustar o conteúdo das questões e a dimensão do questionário antes da sua distribuição generalizada.

Os itens que integram o instrumento foram avaliados em termos de relevância (ou seja, o grau em que os itens do questionário são considerados como factores relevantes na avaliação da qualidade do serviço) por um painel de especialistas e por uma amostra de utentes do terminal de contentores do porto de Leixões. A avaliação foi efectuada através de questões fechadas, em que a relevância foi aferida através de uma escala de Likert de 7 pontos, em que o 1 significa discordo totalmente e o 7 concordo totalmente. Foram ainda adicionadas duas questões abertas, nas quais se solicitava aos respondentes:

- *O melhor do terminal de contentores do porto de Leixões é?*
- *Se pudesse alterar alguma coisa no terminal de contentores do porto de Leixões alterava?*

Através deste questionário, que conjugou questões abertas e fechadas, foi possível avaliar a relevância dos itens incluídos no questionário, bem como assegurar que tinham sido incluídas todas as questões relevantes sobre a avaliação da qualidade do serviço nos terminais de contentores dos portos marítimos. A recolha destes dados ocorreu em Julho, Agosto e Setembro de 2010.

Assim, foi solicitado a uma amostra de 84 funcionários de transitários do grande Porto o respectivo preenchimento do questionário constante do anexo I, da qual foi efectuada a avaliação a partir da sua experiência no sector dos transitários da região do grande Porto.

Além das questões referentes a itens individuais da qualidade do serviço, foram contidas três questões, também apresentadas numa escala de Likert de 7 pontos, para apurar a qualidade global, a satisfação global e a probabilidade de recomendar os serviços do terminal de contentores.

3.6 Selecção da população-alvo, processo de amostragem e trabalho de campo

A população-alvo do estudo são os transitários do grande Porto que utilizam o terminal de contentores do porto de Leixões. O questionário foi distribuído e entregue pessoalmente a 84 funcionários de transitários da região norte durante os meses de Julho, Agosto e Setembro de 2010. Não foi colocada qualquer restrição no que se refere ao género, idade ou educação, sendo que a única restrição imposta foi que teriam de ser funcionários de um transitário da do grande Porto. A taxa de respostas foi de 100%.

Esta elevada colaboração poderá ser explicada pelo facto dos questionários terem sido entregues pessoalmente, e os respectivos inquiridos incentivados a responder de seguida. Utilizamos, assim, uma amostra de conveniência constituída por 84 utilizadores dos serviços do terminal de contentores do porto de Leixões.

Após a recolha dos dados, os resultados foram introduzidos e analisados no programa SPSS.

3.7 Teste de fiabilidade

Numa pesquisa exploratória, onde esta a ser utilizada uma escala, devemos iniciar a nossa pesquisa por verificar se a escala ou escalas utilizadas apresentam resultados claros e significativos que reflectam de uma forma exacta as características do objecto em estudo, mesmo não representando o verdadeiro valor da característica a ser medida, mas sim uma observação dessa mesma característica (Mathotra, 1996).

Assim sendo definimos fiabilidade como sendo a propriedade de um instrumento de medida que tem como objectivo identificar resultados consistentes, mesmo quando são realizadas medições distintas na mesma variável em análise (Mathotra, 2009). Segundo, Peter (1979) a fiabilidade é definida como sendo o grau em que as medidas estão livres de erros e assim geram resultados consistentes.

A fiabilidade de uma escala é geralmente expressa de forma quantitativa, representada por um coeficiente ou índice, cujo valor está situado entre 0, isto é, sem nenhuma fiabilidade, e 1, ou seja; com perfeita fiabilidade. Assim sendo, a fiabilidade não é um conceito em que se tenha situações excludentes, tais como, ser ou não ser fiável, mas um conceito associado a um grau ou intensidade em que se manifesta.

Como tal podemos dizer que a fiabilidade é igual 1 quando a Variância do erro de medição é igual a Variância dos valores observados.

Nesta análise vamos utilizar para obtermos a estimativa de consistência interna o coeficiente alfa de Cronbach.

O alfa de Cronbach é calculado da seguinte forma:

Alfa = $k - 1$ - Soma das variâncias de cada item

$k - 1$ Variância total dos k itens

Um valor de alfa superior ou igual a 0,70 é considerado como um critério de demonstração de consistência interna das escalas (Nunnally, 1988).

Segundo Hair *et al.* (2009), um valor de pelo menos 0,70 reflecte uma fiabilidade aceitável, embora reconheçam que esse valor não seja um padrão absoluto. O autor ressalta que se decisões importantes forem tomadas a partir de escalas avaliadas, os pesquisadores devem-se esforçar para que a fiabilidade do instrumento atinja valores de Alfa acima de 0,90. Já para Mathotra (1996) o valor de corte a ser considerado é 0,60, isto é, abaixo desse valor o autor considera que a fiabilidade é insatisfatória.

3.8 Teste de validade

Após estar estabelecida a consistência interna, devemos proceder à determinação da validade dos constructos.

Existe uma relação peculiar entre fiabilidade e validade. Ou seja, apesar de uma medida poder ter boa fiabilidade e ter pouca validade, sem ter a fiabilidade adequada não pode ter validade adequada. A existência de fiabilidade adequada é necessária, mas não suficiente, para garantir validade adequada (Hill e Hill, 2000).

A validade mede o grau em que uma medida ou um conjunto de medidas representam correctamente o conceito em estudo. É importante referir que a validade não pode ser exposta em termos de medida, isto é, como sendo válida ou não válida, existe sim um grau de validade.

Com o propósito de validar os constructos da qualidade do serviço identificados através da análise factorial exploratória e validados através da análise factorial confirmatória efectuaram-se os seguintes testes de validade:

- validade de conteúdo,
- validade de constructo.

3.8.1 Validade de conteúdo

A validade de conteúdo consiste na avaliação subjectiva mas sistemática da representatividade do conteúdo da escala para medir o propósito em questão (Malhotra, 2009). O investigador avalia se os itens da escala cobrem de forma adequada todo o domínio do constructo a ser medido. Neste estudo, com o propósito de se obter análises de vários instrumentos para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos terminais de contentores dos portos marítimos, efectuou-se o seguinte:

- Construção dos itens do questionário incluídos numa primeira versão com base na revisão da literatura sobre qualidade dos serviços prestados pelo terminal de contentores e entrevistas com profissionais do sector;
- Avaliação da relevância dos itens junto de especialistas e de utilizadores do terminal de contentores do porto de *Leixões*.

Dada a sua natureza subjectiva, a validade de conteúdo por si não é suficiente para medir a validade da escala, no entanto, é uma preciosa ajuda na interpretação de senso comum da escala. Uma avaliação mais formal pode ser obtida pela análise da validade de construto.

3.8.2 Validade de constructo

A validade de constructo refere-se à questão sobre qual o constructo ou características que a escala está de facto a medir. Quando determinam a validade de constructo os investigadores tentam responder a questões teóricas porque é que a escala funciona e quais são as deduções que podem ser extraídas tendem em consideração a teoria subjacente. Assim a validade de constructo requer uma sólida teoria sobre a natureza do constructo a ser medido e como ele se relaciona com os outros constructos. A validade

de constructo é a validade mais sofisticada e difícil de estabelecer. Existem três tipos de validade de constructo:

- validade convergente,
- validade discriminante
- validade factorial.

No nosso estudo utilizamos a abordagem da validade convergente, que pode ser definida como o grau em que a variável se relaciona positivamente com outras medidas da mesma variável latente (Churchill, 1979). Para o efeito, foram introduzidos no questionário questões de instrumentos desenvolvidos e apresentados na literatura.

Com o propósito de avaliação da capacidade da escala em explicar as variações da qualidade global (medida através de uma única questão), efectuou-se uma análise regressão, em que se consideraram como variáveis explicativas as médias das pontuações de cada dimensão. Esta etapa permitiu identificar quais as dimensões da qualidade com maior impacto na compreensão da qualidade global.

3.9 Síntese conclusiva

Neste capítulo foram analisados os passos necessários para a avaliação e análise dos instrumentos SERVQUAL, SERVPERF, SERVQUAL Ponderado e SERVPERF Ponderado. Para tal recorremos a um inquérito que foi efectuado a 84 indivíduos do ramo dos transitários com instalações no grande Porto e que mantiveram durante 2009 relações comerciais com o terminal de contentores do Porto de Leixões. Recorrendo a literatura iremos validar as respostas obtidas no intuito de caracterizar estatisticamente a amostra, efectuando uma análise univariada aos itens da qualidade percebida, expectativa, avaliação de qualidade e importância das dimensões. De seguida, demonstramos as propriedades das escalas recorrendo e explicando os testes de fiabilidade, de validade de conteúdo e de validade de constructo. Sendo que por último explicamos como avaliar a qualidade por dimensão de cada escala.

4 Análise e discussão de resultados

4.1 Introdução

Neste capítulo recorrendo aos dados obtidos através do questionário iremos sujeitar os mesmos aos métodos estatísticos apresentados nos capítulos anteriores. Assim sendo, será feita uma caracterização da amostra em estudo, seguida de uma discussão dos resultados dos testes de fiabilidade e validade das escalas e serão avaliadas as capacidades explicativas das mesmas em relação as suas respectivas dimensões nos diferentes instrumentos considerados (*e.g.* SERVQUAL, SERVPERF, SERVQUAL ponderado e SERVPERF ponderado).

