

Área: Estratégia | Tema: Estratégia na Gestão Pública

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO NÚCLEO DE TRANSPORTE DE UMA
INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR**

**QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY THE TRANSPORT CENTER OF A FEDERAL HIGHER
EDUCATION INSTITUTION**

Laís Viera Trevisan e Daniel Arruda Coronel

RESUMO

Na administração pública, é essencial que as atividades realizadas estejam pautadas e estruturadas nas necessidades e expectativas dos usuários e da sociedade em si. Para tal, é imprescindível compreender como esses agentes avaliam a qualidade dos serviços prestados pela administração pública. Nesse sentido, o presente estudo buscou, por meio da adaptação e aplicação de um instrumento de avaliação, realizar uma pesquisa com os usuários do setor de transporte de uma Instituição Federal de Ensino Superior e, por consequência, verificar em quais dimensões da qualidade e em quais aspectos o setor deve se aprimorar. Portanto, o objetivo geral do trabalho foi identificar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados. Assim, este estudo foi apresentado como um estudo de caso e classificou-se como uma pesquisa de natureza descritiva com uma abordagem metodológica qualitativo-quantitativa. Como instrumento de pesquisa, foi utilizado um questionário, baseado nas escalas SERVPERF e QUALBUS. Coletou-se um total de 512 questionários. Os principais resultados revelam os pontos positivos e críticos da avaliação dos usuários, constatando que tanto os positivos quanto os negativos referiram-se especialmente aos fatores “Confiabilidade e Segurança nas viagens” e “Empatia nas viagens”. Também se analisaram as diferenças de avaliação segundo o perfil dos usuários, sendo que seis variáveis apresentaram diferenças de média: tipo de vínculo com a UFSM, tempo de instituição, cargo de chefia, tipo de utilização do transporte, nível de dificuldade de agendamento e transporte de outra instituição. Também foram feitas diversas proposições acerca de todos os fatores/categorias pesquisados, entre as quais destacam-se: implantar um sistema informatizado para o agendamento do transporte, investir na capacitação e profissionalização da secretaria e dos motoristas e melhorar as condições mecânicas dos veículos, realizar pesquisas de satisfação/avaliação das viagens.

Palavras-Chave: Administração Pública. Avaliação. Transporte.

ABSTRACT

In public administration, it is essential that the activities performed are based and structured on the needs and expectations of users and society itself. Therefore, it is essential to understand how these agents evaluate the quality of services provided by the public administration. In this sense, the present study sought, through the adaptation and application of an evaluation instrument, to conduct a survey with the transport sector users of a Federal Higher Education Institution and, consequently, to verify in which quality dimensions and in what aspects the industry should improve on. Therefore, the general objective of the study was to identify users' perceptions regarding the quality of services provided. Thus, this study was presented as a case study and was classified as a descriptive research with a qualitative-quantitative methodological approach. As a research instrument, a questionnaire based on the SERVPERF and QUALBUS scales was used. A total of 512 questionnaires were collected. The main results reveal the positive and critical points of the users' evaluation, noting that both the positive and the negative ones referred especially to the factors “Reliability and Safety in Travel” and “Empathy in Travel”. The evaluation differences were also analyzed according to the users' profile, and six variables presented mean differences: type of bond with the UFSM, time of institution, managerial position, type of transport use, level of difficulty in scheduling and transport. from another institution. Several propositions were also made about all the factors / categories researched, among which stand out: implement a computerized system for scheduling transportation, invest in training and professionalization of the secretariat and drivers and improve the mechanical conditions of vehicles, perform satisfaction surveys/travel evaluation.

Keywords: Public administration. Evaluation. Transport.

QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO NÚCLEO DE TRANSPORTE DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR

1 INTRODUÇÃO

Ao se analisar o contexto brasileiro, observa-se a importância de aprimorar a gestão das organizações públicas, as quais possuem um compromisso social e ético com a sociedade. Nesse sentido, as atividades realizadas devem estar pautadas e estruturadas nas necessidades e expectativas dos usuários e da sociedade em si. Para tanto, é imprescindível compreender como esses atores avaliam a qualidade dos serviços prestados pela administração pública.

Dentro desse contexto, insere-se a avaliação, a qual, para Ramos e Schabbach (2012), é um instrumento importante para a melhoria da eficiência do gasto público, da qualidade da gestão, do aprimoramento do processo de tomada de decisão, permitindo aos formuladores e gestores de políticas públicas desenharem políticas mais consistentes. Desse modo, como Kayano e Caldas (2002, p. 4) afirmam, “avaliar a gestão é importante para corrigir rumos indesejados que podem estar sendo tomados despercebidamente”.

Nessa lógica, alguns autores têm pesquisado o cenário de organizações públicas e buscado avaliar a qualidade dos serviços prestados por essas, a exemplo de pesquisas realizadas em instituições de ensino superior (CASAROTTO, 2017; ROLIM, 2016; SOARES, 2016; CONCEIÇÃO, 2012; SOUZA, 2012). Entretanto, observa-se uma escassez no que tange ao setor de transporte dentro de organizações públicas. Nesse sentido, nesta pesquisa, é abordado o setor de transporte de uma instituição de ensino superior brasileira. No que se refere ao seu propósito como organização, de acordo com Santos (2015), as universidades públicas federais têm papel importante para o desenvolvimento do país, interagindo com o poder público, o setor produtivo e a sociedade e estimulando a produção, criação e difusão cultural, filosófica, científica e artística.

Entre as 63 universidades públicas federais de ensino superior no Brasil, está a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), instituição escolhida como estudo de caso desta pesquisa. O Núcleo de Transporte está associado à Pró-Reitoria de Infraestrutura (Proinfra) e para atuar na sua área de competência, o setor tem de lidar com um intenso fluxo de documentos e de atendimento ao público, o que demanda planejamento, organização, padronização e qualificação de seu pessoal.

Considerando esse contexto, em diversos momentos os processos apresentam equívocos e demoras, o que acaba gerando insatisfação dos usuários dos serviços e, posteriormente, reclamações ao setor. Entretanto, em termos legais, o inciso I do artigo 6º da Lei n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, define o que é um “serviço adequado”, ou seja, quais são os parâmetros mínimos de qualidade para a prestação de serviços públicos: “serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas” (BRASIL, 1995).

Nesse cenário, uma vez que existe uma legislação que prevê a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários por parte das organizações públicas e um guia metodológico (BRASIL, 2014) que dispõe sobre os padrões mínimos de desempenho institucional dessas atividades, é imprescindível conhecer os anseios e percepções dos usuários de instituições públicas e, especificamente neste caso, do setor de transporte da UFSM. A partir dessa constatação, também é essencial identificar melhorias e propor soluções, pois o entendimento dessas características pode contribuir para a prestação de serviços com um nível de qualidade que atenda às necessidades e expectativas dos usuários.

