



REVISTA AMBIENTE CONTÁBIL

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

ISSN 2176-9036

Vol. 14, n. 1, Jan./Jun., 2022

Sítios: <http://www.periodicos.ufrn.br/ambiente>

<http://www.atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-06/index.php/Ambiente>

Artigo recebido em: 04.07.2020. Revisado por pares em: 12.02.2021. Reformulado em: 29.06.2021. Avaliado pelo sistema double blind review.

DOI: 10.21680/2176-9036.2022v14n1ID21620

Avaliação da utilização do Portal Capes de periódicos na ótica dos usuários pesquisadores em administração e contabilidade com base na escala SERVQUAL

Evaluation of the use of the Capes Portal of journals from the perspective of research users in administration and accounting based on the SERVQUAL scale

Evaluación del uso del Portal Capes de Periodicos en la percepción de usuarios en administración y contabilidad basado en la escala de SERVQUAL

Autoras

Ana Carolina Vasconcelos Colares

Doutoranda e Mestre em Contabilidade e Controladoria pela Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG. Professora Assistente do Departamento de Ciências Contábeis da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Endereço: Rua Walter Ianni, 255 – São Gabriel. Belo Horizonte – MG. CEP: 31.980-110. Identificadores (ID):

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8317-752X>

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9367117068866327>

E-mail: carolinacolares@pucminas.br

Cássia de Oliveira Ferreira

Mestre em Contabilidade e Controladoria pela Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG. Endereço: Av. Presidente Antônio Carlos, 6627 - Pampulha, Belo Horizonte - MG, CEP: 31.270-901. Identificadores (ID):

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4779-8497>

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4055416467748764>

E-mail: cassia.oliveiraf@hotmail.com

(Artigo publicado nos anais do XVIII USP International Conference in Accounting, em São Paulo, 2018)

Resumo

Objetivo: O objetivo desta pesquisa é avaliar a utilização do Portal Capes de Periódicos na ótica dos usuários pesquisadores em administração e contabilidade, e investigar a relação entre a satisfação do usuário com as cinco dimensões do modelo SERVQUAL de avaliação de serviços.

Metodologia: A escala foi respondida por 162 pesquisadores das áreas de contabilidade e administração, os quais foram contactados através de e-mail disponível nas publicações de periódicos Qualis A2 e B1 no ano de 2017. Foi utilizado um modelo análise de regressão múltipla tendo o nível de satisfação (ST) como variável dependente do modelo, e como

variáveis independentes a confiabilidade (CF), responsividade (RP), segurança (SG), empatia (EP) e os aspectos tangíveis (TG), mensurados através da escala SERVQUAL utilizada. O modelo foi testado e validado quanto aos problemas de multicolinearidade (Teste Variância da Inflação – VIF), heterocedasticidade (Breush Pagan) e forma funcional (Ramsey Reset).

Resultados: O perfil predominante dos pesquisadores em contabilidade e administração são professores com doutorado em universidades públicas, que utilizam o portal de periódicos com alta frequência, embora não estejam totalmente satisfeitos com o serviço. Constatou-se uma relação positiva significativa entre a satisfação do serviço e as variáveis de tangibilidade, confiança, segurança e empatia. A responsividade não foi constatada como variável significativa.

Contribuições do estudo: Observou-se que a referida plataforma tem muitas vantagens, mas algumas características ainda deixam a desejar, mostrado, por exemplo, a partir da avaliação da tangibilidade que está diretamente relacionada à interface. E, também a responsividade que é a dimensão que avalia a receptividade e *feedback* da entidade que opera o portal, impactando negativamente na satisfação, o que pode ser explicado pela ausência de contato ou relação entre o usuário e a equipe responsável pelas operações no Portal Capes.

Palavras-chave: Portal Capes de Periódicos. Avaliação do Serviço. Modelo SERVQUAL. Ciências Gerenciais.

Abstract

Purpose: The objective of this research is to evaluate the use of the Portal Capes de Periódicos from the perspective of research users in administration and accounting, and to investigate the relationship between user satisfaction with the five dimensions of the SERVQUAL model of service evaluation.

Methodology: The scale was answered by 162 researchers in the areas of accounting and administration, who were contacted via e-mail available in the publications of Qualis A2 and B1 journals in 2017. A multiple regression analysis model was used, having the level of satisfaction (ST) as a dependent variable of the model, and as independent variables, reliability (FC), responsiveness (PR), safety (SG), empathy (EP) and tangible aspects (TG), measured through the SERVQUAL scale used. The model was tested and validated for the problems of multicollinearity (Inflation Variance Test - VIF), heteroscedasticity (Breush Pagan) and functional form (Ramsey Reset).

Results: The predominant profile of researchers in accounting and administration are professors with doctorates in public universities, who use the portal of journals with high frequency, although they are not entirely satisfied with the service. A significant positive relationship was found between service satisfaction and the variables of tangibility, trust, security and empathy. Responsiveness was not found to be a significant variable.

Contributions of the study: It was observed that the referred platform has many advantages, but some characteristics still leave something to be desired, shown, for example, from the assessment of the tangibility that is directly related to the interface. And also the responsiveness, which is the dimension that assesses the receptivity and feedback of the entity that operates the

portal, negatively impacting satisfaction, which can be explained by the lack of contact or relationship between the user and the team responsible for operations on the Capes Portal.

Keywords: Portal Capes de Periódicos. Service Evaluation. SERVQUAL model. Management Sciences.

Resumen

Objetivo: El objetivo de esta investigación es evaluar el uso del Portal Capes de Periódicos desde la perspectiva de los usuarios de investigación en administración y contabilidad, e investigar la relación entre la satisfacción del usuario con las cinco dimensiones del modelo de evaluación de servicios SERVQUAL.

Metodología: 162 investigadores respondieron a la escala en las áreas de contabilidad y administración, a quienes se contactó por correo electrónico disponible en las publicaciones de las revistas Qualis A2 y B1 en 2017. Se utilizó un modelo de análisis de regresión múltiple, teniendo el nivel de satisfacción (ST) como variable dependiente del modelo, y como variables independientes, confiabilidad (FC), capacidad de respuesta (PR), seguridad (SG), empatía (EP) y aspectos tangibles (TG), medidos a través de la escala SERVQUAL utilizada. El modelo fue probado y validado para los problemas de multicolinealidad (Prueba de variación de la inflación - VIF), heterocedasticidad (Breush Pagan) y forma funcional (Ramsey Reset).

Resultados: El perfil predominante de los investigadores en contabilidad y administración son los profesores con doctorado en universidades públicas, que utilizan el portal de revistas con alta frecuencia, aunque no están completamente satisfechos con el servicio. Se encontró una relación positiva significativa entre la satisfacción del servicio y las variables de tangibilidad, confianza, seguridad y empatía. No se encontró que la capacidad de respuesta fuera una variable significativa.

Contribuciones del estudio: se observó que la plataforma referida tiene muchas ventajas, pero todavía se deben desear algunas características, que se muestran, por ejemplo, a partir de la evaluación de la tangibilidad que está directamente relacionada con la interfaz. Y también la capacidad de respuesta, que es la dimensión que evalúa la receptividad y la retroalimentación de la entidad que opera el portal, impactando negativamente en la satisfacción, lo que puede explicarse por la falta de contacto o relación entre el usuario y el equipo responsable de las operaciones en el Portal Capes.

Palabras clave: Portal Capes de Periódicos. Evaluación de servicios. Modelo SERVQUAL. Ciencias de la gestión.