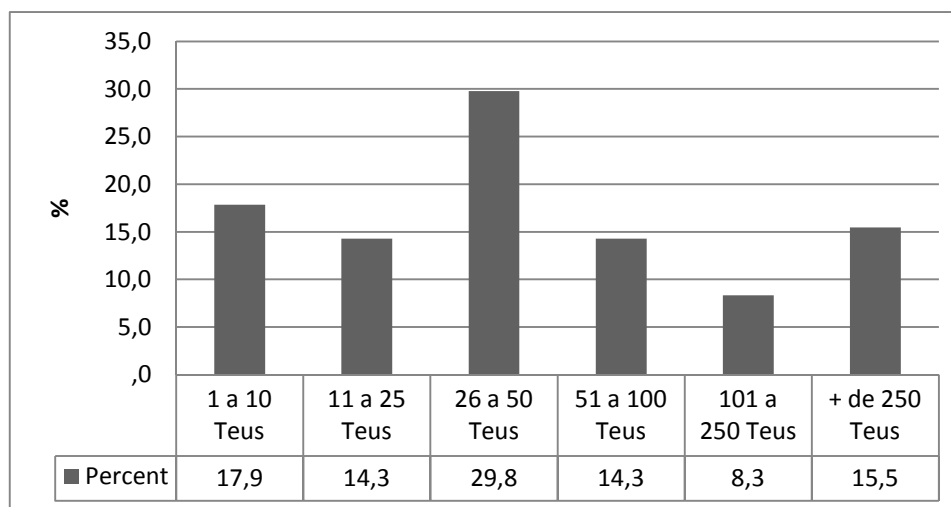
4.2 Caracterização Estatística da Amostra

Da amostra obtida, 72,6% das empresas efectuaram em 2009 importações a partir da Ásia utilizando os serviços do terminal de contentores de Leixões. Já quanto à origem América do Norte, apenas 42,9% dos inquiridos recorreram aos serviços do terminal de contentores do porto de Leixões. Em relação à América do Sul, a percentagem dos inquiridos que recorreram aos serviços do terminal de contentores desceu para os 28,6%. No que se refere à América Central, Austrália, África e Europa as percentagens de utilização dos serviços do terminal de contentores do porto de Leixões em 2009 foram de 15,5%, 28,6%, 33,3% e 44,0%, respectivamente.

Quanto ao volume médio de contentores completos de importação movimentados pelas empresas inquiridas no terminal de contentores durante o ano de 2009, 17,9% dos inquiridos movimentaram de 1 a 25 teus, 14,3% movimentaram de 26 a 100 teus, 29,8% movimentaram entre 101 e 250 teus, 14,3% movimentaram entre 251 a 500 teus, 8,3% dos inquiridos movimentaram entre 501 e 1000 teus e por último 15,5% movimentaram mais de 1000 teus em 2009 no terminal de contentores do porto de Leixões.

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

Gráfico 4-1 Volume médio de transportes de contentores completos de importação movimentados em 2009 no porto de Leixões



4.3 Análise Univariada dos itens da Qualidade Percepcionada e da Expectativa

4.3.1 Qualidade Percepcionada

Para se proceder à análise dos itens da qualidade percebida recorreu-se à utilização da estatística descritiva, neste caso utilizando o cálculo das medidas de tendência central, a média, bem como o mínimo e o máximo, e ainda, a medida de dispersão, o desvio-padrão.

Assim sendo e recorrendo à análise da Tabela 4-1 Estatísticas descritivas da qualidade percebida foi possível concluir que a percepção dos inquiridos considera como pontos fracos do terminal de contentores de Leixões os procedimentos alfandegários simplificados (Q3.29) com uma média de respostas nos 3.40 em 7; a execução atempada das suas funções sem provocar atrasos (Q3.27), com 3.79 em 7; a disponibilidade dos funcionários para responder as solicitações dos clientes (Q3.13) com 3.80 em 7 e a capacidade de acompanhamento dos clientes por parte dos empregados do terminal (Q3.20), com 3.81 em 7. Como tal consideramos que é aqui onde o terminal poderá melhorar no futuro. Por outro lado os inquiridos realçaram como pontos fortes que o terminal de contentores do Porto de Leixões gere eficazmente a chegada / partida dos navios de contentores (Q3.23) com uma pontuação de 5.00 em 7; que o terminal apresenta uma boa organização (Q3.1) com uma pontuação de 4.74 em 7; que dão

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

segurança aos seus clientes na execução das suas transacções (Q3.15) com 4.64 em 7; que dispõe de instalações visualmente apelativas (Q3.2) com 4.52 em 7.

Após a análise do Máximo e do Mínimo verificamos que as respostas foram respondidas entre um intervalo mínimo de 2 e máximo de 7.

Tabela 4-1 Estatísticas descritivas da qualidade percebida

	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
Q3.1 - O terminal de contentores do Porto de Leixões apresenta uma boa organização.	4,74	0,880	4	6
Q3.2 - O terminal de contentores do Porto de Leixões possui instalações que visualmente apelativas.	4,52	0,963	2	7
Q3.3 - Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões possuem uma aparência adequada as funções que desempenham.	4,42	0,748	3	7
Q3.4 - No terminal de contentores do Porto de Leixões o material de suporte de serviços prestados é visualmente apelativo	3,95	0,904	3	6
Q3.5 - Quando o terminal de contentores do Porto de Leixões se compromete a cumprir algo num determinado tempo, cumpre-o.	3,81	1,167	2	7
Q3.6 - Quando os clientes possuem um problema, o terminal de contentores do Porto de Leixões mostra-se sincero interessado na sua resolução	3,96	0,685	3	6
Q3.7 - O terminal de contentores do Porto de Leixões presta um serviço de forma eficaz logo à primeira.	4,21	0,983	3	6
Q3.8 - O terminal de contentores do Porto de Leixões providencia o seu serviço no prazo estipulado para o seu cumprimento	4,21	0,777	3	7
Q3.9 - O terminal de contentores do Porto de Leixões insiste na não inexistência de erros na execução dos seus serviços.	4,04	0,630	3	6
Q3.10 - Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões informam os seus clientes do exacto momento em que os serviços contratados serão efectuados.	4,10	0,859	3	6
Q3.11 - Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões estão sempre dispostos a atender os seus clientes com prontidão	4,23	0,797	3	7
Q3.12 - Os empregados do terminal de contentores Porto de Leixões estão sempre dispostos a ajudar os seus clientes.	3,82	0,662	3	6
Q3.13 - Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões nunca estão demasiado ocupados para responder às solicitações dos seus clientes.	3,80	0,803	2	6
Q3.14 - Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões possuem um comportamento que inspira confiança aos seus clientes.	4,42	0,908	3	6
Q3.15 - Os clientes do terminal de contentores do Porto de Leixões sentem-se seguros na execução das suas transacções.	4,64	0,940	3	7
Q3.16 - Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões são insistentemente corteses com os seus clientes	4,23	0,923	3	6
Q3.17 - Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões têm conhecimento para responder a qualquer questão dos seus clientes	4,25	1,139	2	6
Q3.18 - O terminal de contentores do Porto de Leixões dá atenção individual a cada um dos seus clientes.	3,96	1,275	2	7
Q3.19 - O terminal de contentores do Porto de Leixões tem um horário de trabalho adequado às conveniências dos seus clientes.	4,26	1,381	2	7
Q3.20 - O terminal de contentores do Porto de Leixões tem empregados que acompanham os seus clientes de forma personalizada.	3,81	0,843	2	6
Q3.21 - O terminal de contentores do Porto de Leixões tem como objectivo cumprir os seus serviços segundo o melhor interesse dos seus clientes.	4,52	0,784	3	7
Q3.22 - O terminal de contentores do Porto de Leixões entende as necessidades específicas de cada cliente.	4,17	1,074	2	6
Q3.23 - O terminal de contentores do Porto de Leixões gere eficazmente a chegada / partida dos navios de contentores	5,00	1,098	3	7

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

Q3.24 - O terminal de contentores do Porto de Leixões gere eficazmente os tempos de espera dos transportes terrestres de contentores nas entradas/saídas do terminal.	3,85	1,135	2	7
Q3.25 - O terminal de contentores do Porto de Leixões disponibiliza as documentações necessárias.	4,24	1,188	2	7
Q3.26 - O terminal de contentores do Porto de Leixões minimiza desvios na qualidade dos serviços prestados.	4,05	0,943	2	6
Q3.27 - O terminal de contentores do Porto de Leixões executa atempadamente as suas funções sem provocar atrasos.	3,79	1,152	2	7
Q3.28 - O terminal de contentores do Porto de Leixões é capaz de prestar um serviço consistente aos seus clientes.	4,33	1,216	2	7
Q3.29 - O terminal de contentores do Porto de Leixões tem procedimentos alfandegários simplificados.	3,40	1,142	2	6

4.3.2 Expectativa

De modo idêntico procedeu-se à análise dos itens da Expectativa recorrendo-se à estatística descritiva, utilizando o cálculo das medidas de tendência central, a média, bem como, o mínimo e o máximo, e ainda, as medidas de dispersão, desvio-padrão.

Desta vez, recorrendo a análise da Tabela 4-2 Estatísticas descritivas das Expectativas verificamos que os inquiridos consideram como sendo o mais importante num porto de excelência com uma pontuação de 6.02 em 7 a boa organização (Q2.1); consideram também a informação exacta do momento em que os serviços serão efectuados (Q2.10) com uma ponderação de 5.90 em 7; o material de suporte aos serviços prestados (Q2.4) também foi considerado importante com 5.89 em 7; também foi considerado importante que o terminal de contentores de excelência tenha em consideração os melhores interesses dos seus clientes no desenvolvimento da sua actividade (Q2.21) com 5.88 em 7. Por outro lado, foi considerado o menos importante para os inquiridos com uma pontuação de 5.50 em 7 Os empregados do terminal de Contentores de Excelência possuírem uma aparência adequada as funções que desempenham (Q2.3); em seguida foram consideradas com 5.56, 5.58 e 5.61 em 7 as afirmações “Os empregados do terminal de contentores de excelência nunca estarão demasiado ocupados para responder às solicitações dos seus clientes (Q2.13), O terminal de contentores de Excelência dará atenção individual a cada um dos seus clientes (Q2.18) e Quando o terminal de contentores de Excelência se compromete a cumprir algo num determinado tempo, cumpre-o (Q2.5), respectivamente.