Ademais, considerando que, para o planejamento estratégico, a avaliação é elemento crítico e pode ser um suporte para a tomada de decisões, verificando se os resultados produzidos estão de acordo com a direção dos resultados esperados, dentro de um processo contínuo de

avaliação-aprendizagem-avaliação, pergunta-se: qual é a percepção dos usuários do Núcleo de Transporte da Universidade Federal de Santa Maria em termos de qualidade dos serviços prestados? Portanto, o objetivo geral deste trabalho é: identificar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados pelo Núcleo de Transporte da UFSM. E os objetivos específicos são: a) identificar o perfil dos usuários do Núcleo de Transporte da UFSM; b) verificar os pontos positivos e críticos da avaliação; c) analisar as diferenças de avaliação da qualidade do setor, segundo o perfil dos usuários; e d) propor melhorias à gestão do setor.

O presente trabalho está estruturado em quatro seções, além desta introdução. Na segunda seção, encontra-se o referencial teórico, na qual são expostos os temas: setor de serviços, qualidade, satisfação do cliente, avaliação da qualidade e modelos de avaliação da qualidade. Na terceira seção, são descritos os procedimentos metodológicos da pesquisa. Na quarta seção, é realizada a análise dos resultados, a qual está dividida em análise quantitativa e plano de ações. Por fim, a quinta seção aborda as considerações finais deste trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SETOR DE SERVIÇOS

O setor de serviços corresponde ao setor terciário e abrange diversos ramos, como hotéis, transportadoras, restaurantes, seguradoras, entre outros, abrangendo inclusive as organizações públicas e sem fins lucrativos (LOVELOCK; WRIGHT, 2001).

Kotler e Keller (2006, p. 397) afirmam que serviço “é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer à outra e que não resulta na propriedade de nada”. Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005, p. 30), um serviço “é uma experiência perecível, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de coprodutor”.

Em relação ao serviço público, de acordo com o guia metodológico *Carta de Serviços ao Cidadão* (BRASIL, 2014), é uma atividade não privativa, na qual a ação do Estado tem um beneficiário final, seja ele um cidadão, seja uma empresa ou mesmo um órgão ou entidade pública.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) destacam três pontos como características dos serviços, que devem ser reconhecidas para uma compreensão completa da qualidade do serviço: a) intangibilidade: a maioria dos serviços não pode ser contada nem medida; b) heterogeneidade: o desempenho dos serviços varia de produtor para produtor, de cliente para cliente e de dia para dia; e c) inseparabilidade: não se pode produzir ou estocar serviços como se faz com os bens, os serviços são criados e consumidos simultaneamente em uma interação entre o cliente e a pessoa de contato da empresa.

2.2 QUALIDADE

Qualidade em serviços, para Albrecht (1992, p. 254), “é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém”.

A empresa fornece qualidade sempre que seu produto ou serviço atende às expectativas do cliente ou as excede (KOTLER; KELLER, 2006). Ainda, os autores afirmam que a qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas.

No que tange às organizações públicas, Carvalho e Tonet (1994) afirmam que a expectativa da sociedade com relação aos serviços recebidos do setor público tem se modificado, pois a população pede mais e melhores serviços públicos e cobra melhor gestão

dos recursos e do patrimônio público. Dessa forma, o sentimento de cidadania tem feito com que a sociedade abandone a posição passiva em relação às ações do governo e se organize para exigir maior eficiência/eficácia da administração pública.

Nesse contexto, desde 1990, o governo federal estimula o desenvolvimento de programas para a melhoria da qualidade na gestão dos órgãos públicos. Um marco importante nesse sentido foi a implementação do Programa de Qualidade na Administração Pública, no período em que Luiz Carlos Bresser Pereira esteve à frente do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (1995-1998). Nessa época, foi concebido o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado. O principal instrumento do plano foi o Programa de Qualidade e Participação na Administração Pública, que se propôs a introduzir no setor público as mudanças de valores e comportamentos preconizados pela administração pública gerencial e, ainda, viabilizar a revisão dos processos internos da administração pública com vistas à sua maior eficiência e eficácia (BRASIL, 1997).

Em 1999, o governo federal alterou o nome do programa para Programa de Qualidade do Setor Público, que passou a dar maior ênfase nas necessidades dos cidadãos como referencial de desempenho da administração pública, com foco em resultado. Em 2005, substituindo o Programa, o governo federal instituiu o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA), mantendo-se fiel à finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do país mediante a melhoria contínua da gestão. Ainda, o grande objetivo do GESPÚBLICA seria sair do serviço à burocracia e colocar a gestão pública a serviço do resultado dirigido ao cidadão (BRASIL, 2009).

Entretanto, ressalta-se que houve a revogação do Programa GESPÚBLICA, a partir da publicação do Decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017. A revogação foi realizada a fim de sanar a sobreposição de programas e acompanhar os diversos esforços de melhoria da gestão pública que estão sendo realizados por meio da Plataforma de Cidadania Digital, instituída pelo Decreto n. 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e com a criação do Conselho Nacional para a Desburocratização (BRASIL, 2017).

2.3 SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Tendo em vista que o cliente é a figura principal de todo o processo organizacional, é imprescindível que as decisões empresariais e as tarefas operacionais levem em consideração as necessidades e expectativas do consumidor e, inclusive, tentem superá-las, a fim de atender ao requisito de satisfazer completamente o cliente (OLIVEIRA, 2011).

As informações sobre os níveis de satisfação dos clientes são uma das maiores prioridades de gestão nas empresas comprometidas com a qualidade de seus produtos e serviços. É importante que as empresas realizem pesquisas com os seus clientes regularmente, a fim de apurar o nível de satisfação dos clientes e analisar as opiniões relacionadas aos vários aspectos do seu desempenho, bem como da concorrência (SOUZA, 2008).

Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005), a satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado. Quando se excedem as expectativas, o serviço é percebido como de qualidade excepcional, e também como uma agradável surpresa. Quando, no entanto, não se atende às expectativas, a qualidade do serviço passa a ser vista como inaceitável. Quando se confirmam as expectativas pela percepção do serviço, a qualidade é satisfatória.

Para Kotler e Keller (2006, p. 144), “a empresa deve medir a satisfação com regularidade porque a chave para reter clientes está em satisfazê-los”. Assim, é necessário conhecer as expectativas dos clientes para que a organização busque alcançá-las.

No que se refere às organizações públicas, para Souza (2017), a excelência em gestão pública implica atenção prioritária ao cliente, ou seja, ao usuário dos serviços públicos. Na realidade, a qualidade dos serviços públicos é ajuizada por seus usuários, fundamentados nas suas próprias percepções. À vista disso, as organizações públicas, mesmo aquelas que viabilizam serviços exclusivos de Estado, devem sujeitar-se à avaliação de seus usuários, obtendo o conhecimento imprescindível para adicionar valor a esses clientes e, assim, viabilizar maior satisfação.