1 Introdução

O Portal de Periódicos é um instrumento de política pública criado em 2000 e gerido pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) para subsidiar o acesso ao conhecimento científico. Constitui-se como um dos maiores acervos mundiais nesse setor, contribuindo com o incentivo e avanço à produção científica brasileira, motivo pelo qual permanece a necessidade de manutenção e aperfeiçoamento do Portal (Almeida, Guimarães & Alves, 2010).

Para acompanhar a crescente produção mundial de pesquisas, uma universidade terá que desembolsar mais a cada ano com suas bibliotecas, tendo em vista três fatores (entre outros) que contribuíram para isso: o crescimento do número de periódicos, o aumento dos preços dos periódicos, e o aumento dos preços do acesso aos periódicos pela Internet. Todavia, qualquer portal com a dimensão do Portal Capes é muito oneroso e há tendências, em escala mundial, que ameaçam reduzir as oportunidades de acesso, assim como a qualidade das bibliotecas (Soares, 2004).

Embora ainda seja um tema pouco abordado, algumas pesquisas (Soares, 2004; Oddone & Meirelles, 2006; Meirelles & Machado, 2007; Cendon & Ribeiro, 2008; Almeida *et al.* 2010, Gomes, 2014; Silva & Cendón, 2016) têm se preocupado em avaliar sua funcionalidade, desempenho e satisfação dos usuários. Na pesquisa de Meirelles e Machado (2007), por exemplo, os autores entrevistaram 23 pesquisadores nas áreas de comunicação e ciência da informação e constataram que, embora a avaliação tenha sido satisfatória, foram constatados os seguintes problemas: o sistema é pouco interativo, sendo que a reformulação do *layout* contribuiria para melhoria da legibilidade e usabilidade do sistema. Não havia à época do estudo um alerta bibliográfico para informar sobre a relação de títulos disponíveis e novas aquisições, e a necessidade de melhorar as ferramentas de FAQ e ajuda.

Gomes (2014) também identificou outros problemas no Portal de Periódicos, tais como: existem partes na interface que desmotivam o usuário a explorar e utilizar suas funcionalidades, o portal disponibiliza recursos que possuem pouca utilidade ou não funcionam, o sistema não conta com um projeto adequado para a busca avançada e há incoerência e falta padronização para comunicar algumas funções. Nessa discussão sobre a interface do Portal Capes, questiona-se se esse contexto poderia desmotivar a sua utilização levando ao conhecimento incorreto ou parcial da plataforma.

Apesar de algumas adversidades mencionadas anteriormente, Borba e Murcia (2006) destacam que o Portal Capes disponibiliza revistas acadêmicas em praticamente todas as áreas da contabilidade (e afins) representando assim uma rica fonte de informação para os pesquisadores brasileiros. A administração e a contabilidade estão inseridas nas ciências sociais aplicadas, cuja área tem apresentado considerável quantidade de conteúdo entre os periódicos científicos do Portal Capes (Ramalho, Silva & Rocha, 2020). Nesse paradoxo, a presente pesquisa apresenta-se com o objetivo geral de avaliar a utilização do Portal Capes de Periódicos na ótica dos usuários pesquisadores em administração e contabilidade.

Pretende-se alcançar o objetivo geral do estudo por meio da utilização da escala de avaliação de serviço SERVQUAL, criada para avaliar a percepção dos clientes sobre a qualidade do serviço (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Destaca-se o instrumento SERVQUAL é um dos mais utilizados para mensuração da qualidade, sendo muito difundido no meio acadêmico e nas pesquisas sobre este tema (Miguel, Satolo, Ferreira & Calarge, 2011).

Frequentemente, publicações sobre o Portal mencionam a escassez de pesquisas sobre o mesmo (Oddone & Meirelles, 2006; Cendón & Ribeiro, 2008). Por esta razão a pesquisa se justifica buscando trazer contribuições da avaliação desta ferramenta de pesquisa importante ao ramo das ciências gerenciais. Desde a sua criação em 2001 até 2019, houve um total de 1.566.562.037 acessos aos conteúdos disponíveis em todas as áreas no Portal Capes, sendo que a área de Ciências Sociais Aplicadas (que abrange contabilidade e administração) corresponde a cerca de 15% dos acessos (Ramalho *et al.*, 2020). Além disso, não foram identificadas pesquisas que utilizassem a escala SERVQUAL, muito difundida em estudos internacionais para avaliação de serviço.

Esta pesquisa está estruturada em cinco seções, incluindo esta introdução. A seguir é apresentado o referencial teórico abordando estudos anteriores relacionados com o modelo

SERVQUAL e a avaliação do Portal Capes. Em seguida a metodologia da pesquisa é apresentada para classificação do estudo e definição dos procedimentos de pesquisa. Por fim, os resultados são apresentados e analisados, seguidos das conclusões e lista de referências.

2 Revisão da Literatura

As atividades de pesquisa científica têm sido beneficiadas pela infraestrutura existente para o uso das tecnologias da informação e comunicação, as quais foram incorporadas intensamente às várias atividades do meio acadêmico, para aumentar a velocidade da disseminação das pesquisas, o intercâmbio das ideias, a colaboração entre pesquisadores, o desenvolvimento das pesquisas, a geração de conhecimentos e ampliação do acesso aos diversos recursos de informação criados favorecendo a expansão das comunidades científicas (Gomes, Cendón & Prates, 2015).

Alguns estudos (Soares, 2004; Oddone & Meirelles, 2006; Meirelles & Machado, 2007; Cendon & Ribeiro, 2008; Almeida *et al.* 2010, Gomes, 2014; Silva & Cendón, 2016) têm se dedicado a avaliar a usabilidade do Portal Capes de Periódicos e a satisfação da plataforma na ótica dos pesquisadores, no entanto, não foi identificado nenhum que utilizasse a escala SERVQUAL de avaliação de serviço.

Além dos estudos citados anteriormente, destaca-se a pesquisa de Costa e Ramalho (2011), que analisaram a usabilidade do Portal Capes tendo em vista cinco atributos: facilidade de aprendizado; eficiência de uso; facilidade de memorização; baixa taxa de erros; e satisfação subjetiva. A partir de tais atributos, foram identificados os níveis dos mesmos por meio de suas médias, relacionando-as ao desempenho e à satisfação dos usuários. Diante da qualificação do desempenho e da satisfação dos usuários quando do uso do Portal Capes, foi identificada a boa usabilidade do Portal Capes, conforme parâmetros de análise adotados, sob a média final 3,6.

Cendón, Souza e Ribeiro (2011) buscaram verificar o grau de sucesso de usuários do Portal Capes, na busca por um periódico específico e as razões para os casos de insucesso. Foi utilizado um questionário, o qual foi respondido por 930 docentes de 17 universidades, das áreas de Ciências Biológicas, Ciências Humanas e Linguística, Letras e Artes. Os resultados da pesquisa evidenciam que 70% dos pesquisadores, quase sempre ou frequentemente, obtêm sucesso ao procurarem por um periódico específico na plataforma em estudo, e que para 76% dos pesquisadores, a razão principal para a não obtenção de sucesso é a indisponibilidade do periódico no Portal. Apesar disso, constatou-se que as razões para insucesso na busca relacionadas a fatores, tais como usabilidade, dificuldades com idiomas, falta de treinamento e dificuldades de acesso, foram menos citadas pelos respondentes.

