UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS
***CAMPUS* RIO PARANAÍBA**

HEDER JOSÉ ANDRADE

PERCEPÇÃO DE QUALIDADE PELOS DISCENTES NOS SETORES ADMINISTRATIVOS DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA

RIO PARANAÍBA - MINAS GERAIS
2025

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS
***CAMPUS* RIO PARANAÍBA**

PERCEPÇÃO DE QUALIDADE PELOS DISCENTES NOS SETORES ADMINISTRATIVOS DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.

Aluno: Heder José Andrade

Orientador: Leonardo Pinheiro Deboçã

RIO PARANAÍBA - MINAS GERAIS
2025

RESUMO

ANDRADE, Heder José, Universidade Federal de Viçosa, agosto de 2024. **Percepção de qualidade pelos discentes nos setores administrativos de uma universidade pública**. Orientador: Leonardo Pinheiro Deboçã.

O presente trabalho traz um olhar sobre a percepção da comunidade discente quanto à qualidade dos serviços públicos prestados pelos setores administrativos da Universidade Federal de Viçosa - *Campus* Rio Paranaíba (UFV-CRP). Essa pesquisa se classifica como qualitativa e quantitativa quanto à abordagem, exploratória quanto à natureza, descritiva quanto aos objetivos e um levantamento quanto aos procedimentos. A operacionalização da pesquisa, realizou-se, inicialmente, por meio de estudo qualitativo de caráter exploratório, utilizando de entrevista semiestruturada visando a consolidação de atributos junto às chefias dos setores administrativos da UFV-CRP, conforme conhecimento técnico do setor. Com base nos atributos identificados, mediante estudo quantitativo, foi conduzida a segunda etapa por meio de um questionário estruturado direcionado para o público discente. Nas análises setoriais da UFV-CRP, foi possível constatar que os três setores em estudo (Registro Escolar, a Biblioteca e a Diretoria de Assuntos Comunitários) apresentaram índices de satisfação altos, demonstrando que tais setores têm exercido com dedicação as entregas de serviços públicos prestados, produzindo assim, maior satisfação e alinhamento às demandas da sociedade. Como resultado, foi desenvolvido um produto técnico tecnológico apresentando um relatório técnico conclusivo, propondo as recomendações aos gestores dos pontos de maior potencial de intervenção. Com esta pesquisa, espera-se contribuir com a administração pública, especialmente aos setores abordados na UFV-CRP, trazendo à tona um diagnóstico da qualidade dos serviços prestados e *insights* para possíveis melhorias gerenciais na Universidade.

Palavras-chave: Instituições Federais de Ensino Superior. Satisfação. Serviços Públicos.

ABSTRACT

ANDRADE, Heder José, Universidade Federal de Viçosa, August, 2024. **Students' perception of quality in the administrative sectors of a public university**. Adviser: Leonardo Pinheiro Deboçã.

This paper presents an overview of the student community's perception of the quality of public services provided by the administrative sectors of the Federal University of Viçosa - Campus Rio Paranaíba (UFV-CRP). This research is classified as qualitative and quantitative in its approach, exploratory in its nature, descriptive in its objectives and a survey in its procedures. The research was initially carried out through a qualitative study of an exploratory nature, using semi-structured interviews aimed at consolidating attributes with the heads of the administrative sectors of UFV-CRP, according to their technical knowledge of the sector. Based on the attributes identified through a quantitative study, the second stage was conducted through a structured questionnaire directed at the student public. In the sectoral analyses of UFV-CRP, it was possible to verify that the three sectors under study (School Registration, Library and Community Affairs Department) presented high satisfaction rates, demonstrating that these sectors have been dedicated to delivering public services, thus producing greater satisfaction and alignment with the demands of society. As a result, a technical and technological product was developed presenting a conclusive technical report, proposing recommendations to managers of the points with the greatest potential for intervention. With this research, it is expected to contribute to public administration, especially to the sectors addressed by UFV-CRP, bringing to light a diagnosis of the quality of services provided and insights for possible management improvements at the University.

Keywords: Federal Higher Education Institutions. Satisfaction. Public Services.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 Modelo de *gaps*, discrepância ou lacunas da qualidade em serviços - - - - - - - -28
Figura 2 População, amostra e respondentes - 47
Figura 3 Organograma UFV-CRP - 49
Figura 4 Gráfico, média satisfação, serviço público em âmbito geral - - - - - - - - - - - - - 65
Figura 5 Gráfico, média satisfação, serviço público no Registro Escolar UFV-CRP - - - 67
Figura 6 Gráfico, média satisfação, serviço público na Biblioteca UFV-CRP - - - - - - - 69
Figura 7 Gráfico, índice satisfação, serviço público na Diretoria de Assuntos Comunitários - 71

Quadro 1 Setores administrativos UFV-CRP e principais serviços disponibilizados - - - -13
Quadro 2 *Public Service Orientation* - 20
Quadro 3 Definições de serviços - 23
Quadro 4 Os cinco principais enfoques primordiais para a qualidade do produto - - - - - -25
Quadro 5 As oito dimensões vinculadas aos principais enfoques primordiais para a qualidade do produto - 25
Quadro 6 Dimensões avaliadas pela escala SERVQUAL -29
Quadro 7 Artigos constantes da base Spell com o tema percepção em serviços públicos -38
Quadro 8 Artigos constantes da base Scielo com o tema percepção em serviços públicos 40
Quadro 9 Finalidade, importância e principais serviços dos setores estudados - - - - - - - -52
Quadro 10 Grau de relevância das dimensões da escala SERVQUAL por setor- - - - - - - - 57
Quadro 11 Atributos identificados nas entrevistas junto a chefia dos setores- - - - - - - - - - 58
Quadro 12 Grau de relevância das dimensões da escala SERVQUAL definida pelos discentes comparada com as respostas dos gestores dos setores -62
Quadro 13 Comparativo das médias das avaliações dos serviços públicos no âmbito geral com setores da UFV-CRP -72

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 Quantitativo de discentes matriculados e ativos na UFV-CRP - - - - - - - - - - - 48
Tabela 2 Resumo dos dados que caracterizam os entrevistados - fase 1 - - - - - - - - - - - - 51
Tabela 3 Equivalência de Notas por Conceito - 60
Tabela 4 Resumo dos dados que caracterizam os entrevistados - fase 2 - - - - - - - - - - - - 61
Tabela 5 Estatística descritiva dos atributos presentes no questionário – Serviço Público Geral - 64
Tabela 6 Estatística descritiva dos atributos presentes no questionário – Registro Escolar UFV-CRP - 66
Tabela 7 Estatística descritiva dos atributos presentes no questionário – Biblioteca UFV-CRP - 68
Tabela 8 Estatística descritiva dos atributos presentes no questionário – Diretoria de Assuntos Comunitários UFV-CRP - 70

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CONSU	Conselho Universitário
CRP	*Campus* Rio Paranaíba
IFES	Instituto Federal de Ensino Superior
IES	Instituto de Ensino Superior
PSO	*Public Service Orientation*
SERVQUAL	*Service Quality*
STI	Serviço de Tecnologia da Informação
UFV	Universidade Federal de Viçosa
E1	Entrevistado 1
E2	Entrevistado 2
E3	Entrevistado 3
Cód.	Código
RES	Registro Escolar
BBT	Biblioteca
DAC	Diretoria de Assuntos Comunitários

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO - 10

1.1 Problema de pesquisa - 12

1.2 Objetivos - 12

1.2.1 Objetivo geral - 12

1.2.2 Objetivos específicos - 12

1.3 Justificativa e relevância da pesquisa - 13

2. REFERENCIAL TEÓRICO - 16

2.1 Avaliação da qualidade dos serviços públicos no contexto do desenvolvimento da administração pública - 16

2.2 Conceituação e caracterização dos serviços - 22

2.3 A qualidade e suas aplicações - 24

2.3.1 Qualidade percebida em serviços e a escala SERVQUAL - - - - - - - - - - - 26

2.4 A avaliação como ferramenta estratégica - 31

2.5 O que podemos tratar como satisfação? - 33

2.6 Avaliação da qualidade dos serviços em Instituições de Ensino - - - - - - - - - - - - - 35

2.7 A percepção dos serviços públicos com base na literatura - - - - - - - - - - - - - - - - -38

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS - 42

3.1 Natureza e tipo da pesquisa - 42

3.1.1 Etapa qualitativa - 43

3.1.1.1 Seleção dos sujeitos - 45

3.1.2 Etapa quantitativa - 45

3.1.2.1 Seleção dos sujeitos - 46

3.2 Local da pesquisa - 47

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO - 50

4.1 Etapa Qualitativa - 50

4.1.1 Caracterização da amostra -51

4.1.2 A percepção da qualidade do serviço público por parte dos gestores - - - - 53

4.1.3 Instrumento de avaliação e a qualidade do serviço prestado - - - - - - - - - - 56

4.2 Etapa Quantitativa - 59

4.2.1 Questionário de pesquisa: validação - 60
4.2.2 Perfil sociodemográficos dos respondentes - 61
4.2.3 Avaliação da relevância das dimensões da escala SERVQUAL junto aos discentes - 62
4.2.4 Estatística Descritiva - 63
4.2.4.1 Avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados em Âmbito Geral - 63
4.2.4.2 Avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados no Registro Escolar da UFV-CRP -66
4.2.4.3 Avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados na Biblioteca da UFV-CRP -68
4.2.4.4 Avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados na Diretoria de Assuntos Comunitários da UFV-CRP - 70
4.2.4.5 Avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados no âmbito geral comparada aos setores avaliados da UFV-CRP -72

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS -**74**

REFERÊNCIAS - **77**

APÊNDICE A – Termo de consentimento livre e esclarecido para entrevistas semiestruturadas - **89**
APÊNDICE B – Roteiro de entrevistas semiestruturadas - **92**
APÊNDICE C – Termo de consentimento livre e esclarecido para entrevistas estruturadas - **94**
APÊNDICE D – Roteiro para entrevistas estruturadas -**98**
APÊNDICE E – Produto Técnico-Tecnológico - **110**

1. INTRODUÇÃO

A busca pela excelência na prestação de serviços tem se revelado um desafio constante para os gestores de organizações públicas. À medida que os usuários adquirem maior acesso à informação e se tornam mais exigentes, a percepção do que constitui um serviço de qualidade se transforma. Isso reforça a necessidade das organizações em adaptar-se para atender eficazmente às demandas dos cidadãos e, simultaneamente, combater os estereótipos negativos frequentemente associados aos serviços públicos. Nesse contexto, a avaliação dos serviços prestados emerge como uma estratégia decisiva, possibilitando decisões mais informadas e assertivas no aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços oferecidos (Alves, 2017).