2.4 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

Para Bartnik e Silva (2009), a avaliação é uma ferramenta de gestão e um exercício para execução de qualquer tarefa com qualidade e serve de base para a comparação entre a realidade de um objeto e seu estado desejável. Além disso, a avaliação institucional deve ser um processo contínuo, que busque nortear as políticas institucionais, identificar distorções para corrigi-las e democratizar informações.

Ao longo das últimas décadas, diversos pesquisadores têm empreendido esforços para compreender a qualidade dos serviços prestados, por meio da identificação de fatores determinantes à qualidade e do desenvolvimento de técnicas de medição.

Miguel e Salomi (2004) fizeram uma revisão de literatura sobre os principais modelos e conceitos referentes à mensuração da qualidade de serviços. Conforme os autores, um dos primeiros estudos para mensuração da qualidade em serviços foi desenvolvido por Grönroos (1984), denominado *Perceived Service Quality* (PSQ). Em seguida, em 1985, Parasuraman, Zeithaml e Berry propuseram um modelo baseado em Oliver (1980), o qual também foi utilizado por Brown e Swartz (1989). Na sequência, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) complementaram seu modelo com o instrumento denominado *Service Quality* (SERVQUAL), composto por 22 itens distribuídos em cinco dimensões da qualidade. Com base nesse estudo, outros autores apresentaram modelos que buscaram aperfeiçoá-lo, a exemplo de Bolton e Drew (1991), com o Modelo de avaliação de serviço e valor, Cronin e Taylor (1992), com o modelo *Service Performance* (SERVPERF) e Teas (1993), com o modelo *Evaluated Performance* (EP).

Existem diversos outros modelos e autores que tratam dos modelos de qualidade em serviços, no entanto, conforme pesquisas bibliométricas realizadas em bases de dados internacionais por Castro Junior et al. (2013) e Pereira, Carvalho e Rotondaro (2013), identificou-se que os estudos que mais se destacam na literatura em termos de utilização e citação são os de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), com a ferramenta SERVQUAL; de Cronin e Taylor (1992), com o SERVPERF; e o modelo de *Perceived Service Quality*, de Grönroos (1984).

Em virtude de o modelo SERVPERF tratar-se de uma escala genérica, ou seja, que pode ser aplicada em vários tipos de serviços, alguns autores realizaram adaptações no modelo considerando as especificidades e características do serviço. No contexto dos serviços públicos de transporte, foram realizados diversos estudos por pesquisadores que tentaram propor modelos a fim de avaliar a qualidade desse tipo de serviço. Entretanto, embora existam diversos modelos que buscaram avaliar a qualidade dos serviços prestados por transportes públicos, Vila e Gimeno-Martínez (2010) afirmam que a SERVPERF é a que mais tem recebido aceitação no âmbito de medição da qualidade dos serviços de transporte público.

Nesse sentido, o presente estudo irá ressaltar a pesquisa realizada por Pérez et al. (2007), o qual adaptou o modelo SERVPERF para o setor de transporte, por meio de um trabalho aplicado no setor de transporte público da cidade de Almería, na Espanha. O estudo procurou examinar a relação entre a qualidade do serviço e as intenções de compra comportamental no setor de transporte público, confirmando essa ligação e contribuindo metodologicamente com uma escala de medição para a qualidade do serviço no setor de transporte público, denominando

o modelo de QUALBUS. Essa escala já foi utilizada em alguns estudos, como o de Ojo, Amoako-Sakyi e Agyeman (2015), de Vila e Gimeno-Martínez (2010), de Grohmann, Battistella e Lütz (2014) e de Bakti e Sumaedi (2015).

Na sequência, a próxima seção aborda os procedimentos metodológicos que conduziram esta pesquisa.

3 MÉTODO

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA E DESCRIÇÃO DO ESTUDO DE CASO

Esta pesquisa é apresentada como um estudo de caso, de natureza descritiva com abordagem metodológica quantitativo-qualitativa.

Entre as 63 universidades públicas federais de ensino superior existentes no Brasil, está a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), criada no dia 14 de dezembro de 1960. Sua sede está localizada em Santa Maria, no centro do estado do Rio Grande do Sul. A UFSM, atualmente, conta com 11 unidades de ensino superior dentro de seu *campus* sede, além do Espaço Multidisciplinar da UFSM em Silveira Martins e dos outros três *campi*, localizados nos municípios de Cachoeira do Sul, Palmeira das Missões e Frederico Westphalen.

Conforme dados obtidos no Portal da UFSM (UFSM, 2019), a universidade oferece 265 cursos, sendo 131 cursos de graduação e 105 cursos de pós-graduação. Assim, o corpo discente é constituído por 25.532 alunos, em todas as modalidades de ensino, e 4.746 servidores, sendo 2.027 docentes e 2.719 técnicos administrativos em educação (TAEs).

O Núcleo de Transporte está subordinado à Pro-Reitoria de Infraestrutura (Proinfra) e, de acordo com o inciso II do artigo 24 do Regimento Geral da UFSM, é responsável por “planejar, coordenar, executar e controlar os serviços de transporte oficial, os serviços de abastecimento, lavagem, lubrificação e manutenção de veículos, máquinas e equipamentos”. Neste contexto, o Núcleo de Transporte tem como principal função auxiliar no deslocamento de servidores, docentes e discentes da UFSM, bem como de outras instituições a serviço da universidade, com o objetivo de desenvolver atividades acadêmicas e/ou administrativas, dentro do município de Santa Maria ou para outras cidades.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Tendo em vista que o setor de transporte da UFSM não possui registro de todos os indivíduos que já utilizaram os serviços do setor, considerou-se como população deste estudo a soma dos docentes (2.027), técnicos administrativos em educação (2.719) e professores/tutores UAB/EaD (350) da UFSM, segundo dados disponíveis no portal da instituição (UFSM, 2019).

Assim, para o cálculo do tamanho da amostra, considerou-se um erro amostral de 5%, com 95% de confiança e uma população finita de 5.096 indivíduos. Dessa maneira, a amostra final a ser investigada é de, no mínimo, 358 indivíduos. Entretanto, a amostra coletada superou a mínima, ainda que tenha sido necessária a exclusão de 42 questionários, pois não estavam devidamente preenchidos. Assim, o total de respondentes deste estudo foi de 512 indivíduos.

3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Como técnicas de coleta de dados, foram utilizados a revisão bibliográfica, a pesquisa documental e o questionário.

Este estudo iniciou-se com o levantamento de referencial bibliográfico de diversos autores acerca dos temas abordados no referencial teórico. Em um segundo momento, realizou-

se uma pesquisa documental por meio de documentos e materiais disponibilizados pelo site da UFSM e pelo Núcleo de Transporte. Após, para a coleta dos dados quantitativos, foi empregado o método *survey*.