Na pesquisa de Silva e Cendón (2016), os autores buscaram verificar se a comunidade de usuários tem acesso e usa a coleção de *e-books* do Portal Capes, no entanto, a maioria dos respondentes (73%) informou que não usa a coleção de *e-books* do Portal Capes, sendo que apenas 27% dos alunos e professores conhecem e usam, de um modo em geral, o serviço de *e-books* do Portal Capes.

Gomes (2014) também identificou outros problemas no Portal Capes, tais como: existem partes na interface que desmotivam o usuário a explorar e utilizar suas funcionalidades, o portal disponibiliza recursos que possuem pouca utilidade ou não funcionam, o sistema não conta com um projeto adequado para a busca avançada e há incoerência e falta padronização para comunicar algumas funções. Assim, a autora conclui que os desenvolvedores destes sistemas têm o desafio de compatibilizar recursos que atendam usuários com perfis e demandas

diferentes para aumentar a popularidade e o uso, além de serem suficientemente flexíveis para permitir aos usuários adaptar o processo de busca de informações às suas próprias necessidades.

2.1. Avaliação do serviço *online*

Os serviços constituem um bem não material e tem como seu principal valor, a experiência do usuário. Apresentam cinco características importantes: intangibilidade (não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem comprados ou experienciados); inseparabilidade (são produzidos e consumidos ao mesmo tempo); heterogeneidade (dependem de quem os presta e de quem os recebe); perecibilidade (não podem ser armazenados) e ausência de propriedade (direito ao seu uso ou acesso, mas nunca à sua posse, uma vez que são intangíveis) (Barbosa & Benetti, 2010). O conhecimento dos aspectos relacionados à qualidade do serviço tem sido relevante ao longo do tempo (Harrington & Aakehurst, 2000; Webb, 2000; Holmlund, 2001; Azevedo, Nodari, Salvagni & Veiga Neto, 2016) visto que é entendida como um motor de *marketing* corporativo e performance financeira (Buttle, 1996).

Alguns estudos têm se dedicado a avaliar serviços *online*, no entanto, a maioria está focada em serviços do tipo *e-commerce*, e nesse caso é mais fácil discutir e perceber sobre as relações desta avaliação com a satisfação dos usuários. Barrutia, Charterina e Gilsanz (2009) acrescentam que a avaliação da qualidade de serviços online se encontra em fases iniciais, o que pode ser comprovado pelo fato de que algumas medições e escalas propostas para o avaliar não estão validadas empiricamente, enquanto outras não examinam a experiência completa do cliente.

Para Ribbink, Van Riel, Liljander e Streukens (2004), nesse tipo de serviço, a lealdade é geralmente atribuída à satisfação com a qualidade do serviço, e acredita-se que a confiança no meio eletrônico eleva a fidelidade do cliente, mas ainda há poucas verificações empíricas. Em estudo realizado por Oliver (1999), foi verificado que a satisfação com a qualidade do serviço não se transforma em lealdade sem a existência de outros fatores como determinação pessoal e suporte social; assim, sem a existência desses fatores, um consumidor pode continuar satisfeito, mas não ir além desse estado. Parasuraman *et al.* (1988) apresentaram as diferenças existentes entre a qualidade e a satisfação em relação a um serviço. Concluíram que qualidade é um conceito subjetivo e satisfação está diretamente relacionada à uma transação específica. De acordo com os autores, a satisfação antecede a qualidade e a constante satisfação com um serviço resulta na percepção de qualidade por parte do cliente.

O estudo de Kassim e Abdullah (2008) busca investigar o impacto das dimensões individuais da qualidade do serviço percebido na satisfação do cliente, confiança e lealdade nas configurações de comércio eletrônico, obtendo como resultados que a qualidade do serviço percebido tem efeitos diretos positivos tanto na satisfação do cliente como na confiança. Essa pesquisa utilizou a adaptação da escala SERVQUAL de Parasuraman *et al.* (1988), criada para avaliar a percepção dos clientes sobre a qualidade do serviço em organizações de serviços e varejo.

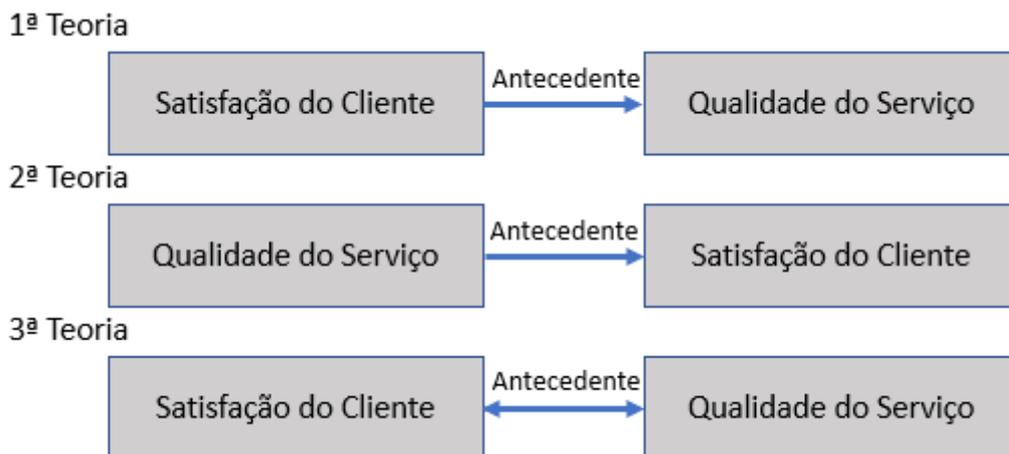


Figura 1 Teorias sobre a relação entre qualidade do serviço e satisfação
 Fonte: Adaptado de Kassim & Abdullah (2008).

A Figura 1 apresenta as teorias existentes sobre a relação entre qualidade do serviço e satisfação, mostrando que na primeira corrente teórica, a satisfação do cliente antecede a qualidade do serviço, na segunda corrente a qualidade do serviço antecede a satisfação do cliente e na terceira corrente, é observado que ambas as variáveis se retroalimentam, ou seja, quando melhor a qualidade, maior a satisfação do cliente, que por sua vez, terá melhor feedback e melhoria na qualidade do serviço.

A escala de Parasuraman *et al.* (1988), apresenta alguns determinantes da qualidade de serviço e, por meio de suas características, se transformaram nas dimensões da qualidade dos serviços. As dimensões da qualidade nos serviços foram identificadas a partir de dez elementos que são percebidos pelos clientes e confrontados com as expectativas dos mesmos: a acessibilidade aponta para acesso facilitado de contato; a comunicação está relacionada com manter os clientes informados a respeito dos serviços em uma linguagem que eles possam entender; a competência se refere às habilidades necessárias para se prestar o serviço; cortesia está diretamente ligado com o tratamento dos clientes com respeito; e a credibilidade implica ser confiável e honesto. A confiabilidade, por sua vez, visa cumprir com o que foi prometido, nos termos em que foi prometido; já a prestabilidade compreende demonstração de vontade em prestar o serviço; a segurança refere-se à tentativa de livrar os clientes de perigos nos âmbitos: físico, financeiro e confidencial; e os aspectos tangíveis são representados pela evidência física do serviço (Parasuraman *et al.*, 1988).

Posteriormente Parasuraman *et al.* (1988) reduziram para cinco os elementos de satisfação em serviços: permanecendo a confiabilidade, a responsividade, a segurança, a empatia e os aspectos tangíveis. Portanto, a escala SERVQUAL está dividida em cinco dimensões que buscam analisar diferentes características do serviço prestado.