As Instituições de Ensino Superior (IES) se situam cada vez mais em um ambiente competitivo onde a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes desempenham papéis cruciais na sustentabilidade dessas entidades (Walter; Tontini; Domingues, 2005). Nesse contexto, a avaliação da percepção da qualidade dos serviços educacionais torna-se uma ferramenta estratégica de gestão. Ela permite que os gestores não apenas mensurem o grau de qualidade percebido pelos discentes, mas também adotem decisões fundamentadas para o planejamento institucional. Essa abordagem orienta a elaboração de planos de ação que visam ao alinhamento das operações educacionais com os objetivos organizacionais, garantindo uma resposta eficaz às demandas e expectativas do público-alvo e, consequentemente, promovendo a longevidade da instituição no mercado (Kotler, 2000).

Nesse cenário, a correlação entre a satisfação dos estudantes, a qualidade do ensino e o desempenho institucional evidencia que, embora a satisfação dos alunos não assegure necessariamente a fidelização, ela exerce uma influência significativa na percepção dos discentes quanto à eficácia e eficiência dos serviços prestados pela instituição (Mowen; Minor, 2003).

Dessa maneira, a percepção da qualidade dos serviços oferecidos se torna evidente e pode ser avaliada conforme a experiência e julgamento do usuário no momento da interação com o serviço prestado (Almeida *et al.*, 2012).

As IES, sejam elas públicas ou privadas, organizam suas atividades de ensino, pesquisa e extensão conforme os parâmetros estabelecidos em seus Planos de Desenvolvimento Institucional. Tais diretrizes buscam promover o crescimento social, político e econômico das regiões onde estão inseridas (Mazaro *et al.*, 2014). Nas IES, destaca-se a importância da qualidade dos serviços educacionais prestados, a qual está intrinsecamente ligada à confiança no potencial dos indivíduos envolvidos. Tal qualidade reflete-se no compromisso com a busca

contínua por melhorias no processo de ensino-aprendizagem, elemento fundamental para o avanço e excelência acadêmica (Ferreira *et al.*, 2018).

O instrumento para medição da qualidade, utilizado como ferramenta de gestão, tem fundamental importância nas IES, que possuem comprometimento na melhoria dos serviços e processos ofertados (Bressan; Basso; Becker, 2015).

> Independentemente da adoção de programas formais, a questão da qualidade dos serviços se inseriu definitivamente nas organizações públicas brasileiras, especialmente após a reestruturação do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade - PBQP - em 1996 e sua integração ao Plano Diretor da Reforma do Estado, estabelecendo o Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública - QPAP - e o Programa Reestruturação e Qualidade no Poder Executivo Federal - RQ (Silva, 2000).

Considera-se que a qualidade deve ser abrangida por todas as atividades relacionadas à educação nas IES, e não assimilada pelo aluno somente em sala de aula (Bressan; Basso; Becker, 2015).

Na presente pesquisa, como público alvo teremos os discentes, os quais são os usuários do objeto de análise desta pesquisa: os serviços públicos disponibilizados pelos setores administrativos da Universidade Federal de Viçosa - *Campus* Rio Paranaíba (UFV-CRP). Tais serviços serão avaliados com referência na escala *Service Quality* (SERVQUAL), identificando, desta forma, as melhorias gerenciais que poderão ser indicadas.

A pesquisa se fundamenta na expectativa de buscar as melhores práticas na entrega de serviços públicos disponibilizados aos discentes, eliminando desta forma possíveis gargalos existentes na prestação de tais serviços.

O estudo decorreu, em sua etapa qualitativa, com uma pesquisa semiestruturada visando identificar os atributos mais relevantes para cada setor administrativo em estudo, e, posteriormente, em uma etapa quantitativa, foi aplicado um questionário, direcionado a comunidade discente, utilizando-se das dimensões da escala SERVQUAL e visando identificar os atributos anteriormente relacionados.

A estruturação desta pesquisa segue os seguintes tópicos: introdução, problema de pesquisa, objetivo geral, objetivos específicos, justificativa e relevância da pesquisa, referencial teórico, procedimentos metodológicos, apresentação da universidade em estudo, resultados, considerações finais, referências, apêndices.

1.1 Problema de pesquisa

Conforme Selltiz, Wrightsman e Cook (1987), com a finalidade do problema de pesquisa se tornar mais determinado, é necessário traduzi-lo sob a forma de indagações ou perguntas. Para que se possa obter o aceite da comunidade científica, o problema de pesquisa deverá ser testado empiricamente, se tornando desta forma científico (Kerlinger, 1980). Posto isto, o problema central a ser respondido por este trabalho é: Como o público discente avalia os serviços administrativos prestados na UFV-CRP e quais melhorias gerenciais podem ser apontadas?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Com a finalidade de responder à questão de pesquisa apresentada, o objetivo geral do trabalho visa determinar, com transparência e objetividade, o escopo que o pesquisador visa lograr com seu estudo (Cervo; Bervian, 2002). Desta forma, o objetivo geral será o norteador que preceitua a finalidade da pesquisa (Fachin, 2003; Vergara, 2007).

Para tal propósito, este trabalho tem como objetivo geral a identificação da percepção da comunidade discente quanto à avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados pelos setores administrativos da Universidade Federal de Viçosa em seu *Campus* Rio Paranaíba.

1.2.2 Objetivos específicos

Tendo o objetivo geral a proposta de apresentar um propósito maior da pesquisa, os objetivos específicos dispõem da divisão deste objetivo geral, apresentando as fases intermediárias da pesquisa (Fonseca, 2007). Perfazendo, assim, a definição dos objetivos específicos, estará especificando as intenções demonstradas no objetivo geral (Cervo; Bervian, 2002).

Considerando o foco da pesquisa sendo a Universidade Federal de Viçosa em seu *Campus* Rio Paranaíba quanto a relação dos setores administrativos (Registro Escolar, a

Biblioteca e a Diretoria de Assuntos Comunitários) com os discentes, pretende-se ao final do trabalho, atingir os seguintes objetivos específicos:

1. Identificar, junto aos gestores de setores, os atributos que influenciam na satisfação dos discentes quanto aos principais serviços públicos disponibilizados nos setores administrativos em estudo;
2. Aferir a satisfação dos discentes em relação aos atributos identificados, bem como, verificar a satisfação geral dos discentes quanto a estes atributos;
3. Identificar as dimensões de análise (ou fatores) que compõem a satisfação dos discentes em relação à qualidade percebida dos atributos identificados nos setores administrativos focos desta pesquisa;
4. Desenvolver um produto técnico tecnológico apresentando sob o formato de um relatório técnico conclusivo, demonstrando os resultados obtidos, bem como propondo as recomendações aos gestores dos setores administrativos em estudo, dos pontos que necessitam de atenção.

1.3 Justificativa e relevância da pesquisa

Para o discente perfazer com sucesso o seu curso, em variadas situações, necessitará dos diversos serviços públicos, disponibilizados na UFV-CRP pelos seus principais setores administrativos, conforme apresentado no Quadro 1:

Quadro 1 - Setores administrativos UFV-CRP e principais serviços disponibilizados (continua)

Setor	**Principais serviços disponibilizados**
Registro Escolar (RES)	● Matrícula; ● Receber e arquivar os documentos dos discentes; ● Abertura de processos no SEI; ● Lançamento de atestados no sistema de ocorrências; ● Atendimento aos discentes presencialmente e por e-mail; ● Controle do sistema de Reservas de sala; ● Criação e manutenção do Acervo Digital dos Discentes; ● Lançamento de processos; ● Criação e controle do horário de aulas; ● Elaboração do Calendário Escolar.

Quadro 1 - Setores administrativos UFV-CRP e principais serviços disponibilizados (conclusão)

Setor	**Principais serviços disponibilizados**
Biblioteca (BBT)	● Empréstimos de livros; ● Devoluções de Livros; ● Assessoria quanto a localização de livros no acervo; ● Orientações sobre renovação de livros; ● Treinamento de usuários quanto aos serviços da biblioteca; ● Confecção de ficha catalográfica; ● Emissão de nada consta; ● Serviços diversos de orientações aos usuários (casos de multas, perda de materiais da biblioteca, metodologia científica, manual da UFV-CRP, etc.).
Diretoria de Assuntos Comunitários (DAC)	● Serviço de Saúde; ● Serviço de Psicologia; ● Serviço de Esporte; ● Serviço Social; ● Emissão de carteira estudantil; ● Serviço de Alimentação; ● Bem-estar (Projeto *Tatudobem*!?).

Fonte: Adaptado pelo autor (UFV, 2024).

Conforme verificado no Quadro 1, os setores administrativos em estudo, apresentam serviços variados e de grande importância para os discentes poderem obter da universidade todo o apoio necessário para as suas demandas educacionais.

A avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados pelos setores administrativos da UFV-CRP será uma ferramenta fundamental na busca pela qualidade. Por meio dela, é possível realizar medições tanto qualitativas quanto quantitativas para determinar o nível em que um determinado produto ou serviço se encontra. Além disso, os processos de avaliação fornecem subsídios valiosos para o planejamento institucional. No contexto acadêmico, a avaliação desempenha um papel importante ao fornecer uma base analítica para compreender e aprimorar continuamente a qualidade dos produtos e serviços oferecidos (Assunção, 2019).

Do ponto de vista pessoal, este trabalho foi elaborado na perspectiva de conhecer como está sendo a prestação de serviços dos setores administrativos da UFV-CRP. Dado que, o autor deste trabalho é servidor desta instituição, estando lotado no setor de Tecnologia da Informação, prestando serviços como Analista de Tecnologia da Informação.