O questionário da pesquisa foi dividido em três partes: utilização do serviço, avaliação do serviço e perfil do respondente. A primeira parte do questionário buscou identificar o perfil de utilização dos usuários do transporte, ou seja, foram realizadas perguntas acerca da frequência da utilização do transporte, tipo de veículo que costuma utilizar, se já teve algum problema na prestação do serviço de transporte da UFSM e se gostaria de relatar o caso; se gostaria de deixar sugestões, elogios ou reclamações ao setor; entre outras questões. A segunda parte do questionário foi dividida de acordo com a utilização do usuário, ou seja, os indivíduos que agendam e utilizam o transporte responderam a duas avaliações, uma referente ao agendamento (atendimento da secretaria) e outra em relação à viagem (transporte em si e motoristas), enquanto os usuários que apenas utilizam o transporte responderam somente à segunda avaliação.

A avaliação do agendamento foi feita a partir da escala SERVPERF, desenvolvida por Cronin e Taylor (1992). Justifica-se a opção por esse modelo por ser de ampla utilização na literatura, como demonstrado na seção do referencial teórico. Assim, o questionário contou com 22 variáveis distribuídas em cinco dimensões da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, prestação, segurança e empatia. Para cada uma das variáveis, os respondentes deveriam assinalar sua resposta em uma escala intervalar do tipo *Likert*, indicando seu grau de concordância em relação às variáveis, em uma escala de 5 pontos, sendo 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente. Ademais, foi acrescentada a opção “não estou apto a responder”, caso o indivíduo não soubesse como responder à questão. Entretanto, foram realizadas pequenas adaptações na escala SERVPERF para a realidade do setor de transporte da UFSM.

Para a avaliação do transporte e dos motoristas, foi utilizada a escala QUALBUS, adaptada por Pérez et al. (2007) ao setor de transporte a partir do modelo SERVPERF. Essa escala possuiu 21 variáveis. A fim de adaptar a escala à realidade do setor, também foram realizadas algumas modificações nas variáveis. Além disso, no final dos dois instrumentos, foi adicionado um item solicitando aos respondentes que se posicionassem, numa escala de 0 a 10, quanto à sua satisfação em relação ao transporte da UFSM.

Por fim, a terceira parte do instrumento buscou identificar o perfil dos respondentes, constando perguntas sobre o sexo, estado civil, idade, renda familiar mensal, escolaridade, tipo de vínculo com a instituição, tempo de serviço na instituição, cargo ocupado na instituição e se possui cargo de chefia.

Entrou-se em contato com os usuários do setor, a fim de convidá-los a participar da pesquisa, e foram entregues questionários físicos ou encaminhados e-mails com o questionário *on-line*, com auxílio da ferramenta Google Drive. Outra forma de coleta utilizada foi o sistema de questionários do Centro de Processamento de Dados (CPD) da UFSM, o qual, com as devidas autorizações institucionais, encaminhou o questionário via sistema a todos os servidores ativos da UFSM. Ressalta-se que antes de iniciar a aplicação dos questionários, foi realizado um pré-teste com dez servidores da UFSM, a fim de verificar modificações necessárias na redação e estrutura do instrumento.

3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS

Os dados obtidos de forma qualitativa foram submetidos à análise de conteúdo, com base no estudo de Bardin (2010). Já os dados obtidos de forma quantitativa foram tabulados no *software* Excel e, na sequência, foram exportados para o *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Para atender aos objetivos “identificar o perfil dos usuários” e “verificar os pontos positivos e críticos da avaliação”, foram utilizadas a estatística descritiva,

distribuição de frequências, médias e desvio-padrão. Para atender ao objetivo “analisar as diferenças de avaliação da qualidade do setor, segundo o perfil dos usuários”, foi realizado o Teste T. E, por fim, com o intuito de “propor melhorias à gestão do setor”, foi utilizada a análise qualitativa. Esta última foi apresentada na forma de um plano de ação, o qual, segundo Costa (2007), trata de uma forma de controle que auxilia os gestores na visualização dos seus objetivos, metas, prazos, responsáveis, entre outros aspectos. Para cada objetivo, deve haver planos de ação específicos, a fim de assegurar que as ações e os passos necessários para a implementação das estratégias sejam executados e acompanhados.

A seção seguinte apresenta a análise dos resultados.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1.1 Estatística descritiva

Esta pesquisa obteve um total de 512 respondentes, dos quais 227 são docentes, 240 são TAEs e 55 são professores/tutores EaD/UAB, sendo que, destes últimos, sete também são docentes da UFSM e três também são TAEs; os outros 45 não são servidores da UFSM.

Constatou-se que a maior parte da amostra é do sexo feminino (52,54%), a categoria mais representativa é casada (44,14%), possui idade entre 46 e 60 anos (35,94%), renda bruta familiar mensal acima de R\$ 12.001,00 (29,30%) e doutorado completo (35,42%). No que tange ao tipo de vínculo com a UFSM, a categoria mais representativa é composta por TAEs (46,88%). Ademais, a classe com maior frequência possui de 5 a 10 anos de vínculo com a UFSM (31,25%) e não possui cargo de chefia (64,06%).

O centro com maior número de respondentes foi o Centro de Ciências Sociais e Humanas (9,96%), seguido pelo Centro de Educação (9,57%) e Centro de Ciências Rurais (8,98%). A categoria mais representativa da amostra utiliza o transporte com a frequência de 4 meses ou mais (44,34%), e ainda não utilizou o transporte de outra instituição pública (58,20%).

Sobre os principais objetivos da utilização do transporte, a opção mais marcada foi “visita de estudo” (45,31%). A respeito da ocorrência de problemas na prestação de serviço, 43,16% dos respondentes nunca tiveram problemas, entretanto o restante marcou diversas opções, sendo que a classe de maior frequência relaciona-se a problemas com falta de prudência na direção (20,51%), seguida por agendamento do transporte (19,92%), descumprimento de horários (18,95%), comportamento inadequado do motorista (15,63%) e outros.

Referente à utilização do setor, a maior parte da amostra utiliza o transporte e realiza agendamentos (54,49%), enquanto o restante apenas utiliza o transporte, mas não é responsável pelo agendamento. A maior parte dos respondentes possui pouca dificuldade para agendar (39,21%), ainda que a resposta “média dificuldade” tenha sido expressiva (33,09%).