O estudo realizado por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010), apresenta também a escolha destes cinco elementos apresentados por Parasuraman *et al.* (1988). Os autores apresentaram que os clientes utilizam cinco dimensões para fazer julgamentos sobre a qualidade dos serviços, como se pode observar na Tabela 1, os quais baseiam-se na comparação entre o serviço esperado e o percebido. Conforme esses autores, a diferença entre a qualidade do serviço esperado e o percebido é uma medida da qualidade do serviço; a satisfação é negativa ou positiva.

Tabela 1*Dimensões sobre qualidade dos serviços*

Dimensão	Descrição
Confiabilidade	Capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão. O desempenho de um serviço confiável é uma expectativa do cliente e significa um serviço cumprido no prazo, sem modificações e sem erros.
Responsividade	É a disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente, Deixar o cliente esperando, principalmente por razões não aparentes, cria desnecessariamente uma percepção negativa da qualidade. Se ocorre uma falha em um serviço, a capacidade para recuperá-la rapidamente e com profissionalismo pode criar muitas percepções positivas da qualidade
Segurança	É o conhecimento e a cortesia dos funcionários bem como a sua capacidade de transmitir confiança e confidencialidade. A dimensão segurança inclui as seguintes características: competência para realizar o serviço, cortesia e respeito ao cliente.
Empatia	É demonstrar interesse, atenção personalizada aos clientes, A empatia inclui as seguintes características: acessibilidade, sensibilidade e esforço para atender as necessidades dos clientes
Tangibilidade	É a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação. A condição do ambiente é uma evidência tangível do cuidado e da atenção aos detalhes exibidos pelo fornecedor dos serviços.

Fonte: adaptado de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010)

A escala SERVQUAL de Parasuraman *et al.* (1988) foi adaptada por Kassim e Abdullah (2008) que também incluiu mais três variáveis de análise, conforme apresentado por meio da Tabela 2:

Tabela 2*Comparação da estrutura da Escala SERVQUAL*

Parasuraman <i>et al.</i> (1988)	Kassim e Abdullah (2008)	Descrição
Confiabilidade	Facilidade de uso	Pode ser entendido como a dimensão de confiabilidade do SERVQUAL tradicional e é de particular importância para os novos usuários.
Tangibilidade	Design e <i>layout</i> do site	Esta dimensão do SERVQUAL tangível inclui conteúdo, organização e estrutura do site que são visualmente atraentes, fascinantes e agradáveis aos olhos.
Responsividade	Resposta	A dimensão de resposta pode ser entendida como a do SERVQUAL tradicional. Esta dimensão foi identificada pelos clientes como um elemento de serviço de alta qualidade.
Empatia	Personalização	A dimensão de personalização ou personalização também pode ser entendida como a dimensão de empatia do SERVQUAL tradicional. Ele reflete o grau em que as informações ou um serviço são adaptados para atender às necessidades do visitante individual.
Segurança	Garantia	A dimensão da garantia diz respeito à segurança e privacidade percebidas pelo cliente. Na literatura de qualidade do serviço, a confiança também pode ser pensada como "confiança no próprio serviço".

Fonte: adaptado de Kassim e Abdullah (2008)

Assim, observa-se que ambos os modelos de avaliação do serviço utilizam da mesma fundamentação teórica, embora estejam com estruturas ligeiramente diferentes e adaptadas à cada realidade analisada.

A aplicação do SERVQUAL é feita em duas etapas: primeiramente são mensuradas as expectativas prévias dos clientes e na segunda etapa, é feita a mensuração das percepções dos clientes acerca do desempenho do serviço executado (Parasuraman *et al.*, 1988).

De acordo Berry e Parasuraman (1995), as expectativas do cliente em relação aos serviços podem ser avaliadas sob dois níveis diferentes: nível desejado e nível aceitável. O primeiro representa o serviço que o cliente espera receber, enquanto o segundo evidencia o que o cliente considera o mínimo aceitável. O intervalo que separa o nível desejado e o mínimo aceitável estabelece uma zona de tolerância que indica o âmbito de desempenho do serviço que o cliente considera satisfatório. Desta forma, um desempenho abaixo da zona de tolerância causa decepção ao cliente, enquanto, acima, surpreende positivamente o mesmo. A zona de tolerância pode variar de acordo com o cliente, a ocasião que o serviço é prestado e as circunstâncias em que ocorrem os serviços, devendo isso a fatores pessoais ou externos (Berry & Parasuraman, 1995).

3 Procedimentos Metodológicos

Esta seção se propõe a apresentar as especificações relativas à forma de realização do estudo. A pesquisa é o meio para se chegar à ciência. Assim, esta seção trata da metodologia utilizada na presente pesquisa, envolvendo a tipologia, a coleta e a análise de dados, com o intuito de atingir os objetivos propostos para o trabalho.

3.1. Tipologia da Pesquisa

A metodologia científica compreende o conjunto de etapas ordenadamente dispostas a serem executadas na investigação de um fenômeno. A presente pesquisa é classificada quanto aos objetivos, aos procedimentos e à abordagem do problema conforme Beuren (2008).

Quanto aos objetivos, o estudo se caracteriza por ser descritivo. A pesquisa descritiva é uma característica do enfoque dos objetivos deste trabalho, podendo ser definida por “descrever, narrar, classificar características de uma situação e estabelece conexões entre a base teórico-conceitual existente ou de outros trabalhos já realizados sobre o assunto” (Charoux, 2006). Para alcançar o objetivo desta pesquisa o qual é avaliar a utilização do Portal Capes de Periódicos na ótica dos usuários pesquisadores em administração e contabilidade com base na escala de avaliação de serviço SERVQUAL, faz-se necessário descrever o perfil destes pesquisadores em relação à sua titulação, atuação profissional, categoria da instituição e outras variáveis.

Com relação aos procedimentos da pesquisa, estes se referem à forma pela qual se conduz o estudo, com um foco na maneira como se obtém os dados (Beuren, 2008). Este estudo utiliza a pesquisa bibliográfica e de levantamento, como procedimentos para se atingir os seus objetivos. A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi descrito, dito ou filmado sobre determinado assunto (Marconi & Lakatos, 2008).

Ainda com relação aos procedimentos de pesquisa, utilizou-se de levantamento ou *survey*, caracterizando-se pela abordagem eletrônica, via *e-mail*, às pessoas alvo da pesquisa. O levantamento ou *survey* é utilizado e se caracteriza:

[...] pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se a solicitação de informações a um grupo significativo de

pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados (Gil, 1999, p. 70).

Sobre a abordagem do problema, esta pesquisa possui natureza quantitativa, se destacando por possuírem dados e evidências coletadas que podem ser quantificados, mesurados. Para a quantificação dos dados coletados, foi utilizada a estatística descritiva e, e identificou se houve diferenças estatisticamente relevantes entre os grupos identificados pelas variáveis analisadas. Os dados foram apresentados por meio de tabelas que auxiliaram no entendimento do comportamento dos dados coletados no contexto da pesquisa.

3.2. Universo e Amostra de Estudo

O instrumento de coleta de dados foi encaminhado a 750 pesquisadores, cujos endereços eletrônicos foram identificados nas publicações ocorridas em 2017 em periódicos das áreas de contabilidade e administração selecionados nos extratos Qualis A2 e B1 referente ao quadriênio de 2013 à 2016, conforme apresentado na Tabela 3.