Mediante a percepção que este estudo indicar, será possível e de grande valia para os setores administrativos, a busca por sanar pontos fracos que possam ser identificados, desta forma, ao demonstrar estes resultados aos gestores do setor, ele (a) poderá mitigar ou até mesmo

eliminar possíveis gargalos existentes nestes pontos, aumentando assim, o desempenho e/ou capacidade de melhoria no atendimento às demandas dos discentes da UFV-CRP.

Portanto, diante da relevância acadêmica e prática do tema, a pesquisa se justifica no anseio de contribuir para possíveis melhorias nas entregas de serviços públicos prestados pela UFV-CRP, produzindo assim, maior satisfação e alinhamento às demandas da sociedade.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta o referencial teórico pertinente para um melhor entendimento do estudo acerca da temática no qual a pesquisa está apoiada, envolvendo proposições relativas ao atendimento ao cidadão/cliente no setor público, apresentando as definições de serviços, modelos da Administração Pública, qualidade, avaliação e a satisfação.

2.1 Avaliação da qualidade dos serviços públicos no contexto do desenvolvimento da administração pública

A Administração Pública, no sentido subjetivo, redigida com letras iniciais grafadas em maiúscula, representa o conjunto de órgãos e agentes que formam o sistema federativo, abrangendo entidades jurídicas, como autarquias, sociedades de economia mista, empresas e fundações públicas, que possuem a responsabilidade de desempenhar a função administrativa. Já a administração pública, redigida com iniciais minúsculas, empregada no sentido objetivo, é caracterizada pela própria função administrativa desempenhada pelos órgãos e agentes que compõem o Estado, no que diz respeito à gestão dos assuntos públicos (Carvalho Filho, 2014; Oliveira, 2023).

Princípios como a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, que constam no artigo 37, da Constituição Federal de 1988, definem a forma de agir da Administração Pública, assim, apenas é considerada correta a conduta administrativa consoante com esses princípios (Brasil, 1988; Carvalho Filho, 2014; Oliveira, 2023).

Serviços públicos são toda atividade material, evidenciada no interesse coletivo ou nas demandas da sociedade, regida por normas que apresentam suas tipologias e quem prestará o referido serviço, podendo este ser enquadrado como estatal, quando executado pelo estado, ou privado, quando se é emitido uma permissão da Administração Pública para sua execução (Lima; Pereira, 2020).

O início da Reforma do Estado foi na década de 1990, sendo elencando como documento norteador o Plano Diretor da Reforma do Estado de 1995, constituindo as principais diretrizes tornar a administração pública mais eficiente e que oferecesse aos cidadãos serviços públicos com mais qualidade, desburocratizando e estabelecendo indicadores de desempenho e satisfação do cidadão por meio de seus processos (Lara; Gosling, 2016).

Com o advento da crise do Estado, os governos tinham menos recursos e mais déficits, e o modelo burocrático foi classificado como ineficiente, assim, tendo-se como efeito o corte de custos, principalmente no que se tangia a redução de gastos com pessoal (Abrucio, 1997).

No Brasil passamos por duas importantes reformas administrativas, sendo a primeira a Reforma Burocrática ou Reforma do Serviço Público, seguindo os princípios de Max Weber, atrelada a uma ideia de um serviço público profissionalizado. Essa Reforma, teve suas origens em meados do século XIX na Europa ocidental, e no início do século XX nos EUA, chegando ao Brasil na década de 1930. A segunda Reforma Administrativa, a Reforma Gerencial, preconizou uma flexibilização dos processos e regulamentos burocráticos, assim, possibilitando uma melhor autonomia e de *accountability* (Bresser-Pereira, 1999). Neste momento de turbulência, a nova gestão Pública foi caracterizada por alguns modelos de administração, sendo eles: o Gerencialismo (*Managerialism*), o *Consumerism* e o *Public Service Orientation* (PSO) (Lara; Gosling, 2016).

A burocracia weberiana, caracteriza o serviço público como profissionalizado e eficiente, tendo sua formação por meio de profissionais especializados e a partir de seleções racionalmente criteriosas (Weber, 1976). Segundo Weber (1976) a formalidade, a impessoalidade e o profissionalismo, são as características que diferenciam as organizações burocráticas das demais organizações.

Na burocracia tradicional, seu desempenho é avaliado unicamente com referência à observância das normas legais e éticas, uma vez que, sua definição é de uma organização possuindo estrutura rígida e centralizada, visando o cumprimento dos regulamentos e procedimentos administrativos (Abrucio, 1997).

A burocracia teve seu papel fundamental, em sua implantação no Brasil, com o preceito de combater o clientelismo, desta forma elevando a administração pública para um nível mais impessoal (Bresser-Pereira, 1999).

> A "*superioridade da administração burocrática reside no papel do conhecimento técnico*", que se tornou indispensável, e para se obter a eficiência técnica deve-se buscar "*um enorme incremento na importância da burocracia profissional*" (WEBER, 1976, p.25; Guedes e Faria, 2019).

Entretanto, conforme Rayner (1984) e Abrucio (1997), a burocracia possuía no seu corpo burocrático relações de clientelismo e corporativismo, em suas palavras, "a 'burocracia' tem muitos amigos".

O modelo gerencial foi dado como referência para o setor público, em substituição ao modelo burocrático, que seria mais um modelo de interesse do que como um corpo técnico neutro a serviço dos cidadãos (Abrucio, 1997).

Conforme Colen (2016), o objetivo do gerencialismo no seu surgimento foi de tornar a burocracia menos disfuncional, assim, tornando o serviço público mais eficiente, com regras mais flexíveis e hierarquia menos formal. O foco inicial do gerencialismo era a redução de custos e cortes de pessoal, e, tendo definido claramente a responsabilidade de cada funcionário e os objetivos organizacionais, eram aplicadas avaliações de desempenho (Colen, 2016).

O Gerencialismo, tendo suas origens em 1979 no contexto cultural da Inglaterra e dos Estados Unidos, teve seu modelo de reforma do Estado e de gestão administrativa, implementado pela Europa e América Latina (Paula, 2005).

Segundo Paula (2005), esse movimento foi iniciado no Brasil nos anos 1990, tendo como pressupostos, os debates da reforma gerencial do Estado e o desenvolvimento da administração pública gerencial.

Na busca pela almejada eficiência governamental, duas ferramentas foram utilizadas, sendo a primeira a Administração por objetivos: que após definição dos objetivos fazia-se uma comparação do que foi programado com o que foi efetivamente realizado. A segunda ferramenta utilizada, foi a descentralização administrativa, o *empowerment* dando mais autonomia aos funcionários e aumentando a autonomia das agências (Colen, 2016).

O Gerencialismo teve como obstáculo o cenário político, onde aspectos políticos e ideológicos devem ser considerados, impedindo assim que o modelo gerencial puro pudesse ser implementado, pois seu enfoque se baseava apenas na eficiência governamental, contudo, era necessário também para obter bons resultados o enfoque igualmente na efetividade, ou seja, demonstrando quais os resultados positivos gerados para a população, e apresentando as melhorias alcançadas (Colen, 2016).

Efetivamente, ao Cidadão, coube o papel de simples contribuinte, para manter a máquina pública. Pois o objetivo principal deste modelo era a questão financeira, e sua busca pelo aumento da eficiência e eficácia administrativa do Estado, conforme Abrucio (1997) e Colen (2016).

Tendo como base o modelo *managerialism*, com suas contribuições e críticas, temos a construção de um novo modelo, o *consumerism*, abstraído do programa *Citizen's Charter* do governo britânico no ano de 1991, com a intenção de compreender a evolução da administração, objetivando a melhora no que tange aos serviços públicos, carregando consigo a proposta de modernização do Estado, tornando assim, a administração pública mais eficiente (Colen, 2016).

Conforme Colen (2016), o *Citizen's Charter* incorporou a orientação para o consumidor, sendo oferecida uma lista com os seis princípios básicos do serviço público:

a) Definição, monitoramento e ampla divulgação dos padrões;

b) Informação e abertura para o usuário do serviço;

c) Consultas regulares e sistemáticas aos usuários;

d) Cortesia e prestimosidade;

e) Procedimentos de reclamação amplamente divulgados e fáceis;

f) Valor para o dinheiro.

Concluindo desta forma que: "*O Citizen's Charter trata de dar mais poder ao cidadão*" (Pollit, 1994; Colen, 2016).

O *consumerism* é voltado para a satisfação do público, carregando consigo uma síntese aos antigos valores weberianos do serviço público e a orientação para um melhor desempenho do setor público (Abrucio, 1997).

O Citizen's Charter defende que os serviços públicos têm o dever de atender as necessidades dos consumidores e clientes, por meio de implantação de programas de avaliação de desempenho organizacional, baseados em pesquisas realizadas com o seu público alvo, os consumidores (Abrucio, 1997).

Ao contrário do que idealizava o modelo burocrático, o *Citizen's Charter* carregou consigo três medidas visando tornar o poder público mais leve, ágil e competitivo, sendo elas: a descentralização, a implementação da competição entre as organizações do setor público e adoção de um novo modelo contratual para os serviços públicos (Abrucio, 1997).

Apesar do avanço conseguido com o *consumerism*, não eram efetuadas consultas sistemáticas aos cidadãos, sendo os direitos dos cidadãos definidos pelo Ministro e pelos funcionários do governo (Pollit, 1994; Colen, 2016).

Flexibilidade da gestão, qualidade nos serviços públicos e satisfação das necessidades dos consumidores podem ser atribuídas ao *consumerism* como resultados obtidos, contudo, foi no departamento financeiro do governo, mais especificamente no controle orçamentário que foram identificadas barreiras para seu uso, atribuídas a escassez de recursos públicos (Colen, 2016).

Na busca por melhorias na qualidade dos serviços públicos, temos a implementação do *Public Service Orientation* - PSO, conforme Stewart e Clarke (1987), "*it examines service for the public* (serviço 'com' o público), *not to the public* (serviço 'para' o público)", diferenciando assim do *consumerism*, estabelecendo desta forma, um diferente relacionamento no processo político.