Na sequência da análise descritiva, identificou-se os pontos positivos e críticos da avaliação dos usuários. Observou-se que na avaliação da qualidade do agendamento, as maiores médias foram para as variáveis: “Os funcionários do setor são educados” (média de 4,18), da dimensão Segurança, e “Os funcionários do setor possuem aparência boa e profissional” (4,11), da dimensão Tangibilidade. Portanto, recomenda-se manter tais condutas no setor. No entanto, as menores médias foram encontradas nas variáveis: “O serviço de agendamento do setor de transporte e os recursos utilizados para tal (formas de comunicação com o usuário) são modernos” (3,06), da dimensão Tangibilidade, e “Os funcionários do setor lhe dão atenção personalizada” (3,21), da dimensão Empatia. Esses resultados sinalizam a necessidade de a gestão rever a forma e os recursos para o agendamento de transporte, buscando uma

modernização e adequação às necessidades dos usuários, bem como melhorias em relação à dimensão Empatia, buscando o aprimoramento profissional do pessoal da secretaria.

Na sequência, foi realizada a avaliação da qualidade referente às viagens/motoristas. Assim, verificou-se que as variáveis mais bem avaliadas pelos usuários foram: “Os motoristas possuem aparência boa e profissional” (4,28), da dimensão Tangibilidade, “As informações fornecidas pelos motoristas são cumpridas (horários, itinerário etc.)” (4,23), da dimensão Confiabilidade, “Os motoristas demonstram boa vontade (prontidão) em atender às solicitações dos usuários” (4,23), da dimensão Presteza e “Os itinerários das viagens são convenientes aos usuários” (4,23), da dimensão Empatia. Contudo, as variáveis que apresentaram menores médias foram: “O setor de transporte da UFSM possui veículos em boas condições” (3,66), da dimensão Tangibilidade, “Consigo realizar as viagens na data/horário que gostaria (o agendamento é realizado para a data/horário desejado)” (3,89) e “Os motoristas oferecem atenção individual aos passageiros” (3,89), ambas da dimensão Empatia. Esses resultados indicam a relevância de melhorias no que tange às condições dos veículos do setor, assim como é válido que a gestão analise a questão do agendamento para a data/horário desejado em conjunto com a avaliação do agendamento, verificando a possibilidade de aperfeiçoar esse tema e buscando atender da melhor forma às expectativas dos usuários, sem olvidar, ainda, a grande demanda que o setor possui. E, ainda, a necessidade de aprimorar a atenção dos motoristas para com os passageiros.

Comparando os resultados da avaliação da qualidade do agendamento com as viagens/motoristas, verifica-se que, de forma geral, as médias da segunda avaliação foram superiores às da primeira, isso para todas as dimensões analisadas. Portanto, é possível constatar que os respondentes avaliam de forma mais positiva os serviços das viagens e motoristas do que os serviços prestados pela secretaria. No entanto, vale salientar que, para todas as dimensões, foram constatadas boas condutas e outras em que são necessários aprimoramentos.

No final das duas avaliações da qualidade, os respondentes foram questionados, em uma escala de 0 a 10 (sendo 0 nada satisfeito e 10 totalmente satisfeito), a respeito de sua satisfação com o setor de transporte, referente ao agendamento e às viagens/motoristas. Verifica-se que, para o serviço de agendamento do transporte, os respondentes apresentaram média de satisfação de 7,38. Assim, observa-se que, embora a maior parte dos respondentes tenha se mostrado satisfeita com os serviços de agendamento do setor, existe uma porcentagem expressiva de usuários insatisfeitos e muito insatisfeitos (18,27% da amostra), com notas inferiores a 5. Portanto, é importante que a gestão do setor reflitua acerca dos aspectos menos bem avaliados pelos respondentes, os quais foram descritos na análise das médias das avaliações da qualidade, e busque soluções que visem aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados, bem como melhorar a satisfação dos usuários.

No que se refere à satisfação dos respondentes com as viagens/motoristas, esta apresentou média de 7,94. Isso mostra uma satisfação maior com esse quesito do que com o serviço de agendamento, entretanto também se visualiza que existem usuários descontentes com o serviço e, por isso, sugere-se que a gestão repense suas práticas, considerando os aspectos menos bem avaliados pelos respondentes.

4.1.2 Análise Fatorial

Com o objetivo de agrupar as variáveis em um conjunto menor de dimensões ou fatores, é realizada a análise fatorial dos modelos de avaliação da qualidade. Para verificar quais variáveis fazem parte de cada fator, é realizado o Método de Rotação Varimax com normalização de Kaiser completo, bem como o teste de confiabilidade Alpha de Cronbach. Conforme Hair et al. (2009), a confiabilidade indica o grau de consistência interna entre os

múltiplos indicadores de um fator e em análise exploratória deve possuir um valor superior a 0,6.

A partir deste teste, foram gerados três fatores: o primeiro foi “Confiabilidade e Segurança no agendamento”, o qual, composto por 11 variáveis, busca avaliar, principalmente, se o setor presta serviço de agendamento no tempo prometido e de forma confiável e precisa, bem como verifica a habilidade dos funcionários em transmitir confiança e segurança aos usuários. O segundo fator gerado foi “Empatia no agendamento”, composto por seis variáveis, busca avaliar, de forma mais específica, os funcionários da secretaria, verificando se são capazes de compreender as necessidades dos usuários. O último fator gerado foi “Tangibilidade no agendamento”, composto por três variáveis, possui o objetivo de identificar como os usuários avaliam o processo de agendamento. Na sequência, a Tabela 1 expõe as médias dos fatores gerados para a avaliação do agendamento.

Tabela 1 – Médias dos fatores Confiabilidade e Segurança no agendamento, Empatia no agendamento e Tangibilidade no agendamento

Aspectos referentes a avaliação da qualidade do agendamento	Média
Confiabilidade e Segurança no agendamento	3,80
Empatia no agendamento	3,56
Tangibilidade no agendamento	3,36

Fonte: elaborada pelos autores (2019).

O fator mais bem avaliado pelos respondentes foi “Confiabilidade e Segurança no agendamento”, com média de 3,80. O resultado da média próximo ao valor 4 indica uma avaliação mediana a boa, entretanto, é possível realizar melhorias, para que os usuários possuam maior confiança e segurança no serviço de agendamento. À vista disso, a instituição pode empreender esforços em: prestar o serviço no tempo prometido, quando prometer algo em determinado tempo, realmente fazê-lo, informar exatamente quando os serviços serão executados, quando os usuários tiverem algum problema, ser solidário e deixá-los seguros, fornecer atendimento/informações imediatas, considerando a devida demanda do setor, oferecer segurança aos usuários no processo de agendamento, capacitar os funcionários da secretaria para que executem bem seu trabalho e para que mantenham os registros e informações sobre o agendamento organizados e precisos.

O segundo fator que apresentou maior média foi “Empatia no agendamento” (média de 3,56). Tal resultado denota certa neutralidade dos respondentes a esse tema. Por isso, a fim de incrementar a qualidade do serviço, é válido que a gestão do setor aprimore os cuidados e a atenção fornecida pelos funcionários da secretaria por meio de ações como: entender as necessidades e interesses dos usuários e tê-los como objetivos, oferecer atenção personalizada e individualizada, prezar pela educação, cordialidade e disposição em auxiliar os usuários.