Tabela 3

Seleção de periódicos para amostra de pesquisadores

REVISTA	QUALIS (2013-2016)
CONTABILIDADE VISTA & REVISTA	A2
ORGANIZAÇÕES & SOCIEDADE	A2
RAE. REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS	A2
RAUSP. REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO	A2
RCO - REVISTA DE CONTABILIDADE E ORGANIZAÇÕES	A2
REVISTA CONTABILIDADE & FINANÇAS (ONLINE)	A2
REVISTA CONTEMPORÂNEA DE CONTABILIDADE (UFSC)	A2
REVISTA UNIVERSO CONTÁBIL	A2
CONTABILIDADE, GESTÃO E GOVERNANÇA	B1
RAM. REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO MACKENZIE	B1
REA REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO DA UFSM	B1
READ. REVISTA ELETRÔNICA DE ADMINISTRAÇÃO	B1

Fonte: *Dados da pesquisa (2018).*

A amostra final foi de 162 respondentes, totalizando aproximadamente 21,6% do total selecionado. Esse tipo de amostragem é não probabilístico por conveniência, isto é, “[...] os elementos da população são selecionados conforme sua disponibilidade para o estudo” (Corrar & Theóphilo, 2004, p. 44). Ou seja, foram selecionados de forma aleatória com base no universo de pesquisadores, no entanto, a amostra foi composta por aqueles que de fato concordaram em participar da pesquisa respondendo ao instrumento de coleta de dados.

3.3. Instrumentos de Pesquisa

Para a coleta dos dados da pesquisa foi utilizado o questionário estruturado eletrônico com questões fechadas encaminhado aos sujeitos da pesquisa. Martins e Theóphilo (2009, p. 93) indicam que o questionário “[...] trata-se de um conjunto ordenado e consistente de perguntas a respeito de variáveis e situações que se deseja medir ou descrever”.

As questões fechadas contêm categorias ou alternativas de resposta que foram delimitadas, isto é, são apresentadas as possibilidades de resposta aos indivíduos e eles devem

limitar-se a estas. Podem ser dicotômicas (duas alternativas de resposta) ou incluir várias alternativas de resposta (Sampieri, Collado & Lúcio, 2006). Nesta pesquisa, foram utilizadas escalas numéricas de concordância de 6 pontos, para mensurar a média amostral das dimensões apresentadas no Modelo SERVQUAL, quais sejam: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, empatia e segurança. Adicionalmente, foram incluídas as variáveis satisfação, intenção e divulgação (boca a boca), conforme estudo de Kassim e Abdullah (2008). Além da escala, foi incluída a opção “não sei opinar”, tendo em vista a percepção de alguns pesquisadores sobre o desconhecimento de ações de responsividade pelo Portal Capes de Periódicos. Para a coleta dos dados que definem os grupos entre si, as questões foram de múltipla escolha, conforme a necessidade de cada item.

O envio dos questionários foi realizado via *e-mail* e aplicado diretamente a alguns dos respondentes em formato impresso de papel, utilizando-se da ferramenta disponibilizada pelo *Google Docs*, o qual possui as vantagens de menor custo e maior velocidade de obtenção da resposta (Martins & Theophilo, 2009). Além do baixo custo e da rapidez, o questionário também possui a vantagem de facilitar a tabulação dos dados, pois a objetividade das questões fechadas permite essa vantagem.

3.4. Análise e tratamento dos dados

Segundo Vergara (2006), “os objetivos são alcançados com a coleta, o tratamento e posteriormente com a interpretação dos dados, desta forma, não se deve esquecer-se de fazer a correlação entre objetivos e formas de atingi-lo”. Nesse sentido, apresentam-se mais uma vez os objetivos específicos no sentido de apresentar a forma como serão alcançados para melhor entendimento do leitor.

a) Analisar o perfil dos pesquisadores em administração com base nas características sociais e profissionais tendo como base os autores de publicações Qualis/Capes em administração: Neste objetivo foram analisadas as características sociais e profissionais, tais como tipo de instituição afiliada, titulação, tempo de uso do portal e forma de atuação por meio de estatística descritiva e apresentadas por meio de tabelas, visando conhecer mais detalhadamente o perfil da amostra estudada.

b) Investigar a relação entre a satisfação do usuário com as cinco dimensões as quais Parasuraman *et al.* (1988) as consideram como elementos de satisfação em serviços: confiabilidade (CF), a responsividade (RP), a segurança (SG), a empatia (EP) e os aspectos tangíveis (TG). Propôs então a utilização de análise de regressão múltipla entre as variáveis tendo o nível de satisfação (ST) como variável dependente do modelo, mensurados através da escala SERVQUAL utilizada:

$$ST = \beta_0 + \beta_1.CF + \beta_2.TG + \beta_3.RP + \beta_4.EP + \beta_5.SG + \varepsilon \text{ (Equação 1)}$$

O modelo foi ainda testado e validado quanto aos problemas de multicolinearidade (Teste Variância da Inflação – VIF), heterocedasticidade (Breush Pagan) e forma funcional (Ramsey Reset). Calculou-se ainda o Coeficiente Alfa de Cronbach que indica o quanto os itens de um teste referem-se ou mensuram uma mesma coisa. O alfa é obtido a partir de uma única aplicação do instrumento de medição, produzindo valores entre 0 e 1 e pressupõe-se confiabilidade a partir de 70% (Martins, 2006).

4 Resultados e Análises

Para analisar o perfil da amostra e descrever as características sociais e profissionais, na Tabela 1 são evidenciados os dados a respeito dessas informações. Observou-se que 50% dos respondentes são pesquisadores na área de administração, 46% são da área de contabilidade e o restante (3,1%) indicaram áreas mais específicas que poderiam estar mais relacionadas com a administração, tais como psicologia, marketing, sustentabilidade e administração pública.

É possível observar também que a maioria dos respondentes considera a docência (48,1%) como principal ou única categoria relacionada com a pesquisa. Sabe-se que alguns docentes também podem estar na categoria de estudantes de pós-graduação *Stricto Sensu*, portanto, caberia ao respondente optar pela categoria em que possibilitaria mais atuar como pesquisador. Uma parcela significativa dos respondentes optou pela categoria de pesquisador (17,9%), entendendo que este não estaria vinculado à instituição de ensino como docente e nem como estudante, porém desenvolve atividades relacionadas à pesquisa em outro âmbito. Por fim, estudantes de doutorado (17,3%), de mestrado (14,8%) e de graduação (1,9%) também fizeram parte da amostra do estudo.

Tabela 4

Perfil dos respondentes

PRINCIPAL ÁREA DE ATUAÇÃO	QTDE	%	CATEGORIA DA INSTITUIÇÃO DE ORIGEM	QTDE	%
Administração	82	50,9%	Universidade Pública	111	68,9%
Contabilidade	74	46,0%	Universidade Privada	45	28,0%
Outras áreas relacionadas	5	3,1%	Órgão Público	3	1,9%
			Empresa	2	1,2%
PRINCIPAL FORMA DE ATUAÇÃO	QTDE	%	TEMPO DE USO DO PORTAL CAPES	QTDE	%
Estudante de graduação	3	1,9%	Até 1 ano	10	6,2%
Estudante de mestrado	24	14,8%	Entre 1 e 3 anos	28	17,3%
Estudante de doutorado	28	17,3%	Entre 3 e 5 anos	28	17,3%
Professor	78	48,1%	Entre 5 e 7 anos	25	15,4%
Pesquisador	29	17,9%	Há mais de 7 anos	71	43,8%
PRINCIPAL TITULAÇÃO ACADÊMICA	QTDE	%	FREQUÊNCIA DE USO DO PORTAL CAPES	QTDE	%
Estudante de graduação	1	0,6%	Semanalmente	38	23,5%
Graduação	14	8,6%	Mensalmente	77	47,5%
Especialização	11	6,8%	Semestralmente	27	16,7%
Mestrado	50	30,9%	Anualmente	1	0,6%
Doutorado	86	53,1%	Raramente	19	11,7%

Fonte: Resultados da pesquisa (2018).