No entendimento de Amorim (2000) e Colen (2016), os clientes/cidadãos devem possuir deveres e direitos relacionados à cidadania, representando deste modo, o envolvimento dos cidadãos nas decisões, juntamente com o envolvimento dos mesmos junto às definições destas.

Como descrito por Stewart e Clarke (1987), o PSO foi desenvolvido para ser aplicado no poder local, sendo também possível sua utilização no âmbito federal. Alguns pontos do PSO foram destacados por eles, sendo:

a) As atividades do gestor público existem para prover o serviço para o público;

b) O gestor público será julgado pela qualidade do serviço prestado com os recursos disponíveis;

c) O serviço prestado só tem valor se algum valor for atribuído por quem recebe o serviço.

d) Àqueles para quem os serviços se destinam também são clientes que demandam serviços de alta qualidade;

e) Qualidade nos serviços exige proximidade com os clientes.

O PSO tem seu foco nos cidadãos, e com os seus objetivos, a *accountability* e equidade, recorrendo a ferramentas como pesquisa com clientes e abertura para o público.

Em se considerando o serviço público e o PSO, o consumidor/cidadão tem que as condições não são geradas apenas pelos recursos disponíveis, estando tais serviços sujeitos a condições adversas, que serão definidas pelo processo político (Colen, 2016).

O Quadro 2 demonstra o modelo PSO, elaborado por Colen (2016), por meio dele podemos conferir a representação do serviço “com” o público e “para” o público:

Quadro 2 - *Public Service Orientation* (continua)

PSO “com” o cidadão (*service for the public*)	**PSO “para” o cidadão (*service to the public*)**
O gestor público entende que as atividades são justificadas unicamente pelo serviço prestado	O gestor público entende que as atividades são justificadas para atender a organização
Foco no serviço prestado	Foco na organização
Orientação para fora da organização Consumidor/Cidadão	Orientação para dentro da organização, processos, normas e requisitos técnicos
Processo dialógico	Processo monológico
O gestor público realiza pesquisas com os clientes para saber quais são suas reais necessidades	O gestor público acredita que sabe antecipadamente o que o usuário precisa
O gestor público está aberto ao público	O gestor público se fecha para o público
A qualidade dos serviços prestados é avaliada pelos usuários	A qualidade dos serviços prestados é avaliada por meio de indicadores criados pela própria organização

Quadro 2 - *Public Service Orientation* (conclusão)

PSO "com" o cidadão (*service for the public*)	**PSO "para" o cidadão (*service to the public*)**
O consumidor/cidadão é definidor das políticas públicas	As políticas públicas são definidas pelos gestores com base nas necessidades que ele acredita que os usuários tenham

Fonte: Colen (2016).

De acordo com Stewart e Clarke (1987), os gestores públicos necessitam permanecer próximos do público, para que assim possam entender seus pontos de vista, sugestões e possíveis reclamações, sendo para isso necessário, *a priori*, o conhecimento do tipo de serviço solicitado pelo público.

Como clientes/cidadãos, com direito a um serviço adequado/apropriado, os indivíduos, famílias e organizações, devem ser o foco da orientação do serviço público. No cliente deve estar a ênfase a quem o serviço é prestado, como no cidadão ao qual a autarquia atende. Uma orientação de serviço público deve estimar para com o respeito junto ao cliente e cidadão (Stewart; Clarke, 1987).

Discussões sobre PSO são essencialmente fundamentadas na descentralização. Diferentemente do consumidor/cliente, citado em modelos anteriores, que fazem suas escolhas com base nas qualidades dos serviços prestados, no PSO se debate a cidadania, o cidadão, este possuindo direitos e deveres (Colen, 2016).

Porém, para o indivíduo conseguir exercer influência sobre o Estado, ele necessita resgatar, conforme apontado por Bresser-Pereira (1999), o espaço público como lócus de expressão da cidadania, formando para isso, associações, comitês e sindicatos. Assim, tendo um espaço onde poderão ser discutidos e consolidadas as demandas para encaminhamento aos órgãos públicos responsáveis (Colen, 2016).

Conforme entendimentos de Stewart e Clarke (1987), são consideradas fundamentais na prestação de serviços públicos, a qualidade e efetividade na prestação deles, mesmo considerando que os níveis e parâmetros sejam providos pelo processo político.

Bresser Pereira (2020) nos apresenta que os modelos administrativos (burocracia, o gerencialismo, o *consumerism* e o *public service orientation*) não devem ser entendido em uma visão evolutiva, e sim em modelos que ao longo dos tempos foram se complementando, na busca constante da qualidade na prestação dos serviços públicos.

2.2 Conceituação e caracterização dos serviços

Na busca pela distinção certa entre produtos e serviços, os autores apresentam, de modo facilitado, a definição de bens como sendo objetos ou coisas e serviços como sendo ações, empenhos ou realizações. Desta forma, a determinação de bens e serviços nem sempre é transparente, sendo que um bem puro não deveria conter proveitos oriundos dos serviços, da mesma forma que um serviço puro não poderia abranger bens substanciais (Hoffman; Bateson, 2003).

Os serviços têm um papel fundamental no bom funcionamento da economia de uma sociedade em crescimento constante. Apoiar um ambiente estável para investimentos é uma responsabilidade fundamental do Estado. Setores essenciais como educação, saúde, segurança pública, fornecimento de água, infraestrutura viária e preservação ambiental são vitais para manter o progresso econômico contínuo. Assim, sendo decisivo perceber que os serviços estão ligados à organização social e não devem ser considerados atividades marginais ou secundárias (Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2010).

Conforme é elucidado por Kotler e Bloom (2000), a relação essencial de diferenciação entre um bem tangível e um serviço assume exatamente que um serviço é uma entidade jurídica intangível que não pode ser vista, tocada, cheirada, provada, ou experimentada de qualquer outra forma antes da transação real. Portanto, na essência, a aquisição de um serviço é uma transação possibilitada unicamente em torno da expectativa do comprador de uma satisfação de sua necessidade distinta. Em seu núcleo, essa particularidade dos serviços complica substancialmente o desafio que confronta as organizações na tentativa de criar uma percepção positiva e confiante nos consumidores. Dado que não têm como se basear no exame individual ou experimento de um serviço antes de sua aquisição real, os consumidores são forçados a confiar apenas na promessa tangível do provedor do serviço, uma promessa que pode ou não se concretizar em realidade (Fernandes *et al.*, 2017).

Em geral, a economia global está se movendo em direção à importância gradativa do setor de serviços, já que as sociedades modernas e desenvolvidas se envolvem em uma busca pela felicidade e sustentabilidade. Especificamente, na formulação mais ampla da demanda e oferta, isso se manifesta nas realidades do desenvolvimento de uma economia emergente e do treinamento das gerações mais jovens. A transformação do paradigma da demanda de consumidores resultando do desenvolvimento sustentável e a crescente valorização das capacidades de experiência do cliente alteram radicalmente a visão popular sobre os serviços prestados (Brito, 2018).

Logo, os serviços se enquadram como sendo atividades econômicas criadoras de valores, revertendo ao usuário vantagens em tempos e locais específicos. Conforme pode ser verificado no Quadro 3, que apresenta a definição referente a serviço de alguns autores.

Quadro 3 - Definições de serviços

Autor	**Definição**	**Fonte**
Christian Grönroos	Serviço é estabelecer uma atividade, ou uma sequência delas, que manifesta natureza intangível, sendo facultada como recurso as questões dos usuários.	Grönroos, 2004
Philip Kotler Gary Armstrong	Serviços são como um feito ou uma execução essencialmente intangível, onde uma parte pode oferecer para a outra, estando ou não vinculado a um produto material.	Kotler; Armstrong, 2006
Christopher H. Lovelock Lauren Wright	Compartilham da definição anterior, bem como, acrescentam que, os serviços possuem um desempenho indispensavelmente intangível, e que, geralmente, não são decorrentes de fatores de produção.	Lovelock; Wright, 2001

Fonte: Elaborado pelo autor.

Conforme Churchill Jr. e Peter (2003), a capacidade de desenvolvimento de relações efetivas com seus usuários é que estabelecerá o êxito de uma instituição prestadora de serviços, e que, as pessoas pertencentes ao seu quadro de colaboradores são fundamentais na obtenção dos resultados positivos projetados.

Os serviços, de acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), podem ter suas diferenças para os produtos definidas em quatro categorias:

1) intangibilidade: neste sentido os serviços não podem ser vistos, tocados ou apreciados fisicamente.
2) inseparabilidade: sendo os serviços realizados e consumidos conjuntamente, tornando-se indivisíveis daqueles que os fornecem, podendo estes serem máquinas, bem como equipamentos.
3) heterogeneidade: mesmo que a mesma pessoa faça um serviço igual, contudo em períodos diferentes, o resultado do serviço tende a nunca ser precisamente igual. O que torna o serviço altamente variável, onde qualquer ocorrência, por mais simples que seja, tende a modificar seu resultado bem como sua qualidade.

4) permissibilidade: uma vez que os serviços não podem ser estocados, armazenados, revendidos, devolvidos ou preservados, enseja que, ao não recorrer a um serviço oferecido, este não poderá ser usado futuramente.

Conforme apresentado por Hora, Moura e Vieira (2017), o setor de serviços se sobressai como o principal criador de empregos ao nível global e também representa a maior fatia da economia mundial. Assim sendo fundamental avaliar a percepção de qualidade do cliente acerca do serviço prestado, uma vez que esse aspecto é fundamental na busca pela excelência competitiva. Portanto, a avaliação da qualidade não apenas expressa a satisfação dos clientes, mas também tem um impacto direto sobre a capacidade das empresas para se destacarem num ambiente altamente competitivo sendo assim um fator crítico para a sustentabilidade e o desenvolvimento mercadológico (Silva *et al.*, 2016).