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

Após a análise do Máximo e do Mínimo verificamos que as respostas foram respondidas entre um intervalo mínimo de 2 e máximo de 7.

Tabela 4-2 Estatísticas descritivas das Expectativas

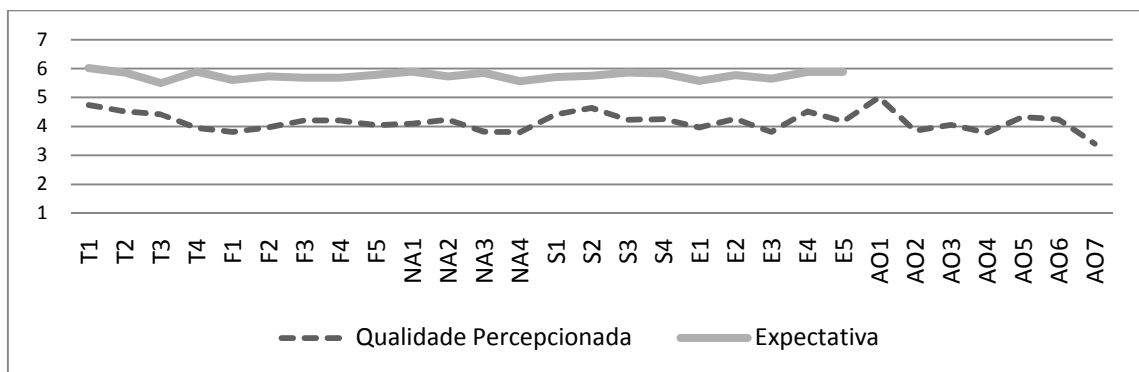
	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
Q2.1 - O terminal de contentores de Excelência apresenta uma boa organização	6,02	0,931	4	7
Q2.2 - O terminal de contentores de Excelência possui instalações que são visualmente apelativas.	5,86	1,110	3	7
Q2.3 - Os empregados do terminal de Contentores de Excelência possuem uma aparência adequada as funções que desempenham	5,50	1,285	3	7
Q2.4 - No terminal de contentores de Excelência o material de suporte aos serviços prestados é visualmente apelativo.	5,89	1,076	3	7
Q2.5 - Quando o terminal de contentores de Excelência se compromete a cumprir algo num determinado tempo, cumpre-o.	5,61	1,389	2	7
Q2.6 - Quando os clientes possuem um problema, o terminal de contentores de Excelência mostra-se sincero interessado na sua resolução.	5,73	1,123	3	7
Q2.7 - O terminal de contentores de Excelência presta um serviço de forma eficaz logo à primeira.	5,68	1,174	3	7
Q2.8 - O terminal de contentores de Excelência providencia o seu serviço no prazo estipulado para o seu cumprimento	5,69	0,931	4	7
Q2.9 - O terminal de contentores de Excelência insistira na não inexistência de erros na execução dos seus serviços	5,79	1,262	3	7
Q2.10 - Os empregados do terminal de contentores de Excelência informarão os seus clientes do exacto momento em que os serviços contratados serão efectuados	5,90	0,939	3	7
Q2.11 - Os empregados do terminal de contentores de Excelência estarão sempre dispostos a atender os seus clientes com prontidão.	5,73	1,112	3	7
Q2.12 - Os empregados do terminal de contentores de Excelência estarão sempre dispostos a ajudar os seus clientes.	5,85	1,012	3	7
Q2.13 - Os empregados do terminal de contentores de Excelência nunca estarão demasiado ocupados para responder às solicitações dos seus clientes.	5,56	1,245	3	7
Q2.14 - Os empregados do terminal de contentores de Excelência possuirão um comportamento que inspira confiança aos seus clientes.	5,71	1,082	3	7
Q2.15 - Os clientes do terminal de contentores de Excelência irão sentir-se seguros na execução das suas transacções.	5,75	0,992	3	7
Q2.16 - Os empregados do terminal de contentores de Excelência deverão ser insistentemente corteses com os seus clientes.	5,86	0,984	3	7
Q2.17 - Os empregados do terminal de contentores de Excelência terão conhecimento para responder a qualquer questão dos seus clientes.	5,83	1,074	3	7
Q2.18 - O terminal de contentores de Excelência dará atenção individual a cada um dos seus clientes.	5,58	1,263	3	7
Q2.19 - O terminal de contentores de Excelência terá um horário de trabalho adequado às conveniências dos seus clientes.	5,77	1,079	4	7
Q2.20 - O terminal de contentores de Excelência terá empregados que acompanham os seus clientes de forma personalizada.	5,65	1,393	2	7
Q2.21 - O terminal de contentores de Excelência terá como objectivo cumprir os seus serviços segundo o melhor interesse dos seus clientes.	5,88	1,011	3	7
Q2.22 - O terminal de contentores de Excelência entenderá as necessidades específicas de cada cliente.	5,88	1,046	3	7

Como podemos observar da análise do Gráfico 4-2 Expectativas vs Qualidade Percepcionada as expectativas encontram-se acima da qualidade percepcionada pelos utilizadores do terminal de contentores do Porto de Leixões em todos os itens que

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

integram as cinco dimensões da escala SERVQUAL, a saber: Tangibilidade (T1 a T4), Fiabilidade (F1 a F5), Nível de Atendimento (NA1 a NA4), Segurança (S1 a S4) e Empatia (E1 a E5).

Gráfico 4-2 Expectativas vs Qualidade Percebida



4.3.3 Avaliação dos da importância das dimensões

De modo idêntico procedeu-se à análise dos itens globais da Qualidade, recorrendo-se à estatística descritiva, utilizando o cálculo das medidas de tendência central, a média, bem como, o mínimo e o máximo, e ainda, as medidas de dispersão, desvio-padrão.

Da análise da Tabela 4-3. Estatísticas descritivas da Avaliação da Qualidade concluímos que a dimensão Segurança (Q4.4) obteve melhor média, ou seja, 22,30 pontos. Por outro lado, a dimensão menos importante com apenas 17,98 pontos é a Capacidade de Resposta (Q4.3). No que se refere as restantes Dimensões a Fiabilidade (Q4.2) ficou como segunda dimensão mais importante com 20,99 pontos enquanto a Empatia (Q4.5) e a Tangibilidade (Q4.1) ficaram em terceiro e quarto lugar respectivamente com 19,49 e 19,25 pontos, respectivamente.

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

Tabela 4-3. Estatísticas descritivas da Avaliação da Qualidade

	Media	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
Q4.1 - Instalações e aparência das infra-estruturas físicas e dos equipamentos e dos materiais utilizados no terminal de contentores do Porto de Leixões	19,25	12,918	0	80
Q4.2 - Capacidade dos funcionários do terminal de contentores do Porto de Leixões para realizarem os serviços com prontidão e exactidão e de forma fiável	20,99	11,191	5	60
Q4.3 - Disponibilidade dos funcionários do terminal de contentores do Porto de Leixões para ajudar os clientes	17,98	7,649	0	40
Q4.4 - Conhecimento, simpatia, competências e cortesia dos funcionários do terminal de contentores do porto do Leixões	22,30	16,445	0	65
Q4.5 - Atenção personalizada, preocupação com o cliente e boa comunicação	19,49	15,630	0	65

4.3.4 Avaliação global da qualidade

Mais uma vez, procedeu-se à análise das questões relativas à avaliação global das dimensões da qualidade recorrendo-se à estatística descritiva, utilizando o cálculo das medidas de tendência central, a média, bem como, o mínimo e o máximo, e ainda, as medidas de dispersão, desvio-padrão.

Da análise da Tabela 4-4 Estatísticas descritivas da Qualidade Global, Grau de Satisfação e Probabilidade de Recomendar verificamos que referente a Qualidade Global (Q5) o terminal de contentores do porto de Leixões obteve uma avaliação média de 4,67 por parte das empresas inquiridas, No que se refere a satisfação (Q6) o terminal obteve uma avaliação média de 4,51 e por último em relação a probabilidade de recomendar (Q7) os serviços do terminal de contentores a terceiros obteve uma avaliação média de 4,48.

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

Tabela 4-4 Estatísticas descritivas da Qualidade Global, Grau de Satisfação e Probabilidade de Recomendar

	Media	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
Q5 - A qualidade global dos serviços prestados pelo terminal de contentores do Porto de Leixões é	4,67	0,910	3	6
Q6 - O meu sentimento em relação aos serviços prestados pelo terminal de contentores do Porto de Leixões pode ser descrito como:	4,51	0,857	3	6
Q7 - Ao solicitarem opinião sobre o terminal de contentores do Porto de Leixões, a probabilidade de recomendar os seus serviços é:	4,48	1,012	2	6

Em relação a análise descritiva dos dados inquiridos nas perguntas abertas “O melhor do terminal de contentores do Porto de Leixões é?” e “Se pudesse alterar alguma coisa no terminal de contentores do Porto de Leixões, alterava?” verificou-se que os dados foram pouco relevantes sendo que dos 84 inquiridos apenas 3 responderam as questões em causa sendo que os restantes 81 inquiridos optaram por deixar as perguntas em causa em branco.

Relativamente aos aspectos positivos do Porto de Leixões, obtiveram-se as seguintes respostas: *“por ser mais pequeno, torna-o mais personalizado”, “tentativa de simplificação dos procedimentos aduaneiros tempos de espera para carga/descarga de contentores quando comparado com outros portos nacionais” e “acessibilidades”*.

Os aspectos que, de acordo com os respondentes, poderiam ser melhorados estão relacionados com os seguintes aspectos: *“gestão de trabalhos dos navios de forma a não prejudicar o normal funcionamento das entradas/saídas dos contentores, Mais simplicidade e agilidade nos serviços aduaneiros”, “aumento da dimensão para conseguir ter melhores condições para a recepção de mais navios” e as “comunicações”*.