Observa-se que 53,1% dos respondentes têm a titulação de doutorado, mostrando que a amostra representa pesquisadores com experiência na área acadêmica e em pesquisa, possibilitando grande contribuição para esse estudo. Em segundo plano, 30,9% são pesquisadores que têm mestrado como maior titulação, 6,8% como especialistas e 8,6% como graduados e 0,6% como estudantes de graduação.

Na Tabela 4 também se verifica que a maioria dos pesquisadores está vinculada a uma universidade pública (68,9%), seja como docente ou estudante, 28% são de universidades privadas, apenas 1,9% são de órgãos públicos e 1,2% de empresas. Tal resultado mostra que a realidade da pesquisa brasileira está mais focada nas universidades federais, porém as universidades privadas também se apresentam importantes nesse contexto.

Por fim, quanto à descrição dos respondentes, na Tabela 4 também são apresentadas informações sobre o tempo de utilização do Portal Capes de Periódicos pelos pesquisadores e a frequência de utilização dessa plataforma. Assim, é possível constatar que de fato os pesquisadores com titulação de doutorado apresentam maior tempo de utilização do portal, evidenciando que daqueles que têm mais que 7 anos de uso, 90,14% são doutores e o restante são mestres. Do total de respondentes, observa-se que 76,5% já utiliza o portal há mais de três anos. Já em relação à frequência de utilização, observa-se que a maioria utiliza o portal frequentemente para consultar bases de periódicos, sendo que 71% utilizam semanalmente ou mensalmente, e uma parcela de 11,7% utiliza raramente. Dentro dessa parcela, não foi possível constatar qualquer padrão nas características desses pesquisadores para justificar baixa utilização do portal, no entanto, é possível realizar algumas pressuposições, tais como: utilização de alternativas que não o Portal Capes de Periódicos; estudantes de mestrado e doutorado que já concluíram o curso e não estão desenvolvendo pesquisas no momento; e, professores que atuam somente com docência, mas que já tiveram mais contato com a plataforma em períodos anteriores.

A Tabela 5 evidencia os resultados da estatística descritiva para cada dimensão e variável apresentada na Escala SERVQUAL adaptada de Kassim e Abdullah (2008). Assim, analisando cada dimensão de forma agregada, observa-se que, em uma escala de concordância de 1 à 6 (desprezando indicações de 'não sei opinar'), a satisfação geral dos usuários (média 3,89) mostra que o Portal Capes de Periódicos ainda deixa a desejar quanto à oferta de serviço de busca de artigos e periódicos. Apesar disso, os resultados mostram que mesmo assim os pesquisadores têm intenções de continuar utilizando o portal (média 4,28) e recomendando-o a terceiros (média 4,55).

Com relação às dimensões da escala SERVQUAL, a confiabilidade que se trata da execução do serviço de forma correta e como prometido apresentou média geral 4,08, a tangibilidade está diretamente relacionada à interface e inclui conteúdo, organização e estrutura do *site* obteve média geral 3,54, a responsividade que é a dimensão que avalia a receptividade e *feedback* da entidade que opera o Portal Capes teve média geral 3,19, a empatia que mede a capacidade da entidade de se colocar no lugar do cliente vivenciando seus sentimentos e necessidades teve média geral 3,97 e, finalmente, a segurança que se refere à competência dos funcionários e precisão de suas ações, com média geral de 4,57.

Assim, com base nos dados da escala, o Alfa de Cronbach calculado no *software* Stata 14.9, resultou em $\alpha=96,12\%$, evidenciando que a escala aplicada possui alta confiabilidade, permitindo que as análises sejam realizadas e trazendo contribuições importantes para o estudo.

Tabela 5*Estatística Descritiva dos resultados da Escala SERVQUAL*

DIMEN-SÃO	ITEM	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA	MEDI-ANA	NÃO SABE OPINAR
CONFIABILIDADE	É fácil ter acesso ao site do Portal Capes de Periódicos.	4,48	1,38	5,00	5,00	0
	O Portal Capes de Periódicos é amigável.	3,97	1,42	5,00	4,00	0
	A navegação no Portal Capes de Periódicos é fácil.	3,94	1,40	4,00	4,00	0
	Eu consigo me orientar pelo site com facilidade.	3,93	1,41	4,00	4,00	1
	Subtotal	4,08	1,42	5,00	4,00	1
TANGIBILIDADE	As informações no Portal Capes de Periódicos são exibidas de forma a chamar a atenção do pesquisador.	3,31	1,40	4,00	3,00	2
	A informação no Portal Capes de Periódicos está bem organizada.	3,82	1,32	4,00	4,00	1
	A informação no Portal Capes de Periódicos é de fácil entendimento de acompanhamento pelo pesquisador.	3,78	1,34	4,00	4,00	2
	O layout do Portal Capes de Periódicos é atraente.	3,25	1,45	4,00	3,00	1
	Subtotal	3,54	1,40	4,00	4,00	6
RESPONSIVIDADE	É fácil entrar em contato com o suporte do Portal Capes de Periódicos.	3,22	1,50	3,00	3,00	81
	A equipe responsável pelo Portal Capes de Periódicos está interessada em obter feedback.	3,08	1,41	3,00	3,00	86
	A equipe responsável pelo Portal Capes de Periódicos responde prontamente às indagações dos usuários.	3,26	1,34	3,00	3,00	90
	A equipe responsável pelo Portal Capes de Periódicos atende prontamente às solicitações dos usuários.	3,21	1,40	3,00	3,00	91
	Subtotal	3,19	1,41	3,00	3,00	348
EMPATIA	Sinto que minhas necessidades pessoais foram atendidas ao consultar periódicos e pesquisar no site Portal Capes	3,84	1,33	5,00	4,00	14
	Eu sinto que o Portal Capes de Periódicos tem as mesmas condutas e valores que eu tenho.	3,92	1,49	3,00	4,00	43
	O Portal Capes de Periódicos me fornece informações e resultados de acordo com os critérios que determino.	4,12	1,39	5,00	4,00	5
	O Portal Capes de Periódicos me fornece informações sobre como fazer a busca avançada de pesquisas de acordo com os critérios que determino.	3,99	1,41	5,00	4,00	6
	Subtotal	3,97	1,40	5,00	4,00	68
SEGURANÇA	Sinto-me seguro sobre a plataforma do Portal Capes de Periódicos.	4,53	1,41	6,00	5,00	3
	Eu me sinto seguro ao fornecer informações privadas para o Portal Capes de Periódicos.	4,57	1,49	6,00	5,00	19
	Eu considero que o Portal Capes de Periódicos realiza as transações online de forma segura.	4,67	1,35	6,00	5,00	21