2.3 A qualidade e suas aplicações

O termo “qualidade” indica uma condição superior ou uma propriedade positiva que permite a diferenciação que um indivíduo ou um objeto apresenta para que este possa estar se sobrepondo em relação aos seus pares. Devida a crescente expectativa da sociedade, a qualidade deixou de ser relevante apenas nas indústrias, passando assim a ser discutida também em relação aos setores do campo terciário da economia. Tal fato tem sua explicação na importância da busca pela satisfação das expectativas do consumidor, buscando, desta forma, corresponder ao nível de exigência da sociedade moderna (Assunção, 2019).

Qualidade é um conceito inerentemente subjetivo, expresso nas percepções de uma pessoa. Para alguns, a qualidade se traduz diretamente com a satisfação do cliente, para outros, a qualidade ultrapassa esta dimensão, trazendo consigo também a integração da excelência dos processos envolvidos. Portanto, a qualidade pode ser considerada um construto multifacetado da variedade de expectativas e avaliações de qualidade, na qual o significado e os valores dos usuários de serviços são incorporados (Torres, 2011).

“A qualidade é o que o usuário, o cliente, diz que é” (Feigenbaum, 1956). Em uma organização a qualidade pode ser retratada como o produto de uma empresa que apresenta integração e alinhamento, onde todos os processos estão direcionados para o atendimento e a procura incessável de proporcionar algo que esteja acima da expectativa dos consumidores. Requerendo com isso, que a empresa apresente abordagens e práticas que direcionem para uma melhoria contínua quanto ao que a mesma está disposta a ofertar, e também não pode deixar de

apresentar excelência na entrega de produtos, serviços e no relacionamento com o consumidor (Assunção, 2019).

Conforme exposto por Nóbrega (1997), é um aspecto fundamental da qualidade do serviço e de suma importância, que este corresponda satisfatoriamente às necessidades do cliente ao ser prestado. Com isso, atendendo ou superando, de forma efetiva e eficiente, as expectativas e requisitos do cliente. A qualidade do serviço é correlata com a capacidade de levar ao cliente uma experiência positiva eu que esteja alinhada com suas demandas e desejos.

Garvin (1984), apresenta, conforme o Quadro 4, os cinco principais enfoques primordiais para a qualidade do produto, bem como no Quadro 5, as oito dimensões vinculadas a esses elementos básicos:

Quadro 4 - Os cinco principais enfoques primordiais para a qualidade do produto

Enfoque	Descrição
Transcendente	A qualidade é reconhecida somente pela experiência, tendo sua qualificação como absoluta e universalmente reconhecida.
Baseada no produto	A qualidade se apresenta como uma variável precisa e mensurável.
Baseada em manufatura	Qualquer assimetria com referência a um padrão previamente especificado é tratada como perda de qualidade, logo sua ênfase é baseada na conformidade do produto/serviço em relação aos seus requisitos.
Baseada em valor	Deverá ser analisado qual será o custo-benefício do produto/serviço ofertado.
Baseada no usuário	Nesta perspectiva, estará a qualificação da satisfação dos usuários, apresentando se o produto/serviço está satisfazendo as expectativas e necessidades dos diferentes tipos de usuários.

Fonte: adaptado de Garvin (1984).

Quadro 5 - As oito dimensões vinculadas aos principais enfoques primordiais para a qualidade do produto (continua)

Dimensões	Descrição
Desempenho	Operações básicas características do produto.
Recursos	Características complementares às funções básicas do produto.
Confiabilidade	Relativa ao tempo que o produto suporta até apresentar falhas.
Conformidade	Verificação se o design e características operacionais do produto são aderentes as normas e modelos anteriormente especificadas.
Durabilidade	Medida do tempo de vida do produto.
Manutenibilidade	Observação quanto ao tempo necessário para reparo, bem como o compromisso e pontualidade no conserto.

Quadro 5 - As oito dimensões vinculadas aos principais enfoques primordiais para a qualidade do produto (conclusão)

Dimensões	Descrição
Estética	Quesito este de julgamento particular, tendo seu efeito na geração de satisfação ao usuário.
Qualidade percebida	Dimensão subjetiva, consistindo no julgamento do usuário, podendo, por exemplo, estar ligada a fatores como marca e imagem pública do produto.

Fonte: adaptado de Garvin (1984).

De acordo com Juran e Godfrey (1999), a adequação de um produto à sua finalidade final, é o princípio que leva ao que podemos entender como qualidade. Para Crosby (1979), a descrição da qualidade é procedida em razão da adequação, ou não, do produto às suas especificidades. Similarmente, Deming (1990), apresenta que a qualidade precisa ser caracterizada como um produto que não apresente falhas e/ou defeitos.

Além disso, no serviço público, a qualidade no serviço prestado é fundamental, considerando que o cidadão é o contribuinte do serviço a pagar por meio dos impostos que o governo recolhe. Desse modo, o servidor precisa ser plenamente consciente da necessidade indispensável de atender ao cidadão adequadamente, buscando por meio de programas de capacitação o aprimoramento da sua eficácia e eficiência. Essa busca pela excelência no serviço público visa garantir a satisfação do cidadão e o cumprimento efetivo do propósito das instituições governamentais (Assunção, 2019).

2.3.1 Qualidade percebida em serviços e a escala SERVQUAL

Conforme entendimento de Cronin e Taylor (1992), a qualidade percebida do serviço é uma circunstância que induz à satisfação e não o contrário, bem como, a qualidade percebida é entendida como uma atitude, tal qual pode ser medida diretamente diante do desempenho do consumo do serviço. Sendo a qualidade percebida capaz de influir no propósito ou comportamento de compra, pelo cliente, de um determinado produto e/ou serviço (Zeithaml, 2000).

Assim, consoante ao paradigma da desconformidade, a qualidade percebida é uma das variáveis fundamentais que influenciam a satisfação. No entanto, segundo Anderson, Fornell e Lehmann (1994) bem como Oliver (1993), se faz necessário destacar que a qualidade percebida e a satisfação são conceitos distintos. A qualidade percebida possibilita uma prévia análise, ou

seja, sem a necessidade de uma experiência direta com o produto ou serviço. Em contrapartida, apenas após a experiência efetiva do consumidor se pode medir a satisfação do mesmo, onde o desempenho real é correlacionado com às expectativas anteriormente adquiridas (Brito, 2018).

Na gestão de serviços, torna-se fundamental entender de que forma os clientes avaliam a qualidade dos serviços prestados, ou seja, como a qualidade é percebida sob a ótica do consumidor. Esse entendimento é importante para alinhar as expectativas dos clientes com o desempenho efetivo da organização, permitindo o aprimoramento contínuo dos processos e a elevação da satisfação do usuário (Coelho, 2004).

A qualidade percebida, pode ser entendida como sendo uma disparidade diante das expectativas dos consumidores e suas reais percepções do desempenho nos serviços (Zeithaml; Parasuraman; Berry, 1990). Disparidade essa que, conforme Gronroos (2009), é uma lacuna ou discrepância entre as expectativas do consumidor e sua percepção para o produto e/ou serviço, que pode ser mensurada e avaliada por meio da percepção do cliente, com relação à qualidade do serviço prestado.

Os respondentes desse modelo de avaliação quantitativa da qualidade são os próprios clientes, uma vez que o instrumento de diagnóstico visa identificar e evidenciar tanto os pontos fortes quanto as deficiências da organização na prestação de serviços (Consoli; Martinelli, 2001). Essa abordagem permite obter *insights* valiosos diretamente da perspectiva dos usuários, tornando-se uma ferramenta essencial para a análise crítica do desempenho organizacional e para a implementação de melhorias focadas na satisfação do cliente (Fernandes *et al.*, 2017).

Desta forma, a qualidade em serviços está intrinsecamente relacionada às expectativas e à satisfação dos clientes, sendo, portanto, essencial compreender os critérios utilizados pelos consumidores para avaliar essa qualidade, uma vez que, as percepções e expectativas dos usuários permitem uma compreensão mais aprofundada sobre como os serviços são julgados em termos de sua eficiência, eficácia e valor agregado. Dessa forma, a mensuração da qualidade de serviços requer uma abordagem que considere tanto as expectativas iniciais quanto as percepções resultantes da experiência efetiva com o serviço fornecido (Galvão; Sadoyama, 2017).

O processo de avaliação efetuado pelos clientes sobre a atuação atual da empresa ou de sua proposta, versa na qualidade percebida, segundo Anderson, Fornell e Lehmann (1994).

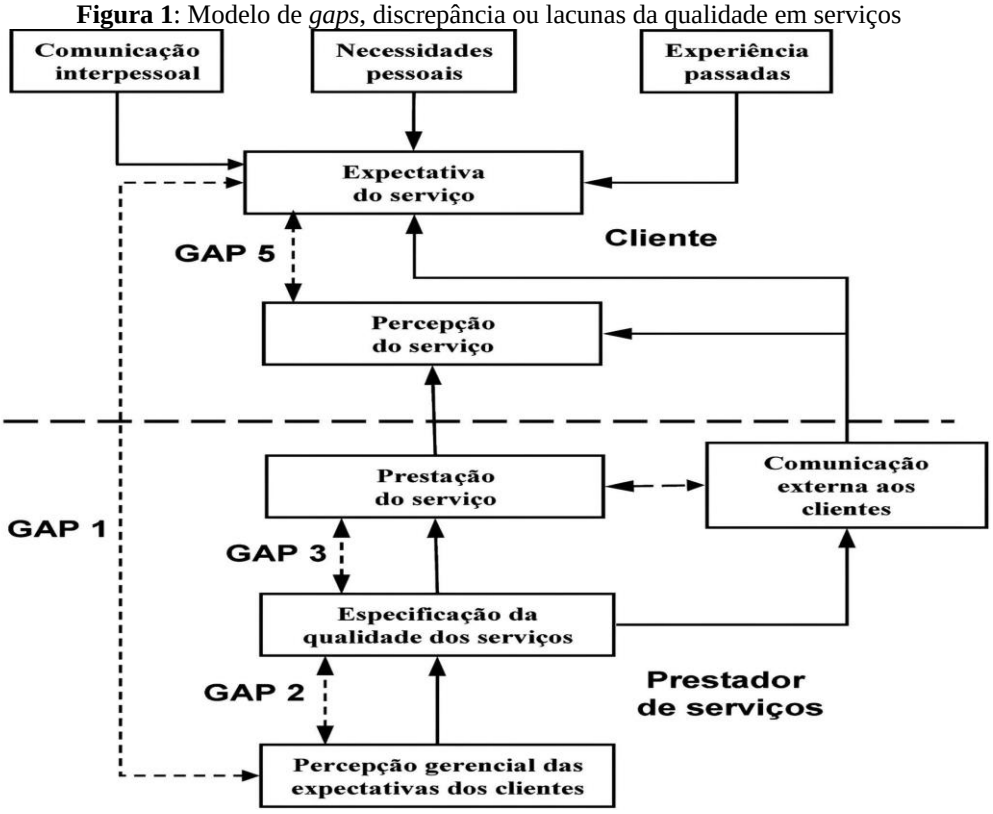
Diante do exposto, dispondo de um alto nível de confiabilidade e validez, é apresentada a escala *Service Quality* — SERVQUAL, que ficou conhecido como o modelo de *gap* (Quintella; Silva, 2012). A escala SERVQUAL idealizada por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985 e 1988) ainda é considerada atualmente sendo o principal modelo avaliativo de serviços

com foco no ponto de vista do usuário (Lima; Pereira, 2020). A escala SERVQUAL considera a qualidade percebida de um serviço em função das expectativas em relação ao serviço, à atuação do serviço percebido, bem como o prestígio que constitui a imagem da empresa (Lima; Pereira, 2020).