4.4 Avaliação das propriedades das Escalas - Teste de Fiabilidade

De seguida avaliamos o coeficiente *alpha* de Cronbach com o intuito de verificar a fiabilidade das dimensões em estudo para cada escala de medida (e.g. SERVQUAL, SERVPERF, SERVQUAL Ponderado e SERVPERF Ponderado).

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

Como conseguimos verificar na Tabela 4-5 Análise de Fiabilidade por dimensões para cada um dos instrumentos as várias dimensões têm uma consistência variada mediante o instrumento utilizado para análise. Ou seja, enquanto no instrumento SERVQUAL o nível de Atendimento é o item com mais consistência interna 0,913, ou seja, excelente, a fiabilidade é a que tem a menor consistência interna com 0,829, ou seja apenas Bom. Já no SERVPERF são os aspectos operacionais que apresentam a melhor consistência interna com 0,938 ou seja excelente, e é a Empatia que apresenta a consistência interna mais reduzida, com 0,875, ou seja apenas Bom. No que se refere ao SERVQUAL Ponderado é a Empatia e o Nível de Atendimento que obtêm os dois o melhor resultado de consistência interna com 0,935, mais uma vez excelente e a fiabilidade é que apresenta a consistência interna menos elevada com apenas 0,813, ou seja apenas Bom. Por último o SERVPERF Ponderado que nos apresenta como melhor consistência interna a Segurança com um Excelente 0,982 e, por outro lado, com a pior consistência interna a fiabilidade com 0,945 ou seja também excelente.

Tabela 4-5 Análise de Fiabilidade por dimensões para cada um dos instrumentos

DIMENSÕES	SERVQUAL	SERVPERF	SERVQUAL Ponderado	SERVPERF Ponderado
Tangibilidade	0,861	0,899	0,918	0,967
Fiabilidade	0,829	0,898	0,813	0,945
Nível de Atendimento	0,913	0,921	0,935	0,955
Segurança	0,907	0,929	0,904	0,982
Empatia	0,875	0,875	0,935	0,961
Aspectos Operacionais		0,938		

4.5 Avaliação das propriedades das Escalas - Teste de Validade

4.5.1 Validade de Conteúdo

Para se assegurar a validade de conteúdo das escalas em análise - SERVQUAL, SERVPERF, SERVQUAL Ponderado e SERVPERF Ponderado, os itens foram seleccionados com base numa revisão da literatura exhaustiva sobre a qualidade do serviço em terminais de contentores dos portos marítimos e ajustado mediante sugestões de peritos ligados ao sector dos transitários. Os resultados do pré-teste permitiram ainda um aperfeiçoamento do questionário. Deste modo, conclui-se que os instrumentos

utilizados cobrem os itens relevantes para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelos terminais de contentores em portos marítimos.

4.5.2 Validade do constructo

Na análise da Tabela 4-6 Matriz correlação das dimensões de Qualidade do Serviço no SERVQUAL, concluímos que a correlação entre a Fiabilidade versus Tangibilidade, entre a Segurança versus o Nível de Atendimento e Empatia versus Segurança são altas, de 0,703; 0,742 e 0,788, respectivamente. Por outro lado, a correlação Segurança versus Tangibilidade é baixa, 0,391 todas as restantes correlações são moderadas.

Tabela 4-6 Matriz correlação das dimensões de Qualidade do Serviço no SERVQUAL

SERVQUAL					
	Tangibilidade	Fiabilidade	Nível de Atendimento	Segurança	Empatia
Tangibilidade	1				
Fiabilidade	0,703**	1			
Nível de Atendimento	0,412**	0,691**	1		
Segurança	0,391**	0,517**	0,742**	1	
Empatia	0,415**	0,553**	0,617**	0,788**	1

**Correlação estatisticamente Significativa a 1%, * a 5%

Na análise da Tabela 4-7 Matriz correlação das dimensões de Qualidade do Serviço no SERVPERF concluímos que o Nível de Atendimento, Empatia e Aspectos Operacionais versus tangibilidade obtiveram uma correlação Alta, de 0,760; 0,738; 0,779 respectivamente, o mesmo aconteceu em relação a Segurança; Empatia e Aspectos operacionais versus o Nível de atendimento com correlações Alta de 0,759; 0,857; 0,870, respectivamente, mais uma vez na Empatia e Aspectos Operacionais versus Segurança repetiu-se a performance alta da correlação com 0,837 e 0,852 respectivamente e para terminar as correlações altas também os Aspectos Operacionais versus Empatia obtiveram uma correlação alta com 0,835. Apenas a correlação Segurança versus Fiabilidade obteve uma correlação baixa nesta análise com 0,203, obtendo as restantes correlações resultados moderados

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

Tabela 4-7 Matriz correlação das dimensões de Qualidade do Serviço no SERVPERF

SERVPERF						
	Tangibilidade	Fiabilidade	Nível de Atendimento	Segurança	Empatia	Aspectos Operacionais
Tangibilidade	1					
Fiabilidade	0,612**	1				
Nível de Atendimento	0,760**	0,642**	1			
Segurança	0,615**	0,203	0,759**	1		
Empatia	0,738**	0,586**	0,857**	0,837**	1	
Aspectos Operacionais	0,779**	0,592**	0,870**	0,852**	0,835**	1

** Correlação estatisticamente significativa a 1%, * a 5%

Na análise da Tabela 4-8 Matriz correlação das dimensões de Qualidade do Serviço no SERVQUAL Ponderado verificamos que todas as correlações ao muito baixas e não são estatisticamente significativas.

Tabela 4-8 Matriz correlação das dimensões de Qualidade do Serviço no SERVQUAL Ponderado

SERVQUAL Ponderado					
	Tangibilidade	Fiabilidade	Nível de Atendimento	Segurança	Empatia
Tangibilidade	1				
Fiabilidade	0,048	1			
Nível de Atendimento	0,001	0,110	1		
Segurança	0,210	0,011	0,077	1	
Empatia	0,093	0,074	0,005	0,158	1

**Correlação estatisticamente significativa a 1%, * a 5%

Na análise da Tabela 4-9 Matriz correlação das dimensões de Qualidade do Serviço no SERVPERF Ponderado também verificamos que as correlações são muito baixas.

Tabela 4-9 Matriz correlação das dimensões de Qualidade do Serviço no SERVPERF Ponderado

SERVPERF Ponderado					
	Tangibilidade	Fiabilidade	Nível de Atendimento	Segurança	Empatia

Avaliação da Qualidade no Terminal de Contentores do Porto de Leixões

Tangibilidade	1				
Fiabilidade	0,044	1			
Nível de Atendimento	0,072	0,140	1		
Segurança	0,308**	0,023	0,043	1	
Empatia	0,210	0,311**	0,032	0,187	1

** Correlação estatisticamente significativa a 1%, * a 5%

4.6 Avaliação da qualidade por dimensão

Na análise da Tabela 4-10 Avaliação Média por dimensão e por instrumento apresenta os valores médios, por dimensão da qualidade. Numa análise por instrumento, verificamos que a dimensão com melhor desempenho no SERVQUAL foi a Segurança (-1,18), enquanto que a pior foi o Nível de Atendimento (-1,46), seguida da Fiabilidade (-1,31). Já no SERVPERF, as melhores dimensões foram a Tangibilidade (4,21) e a Segurança (4,01), enquanto as piores foram a Fiabilidade e o Nível de Atendimento (3,71), seguidas dos Aspectos Operacionais (3,75). Em relação ao SERVQUAL Ponderado, o melhor foi a Segurança (-0,12) e o pior foi a Empatia (-1,07). Por último, no SERVPERF Ponderado o melhor foi a Tangibilidade com (0,49), seguida da Segurança (0,48) e o pior foi o Nível de Atendimento (0,20).

Tabela 4-10 Avaliação Média por dimensão e por instrumento

Dimensões	SERVQUAL	SERVPERF	SERVQUAL Ponderado	SERVPERF Ponderado
Tangibilidade	-1,20	4,21	-0,43	0,49
Fiabilidade	-1,31	3,71	-0,14	0,38
Nível de Atendimento	-1,46	3,71	-0,37	0,20
Segurança	-1,18	4,01	-0,12	0,48
Empatia	-1,29	3,87	-1,07	0,33
Aspectos Operacionais		3,75		

Os resultados revelam que as dimensões da qualidade em que o Porto de Leixões regista a maior qualidade são a Tangibilidade e a Segurança. As áreas que requerem intervenção, numa perspectiva de melhoria do serviço prestado são o Nível de Atendimento, a Fiabilidade e os Aspectos Operacionais.

4.7 Síntese Conclusiva

Neste capítulo e desenvolvendo a revisão literária efectuada anteriormente, optamos por caracterizar estatisticamente a amostra, efectuar uma análise Univariada dos itens da Qualidade percebida, da Expectativa, da Qualidade Global e da Importância da Dimensões. Desenvolvemos também uma avaliação das propriedades das escalas recorrendo aos testes de fiabilidade, de validade de conteúdo e de validade de constructo para todas as escalas em análise. Terminando por apresentar uma avaliação da qualidade por dimensão para cada escala em análise.

Por último concluímos da análise da fiabilidade das escalas conclui-se que todas registam bons indicadores de fiabilidade. Não obstante, SERVPERF e o SERVERF ponderado registam valores do *alpha* de Cronbach mais elevados relativamente ao SERVQUAL e SERVQUAL ponderado respectivamente.

Em termos de dimensões da qualidade, verificou-se uma fiabilidade interna elevada relativamente aos ‘Aspectos Operacionais’.

Apesar das versões ponderadas do SERVQUAL e do SERVPERF introduzirem a importância na avaliação da qualidade do serviço, o que as torna interessantes do ponto de vista de resultados, apresentaram piores indicadores de validade de construto relativamente às respectivas versões originais. O SERVPERF registou um melhor desempenho nesta qualidade relativamente ao SERVQUAL.