	A equipe responsável pelo Portal Capes de Periódicos é confiável.	4,48	1,35	6,00	5,00	66
	Subtotal	4,57	1,41	6,00	5,00	109
DIVERSIFICAÇÃO	De uma forma geral estou satisfeito com os serviços do Portal Capes de Periódicos.	4,17	1,35	5,00	4,00	0
	Estou muito contente com os serviços do Portal Capes de Periódicos.	3,78	1,38	5,00	4,00	1
	Estou feliz com a equipe responsável pelo Portal Capes de Periódicos.	3,84	1,32	5,00	4,00	57
	O site do Portal Capes de Periódicos é agradável.	3,76	1,50	5,00	4,00	3
	Subtotal	3,89	1,40	5,00	4,00	61
INTENÇÃO	Pretendo continuar usando o Portal Capes de Periódicos.	4,95	1,31	6,00	5,00	3
	Prefiro o Portal Capes de Periódicos que outras bases de periódicos.	3,59	1,63	5,00	4,00	5
	Subtotal	4,28	1,62	6,00	5,00	8
DIVERSIFICAÇÃO	Eu recomendaria o Portal Capes de Periódicos para outros.	4,55	1,52	6,00	5,00	4
	Subtotal	4,55	1,52	6,00	5,00	4
TOTAIS		3,98	1,47	5,00	4,00	601

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Para investigar a relação entre a satisfação do usuário com as cinco dimensões tangibilidade, confiabilidade e segurança, e as variáveis divulgação (boca a boca) e intenção conforme estudo de Kassim e Abdullah (2008), propôs-se uma análise de Regressão Múltipla, cuja variável dependente seria a satisfação do usuário, tendo em vista que os autores mencionam uma relação positiva com as dimensões tangibilidade, confiança, segurança e as variáveis intenções (de uso) e divulgação da plataforma (boca a boca). Todavia, tendo em vista problemas de forma funcional no modelo, foram consideradas como variáveis independentes somente as cinco dimensões do Modelo SERVQUAL, conforme estudo de Parasuraman *et al.* (1988) que as consideram como os cinco os elementos de satisfação em serviços, conforme demonstrado na Tabela 6:

Tabela 6
Resultados da Regressão

Variável	Coefficiente	Erro Padrão	p> t
Constante	-0,4469	0,2411	0,0670***
Confiabilidade	0,3226	0,0755	0,000*
Tangibilidade	0,2206	0,0864	0,0120**
Responsividade	0,0172	0,0366	0,6400
Empatia	0,2990	0,0891	0,0010*
Segurança	0,2177	0,0709	0,0030*
R ²	0,7882		
R ² Ajust	0,7777		
Ramsey Reset	0,1282		
Estat VIF	2,48		
Breush-Pagan	0,7031		

Nota: *significativo a 1%; **significativo a 5%; ***significativo a 10%

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Com base nos resultados apresentados na Tabela 6, é possível constatar que, com exceção da variável responsividade, todas as demais dimensões abordadas no estudo foram significativas a 5%, indicando que o usuário do Portal Capes se sente mais satisfeito com o sistema, quando percebe segurança e confiança na plataforma, e visualiza um ambiente agradável que o faz querer continuar utilizando e recomendando a terceiros. Também é possível constatar destaque para algumas variáveis, mostrando que quando maior for a confiabilidade e a empatia, mostradas pela facilidade no uso e a personalização da plataforma, maior será a satisfação dos usuários no uso do Portal Capes. O modelo foi ainda testado e validado quanto a problemas de multicolinearidade, heterocedasticidade e forma funcional, conforme resultados apresentados na Tabela 6.

A dimensão relacionada com a responsividade não foi significativa neste estudo, no entanto, isso pode ser justificado pela inclusão da opção ‘não sei opinar’ no questionário aplicado e a grande seleção deste item dentro dessa dimensão. Essa opção foi incluída diante dos pré-testes realizados, onde os participantes questionaram principalmente pelo fato de nunca terem entrado em contato com a equipe responsável pelo Portal Capes, não sabendo então opinar quanto à sua utilização. Apesar do resultado apresentado, é possível identificar facilmente o acesso ao “Fale Conosco” do Portal Capes, reafirmando que o resultado apresentado pode estar associado à não utilização desta ferramenta.

Os resultados estão alinhados com o estudo de Costa e Ramalho (2011), que constatou que diante da qualificação do desempenho e da satisfação dos usuários quando do uso do Portal Capes, foi identificada a boa usabilidade do Portal Capes, conforme os parâmetros de análise adotados. Assim como Cendón *et al.* (2011) que evidenciam que 70% dos pesquisadores, quase sempre ou frequentemente, obtêm sucesso ao procurarem por um periódico específico na

plataforma em estudo. Todavia, é válido ressaltar que a satisfação antecede a qualidade e a constante satisfação com um serviço resulta na percepção de qualidade pelo usuário (Parasuraman *et al.*, 1988), portanto, não é possível constatar a qualidade do serviço utilizando somente as variáveis significativas no modelo, pois estas podem estar associadas a determinadas transações de sucesso por parte dos usuários, mas não necessariamente à qualidade plena do serviço.

Por outro lado, embora tenham sido utilizadas ferramentas distintas de avaliação, o presente estudo vai de encontro aos achados de Meirelles e Machado (2007) e Gomes (2014) que constataram elementos que desmotivam o usuário a explorar e utilizar as funcionalidades do Portal Capes.

5 Considerações Finais

Esta pesquisa teve como objetivo geral avaliar a utilização do Portal Capes de Periódicos na ótica dos usuários pesquisadores em administração e contabilidade com base na escala de avaliação de serviço SERVQUAL, no entanto, embora já possibilite constatar determinados resultados, esse estudo ainda se encontra em estado de desenvolvimento.

Assim, observou-se que os usuários evidenciaram que embora a referida plataforma tenha vantagens, algumas características ainda deixam um pouco a desejar, mostrado, por exemplo, pela avaliação da tangibilidade que está diretamente relacionada à interface e a responsividade que é a dimensão que avalia a receptividade e *feedback* da entidade que opera o Portal Capes, impactando negativamente na satisfação. Além disso, os resultados indicam que o usuário do Portal Capes se sente mais satisfeito com o sistema, quando percebe segurança e confiança na plataforma, e visualiza um ambiente agradável que o faz querer continuar utilizando e recomendando a terceiros

O perfil predominante dos pesquisadores em contabilidade e administração são professores com doutorado em uma universidade pública, que utiliza o Portal Capes com alta frequência, embora não esteja totalmente satisfeito com o serviço. Tal resultado mostra que a realidade da pesquisa brasileira está mais focada nas universidades federais, mas as universidades privadas também se apresentam importantes nesse contexto.

Também foi possível constatar que os pesquisadores com titulação de doutorado apresentam maior tempo de utilização do portal. No entanto, não foi possível identificar qualquer padrão nas características dos pesquisadores para justificar baixa utilização do Portal Capes, mas, foi possível realizar algumas pressuposições, tais como, utilização de alternativas que não o Portal Capes de Periódicos, estudantes de mestrado e doutorado que já concluíram o curso e não estão desenvolvendo pesquisas no momento e professores que atuam somente com docência, mas que já tiveram mais contato com a plataforma em períodos anteriores.

Constatou-se ainda que a satisfação dos usuários quanto ao serviço oferecido pelo Portal Capes está diretamente relacionada com a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão, a segurança identificada quanto à competência existente para realizar o serviço, a empatia observada na acessibilidade, sensibilidade e esforço para atender as necessidades dos clientes e o ambiente de navegação em que exhibe atenção aos detalhes exibidos pelo fornecedor dos serviços. Por outro lado, a variável responsividade não foi constatada como significativa como previsto no modelo de Parasuraman *et al.* (1988), podendo ser explicado pela ausência de contato ou relação entre o usuário do portal e a equipe responsável pelas operações.

Entende-se como uma limitação da pesquisa a adaptação do modelo de avaliação de serviços, pois no e-commerce, possui um ambiente distinto de concorrência e de prestação de

serviço, e o Portal Capes além de ser um “monopólio”, as instituições usuárias (em grande parte universidades públicas) não dispõem de orçamento para aquisição de outras bases de pesquisas.