Na proposta de criação de um instrumento de mensuração da qualidade percebida em serviços, Parasuraman, Zeithmal e Berry (1985) elaboraram a escala SERVQUAL, que consiste em um questionário dividido em duas etapas; sendo a primeira empreendida a avaliação das expectativas, e em um segundo momento é realizado o julgamento do usuário sobre o serviço prestado, mostrado pelas suas percepções.

A escala SERVQUAL capta de maneira eficaz a diferença entre as expectativas e o desempenho dos serviços prestados, refletindo assim a percepção do usuário final sobre a qualidade do serviço que lhe está sendo entregue (Galvão; Sadoyama, 2017). A escala SERVQUAL se apoia em cinco *gaps*, discrepância ou lacunas, conforme apresentados na Figura 1, que existem entre a percepção do usuário sobre o serviço prestado e o que é entregue e percebido pelos fornecedores, representando assim os prováveis equívocos no processo de gestão da qualidade em serviços.

Figura 1: Modelo de *gaps*, discrepância ou lacunas da qualidade em serviços



Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

• *Gap* 01: Lacuna da percepção da administração, apresenta a lacuna entre as expectativas dos usuários e a gestão das percepções da empresa acerca dessas expectativas.

• *Gap* 02: Lacuna das especificações da qualidade, apresenta a lacuna ente as percepções da organização e as especificações do serviço, estará afetando a qualidade do serviço na percepção do usuário.

• *Gap* 03: Lacuna da entrega do serviço, apresenta a lacuna entre as especificações de qualidade do serviço e o serviço entregue, estará afetando a qualidade do serviço do ponto de vista do usuário.

• *Gap* 04: Lacuna da comunicação do Mercado, apresenta a lacuna entre os serviços oferecidos e as comunicações externas aos consumidores, também afetará como o usuário avalia a qualidade do serviço.

• *Gap* 05: Lacuna da qualidade percebida de serviço, apresenta a lacuna entre a expectativa, ou seja, o serviço esperado, e as percepções e/ou desempenhos deste.

O *Gap* 05 tem como principal finalidade a demonstração da consistência ou inconsistência dos serviços experimentados, sendo o seu resultado direcionado a demonstrar a má ou boa qualidade do serviço com um todo; problemas e/ou qualidades específicas relacionados ao serviço ofertado; a imagem da empresa no mercado perante aos seus clientes; avanço ou não da concorrência; o incremento de novos negócios ou não; entre outros (Gronroos, 2009).

Propondo-se a desconfirmação ou confirmação das expectativas dos usuários, foram elaborados critérios que os usuários utilizam para chegar a uma apreciação sobre a qualidade do serviço. Critérios estes, convertidos em dimensões da qualidade, representando os fatores críticos da prestação de um serviço (Parasuraman; Zeithmal; Berry, 1985).

Inicialmente foram propostos por Parasuraman, Zeithmal e Berry (1985) dez determinantes da qualidade em serviços, que posteriormente, no ano de 1988, os autores reduziram a lista para os cinco apresentados no Quadro 6 a seguir.

Quadro 6 - Dimensões avaliadas pela escala SERVQUAL (continua)

Dimensão	Descrição da Dimensão
Tangíveis	Apresenta a avaliação das localizações físicas, materiais, equipamentos e colaboradores.
Confiabilidade	Avalia a habilidade da empresa em entregar o serviço proposto com segurança e precisão.

Quadro 6 - Dimensões avaliadas pela escala SERVQUAL (conclusão)

Dimensão	Descrição da Dimensão
Capacidade de Respostas	Disponibilidade em apresentar ao cliente/consumidor ajuda em suas necessidades e fornecer um serviço pronto.
Segurança	Transmitir ao cliente/consumidor, credibilidade, inspirando confiança e confidência.
Empatia	Apresentar ao cliente/consumidor cuidado e atenção individualizada.

Fonte: Adaptado de (Parasuraman; Berry; Zeithaml, 1988).

Atualmente, a escala SERVQUAL se destaca como uma das ferramentas mais amplamente adotadas e reconhecidas para a avaliação da qualidade de serviços (Bridi; Paladini; Andersson, 2019), tendo sua popularidade advindo da robustez metodológica e da confiabilidade que oferece, o que a torna especialmente atrativa para instituições de ensino, tanto no Brasil quanto internacionalmente (Nogueira; Casas, 2015). O modelo tem sido utilizado extensivamente por sua simplicidade de aplicação e capacidade de fornecer insights valiosos acerca da percepção e expectativas dos usuários, contribuindo, assim, para a implementação de melhorias contínuas e estratégias de gestão mais eficazes (Parasuraman; Berry, 1991).

Diversos modelos são empregados para a mensuração da qualidade de serviços, sendo um dos mais amplamente reconhecidos a escala SERVQUAL, sendo um instrumento de avaliação que permite identificar, de forma estruturada, as discrepâncias entre as expectativas dos clientes e suas percepções após a prestação do serviço. A aplicação da escala SERVQUAL gera resultados que auxiliam as organizações a diagnosticar seus pontos fortes e áreas de vulnerabilidade, oferecendo subsídios valiosos para o desenvolvimento e implementação de estratégias focadas na melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados (Galvão; Sadoyama, 2017).

Dessa forma, constata-se que a escala SERVQUAL pode ser implementada em qualquer tipo de organização, desde que devidamente adaptada às suas particularidades, visando auxiliar os usuários e garantir a prestação de serviços com um padrão elevado de qualidade (Almeida; Silva, 2020).

Conforme exporto por Lourenço e Knop (2011), a melhoria significativa dos serviços prestados pelas instituições de ensino superior pode ser alcançada por meio da aplicação de instrumentos que possibilitem uma avaliação precisa e abrangente da qualidade institucional. Dentre as diversas pesquisas sobre a qualidade no ensino superior, observa-se, conforme Peixoto e Aguiar (2018) sendo uma tendência predominante o uso recorrente da escala

SERVQUAL, ainda que sua aplicação requeira adaptações para atender às especificidades do contexto educacional.

2.4 A avaliação como ferramenta estratégica

Muitas organizações têm concentrado esforços no aprimoramento da qualidade dos serviços oferecidos, visando garantir sustentabilidade e crescimento a longo prazo, e desta forma, buscando, frequentemente, estabelecer e manter uma vantagem competitiva no mercado em que operam. Esse foco estratégico na qualidade não apenas contribui para a satisfação dos clientes, mas também para a diferenciação da organização em um ambiente altamente competitivo e dinâmico, tornando-se um elemento fundamental para a sua sobrevivência e sucesso no setor (Galvão; Sadoyama, 2017).

Portanto, de acordo com Neves e Vinagre (2018), a avaliação das expectativas dos clientes em relação aos serviços prestados permite que a organização padronize suas atividades para atingir padrões consistentes de desempenho, garantindo, assim, o cumprimento das promessas feitas ao seu público-alvo. Além disso, esse diagnóstico revela as relações entre os diferentes aspectos do serviço e as evidências físicas envolvidas, elementos que influenciam diretamente a experiência do cliente, sendo tratados como fatores fundamentais tanto para a avaliação final da qualidade do serviço quanto para a sustentabilidade e continuidade da instituição.

No processo de avaliação, a comparação entre o objeto avaliado e um modelo idealizado é indispensável, tendo como o principal desafio a identificação e compreensão das discrepâncias entre a realidade observada e a intenção subjacente à ação avaliada. Essa análise crítica da lacuna entre o desempenho real e o desempenho esperado permite que se adotem medidas corretivas eficazes, promovendo um alinhamento mais preciso com os objetivos previamente estabelecidos (Crumpton et al., 2016).

É fundamental que os gestores das instituições prestadoras de serviços compreendam que a avaliação da qualidade do serviço pelos clientes ocorre de forma contínua, sendo baseada em suas percepções ao longo de toda a interação com o serviço. Essa percepção envolve não apenas o resultado, mas também a experiência durante o processo de prestação, tornando importante a gestão de cada etapa do serviço para garantir altos padrões de qualidade e satisfação (Narang, 2012).

A avaliação é compreendida como um procedimento que envolve a observação e o reconhecimento de determinada situação ao longo de um período, onde sua abordagem transcende a mera observação de ações e dados, transformando-se em uma sistematização de processos. Nesse sentido, a avaliação tem em vista registrar tanto boas práticas como também identificar problemas a serem evitados, promovendo o aperfeiçoamento contínuo por meio da identificação de áreas que demandam melhorias e oportunidades de aprimoramento, desta forma, a avaliação desempenha um papel analítico e estratégico na busca pela excelência (Assunção, 2019; Vogel, 2015).