Deste modo, e em conformidade com a literatura analisada, o SERVPERF apresentou o melhor desempenho relativos os critérios analisados.

Os quatro instrumentos foram utilizados na avaliação da qualidade do porto de Leixões, revelando que as melhores dimensões são a Segurança e a Tangibilidade e os aspectos que merecem ser melhorados são o Nível de Atendimento, a Fiabilidade e os Aspectos Operacionais.

5 Conclusão

Em primeiro lugar, iniciamos a nossa reflexão para obtenção desta tese nos serviços prestados pelos terminais de contentores e onde verificamos que estes, tais como os restantes serviços, possuem características muito específicas, sendo estas, a intangibilidade, a heterogeneidade, a produção e consumo simultâneo e a perecibilidade, que tornam a obtenção de uma medida para a qualidade uma tarefa árdua com contornos muito específicos.

Verificamos também que são várias as ferramentas existentes para avaliar a qualidade dos serviços, entre elas: o SERVQUAL, o SERVPERF, o SERVQUAL Ponderado e o SERVPERF ponderado.

Os instrumentos SERVQUAL, SERVPERF e respectivas versões ponderadas foram desenhados como ferramentas genéricas de medição da qualidade de serviços aplicáveis nas diversas indústrias. Estas ferramentas, na sua versão original, consideram cinco dimensões da qualidade do serviço, a referir: tangibilidade, fiabilidade, capacidade de resposta ou nível de atendimento, garantia ou segurança e empatia. Desde modo, estes instrumentos servem de base, podendo incluir modificações para se adaptarem a serviços específicos, sendo que para tal será necessário acrescentar itens característicos do contexto (Parasuraman *et al*, 1988).

Apurámos que os estudos que avaliam a qualidade destes serviços nos terminais de contentores têm vindo a revelar que os critérios mais importantes são a flexibilidade, *timing* de trabalho em cais, o tempo de trânsito, a confiança e a regularidade, ou seja aspectos operacionais.

Em seguida foram analisados os passos necessários para a avaliação e análise dos instrumentos SERVQUAL, SERVPERF, SERVQUAL Ponderado e SERVPERF Ponderado. Para tal recorremos a um inquérito que foi efectuado a 84 pessoas do ramo dos transitários com instalações no Grande Porto e que mantiveram durante 2009 relações comerciais com o terminal de contentores do Porto de Leixões.

A análise de resultados incluiu o estudo através de estatísticas descritivas dos itens de qualidade percebida, de expectativas e de importância das dimensões. De seguida, os quatro instrumentos alternativos foram avaliados em termos de fiabilidade e de validade (de conteúdo e de construto). Por fim, foi apresentada uma avaliação da qualidade por dimensão, para cada escala em análise.

Todos os instrumentos revelaram possuir consistência interna. Em termos de validade de critério as versões originais apresentaram um melhor desempenho relativamente às versões ponderadas. Em termos gerais, o SERVPERF registou um melhor desempenho quando comparado com o SERVQUAL.

Em termos de dimensões, os aspectos operacionais revelaram possuir boa consistência interna.

No decorrer desta tese aprofundamos que a qualidade é cada vez mais fundamental para o bom funcionamento das empresas. Assim sendo, reafirmamos que é primordial manter os clientes satisfeitos com o serviço prestado. No caso dos Portos Marítimos, esta situação não é excepção uma vez que vimos que com o aumento da concorrência e da globalização generalizada das economias também é importante satisfazer as necessidades dos clientes. Assim sendo, decidimos fazer uma breve investigação sobre as expectativas e qualidade percebida de alguns utilizadores do terminal de contentores do Porto de Leixões, recorrendo a um inquérito de satisfação.

Após a recolha e tratamento informático nas escalas SERVQUAL, SERVPERF, SERVQUAL Ponderado e SERVPERF Ponderado da informação verificamos que ainda existe um longo caminho a trabalhar por parte do terminal de contentores do Porto de Leixões até se conseguir aproximar-se das expectativas dos seus clientes.

Efectivamente nesta análise os inquiridos demonstram algum descontentamento, medido através do *gap* entre expectativas e qualidade percebida em relação aos serviços prestados pelo terminal na totalidade dos itens.

Como tal, podemos concluir que o terminal em causa deve reequacionar a sua política de qualidade e implementar algumas reestruturações no sentido de ir de encontro com as expectativas dos seus clientes.

Adicionalmente, a avaliação da qualidade por dimensão revelou um bom desempenho na Tangibilidade e Segurança. As dimensões Nível de Atendimento, Fiabilidade e Aspectos Operacionais são as que merecem ser melhoradas.

Em síntese, os instrumentos considerados revelaram possui propriedades psicométricas e serem igualmente susceptíveis de apresentarem um diagnóstico da qualidade dos serviços prestados pelos terminais de contentores, tendo em vista a implementação de melhorias.

O presente trabalho apresenta como principal limitação a dimensão da amostra recolhida. Deste modo, em termos futuros deverá ser efectuada uma comparação das propriedades psicométricas de instrumentos alternativos considerando uma amostra de dimensão superior, nomeadamente incluindo outros portos do país.

Em termos de metodologia de comparação de instrumentos alternativos de medida da qualidade do serviço prestado por terminais de contentores, uma amostra de maior dimensão permitirá igualmente estudar a validade factorial através de métodos de análise factorial exploratória e confirmatória. Em particular, seria relevante a comparação entre o SERVPERF com as cinco dimensões tradicionais com o SERVPERF aumentado com os aspectos operacionais da gestão do porto.

6 Referências Bibliográficas

Aaker, D.A., Day, G.S. (1990) Marketing research. 4.ed. New York: John Wiley & Sons.

Ajzen, I. e M. Fishbein (1977), Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research. Massachusetts: Addison-Wesley.

Aldlaigan, A.H. and Buttle, F.A. (2002), SYSTRA-SQ: a new measure of bank service quality, International Journal of Service Industry, Vol. 13 No. 3-4, pp. 362-82.

Assael, H. (1987), Consumer Behaviour and Marketing Action, 3rd ed., PWS-Kent Publishing Co., Boston, MA.

Babakus, E. and Boller, G.W. (1992), An empirical assessment of the SERVQUAL scale, Journal of Business Research, Vol. 24 No. 3, pp. 253-68.

Belson, W.A. (1966) The effects of reversing the presentation order of verbal rating scales. Journal of Advertising Research, v.30, p.30-37.

Bengtson, S. (1992), Safety and quality standards in shipping: the challenge of the 90s, Proceedings of Quality of Shipping in the Year 2000 International Conference, Cyprus.

Berkman, H.W. and Gilson, C. (1986), Customer Behavior: Concepts and Strategies, 3rd ed., PWS-Kent Publishing

Bitner, M.J. and Hubbert, A.R. (1994), Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality, in Rust, R.T. and Oliver, R.L. (Eds), Service Quality: New Directions in Theory and Practice, Sage Publications, Newbury Park, CA, pp. 72-4.

Bolton, R.N. e J.H. Drew (1991), A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes. Journal of Marketing, 55, 1-9.

Bolton, R.N. e M.B. Myers (2003), A price-based global market segmentation for services, *Journal of Marketing*, 67(3), 108-128.

Botterill, G. (1995), Quality management in shipping, *Quality World*, Vol. 21 No. 12, pp. 856-60.

Brady, M.K. e J.J. Cronin (2001), Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach, *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.

Brochado, A. (2009), Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17(2), 174-190.

Brochado, A. e F.V. Martins (2008), Aspectos metodológicos da segmentação de mercado: base de segmentação e métodos de classificação. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 10, 27, 132-149.

Brooks, M.R. (1985), An alternative theoretical approach to the evaluation of liner shipping. Part II: choice criteria, *Maritime Policy and Management*, Vol. 12 No. 2, pp. 145-55.

Brooks, M.R. (1990), Ocean carrier selection criteria in a new environment, *Logistics and Transport Review*, Vol. 26 No. 4, pp. 339-55.

Brown, J.J., Churchill, G.A. Jr and Peter, J.P. (1993), Improving the measurement of service quality, *Journal of Retailing*, Vol. 69, Spring, pp. 127-38.

Brown, M.B. (1988), Defining quality in service businesses, *Quality*, Vol. 27 No. 1, pp. 56-8.

Burch, E., Rogers, H.P. and Underwood, J. (1995), Exploring SERVPERF: an empirical investigation of the importance performance, service quality relationship in the uniform rental industry, available at: <http://saber.uca.edu/docs/proceedings11/95ama.121.htm>

Butle, F. (1996), SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.

Carman, J.M. (1990), Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions, *Journal of Retailing*, Vol. 66, Spring, pp. 35-55.

Carvalho, F.A.de, Leite, V.F. (1995) A ótica do cliente na administração da qualidade de serviços: o modelo dos cinco hiatos revisitado. In: XXX Assembléia do CLADEA, São Paulo, 1995. Anais. São Paulo: CLADEA, p. 640-648.

Carvalho, F.A.de, Leite, V.F. (1996) Pesquisa de marketing: a ordem das questões altera o resultado? In: XX Encontro Anual da ANPAD, Angra dos Reis, 1996. Anais. Rio de Janeiro: ANPAD, v.8.

Chang, K. (1998), A Systems View of Quality in Fitness Services: Development of a Model and Scales. Dissertação de doutoramento não publicada. The Ohio State University

Chang, K. e P. Chelladurai (2003), System-based quality dimensions in fitness services: Development of the scale of quality. *The Service Industries Journal*, 23(5), 65-83.

Churchill, G.A. Jr. (1979), A paradigm for developing better measures of marketing constructs, *Journal of Marketing Research*, 16, 64–73.

Co., Boston, MA. Bitner, M.J. (1990), Evaluating service encounters: the effect of physical surroundings and employee responses, *Journal of Marketing*, Vol. 54, April, pp. 69-82.