O fator com menor média e, portanto, menos bem avaliado pelos usuários, foi “Tangibilidade no agendamento” (3,36). Verifica-se que a média está próxima ao valor 3, assinalando indiferença dos usuários em relação a esse fator. Assim, é importante que o processo de agendamento, em termos de recursos físicos e formas de comunicação com o usuário, seja repensado e modernizado.

Em relação a análise fatorial realizada para a avaliação da qualidade das viagens/motoristas, o primeiro fator foi denominado “Confiabilidade e Segurança nas viagens”, constituído por 12 variáveis que tem como principal objetivo verificar o comportamento dos motoristas com os passageiros, identificando aspectos como: cordialidade, transmissão de confiança e segurança, boa vontade na prestação do serviço, aparência profissional,

conhecimento para responder às perguntas, entre outros. O segundo fator gerado foi “Empatia nas viagens”, composto por cinco variáveis, busca avaliar a conveniência da prestação do serviço das viagens/motoristas, investigando questões como: agendamento de data e horário das viagens de acordo com as necessidades dos usuários, itinerários das viagens conforme seus interesses, pontualidade dos motoristas, etc. Por fim, o último fator gerado foi “Avaliação dos veículos”, constituído por quatro variáveis, relaciona-se à aparência das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação. Portanto, tem como principal intuito avaliar as condições dos veículos do setor e aspectos como limpeza, conforto e conformidade entre o veículo e o tipo de serviço solicitado. Na sequência, a Tabela 2 apresenta as médias dos fatores gerados para a avaliação das viagens/motoristas.

Tabela 2 – Médias dos fatores Confiabilidade e Segurança nas viagens, Empatia nas viagens e Avaliação dos veículos

Aspectos referentes à avaliação da qualidade das viagens/motoristas	Média
Confiabilidade e Segurança nas viagens	4,06
Empatia nas viagens	4,10
Avaliação dos veículos	3,96

Fonte: elaborada pelos autores (2019).

De modo geral, os novos fatores gerados obtiveram boas médias, sendo que o fator mais bem avaliado foi “Empatia nas viagens” (média de 4,10). O resultado dessa avaliação implica afirmar que os usuários do transporte da UFSM, em média, percebem que a qualidade do serviço das viagens/motoristas no que se refere a aspectos de conveniência é boa. Portanto, é importante que tais condutas se mantenham no setor.

O segundo fator com maior média foi “Confiabilidade e Segurança nas viagens” (4,06). Nesse sentido, considera-se válido que os motoristas mantenham suas boas atitudes com os passageiros e continuem transmitindo confiança e segurança nas viagens. Todavia, é possível que sejam realizadas melhorias, a fim de atender ainda mais às expectativas dos usuários.

Já o fator denominado “Avaliação dos veículos” foi o que apresentou menor média (3,96). Embora o resultado tenha sido próximo ao valor 4 e, portanto, a avaliação da qualidade possa ser considerada boa, é válido que a instituição empreenda esforços em aprimorar os veículos do setor, cuidando a sua manutenção, limpeza, conforto e demais aspectos tangíveis.

Comparando as médias dos novos fatores gerados para a avaliação do agendamento com os da avaliação das viagens/motoristas, observa-se que, para todos os fatores, as médias da segunda avaliação foram superiores às da primeira. Isso demonstra que os usuários do setor de transporte da UFSM avaliaram a qualidade dos serviços prestados pelos motoristas e o que tange à viagem em si como superior à qualidade dos serviços de agendamento/secretaria. Nessa lógica, recomenda-se à gestão que priorize a melhoria dos serviços menos bem avaliados.

4.1.3 Teste T de Student

Com o intuito de verificar se existem diferenças de médias nos fatores gerados no modelo, segundo as variáveis de perfil dos respondentes, foi realizado o Teste T de *Student*. Nesse sentido, as variáveis que apresentaram diferenças de médias foram: tipo de vínculo com a UFSM, tempo de instituição, cargo de chefia, tipo de utilização, nível de dificuldade de agendamento e transporte de outra instituição.

Para a variável “tipo de vínculo com a UFSM”, observou-se diferenças de médias nos fatores “Empatia no agendamento” e “Avaliação dos veículos”. Nos dois fatores, a média para

os servidores TAEs foi superior à dos docentes. Apesar de apenas esses fatores obterem diferenças significativas de média, em todos os outros as avaliações dos docentes foram inferiores às dos TAEs. Esses resultados podem dever-se ao fato de que a carreira dos docentes exige um olhar mais crítico e reflexivo, além de que estão acostumados a realizar avaliações em relação aos alunos e, ainda, a participar de pesquisas desse nível.

Para a variável “tempo de instituição”, observou-se que a média dos respondentes que possuem mais de 5 anos de vínculo com a instituição foi significativamente superior no fator “Avaliação dos veículos”. Essa constatação pode dever-se ao fato de que os servidores com maior tempo de vínculo com a instituição já podem estar “acostumados” com os veículos que a universidade possui, em função de já terem viajado mais vezes, conhecerem os possíveis problemas e, portanto, serem menos críticos em sua avaliação. No entanto, é válido que a UFSM busque melhorias na manutenção e conservação dos veículos, tendo em vista que podem colocar em risco a vida dos servidores nas viagens.

Para a variável “cargo de chefia”, observou-se que os servidores que não possuem cargo de chefia avaliaram a qualidade do serviço com maior média que aqueles que possuem cargo no fator “Confiabilidade e Segurança no agendamento”. Considerando que tal fator trata de questões como prestação do serviço no tempo prometido, informação da execução do serviço, solidariedade e segurança na ocorrência de problemas, conhecimento para execução do trabalho, uma justificativa para tal resultado pode ser que aqueles servidores com cargo de chefia estão mais habilitados, a princípio, para resolução de conflitos, transmissão de confiabilidade e segurança à equipe etc. Assim, devido à sua capacitação, também exigem que o mesmo seja feito pelos outros.

Para a variável “tipo de utilização do transporte”, verificou-se que em todos os fatores existem diferenças de médias entre os respondentes que utilizam o transporte e realizam agendamentos e aqueles que utilizam o transporte, mas não são responsáveis pelo agendamento. Constata-se que o primeiro grupo avaliou de forma mais crítica os fatores do que o segundo grupo. Tais resultados podem dever-se ao fato de que as pessoas que utilizam o transporte e realizam agendamentos conhecem o processo como um todo, ou seja, possuem uma visão sistêmica dos serviços do setor. Baseado nisso e considerando que, em geral, as médias de avaliação do serviço de agendamento foram inferiores às da avaliação das viagens/motoristas, tal situação pode ter influenciado os usuários que utilizam o transporte e também agendam no que diz respeito à segunda avaliação, implicando piores avaliações. Desse modo, é possível que aperfeiçoamentos efetuados no processo de agendamento façam com que a percepção dos usuários acerca da qualidade dos serviços dos motoristas e viagens também seja alterada.

