

# ANÁLISE DIMENSIONAL DA QUALIDADE PERCEBIDA EM SERVIÇOS PELA ÓTICA DO CONSUMIDOR: O CASO DO INMETRO

Autor: **MARCELO FERREIRA DE FARIA**

Banca examinadora: Prof. Dr. José Roberto Ribas (presidente e orientador); Prof. Dr. Paulo Roberto da Costa Vieira; Prof. Dr. Jorge Arantes Pinto de Abreu (UFF)

## RESUMO

A Qualidade Percebida tem sido estudada ao longo dos anos como um dos fatores que influenciam o comportamento do consumidor. Sua análise tem apoiado o entendimento de questões ligadas à satisfação das pessoas em momentos que antecedem ou que se seguem ao consumo ou utilização. Esta dissertação estuda uma estrutura dimensional da Qualidade Percebida em serviços pela ótica do consumidor. Para atingir o objetivo proposto foi realizada uma pesquisa estruturada e validada com 320 respondentes, por meio de uma abordagem descritiva. Foi adotado como alvo de pesquisa o serviço prestado à população pelo INMETRO, por meio do Programa de Análise de Produtos exibido aos domingos em um dos quadros do Programa do Fantástico da Rede Globo de televisão. A oportunidade da análise da percepção da qualidade neste tipo de serviço, que possui objetivo em informar e qualificar o consumidor consciente, torna-se interessante uma vez que essa autarquia detém a missão de informar a sociedade sem que para isso seja remunerada. Foram referenciados temas relativos à qualidade percebida, satisfação e teoria da desconfirmação. Para confirmar a estrutura proposta das dimensões da qualidade em serviços, foi utilizada a técnica estatística de análise fatorial multivariada para as variáveis métricas pesquisadas. Os resultados demonstram a confirmação da especificação através da validação das hipóteses relativas; relação entre qualidade percebida e três agrupamentos de variáveis latentes exógenas conforme modelo de Dabholkar, Thorpe e Rentz.

**Palavras-chave:** Qualidade percebida. Satisfação e desconfirmação.