Correia, A. (2000), A Qualidade como factor estratégico dos serviços de Desporto. In: Correia, A., C. Costa, P. Mamede e A. Sacavém (2000), *Serviços de qualidade no desporto – piscinas, polidesportivos e ginásios*. Ministério da Juventude e do Desporto. Centro de Estudos e Formação Desportiva.

Correia, A., C. Costa, P. Mamede e A. Sacavém (2001), *Serviços de qualidade no desporto, piscinas polidesportivos e ginásios*. Lisboa: Instituto Nacional de Formação e Estudos do Desporto.

Cotham, J.C., Cravens, D.W. and Hendon, W.M. (1969), Measuring the quality of transport services, *Transport Journal*, Vol. 9, pp. 27-32.

Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992), Measuring service quality: a reexamination and extension, *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3 pp. 55-68.

Cronin, J.J. e S.A. Taylor (1994), SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance – Based and Perceptions – Minus – Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.

Crosby, P. B. (1979), *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: New American Library.

Cunningham, L., Young, C. and Lee, M. (2000), Methodological triangulation in measuring public transportation service quality, *Transportation Journal*, Fall, pp. 35-47.

Dabholkar, P.A., Thorpe, D.I. and Rentz, J.O. (1996), A measure of service quality for retail stores: scale development and validation, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 28, Winter, pp. 3-16.

Davidow, W. H. (1989), The ultimate marketing weapon. *Business Marketing*, October, 57-64.

Dias, J.G. (2003), Introdução aos modelos de mistura finita, *Temas em Métodos Quantitativos* 3, Edições Silabo, 101-116.

Dias, J.G. (2004), *Finite Mixture Models: Review, Applications, and Computer-intensive Methods*. Research School Systems, Organisation and Management (SOM), Groningen University, The Netherlands.

Dias, J.G. e J.K. Vermunt (2007), Latent class modeling of website users' search patterns. Implications for online market segmentation, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 14, 359-368.

Díaz-Martín, A.M., V. Iglesias, R. Vázquez e A.V. Ruiz (2000), The use of quality expectations to segment a service market, *Journal of Services Marketing*, 14(2/3), 132-146.

Durvasula, S., Lysonski, S. and Mehta, S.C. (1999), Testing the SERVQUAL scale in the business sector: The case of ocean freight shipping service, *The Journal of Services Marketing*, Vol. 13 No. 2, pp. 132-52.

Edvardsson, B., Thomasson, B. and Ovreteit, J. (1994), *Quality of Service*, Barrie Dale, London. Gronroos, C. (1990), *Service Management and Marketing*, Lexington Books, Lexington, MA.

Eliades, M.G. (1992), The contribution of international open registries towards the development of a quality shipping industry – the challenge ahead, *Proceedings of Quality of Shipping in the Year 2000 International Conference*, The Institute of Marine Engineers, Cyprus.

Fornell, C. e B. Wernerfelt (1987), Defensive marketing strategy by customer complaint management: a theoretical analysis, *Journal of Marketing Research*, 24(November), 337-346.

Foster, T. A., (1978) Ports: what shippers should look for, *Distribution Worldwide*, 32-36.

Fowdar, R. (2005), Identifying health care quality attributes, *Journal of Health and Human Services Administration*, Vol. 27 No. 3-4, pp. 428-44.

Frankel, E.G. (1993), Total quality management in liner shipping, *Marine Policy*, Vol. 17 No. 1, pp. 58-63.

Furrer, O., B.S.C. Liu e D. Sudharshan (2000), The relationship between culture and service quality perceptions: basis for cross-cultural market segmentation and resource allocation, *Journal of Service Research*, 2(4), pp. 355-371.

Garvin, D. A. (1983), Quality on the line. Harvard Business Review, 61, 65-73.

Genestre, A. and Herbig, P. (1996), Service expectations and perceptions revisited: adding product quality to SERVQUAL, Journal of Marketing Theory and Practice, Vol. 4 No. 4, pp. 72-82.

Gerson, R. (2001), Medir a qualidade e a satisfação do cliente. Lousã: Monitor – Projectos e Edições, Lda.

Gratsos, G.A. (1998), Quality shipping: myth or reality?, in Haralambides, H.E. (Ed.), Quality Shipping: Market Mechanism for Safer Shipping and Cleaner Oceans, Erasmus Publishing, Rotterdam. Green Award (2004), available at: www.greenaward.org/home.htm

Gronroos, C. (1978), A service oriented approach to marketing of service, European Journal of Marketing, Vol. 12 No. 8, pp. 588-96.

Grönroos, C. (1982), Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki.

Grönroos, C. (1983), Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Marketing Science Institute, Cambridge.

Grönroos, C. (1984), A service quality model and its marketing implications, European Journal of Marketing, 18(4), 36-44.

Grönroos, C. (1984), Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Chartwell-Bratt, Bromley.

Grönroos, C. (1988), The six criteria of good perceived quality service, Review of Business, Vol. 9 No. 3, pp. 10-13.

Grönroos, C. (2000), Service Management and Marketing – A Customer Relationship Management Approach. Baffins Lane, Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

- Grönroos, C. (2001), The perceived service quality concept-A mistake?, *Managing Service Quality*, Vol. 11 No. 3, pp. 150-52.
- Gross, E.J. (1964) The effect of question sequence on measuring of buying interest. *Journal of Advertising Research*, v.4, p.40-41.
- Hair, J.F.Jr, R.E. Anderson, R.L. Tatham e W.C. Black (2009), *Multivariate Data Analysis with Readings*, Prentice Hall International Editions, Englewood Cliffs, NJ.
- Hammer, M. and Champy, J. (1994), *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*, HarperBusiness, New York, NY.
- Hansen, E. e R.J. Bush (1999). Understanding customer quality requirements. Model and application. *Industrial Marketing Management*, 28, 119-130.
- Harte, H.G. and Dale, B.G. (1995), Improving quality in professional service organisations: a review of the key issues, *Managing Service Quality*, Vol. 5 No. 3, pp. 34-44.
- Hauser, J.R. and Clausing, D. (1988), The house of quality, *Harvard Business Review*, Vol. 66, May-June, pp. 63-73.
- Hawkins, J. (2001), Quality shipping in the Asia Pacific Region, *International Journal of Maritime Economics*, Vol. 3 No. 1, pp. 79-101.
- Hayes, B.E. (1997), *Measuring Customer Satisfaction: Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*, 2nd ed., ASQ Quality Press, Milwaukee, WI.
- Haywood-Farmer, J. (1988), A conceptual model of service quality, *International Journal of Operations and Production Management*, Vol. 8 No. 6, pp. 19-29.
- Herzog, A.R., Bachman, J.G. (1981) Effects of questionnaire length on response quality. *Public Opinion Quarterly*, v.45, p.549-559.
- Hill, M.M. e A. Hill (2000), *Investigação por Questionários*. Edições Sílabo, Lisboa.

Imrie, B.C., Durden, G., Cadogan, J.W. and Mcnaughton, R. (2002), The service quality construct on a global stage, *Managing Service Quality*, Vol. 12 No. 1, pp. 10-9.

Jain, A.K., Pinson, C. (1976) The effect of order of presentation of similarity judgments on multidimensional scaling results: an empirical examination. *Journal of Marketing Research*, v.XII, p.435-439.

Johnston, R. (1995), The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers, *International Journal of Service Industry*, Vol. 6 No. 5, pp. 53-71.

Jun, M., Yang, Z. and Kim, D. (2004), Customers' perceptions of online retailing service quality and their satisfaction, *The International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 21 No. 8, pp. 817-37.

Keller, K.L. (1993), Conceptualizing measuring, and managing customer-based brand equity, *Journal of Marketing*, Vol. 57, January, pp. 1-22.

Koelemeijer, K. (1991), Perceived customer service quality: issues on theory and measurement, 6th World Conference on Research in the Distributive Trades, The Hague, pp. 68-76.

Kolanović, I. Skenderović, J. Zenzerović, Z.(2008) Defining the port service quality model by using the factor analysis. *Pomorstvo*, god 22, br. 22, str. 283-297.

Kotler, P. (1991), *Marketing Management* (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Kotler, P., Lilien, G.L., Moorthy, K.S. (1992) *Marketing models*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

LeBlanc, G. and Nguyen, N. (1988), Customers' perceptions of service quality in financial institutions, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 6 No. 4, pp. 7-18.

Lehtinen, U. and Lehtinen, J.R. (1982), *Service quality: a study of quality dimensions*, working paper, Service Management Institute, Helsinki.

Leite, V. F. (1996) A adoção do sistema de franquia nos Correios do Brasil - um estudo sobre qualidade e produtividade no sector público. Rio de Janeiro, Tese de Doutorado - COPPEAD/Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Lengnick-Hall, C. A. (1996), Customer contributions to quality: A different view of the customer-oriented firm. *Academy of Management Review*, 21, 791-824.

Levesque, T. and McDougall, G. (1996), Determinants of customer satisfaction in retail banking, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 14 No. 7, pp. 12-20.

Lewis, B.R., Orledge, J. and Mitchell, V.W. (1994), Service quality: students' assessment of banks and building societies, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 12 No. 4, pp. 3-12.

Lewis, R.C. e B.H. Booms (1983), The marketing aspects of service quality. In L.L. Berry, G.L. Shostack and G.D. Upah (eds.), *Emerging Perspectives on Services Marketing*, Chicago: American Marketing association, 99-107.

Lobo, A. and Jain, V. (2002), Port users' perspective of the container transshipment business: hierarchy of service quality attributes and dimensions, *Singapore Maritime and Port Journal*, pp. 154-61.

Lovelock, C. H. (1996), *Service Marketing*, 3rd edition, Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall. Lovelock, C.H. e G.S. Yip (1996), El desarrollo de estrategias mundiales para empresas de serviços, *Harvard-Deusto Business Review*, 73 (July – August), 52-67.