Para a variável “nível de dificuldade de agendamento”, houve uma diferença de média significativa no fator “Tangibilidade no agendamento”, indicando que os respondentes que possuem pouca dificuldade para agendar avaliaram melhor o serviço de agendamento do transporte da UFSM do que aqueles que possuem média ou alta dificuldade. Nessa lógica, os usuários que possuem dificuldade para realizar agendamentos entendem que os recursos e meios de comunicação utilizados para tal poderiam ser aperfeiçoados.

Para a variável “transporte de outra instituição”, verificou-se diferenças de médias em todos os fatores; os usuários que já utilizaram transporte de outra instituição avaliaram pior a prestação do serviço do que aqueles que nunca utilizaram. Esses resultados podem ser justificados considerando-se que aqueles usuários que já tiveram experiências de transporte em outras instituições públicas podem realizar comparações com o transporte da UFSM e, talvez, perceber que a qualidade do serviço é inferior à de outras organizações. Dessa forma, foram mais críticos ao responderem ao instrumento de avaliação desta pesquisa do que aqueles usuários que só utilizaram o transporte da UFSM e, portanto, não possuem vivências a comparar. Nesse sentido, ressalta-se a necessidade de a gestão aprimorar suas práticas e

investigar aquelas realizadas pelo setor de transporte de outras instituições públicas, buscando espelhar-se em boas ideias.

4.2 PLANO DE AÇÕES

Diante do estudo realizado, foi elaborado um plano de ações para o setor de transporte da UFSM. No entanto, neste trabalho são apresentadas as propostas de forma resumida, dando ênfase às sugestões e como realiza-las, conforme o Quadro 1 apresenta.

Quadro 1 – Propostas de plano de ações

Avaliação do agendamento/secretaria	
Confiabilidade e Segurança no agendamento	
O quê	Como
Diminuição de falhas de agendamento	Destinar os motoristas para a viagem com antecedência, para que façam contato prévio com os passageiros e esclarecimento de possíveis dúvidas.
	Encaminhar e-mails confirmativos com informações acerca das viagens.
Esclarecimento de dúvidas dos usuários	Elaborar um manual a ser disponibilizado no portal da instituição, a exemplo do elaborado pela Unipampa.
	Realizar reuniões com as unidades administrativas para explicar a legislação de transporte da UFSM e dos motoristas e o processo de agendamento.
Organização dos registros do setor	Implantar um sistema de agendamento no setor.
Empatia no agendamento	
O quê	Como
Melhoria na comunicação com as coordenações EaD/UAB	Realizar reuniões e contatos frequentes com as coordenações EaD/UAB.
Melhoria no atendimento da secretaria	Oferecer cursos nas áreas de educação e cortesia no atendimento ao público, organização do trabalho, relações interpessoais, solução de problemas, situações de conflito, entre outros.
Tangibilidade no agendamento	
O quê	Como
Melhoria no recurso de agendamento	Implantar um sistema, a exemplo da Unipampa, integrado ao SIE da UFSM, de modo que todo o processo de agendamento seja realizado pelo sistema, evitando utilização de documentos físicos, telefonemas e demais burocracias.
Otimização de veículos para viagens	Com a implantação de um sistema, verificar os destinos e as datas para, sempre que possível, agrupar os passageiros em um mesmo veículo.
Transparência das viagens	Disponibilizar informações e custos das viagens no portal da instituição, a exemplo do portal da Unipampa.
Avaliação das viagens/motoristas	
Confiabilidade e Segurança nas viagens	
O quê	Como
Melhoria no serviço dos motoristas	Oferecer cursos relacionados à educação, ética no trabalho, cordialidade, prudência na direção, respeito à sinalização e velocidade permitida.
	Realizar reuniões frequentes com os motoristas para solução de possíveis dúvidas ou demandas que se apresentarem por parte destes ou dos usuários, evitando reclamações do serviço.
Empatia nas viagens	
O quê	Como
Maior disponibilidade de motoristas	Estudo para verificar a disponibilidade de recursos para a contratação.
	Licitação de empresa ou alteração de contrato existente para aumentar a quantidade de motoristas.
	Verificar a possibilidade de motoristas fixos em centros/unidades administrativas específicas que possuem maior demanda.
Maior disponibilidade de veículos	Estar em contato com a Receita Federal para buscar doações de veículos apreendidos em boas condições de utilização.

Pontualidade do serviço	Oferecer cursos e realizar reuniões frequentes com os motoristas a fim de melhorar a pontualidade na prestação do serviço.
Avaliação dos veículos	
O quê	Como
Controle de excessos de velocidade	Utilizar GPS nos veículos e controlar a velocidade.
Diminuição de problemas mecânicos nos veículos	Implantar um <i>checklist</i> de verificação das condições dos veículos na saída e chegada das viagens.
	Contratar técnicos mecânicos.
	Procurar oficinas mecânicas de qualidade.
Frota acessível para portadores de necessidades especiais	Considerando a existência de acadêmicos e servidores com necessidades especiais na UFSM, sugere-se a aquisição de ao menos um veículo para atendê-los de forma segura.
Outras Sugestões	
O quê	Como
Avaliação dos usuários	Realizar pesquisas de satisfação/avaliação das viagens.

Fonte: elaborado pelos autores (2019).

É válido ressaltar que as sugestões aqui propostas não esgotam as possibilidades de melhorias no setor, pois são apenas algumas ideias que emergiram a partir dos resultados da pesquisa. É recomendável que a gestão do setor analise este estudo em conjunto com as chefias superiores e busque verificar a viabilidade da sua implementação, de acordo com os recursos humanos, materiais e financeiros da instituição, prezando pela satisfação dos usuários. Isso porque, apesar de o setor não ser um fim em si mesmo – a educação sim o é –, ele é um importante meio para que esta seja alcançada, transportando servidores para realizar desde tarefas administrativas até visitas acadêmicas, aulas EaD, etc.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo buscou realizar uma avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo setor de transporte de uma Instituição Federal de Ensino Superior. Para tanto, buscou identificar o perfil dos usuários, verificar os pontos positivos e críticos da avaliação, analisar as diferenças de avaliação segundo o perfil dos usuários e propor melhorias à gestão.