Buscando uma ampliação da participação do cidadão em iniciativas de avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados, temos como resultado, a contribuição na vida pública e o aumento da qualidade de tais serviços. Melhorando assim, a percepção sobre os governos e a qualidade de vida no país, desencadeando um aumento no nível de confiança entre o cidadão em relação ao governo (West, 2004).

Assim, os governos devem estar atentos para informações que demonstrem se os serviços estão sendo bem recebidos pelos usuários/cidadão, e que fundamentalmente correspondam aos interesses destes, fornecendo bons serviços, bem como, estes sendo, ágeis e com menores custos (Lima; Pereira, 2020).

De acordo com Lourenço e Knop (2011), a avaliação dos serviços prestados pelas IES constitui uma ferramenta essencial para a promoção de melhorias contínuas, por meio de uma análise criteriosa e sistemática, onde é possível identificar lacunas de desempenho e implementar estratégias corretivas, alinhadas às demandas e expectativas de seus usuários. Assim, o processo avaliativo não apenas promove a elevação dos padrões de qualidade, mas também consolida uma cultura de excelência na instituição.

Se verifica, desta forma, que, conforme apontado por Brito (2018), o processo de avaliação tem sido historicamente um tema controverso, por envolver a emissão de juízos de valor sobre a qualidade de atividades, produtos, serviços e dos profissionais que operam nas IES, sendo essa complexidade decorrente da subjetividade inerente ao ato avaliativo, no entanto, a avaliação das organizações é essencial para garantir a qualidade, visando formar profissionais dotados de competências cada vez mais amplas, sofisticadas e inovadoras. Esse processo visa assegurar que esses indivíduos estejam adequadamente preparados para competir em um mercado de trabalho altamente dinâmico e exigente, caracterizado pela necessidade constante de adaptação e inovação, onde a avaliação não só valida a eficácia dos processos educacionais, mas também contribui para o desenvolvimento contínuo de profissionais capazes de se destacar em um ambiente competitivo.

2.5 O que podemos tratar como satisfação?

A satisfação pode ser conceituada conforme Moliner *et al.* (2007), orientada por dois caminhos, podendo ser considerado o seu conceito cognitivo e mais racional de confirmação ou não, apresentando suas expectativas e desempenhos obtidos, bem como sua natureza afetiva e emocional, tendo aqui sua experiência voltada aos sentimentos de prazer e desprazer inerentes ao consumidor do serviço.

Alcântara *et al.* (2012) expressa que: "A satisfação do cliente é compreendida cada vez mais como um fator essencial para o sucesso de diversos tipos de organizações". Desta forma, empresas e organizações estão cada vez mais conscientes de que precisam envolver todos os setores intrínsecos à corporação na busca por uma excelência quanto ao atendimento dispensado aos seus "clientes".

Conforme apontado por Grönroos (2004), os clientes buscam além de produtos e serviços um conjunto de benefícios e experiências que sirvam às suas expectativas e necessidades, tais como componentes complementares, informações detalhadas e atenção personalizada. Desta forma, agregando valor percebido e influenciando a fidelização e satisfação deste cliente. Essa satisfação será moldada pela comparação entre a percepção do serviço recebido com as suas expectativas formadas anteriormente. Podendo também está satisfação, em uma perspectiva psicológica, estar ligada a sentimentos de prazer ou felicidade proporcionados por serviços que foram superiores à expectativa e desta forma foram formadores de uma experiência emocional positiva (Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2010). Concluindo dessa maneira de acordo com Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), que a qualidade percebida é formada mediante uma complexa interação entre fatores objetivos e fatores subjetivos.

Conforme é exporto por Galvão e Sadoyama (2017), a satisfação do cliente pode ser conceituada como o resultado da comparação entre suas expectativas e o desempenho percebido, uma vez que, quando o desempenho do serviço não atende ou fica abaixo das expectativas, a percepção de qualidade tende a ser negativa, contudo, se o desempenho está consoante as expectativas, a qualidade é percebida como satisfatória. Ademais, quando o desempenho do serviço supera as expectativas, a percepção de qualidade aproxima-se de um ideal, indicando um nível de satisfação superior e, potencialmente, fidelização do cliente.

Sendo assim, a satisfação do usuário em relação à qualidade do serviço pode ser compreendida como o resultado de uma comparação entre a percepção do serviço efetivamente oferecido e as expectativas previamente formadas acerca do serviço desejado. Essa relação

entre percepção e expectativa define o grau de satisfação e é elementar para o entendimento da qualidade nos serviços, refletindo a capacidade de atender, ou até mesmo superar, as expectativas dos usuários (Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2010).

Desta forma, a qualidade em serviços pode ser compreendida como o grau de satisfação alcançado e percebido pelo cliente ao acessar determinado serviço, onde suas expectativas são atendidas ou superadas por meio de práticas que permitam avaliar e mensurar a qualidade do serviço prestado. Nesse contexto, a qualidade não se restringe apenas à adequação técnica do serviço, mas abrange a percepção subjetiva do cliente em relação à eficácia, confiabilidade e valor agregado da experiência proporcionada (Lobo *et al.*, 2008).

Assim como ocorre em organizações em geral, nas IES, a qualidade dos serviços e a satisfação para com os discentes devem constituir preocupações constantes dos gestores, tendo o direcionamento de esforços não apenas para atender, mas também para superar as expectativas dos discentes, promovendo assim, uma superação na percepção de qualidade e contribuindo com a fidelização dos discentes com a instituição (Cabral; Mortari, 2023). A IES que não consegue atingir a expectativa do seu público discente, obtém como resultado uma insatisfação que acaba por impactar negativamente a percepção geral da qualidade dos serviços por ela prestados (Dalmonech *et al.*, 2016). Neste sentido, ter como estratégia a busca pela superação das expectativas e atendimento coerente com as necessidades, é fundamental para garantir a lealdade dos discentes, assegurando, desta maneira, a competitividade institucional em um mercado educacional cada vez mais exigente e dinâmico (Chacon et al., 2022).

As expectativas iniciais e a percepção resultante após a devida utilização do serviço disponibilizado, evidencia a correlação da satisfação do usuário em relação ao serviço a ele prestado, desta forma, uma boa comunicação entre a organização e seus usuários é fundamental para o alinhamento das expectativas, garantindo assim, que ambas as partes possam estar alcançando seus objetivos. Para a organização ter um foco eficiente neste processo de comunicação, é essencial para reduzir as disparidades entre o serviço esperado e o que efetivamente é percebido pelo usuário, impactando positivamente na satisfação do usuário e na qualidade percebida (Fernandes *et al.*, 2017).

Neste estudo, abordaremos as conceituações de satisfação no contexto da UFV-CRP, onde o corpo discente é equiparado aos “clientes”. Partimos do pressuposto de que as IES devem buscar a satisfação dos alunos, com o intuito de maximizar as oportunidades de aprendizado e crescimento profissional para eles. Essa perspectiva enfatiza a importância de oferecer um ambiente acadêmico que atenda às expectativas dos estudantes, promovendo sua plena realização e desenvolvimento.

2.6 Avaliação da qualidade dos serviços em Instituições de Ensino

Os serviços exercem um papel fundamental na economia mundial, pois se integram de maneira peculiar à dinâmica social e econômica, sendo primordiais para a estabilidade e sustentabilidade dessas estruturas (Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2010). A educação, tendo como responsável o Estado, é um serviço vital ofertado a sociedade, exige orientação por princípios normativos, padrões mínimos de qualidade, buscando, assim, a equidade no acesso e a efetividade no cumprimento de sua função social e transformadora (Pereira Filho *et al.*, 2017).

A qualidade do ensino superior desempenha um papel decisivo no desenvolvimento socioeconômico de um país, uma vez que as universidades são responsáveis pela formação dos profissionais que, no futuro, atuarão como gestores em empresas, administradores de recursos públicos e privados, além de desempenharem funções essenciais nas áreas de saúde e educação. A excelência acadêmica, portanto, impacta diretamente a capacidade de uma nação em promover o progresso sustentável e atender às demandas das novas gerações (Oliveira; Ferreira, 2008).

Assim, compreender as necessidades e demandas relacionadas à mensuração dos serviços prestados no setor educacional é de fundamental relevância. É essencial a identificação de quais atributos os clientes consideram importantes, a fim de alinhar os serviços oferecidos com suas expectativas, e assegurar a qualidade percebida (Borges *et al.*, 2018).

Os serviços permitem a sua categorização em dois principais modelos: componentes centrais e periféricos, onde os que apresentam características de componente central são pautados diretamente ao que o consumidor efetivamente adquire, atendendo assim diretamente a necessidade primária do cliente, já os componentes periféricos são classificados como serviços complementares que, embora não constituam o objeto imediato da aquisição, são fundamentais para a entrega eficaz do serviço central. Nas IES, são apresentados como serviços centrais as atividades acadêmicas, tais como o ensino a pesquisa e a extensão, já os serviços periféricos, englobam aqueles que viabilizam e dão suporte a execução eficiente do serviço central, como os serviços administrativos (secretarias), a infraestrutura de apoio (biblioteca, laboratório, etc.), e os recursos adicionais (restaurante universitário, lanchonetes, etc.) (Mantovani; Gouvêa; Tamashiro, 2015; Nogueira; Casas, 2015).

A aplicação de instrumentos de avaliação junto aos discentes, permitem captar a percepção deste quanto aos serviços ofertados, visando a melhoria contínua da qualidade dos serviços de uma IES (Lourenço; Knop, 2011). A partir desta avaliação, pode ser analisada

significativa influência sobre as atitudes e intenções comportamentais dos discentes, tendo impacto diretamente em fatores como na lealdade à instituição (Souki, 2004). Com isso, uma avaliação consistente se mostra indispensável para a formulação de estratégias institucionais que visem a excelência na prestação de serviços educacionais (Fernandes *et al.*, 2017).

Uma perspectiva eficaz de um sistema de avaliação de serviços é desempenhar o papel básico de fornecer informações críticas que impulsionam o aprimoramento do desempenho e a satisfação do aluno. A abordagem é fundamental, por expor os pontos fortes e as áreas de oportunidade que requerem foco para melhorar os serviços. Portanto, a abordagem fornece informações críticas que auxiliam as agências produtoras a formular ações corretivas e estratégias para fazer a diferença no setor. Uma cultura de avaliação contínua é vital, por garantir que as práticas e processos educacionais sejam adaptados para atender às demandas e expectativas dos alunos. Assim, facilita a prestação de serviço de qualidade para os alunos (Coutinho, 2007; Assunção, 2019).