Mackay, K. J. e J. L. Crompton (1988), A conceptual model of consumer evaluation of recreation service quality, *Leisure Studies*, 7(1), 41-49.

Malhotra, M.K. (1996), Towards Greater Relevance in Production and Operations Management. *Decision Line*, 27(2), 9-11.

Malhotra, N. K. (2009), *Marketing Research. An Applied Orientation*, Prentice Hall.

- Manly, B.F.J. (1986) Multivariate statistical methods - a primer. London: Chapman & Hall.
- Marlow, P.B. and Paixao, A.C. (2001), Agility: a key enabler in port competition, Proceedings of the International Association of Maritime Economists Annual Conference, 18-20 July, Hong Kong, pp. 102-114.
- Marshall, G.W., J. Baker e D.W. Finn (1998), Exploring internal customer service quality, Journal of Business and Industrial Marketing, 13(4/5), 381-392.
- Martilla, J. A. e J.C. James (1977), Importance-performance analysis, Journal of Marketing, 41(1), 77-9.
- Martin, W. (1998), Qualidade no Serviço ao Cliente. Lisboa: Monitor – Projectos e Edições, Lda.
- Martínez-Tur, V., J.M. Peiró e J. Ramos (2001), Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente, Madrid: Síntesis Psicología.
- Marton-Williams, J.(1986) Questionnaire design. In: Worcester, R., Downham, J. (orgs.). Consumer market research handbook. 3.ed. London: McGraw-Hill.
- McDonald, R. (1981), The dimensionality of testes and items, British Journal of Mathematical and Statistical Psychology, 34, 100-117.
- McDougall, G.H.G. e T.J. Levesque (1994), Benefit segmentation using service quality dimensions: an investigation in retail banking, International Journal of Bank Marketing, 12(2), 15-23.
- Mentzer, J.T., D.J. Flint e G.T.M. Hult (2001), Logistics service quality as a segment-customized process, Journal of Marketing, 65(4), 82-104.
- Moore, L.G., Hopkins, W.E. and Hopkins, S.A. (1998), Quality and empowerment programs: dual paths to customer satisfaction?, Managing Service Quality, Vol. 8 No. 2, pp. 133-41.

Nascimento, J.R. (2000), *Satisfação do Cliente - O Caso da Televisão por Cabo em Portugal*. Cascais: Principia, Publicações Universitárias e Científicas.

Nauman, E. (1995), *Customer Satisfaction Measurement and Management: Using the Voice of the Customer*, Thomson Executive Press, Cincinnati, OH.

Notteboom, JP Rodrigue (2005); *Port regionalization: towards a new phase in port development*, *Maritime Policy & Management*.

Nunnally, J.C. (1988), *Psychometric Theory*, McGraw-Hill Book Company, Englewood-Cliffs, NJ.

Oliver, R.L. (1980), *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*, *Journal of Marketing Research*, 17(November), 460-469.

Oliver, R.L. (1997), *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Singapore: McGraw Hill International Editions.

Olshavsky, R.W. (1985), *Perceived quality in consumer decision making: An integrated theoretical perspective*, in *Perceived Quality*, J. Jacoby e J. Olson (eds.), Lexington, Massachusetts: Lexington Books.

ONeil, M. e A. Palmer (2004), *Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous quality improvements in higher education*, *Quality Assurance in Education*, 12(1), 39-52.

Parasuraman, A., V. Zeithaml e L.L. Berry (1985), *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Parasuraman, A., V. Zeithaml e L.L. Berry (1988), *SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

Parasuraman, A., V. Zeithaml e L.L. Berry (1991), *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*, *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.

Parasuraman, A., V. Zeithaml e L.L. Berry (1994) Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for future research, *Journal of Marketing*, 58(January), 111-124.

Parasuraman, A., V. Zeithaml, e L.L. Berry (1990), *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L.L. (1994) Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, v.70, n.3, p.201-230.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1991), Understanding customer expectations of service, *Sloan Management Review*, Vol. 32 No. 3, pp. 39-48.

Payne, J. D. (1972) The effects of reversing the order of verbal rating scales in a postal survey. *Journal of the Marketing Research Society*, v.14, p. 30-44.

Peter, J.P. (1979), Reliability: a review of psychometric basics and recent marketing practices, *Journal of Marketing Research*, 16, 6–17.

Philip, G. e S. Hazlett (1997), The measurement of service quality: a new P-C-P attributes model, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(3), 260-280.

Pires, P. e R. Camarez (2003), Qualidade do serviço de atendimento em ginásios/health clubs, in *Estudos em Gestão do Desporto*. Edição de Autor (9 – 64).

Pitt, L., M.H. Morris e P. Oosthuizen (1996), Expectations of service quality as an industrial market segmentation variable, *The Service Industries Journal*, 16(1), 1-8.

Primi, R. e L.S. Almeida (1998), Considerações sobre a análise factorial de itens com resposta dicotómica, *Psicologia: Teoria, Investigação e Prática*, 3, 225-234.

Punj, G. e D.W. Stewart (1983), Cluster analysis in marketing research: Review and suggestions for application. *Journal of Marketing Research*, 20, 134-148.

Quinn, S.B., Belson, W.A. (1969) The effects of reversing the order of presentation of verbal rating scales in survey interviews. London: Survey Research Centre/ LSE.

Ramond, C. (1990) When questions create answers. In: AAKER, DAY.

Robinson, L. (1998), Following the quality strategy: The reasons for the Use of quality management in the UK public leisure services, Proceedings of the 6th Congress of the European Association for sport Management, Madeira, 30 September – 4 October.

Ross, R. T. (1934) Optimum orders for the presentation of pairs in the method of paired comparison. *Journal of Educational Psychology*, v.25, p.375-382.

Rugg, D., Cantril, H. (1942) The wording of questions in public opinion polls. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, v.37, p.469-495.

Rust, R.T. and Oliver, R.L. (1994), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Sage Publications, Newbury Park, CA.

Sánchez-Pérez, M., R. Sánchez-Fernández, G.M. Marín-Carrillo e J.C. Gázquez-Abad (2007), Service quality in public-services as a segmentation variable, *The Service Industries Journal*, 27(4), 355-369.

Sasser, W. E., Jr., R.P. Olsen e D.D. Wyckoff (1978), *Management of Service Operations: Text and Cases*. Boston: Allyn & Bacon.

Slack, N., S. Chambers, C. Harland, A. Harrison e R. Johnston (1997), *Administração da Produção*. São Paulo: Atlas.

Song, D. and Yeo, K. (2004), A competitive analysis of Chinese container ports using the analytic hierarchy process, *Maritime Economics and Logistics*, Vol. 6 No. 1, pp. 34-52.

Sonnenberg, F. K. (1989), Service quality: Forethought, not afterthought. *Journal of Business Strategy*, 10, 54-57.

Stum, D. L. e A. Thiry (1991), Building customer loyalty. *Training and development Journal*, 45(4), 34-36.

Takeuchi, H. and Quelch, J.A. (1983), Quality is more than making a good product, *Harvard Business Review*, July-August, pp. 139-45.

Taylor, S. and Baker, T. (1994), An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions, *Journal of Retailing*, Vol. 7 No. 2, pp. 163-78.

Teas, R.K. (1993), Expectations, performance, evaluation, and consumers perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57(4), 18-34.

Ugboma, C.; Callistus; I.e Ogwude, I.C. (2004) Service quality measurements in ports of developing economy: Nigerian ports survey. *Managing Service Quality*, Vol 14 Number 6.

Ugboma, C.C. and Ugboma, O. (2004), Port users' perception and expectation of service quality attributes and dimensions in ports of a developing economy – a case study, *Journal of Research in National Development*, Vol. 2 No. 2, pp. 23-34.

Vinh V. Thai, (2008) Service quality in maritime transport: conceptual model and empirical evidence. *Asia Pacific Journal of Marketing and logistics* Vol 20 No4; pp 493-518.

Webster, C. (1989), Can consumers be segmented on the basis of their quality expectations? *Journal of Services Marketing*, 3(2), 35-53.

Wedel, M. e W.A. Kamakura (2000), *Market Segmentation: Conceptual and Methodological Foundations*. Dordrecht, Holanda: Kluwer.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L. (1990) *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.

Zeithaml, V.A. (1988), Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence, *Journal of Marketing*, Vol. 52, July, pp. 2-22.

Zeithaml, V.A. and Bitner, J.M. (1996), *Services Marketing*, McGraw-Hill, New York, NY.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L. (1990), *Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*, Free Press, New York, NY.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L. (1993), The nature and determinants of customer expectations of service, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 21 No. 1, pp. 1-12.

7 Anexos



INQUÉRITO À QUALIDADE NO TRANSPORTE DE CONTENTORES PELA VIA MARÍTIMA NO PORTO DE LEIXÕES

Com este questionário pretendemos auferir a opinião do segmento dos transitários que utiliza o Porto de Leixões, no que se refere ao transporte de contentores pela via marítima. Lembramos que não há respostas certas nem erradas e que as mesmas são confidenciais

1. Questões Gerais

1.1. Tem à sua responsabilidade o transporte de contentores completos de importação para Portugal utilizando o porto de Leixões?

☐ Sim

☐ Não

1.1.1 Se sim, onde se situa a origem desses contentores?

☐ ASIA

☐ AMERICA NORTE

☐ AMERICA SUL

☐ AMERICA CENTRAL

☐ AUSTRALIA

☐ AFRICA

☐ EUROPA

1.2. Qual o volume médio de transportes de contentores completos de importação em teus que movimenta mensalmente?

☐ 1 a 10 teus

☐ 11 a 25 teus

☐ 26 a 50 teus

☐ 51 a 100 teus

☐ 101 a 250 teus

☐ + de 250 teus

2. Com base na sua experiência, pense num tipo de terminal de contentores que prestaria um serviço de excelência. Avalie o seu grau de concordância com as afirmações abaixo apresentadas, numa escala de 1 a 7, em que 1 significa “discordo totalmente” e 7 significa “concordo totalmente”. Assinale a sua resposta com uma cruz no espaço respectivo.