Os principais resultados revelaram que tanto os positivos quanto os negativos referiram-se especialmente aos fatores “Confiabilidade e Segurança nas viagens” e “Empatia nas viagens”. Em relação as diferenças de avaliação segundo o perfil dos usuários, seis variáveis apresentaram diferenças de média. Também foram feitas diversas proposições acerca de todos os fatores pesquisados, entre as quais destacam-se: implantar um sistema informatizado para o agendamento do transporte, investir na capacitação e profissionalização da secretaria e dos motoristas, melhorar a disponibilidade de motoristas e veículos da instituição, melhorar as condições mecânicas dos veículos e realizar pesquisas de satisfação/avaliação das viagens após o término de cada uma.

Como contribuições deste estudo para a administração pública, ressalta-se a identificação das práticas que vêm sendo realizadas pelo setor e das melhorias possíveis, que podem subsidiar a gestão para a tomada de decisões, possibilitando uma revisão dos seus instrumentos e processos, com vistas a corrigir deficiências e aperfeiçoar o serviço. Para a academia, as principais contribuições referem-se à ampliação do conhecimento, como forma de contribuir para o avanço de estudos na área de qualidade dos serviços e, especialmente, do serviço público.

Como limitações deste trabalho, destaca-se que este abarcou apenas o setor de transporte do *campus* de Santa Maria, não considerando o transporte dos outros *campi*. Nesse sentido, recomenda-se tal prática para futuras pesquisas. Ademais, para trabalhos futuros, sugere-se a replicação da metodologia adotada neste estudo para avaliações em outros setores da UFSM,

bem como em outras organizações públicas, com o propósito de melhorar a qualidade dos serviços prestados por estas, as quais possuem uma responsabilidade direta com a sociedade e devem prezar pela eficiência e eficácia.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**. São Paulo: Pioneira, 1992.
- BAKTI, I. G. M. Y.; SUMAEDI, S. Quality paper P-TRANSQUAL: a service quality model of public land transport services. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 32, n. 6, p. 534-558, 2015.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2010.
- BARTNIK, F. M. P.; SILVA, I. M. Avaliação da ação extensionista em universidades católicas e comunitárias. **Avaliação**, v. 14, n. 2, p. 453-469, jul. 2009.
- BRASIL. Decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 17 jul. 2017.
- _____. Lei n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 13 fev. 1995.
- _____. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. **Programa da qualidade e participação na administração pública**. Brasília: Mare, 1997.
- _____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA. **Documento de Referência**; Fórum Nacional 2008/2009. Brasília, 2009.
- _____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA – Carta de Serviços ao Cidadão: guia metodológico**. Brasília, 2014.
- CARVALHO, M. S. M. V.; TONET, H. C. Qualidade na administração pública. **Revista de Administração Pública**, v. 28, n. 2, p. 137-152, abr./jun. 1994.
- CASAROTTO, D. **A qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da UFSM do Campus de Frederico Westphalen-RS**. 2017. 92 p. Dissertação (Mestrado em Gestão de Organizações Públicas)–Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2017.
- CASTRO JR., D. F. L. et al. Qualidade de serviço: um estudo bibliométrico nas bases de dados internacionais. **Revista de Ciências da Administração**, v. 15, n. 36, p. 49-68, 2013.
- CONCEIÇÃO, M. A. S. **Estudo da qualidade dos serviços prestados pelo sistema de concessão de diárias e passagens – SCDP, segundo percepção de seus usuários: o caso de uma Instituição Federal de Educação Superior**. 2012. 99 p. Dissertação (Mestre em Engenharia de Produção)–Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2012.
- CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: A reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.
- FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- GROHMANN, M. Z.; BATTISTELLA, L. F.; LÜTZ, C. Avaliação dos serviços de transporte aéreo brasileiro: análise da imagem e da atitude como antecedentes da intenção de uso. **Gestão & Produção**, v. 21, n. 1, p. 215-227, 2014.
- HAIR, J. F. et al. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

- KAYANO, J.; CALDAS, E. L. **Indicadores para o diálogo**. São Paulo: Pólis, Programa Gestão Pública e Cidadania; Easp/FGV, 2002.
- KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
- LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.
- MATTAR, F. **Pesquisa de marketing: metodologia e planejamento**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista Produção**, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.
- OJO, T. K.; AMOAKO-SAKYI, R.; AGYEMAN, W. Students' satisfaction of campus shuttling bus services: a qualbus approach. **Management Research and Practice**, v. 7, n. 1, p. 68-79, 2015.
- OLIVEIRA, O. J. (Org.). **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A.; BERRY, L. L. Servqual: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.
- PEREIRA, V. R.; CARVALHO, M. M.; ROTONDARO, R. G. Um estudo bibliométrico sobre a evolução da pesquisa da qualidade em serviço. **Revista Produção**, v. 23, n. 2, p. 312-328, 2013.
- PÉREZ, M. S. et al. Effects of service quality dimensions on behavioural purchase intentions: a study in public-sector transport. **Managing Service Quality**, v. 17, n. 2, p. 134-151, 2007.
- RAMOS, M. P.; SCHABBACH, L. M. O estado da arte da avaliação de políticas públicas: conceituação e exemplos de avaliação no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 46, n. 5, p. 1.271-1.294, set./out. 2012.
- ROLIM, A. M. **Avaliação da qualidade dos serviços de suporte de TI de uma IFES: uma abordagem voltada à mensuração de desempenho**. 2016. 102 p. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior)–Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE, 2016.
- SANTOS, S. M. dos. **O desempenho das universidades brasileiras nos rankings internacionais: áreas de destaque da produção científica brasileira**. 2015. 344 p. Tese (Doutorado em Cultura e Informação)–Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, 2015.
- SOARES, J. L. **Percepções dos alunos egressos sobre a formação no Curso de Educação Física modalidade a distância da Universidade de Brasília**. 2016. 142 p. Dissertação (Mestrado em Educação Física)–Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2016.
- SOUZA, A. M. P. **Avaliação da qualidade em serviços de saúde: um estudo de caso no Ambulatório Araújo Lima da Universidade Federal do Amazonas**. 2012. 99 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção)–Universidade Federal do Amazonas, Manaus, AM, 2012.
- SOUZA, C. H. M. Uma ferramenta para avaliação da qualidade em serviços: a janela do cliente. **Perspectivas Online**, v. 5, n. 1, 2008.
- SOUZA, G. C. **A qualidade do atendimento ao público: um estudo de caso no instituto municipal de planejamento urbano – IMPLURB/Prefeitura Municipal de Manaus**. 2017. 118 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção)–Universidade Federal do Amazonas, Manaus, AM, 2017.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA – UFSM. **UFSM em números**. Santa Maria, 2019. Disponível em: <<https://portal.ufsm.br/ufsm-em-numeros/publico/index.html>>. Acesso em: 20 fev. 2019.
- VILA, N.; GIMENO-MARTÍNEZ, C. Efectos de la RSC sobre el consumidor: una aplicación al sector de transporte público terrestre. **Innovar**, v. 20, n. 38, p. 235-255, 2010.