Sugere-se para pesquisas futuras a ampliação da amostra a fim de captar de forma mais significativa a percepção dos usuários. Além disso, recomenda-se analisar questões mais qualitativas que permitam explicar com mais profundidade os problemas e limitações identificados na plataforma estudada e realizar recomendações de melhoria que pudessem ser captadas pelos projetistas dos sistemas do Portal Capes de Periódicos. Recomenda-se ainda um estudo para detectar as dificuldades de pesquisadores iniciantes no uso da Plataforma Capes.

Referências

- Almeida, E. C. E. De; Guimarães, J. A.; & Alves, I. T. G. (2010). Dez anos do portal de periódicos da capes: histórico, evolução e utilização. RBPG. *Revista Brasileira De Pós-Graduação*, Brasília, V. 7, N. 13, P. 218 – 246.
- Azevedo, T. R.; Nodari, C. H.; & Salvagni, J.; & Veiga Neto, A. R. (2016). Avaliação da qualidade percebida de um serviço por meio de site de redes sociais. *Journal of Administrative Sciences*, Fortaleza, v. 22, n. 1, p. 162-191, jan./jun.
- Barrutia, J. M; Charterina, J.; & Gilsanz, A. (2009). E-Service Quality: An Internal, Multichannel And Pure Service Perspective. *The service industries journal*, United Kingdom, V. 29, N. 12, P. 1.707-1.721.
- Barbosa, C. A. N.; & Benetti, F. M. (2010). Definição e Classificação dos Serviços. Material Disciplina “*Gestão Do Varejo*”, Ministrada No Curso De Pós-Graduação Latu Sensu Televirtual Mba Em Gestão Educacional – Anhanguera – UNIDERP/REDE LFG.
- Beuren, I. M. (2008). *Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade – Teoria e Prática*. 3 Ed. São Paulo: Atlas.
- Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1995). *Serviços de marketing: competindo através da qualidade*. Trad. Beatriz Sidou. São Paulo: Maltesenorma.
- Borba, J. A., & Murcia, F. D. R. (2006). Oportunidades para pesquisa e publicação em contabilidade: um estudo preliminar sobre as revistas acadêmicas de língua inglesa do portal de periódicos da Capes. *BBR-Brazilian Business Review*, 3(1), 88-103.
- Butle, F. (1996). *Servqual: Review, Critique, Research Agenda*. *European Journal Of Marketing*, 30(1). Pp.8-32.
- Cendon, B. V.; & Ribeiro, N. A. (2008). Análise da literatura acadêmica sobre o portal periódico capes. *Inf. & Soc.: Est.*, João Pessoa, V.18, N.2, P. 157-178, Maio/Ago.
- Corrar, L. J.; & Theophilo, C. R. (2004). *Pesquisa operacional para decisão em contabilidade e administração*. In: Megliorini, Evandir; Weffort, Elionor Farah Jreige; Holanda, Victor Branco De. Amostragem. São Paulo: Atlas.
- Costa, L. F. Da, & Ramalho, F. A. (2011). *Estudo de usabilidade do portal de periódicos da capes*. Acesso em 18 Fevereiro de 2018. Disponível em:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16120047001>>. Acesso em:
- Fitzsimmons, J.; & Fitzsimmons, M (2010). *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação*. 2. Ed. Porto Alegre: Bookma.

- Gomes, G. M. R. (2014). *Um estudo sobre a interação dos usuários com a interface e o sistema de busca do portal de periódicos da CAPES*. Dissertação apresentada ao programa de pós graduação em ciência da informação da escola de ciência da informação da Universidade Federal de Minas Gerais.
- Gomes, G. M. R.; Céndon, B. V.; & Prates, R. O. (2015). Avaliação da comunicabilidade da interface e do comportamento de busca da informação no portal de periódicos da CAPES. En xii congreso isko españa y ii congreso isko, organización del conocimiento para sistemas de información abiertos. Murcia: Universidad De Murcia. *Anais... Espanha-Portugal*, 19-20.
- Harrington, D.; & Akehurst, G.(2000). An empirical study of service quality implementation. *The Service Industries Journal*, 20(2), 133-156.
- Holmlund, M. (2001). The d&d model — dimensions and domains of relationship quality Perceptions. *The Service Industries Journal*, 21(3), 13-36.
- Kassim, N. M.; & Abdullah, N. A. (2008). Customer loyalty in e-commerce settings: an empirical study. *Electronic Markets*, Vol. 18 No 3.
- Marconi, M. A.; & Lakatos, E. M. (2008). *Técnicas de pesquisa*. 7 Ed. São Paulo: Atlas.
- Martins, G. A. (2006). Sobre a confiabilidade e validade. *Revista brasileira de gestão de negócios*, São Paulo, V. 8.
- Martins, G. A.; & Theophilo, C. R. (2009). *Metodologia da investigação científica para as ciências sociais aplicadas*. 2ed. São Paulo: Atlas.
- Meirelles, R. F.; & Machado, R. N. (2007). A funcionalidade e o desempenho do portal de periódicos da capes entre os pesquisadores das áreas de comunicação e ciência da informação da universidade federal da Bahia. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, V. 12, N. 3, P. 54-64, Set/Dez.
- Miguel, P. A. C., Satolo, E., Ferreira, S., & Calarge, F. A. (2011). Avaliação da qualidade em serviços em uma livraria utilizando o instrumento Servqual. *Revista Gestão Organizacional*, 4(2), 113-121.
- Oliver, R. (1999). Whence customer loyalty? *Journal Of Marketing*, Chicago, Special Issue, V. 63, Special Issue, P. 33-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.; & Berry, L. L.(1988). 'Servqual: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality', *Journal Of Retailing* 64: 420–50.
- Oddone, N.; & Meirelles, R. (2006). O portal de periódicos da CAPES e os indicadores de desempenho da informação eletrônica. *Revista De Ciência Da Informação - V.7 N.3*.
- Ramalho, W. D., Silva, P. A., & Rocha, J. B. T. (2020). Vinte Anos Do Portal De Periódicos Da Capes: Uma Análise De Sua Evolução, Acessos E Financiamentos. *RBPG. Revista Brasileira de Pós-Graduação*, 16(36).
- Ribbink, D., Van Riel, A. C. R.; Liljander, V.; & Streukens, S. (2004). Comfort your online customer: quality, trust, and loyalty on the internet. *Managing Service Quality*, 14(6): 446–56.
- Sampieri, R. H.; Collado, C. F.; & Lúcio, P. B. (2006). *Metodologia De Pesquisa*. Tradução Fátima Conceição. 3 Ed. São Paulo: Mcgraw-Hill.

Silva, S. F.; & Cendón, B. V. (2016). Avaliação da satisfação dos usuários com o acesso e uso do serviço de e-books do portal de periódicos da CAPES. XVII Encontro Nacional De Pesquisa Em Ciência Da Informação (XVII ENANCIB). *Anais...* Bahia.

Soares, G. A. D. (2004). O portal de periódicos da CAPES: dados e pensamentos. RBPG. *Revista Brasileira De Pós-Graduação*, Vol. 1, Número 1.

Webb, D. (2006). Understanding customer role and its importance in the formation of service quality expectations. *The Service Industries Journal*, 20(1), 89-101, 2000.

Vergara, S. C. (2006). *Projetos E Relatórios De Pesquisa Em Administração*. 7 Ed. São Paulo: Atlas S/A.