		Discordo totalmente			Concordo totalmente			
		1	2	3	4	5	6	7
1	O terminal de contentores de Excelência apresenta uma boa organização.	1	2	3	4	5	6	7
2	O terminal de contentores de Excelência possui instalações que são visualmente apelativas.	1	2	3	4	5	6	7
3	Os empregados do terminal de Contentores de Excelência possuem uma aparência adequada as funções que desempenham.	1	2	3	4	5	6	7
4	No terminal de contentores de Excelência o material de suporte aos serviços prestados é visualmente apelativo.	1	2	3	4	5	6	7
5	Quando o terminal de contentores de Excelência se compromete a cumprir algo num determinado tempo, cumpre-o.	1	2	3	4	5	6	7
6	Quando os clientes possuem um problema, o terminal de contentores de Excelência mostra-se sincero interessado na sua resolução.	1	2	3	4	5	6	7
7	O terminal de contentores de Excelência presta um serviço de forma eficaz logo à primeira.	1	2	3	4	5	6	7
8	O terminal de contentores de Excelência providencia o seu serviço no prazo estipulado para o seu cumprimento.	1	2	3	4	5	6	7
9	O terminal de contentores de Excelência insistira na não existência de erros na execução dos seus serviços.	1	2	3	4	5	6	7
10	Os empregados do terminal de contentores de Excelência informarão os seus clientes do exacto momento em que os serviços contratados serão efectuados.	1	2	3	4	5	6	7
11	Os empregados do terminal de contentores de Excelência estarão sempre dispostos a atender os seus clientes com prontidão.	1	2	3	4	5	6	7
12	Os empregados do terminal de contentores de Excelência estarão sempre dispostos a ajudar os seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
13	Os empregados do terminal de contentores de Excelência nunca estarão demasiado ocupados para responder às solicitações dos seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7

INQUÉRITO À QUALIDADE NO TRANSPORTE DE CONTENTORES PELA VIA MARÍTIMA NO PORTO DE LEIXÕES

Com este questionário pretendemos auferir a opinião do segmento dos transitários que utiliza o Porto de Leixões, no que se refere ao transporte de contentores pela via marítima. Lembramos que não há respostas certas nem erradas e que as mesmas são confidenciais

		Discordo totalmente				Concordo totalmente			
14	Os empregados do terminal de contentores de Excelência possuirão um comportamento que inspira confiança aos seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
15	Os clientes do terminal de contentores de Excelência irão sentir-se seguros na execução das suas transacções.	1	2	3	4	5	6	7	
16	Os empregados do terminal de contentores de Excelência deverão ser insistentemente corteses com os seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
17	Os empregados do terminal de contentores de Excelência terão conhecimento para responder a qualquer questão dos seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
18	O terminal de contentores de Excelência dará atenção individual a cada um dos seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
19	O terminal de contentores de Excelência terá um horário de trabalho adequado às conveniências dos seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
20	O terminal de contentores de Excelência terá empregados que acompanham os seus clientes de forma personalizada.	1	2	3	4	5	6	7	
21	O terminal de contentores de Excelência terá como objectivo cumprir os seus serviços segundo o melhor interesse dos seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
22	O terminal de contentores de Excelência entenderá as necessidades específicas de cada cliente.	1	2	3	4	5	6	7	

3. As frases seguintes dizem respeito à sua opinião sobre o serviço prestado pelo terminal de contentores do Porto de Leixões. Avalie o seu grau de concordância com as afirmações abaixo apresentadas, numa escala de 1 a 7, em que 1 significa “discordo totalmente” e 7 significa “concordo totalmente”. Assinale a sua resposta com uma cruz no espaço respectivo.

		Discordo totalmente				Concordo totalmente		
1	O terminal de contentores do Porto de Leixões apresenta uma boa organização.	1	2	3	4	5	6	7
2	O terminal de contentores do Porto de Leixões possui instalações que visualmente apelativas.	1	2	3	4	5	6	7
3	Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões possuem uma aparência adequada as funções que desempenham.	1	2	3	4	5	6	7
4	No terminal de contentores do Porto de Leixões o material de suporte de serviços prestados é visualmente apelativo.	1	2	3	4	5	6	7
5	Quando o terminal de contentores do Porto de Leixões se compromete a cumprir algo num determinado tempo, cumpre-o.	1	2	3	4	5	6	7
6	Quando os clientes possuem um problema, o terminal de contentores do Porto de Leixões mostra-se sincero interessado na sua resolução.	1	2	3	4	5	6	7
7	O terminal de contentores do Porto de Leixões presta um serviço de forma eficaz logo à primeira.	1	2	3	4	5	6	7
8	O terminal de contentores do Porto de Leixões providencia o seu serviço no prazo estipulado para o seu cumprimento.	1	2	3	4	5	6	7
9	O terminal de contentores do Porto de Leixões insiste na não inexistência de erros na execução dos seus serviços.	1	2	3	4	5	6	7
10	Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões informam os seus clientes do exacto momento em que os serviços contratados serão efectuados.	1	2	3	4	5	6	7

INQUÉRITO À QUALIDADE NO TRANSPORTE DE CONTENTORES PELA VIA MARÍTIMA NO PORTO DE LEIXÕES

Com este questionário pretendemos auferir a opinião do segmento dos transitários que utiliza o Porto de Leixões, no que se refere ao transporte de contentores pela via marítima. Lembramos que não há respostas certas nem erradas e que as mesmas são confidenciais

		Discordo totalmente				Concordo totalmente			
		1	2	3	4	5	6	7	
11	Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões estão sempre dispostos a atender os seus clientes com prontidão.	1	2	3	4	5	6	7	
12	Os empregados do terminal de contentores Porto de Leixões estão sempre dispostos a ajudar os seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
13	Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões nunca estão demasiado ocupados para responder às solicitações dos seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
14	Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões possuem um comportamento que inspira confiança aos seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
15	Os clientes do terminal de contentores do Porto de Leixões sentem-se seguros na execução das suas transacções.	1	2	3	4	5	6	7	
16	Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões são insistentemente corteses com os seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
17	Os empregados do terminal de contentores do Porto de Leixões têm conhecimento para responder a qualquer questão dos seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
18	O terminal de contentores do Porto de Leixões dá atenção individual a cada um dos seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
19	O terminal de contentores do Porto de Leixões tem um horário de trabalho adequado às conveniências dos seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
20	O terminal de contentores do Porto de Leixões tem empregados que acompanham os seus clientes de forma personalizada.	1	2	3	4	5	6	7	
21	O terminal de contentores do Porto de Leixões tem como objectivo cumprir os seus serviços segundo o melhor interesse dos seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
22	O terminal de contentores do Porto de Leixões entende as necessidades específicas de cada cliente.	1	2	3	4	5	6	7	
23	O terminal de contentores do Porto de Leixões gere eficazmente a chegada / partida dos navios de contentores.	1	2	3	4	5	6	7	
24	O terminal de contentores do Porto de Leixões gere eficazmente os tempos de espera dos transportes terrestres de contentores nas entradas/saídas do terminal.	1	2	3	4	5	6	7	
25	O terminal de contentores do Porto de Leixões disponibiliza as documentações necessárias.	1	2	3	4	5	6	7	
26	O terminal de contentores do Porto de Leixões minimiza desvios na qualidade dos serviços prestados.	1	2	3	4	5	6	7	
27	O terminal de contentores do Porto de Leixões executa atempadamente as suas funções sem provocar atrasos.	1	2	3	4	5	6	7	
28	O terminal de contentores do Porto de Leixões é capaz de prestar um serviço consistente aos seus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
29	O terminal de contentores do Porto de Leixões tem procedimentos alfandegários simplificados.	1	2	3	4	5	6	7	

INQUÉRITO À QUALIDADE NO TRANSPORTE DE CONTENTORES PELA VIA MARÍTIMA NO PORTO DE LEIXÕES

Com este questionário pretendemos auferir a opinião do segmento dos transitários que utiliza o Porto de Leixões, no que se refere ao transporte de contentores pela via marítima. Lembramos que não há respostas certas nem erradas e que as mesmas são confidenciais

4. Distribua 100 pontos pelos seguintes factores, em termos da importância que lhes atribui na qualidade dos serviços prestados no terminal de contentores do porto de Leixões.

Factor	Pontos
Instalações e aparência das infra-estruturas físicas e dos equipamentos e dos materiais utilizados no terminal de contentores do Porto de Leixões	
Capacidade dos funcionários do terminal de contentores do Porto de Leixões para realizarem os serviços com prontidão e exactidão e de forma fiável	
Disponibilidade dos funcionários do terminal de contentores do Porto de Leixões para ajudar os clientes	
Conhecimento, simpatia, competências e cortesia dos funcionários do terminal de contentores do porto do Leixões	
Atenção personalizada, preocupação com o cliente e boa comunicação	
	100

5. A qualidade global dos serviços prestados pelo terminal de contentores do Porto de Leixões é: (assinale com uma cruz)

Muito fraca							Excelente
1	2	3	4	5	6	7	

6. O meu sentimento em relação aos serviços prestados pelo terminal de contentores do Porto de Leixões pode ser descrito como:

Muito insatisfeito							Muito satisfeito
1	2	3	4	5	6	7	

7. Ao solicitarem opinião sobre o terminal de contentores do Porto de Leixões, a probabilidade de recomendar os seus serviços é:

Muito reduzida							Muito elevada
1	2	3	4	5	6	7	

8. O melhor do terminal de contentores do Porto de Leixões é

9. Se pudesse alterar alguma coisa no terminal de contentores do Porto de Leixões, alterava

Obrigada pela sua colaboração!