Por ser vista como ameaça à autonomia das instituições acadêmicas, a avaliação, inicialmente enfrentou resistência e críticas, contudo, ao longo do tempo, surgiu um movimento em favor da avaliação, resultando na implementação de programas e ferramentas voltados para a promoção de processos avaliativos sistematizados. Com a demonstração da relevância da avaliação dos serviços educacionais ofertados, foi apresentada uma melhoria contínua das instituições de ensino, apresentando uma melhor garantia de qualidade e eficiência perante a sociedade (Ristoff, 2018).

Analisando os serviços oferecidos pelas IES, a qualidade é um dos principais fatores que influenciam na decisão dos discentes antes de escolherem uma instituição, desta forma, é de suma importância que as IES assegurem a oferta de serviços com padrões de excelência superiores às expectativas, promovendo com isso não apenas a satisfação dos seus discentes, mas também aumentando a capacidade de atrair novos alunos. A instituição, ao conseguir manter níveis elevados de qualidade nos serviços prestados, impacta a competitividade e a reputação dessa instituição no cenário acadêmico (Milan *et al.*, 2015).

A ênfase na qualidade do processo educacional promove a construção de uma cultura de excelência, sustentada pela socialização, participação ativa, interação contínua, integração sistêmica e trabalho colaborativo. Esses comportamentos são resultantes de um processo educacional efetivo e de alto padrão, essencial para o desenvolvimento de competências tanto individuais quanto institucionais (Torres, 2011).

Compreender as necessidades e demandas relacionadas à mensuração dos serviços prestados no setor educacional é de fundamental importância. A identificação dos atributos

considerados relevantes pelos discentes é essencial para alinhar os serviços oferecidos às suas expectativas, assegurando, assim, a qualidade percebida. Nesse contexto, foi desenvolvido um instrumento de avaliação conhecido como escala SERVQUAL, uma das ferramentas mais proeminentes para medir a qualidade dos serviços (Prass; Sant'anna, 2010).

A qualidade dos serviços prestados no setor educacional é indispensável para que as organizações se mantenham competitivas no mercado, sendo que esta qualidade se manifesta nos serviços e produtos oferecidos, bem como, na competência dos colaboradores e, essencialmente, na satisfação percebida pelo consumidor final (Borges *et al*., 2018).

Conforme apontado por Almeida e Silva (2020), diante da crescente competitividade e da demanda por qualidade nos serviços educacionais, as IES precisam desenvolver estratégias robustas para se destacarem nesse cenário. A qualidade do serviço deve ser vista não apenas como uma exigência normativa, mas como uma estratégia de diferenciação essencial. As IES enfrentam o desafio contínuo de alinhar as expectativas e necessidades dos discentes com padrões elevados de qualidade, enquanto aprimoram o processo de ensino-aprendizagem. Para tanto, torna-se fundamental a implementação de melhorias constantes e investimentos em práticas que atendam tanto aos requisitos legais quanto às demandas específicas da comunidade acadêmica. A qualidade dos serviços oferecidos no ensino superior é essencial não apenas para assegurar a permanência dos discentes nos cursos, mas também para promover o avanço científico, preparar adequadamente os estudantes para o mercado de trabalho, e fomentar o desenvolvimento da cidadania e da vida em sociedade. A excelência no ensino superior, portanto, desempenha um papel central no fortalecimento das capacidades individuais e no progresso coletivo, influenciando diretamente o futuro dos estudantes e seu impacto na sociedade.

De acordo com Kotler e Fox (1994), a sustentabilidade de longo prazo das IES não pode ser assegurada exclusivamente pelas atividades acadêmicas. A continuidade dessas instituições depende também de aspectos fundamentais relacionados à natureza dos serviços educacionais prestados, que envolvem o aprofundamento do relacionamento com os discentes, a personalização das interações e a avaliação criteriosa da qualidade dos serviços oferecidos.

A avaliação dos serviços oferecidos pelas IES desempenha um papel essencial ao ser adotada como uma ferramenta estratégica para o diagnóstico e a identificação de ações prioritárias e corretivas, visando a eliminação de possíveis distorções detectadas. Tal prática é fundamental para promover a melhoria contínua dos serviços a partir da percepção dos seus usuários, os discentes. A implementação de mecanismos de avaliação de serviços, pautados em princípios democráticos e transparentes, proporciona à IES uma gestão mais eficiente de suas

atividades periféricas, que são complementares à sua missão educacional. Isso contribui diretamente para o alcance de seus objetivos institucionais. Ademais, a literatura sugere que o envolvimento ativo dos estudantes no processo de avaliação dos serviços permite que eles internalizem a relevância de sua participação, tornando-se corresponsáveis pela contínua construção e aprimoramento dessas atividades ao longo de seu percurso acadêmico. Dessa forma, o discente assume uma posição de corresponsabilidade, desempenhando um papel ativo na comunidade educacional a que pertence (Coutinho, 2007).

2.7 A percepção dos serviços públicos com base na literatura

Buscando apresentar a incidência de artigos científicos voltados para a percepção, especificamente, dos serviços públicos disponibilizados no Brasil, foram realizadas pesquisas em duas bases de publicações, com maior disseminação, na área de administração pública: Scielo (scielo.br) e Spell (spell.org.br). A busca foi efetuada dia 17/07/2024, no campo de resumos, realizadas de forma idêntica nas duas bases, sendo: (*serviços públicos) AND percepção*. Posteriormente foram aplicados filtros por publicações no Brasil, tipo de documento sendo artigo e linguagem em português.

Na base Spell, foram apresentados 49 artigos como resultado, sendo:

- ➢ Trinta e oito artigos foram descartados, pois apesar de terem sido listados aplicando os filtros propostos anteriormente, não apresentam conteúdos conforme o tema ensejado.
- ➢ Onze artigos descreveram conteúdos conforme o tema, sendo eles apresentados no Quadro 7.

Quadro 7 - Artigos constantes da base Spell com o tema percepção em serviços públicos (continua)

Referência	**Sobre a pesquisa**
Beck *et al*., 2024	Explorar a satisfação dos cidadãos sobre todos os terminais rodoviários da cidade de São Paulo, Brasil.
Menezes *et al*., 2022	Objetiva avaliar a qualidade do serviço de transporte público rodoviário fornecido pelas empresas concessionárias do município em Belém do Pará.

Quadro 7 - Artigos constantes da base Spell com o tema percepção em serviços públicos (conclusão)

Referência	Sobre a pesquisa
Izaias; Soares; Mondo, 2022	Analisa a qualidade dos serviços no Museu do Amanhã tendo como base as percepções dos visitantes.
Dotto *et al*., 2019	Objetiva verificar a efetividade das ações do Plano de Gestão de Logística Sustentável da Universidade Federal de Santa Maria na comunidade acadêmica, por meio da percepção de seus colaboradores e alunos.
Silva *et al*., 2018	Visa analisar o processo de avaliação de desempenho por competências dos servidores públicos de um órgão estadual mineiro sob a percepção dos avaliados.
Ramalho; Resende, 2016	Este trabalho investiga a reputação da Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte.
Lara; Gosling, 2016	Propõe um modelo de gestão do relacionamento entre os cidadãos e a administração pública no processo de prestação de serviços públicos baseado em fatores do Marketing de Relacionamento, que, na percepção dos gestores públicos e dos próprios cidadãos, são considerados essenciais.
Junqueira; Álvares; Corá, 2014	Analisa a percepção dos profissionais da saúde quanto à eficácia da parceria da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo com as Organizações Sociais de Saúde na prestação de serviços públicos no município sob esse novo modelo de gestão organizacional.
Maciel *et al*., 2013	Visa identificar as reais condições dos indicadores de infraestrutura física (água, esgoto, moradia, telefonia, energia) e dos serviços públicos (educação, saúde, nutrição, assistência social, transporte) nos bairros da cidade de Marau/Rio Grande do Sul/Brasil sob a óptica dos líderes comunitários.
Bonifácio; Schlegel, 2012	Efetua a medição da satisfação com os serviços públicos e buscar seus determinantes.
Fadel; Regis Filho, 2009	Investiga a percepção da qualidade de clientes e de profissionais em serviços públicos municipais de saúde.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Na base Scielo, foram apresentados 54 artigos como resultado, sendo:

- 36 artigos foram descartados, pois apesar de terem sidos listados aplicando os filtros propostos anteriormente, não apresentam conteúdos conforme o tema ensejado.
- 1 artigo (Lara; Gosling, (2016)) foi descartado por ser relacionado tanto na base Spell quanto na Scielo.
- Dezessete artigos descreveram conteúdos conforme o tema, sendo eles apresentados no Quadro 8.

Quadro 8 - Artigos constantes da base Scielo com o tema percepção em serviços públicos (continua)

Referência	Sobre a pesquisa
Cruz *et al*., 2020	Visa estimar a prevalência e descrever os fatores associados às dificuldades do acesso aos serviços de saúde entre idosos não institucionalizados.
Bezerra, *et al*., 2020	Tem em vista conhecer na percepção e vivências de mães cegas como ocorre o acesso aos serviços de atenção básica de saúde em Fortaleza, Ceará.
Rêgo; Teixeira; Silva, 2019	Examina os efeitos da coprodução e das competências do prestador de serviços nos resultados da conciliação judicial no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), a partir da percepção de satisfação das partes litigantes e dos advogados usuários do serviço.
Galvão *et al*., 2019	Avalia a organização e o acesso à Rede de Atenção à Saúde em uma região de saúde, na perspectiva das usuárias.
Wolkers *et al*., 2017	Avalia e comparar a qualidade da atenção primária ofertada às crianças com diabete mellitus tipo 1 entre os tipos de serviços públicos de atenção à saúde na experiência dos seus principais cuidadores.
Porto; Sousa, 2017	Trata-se de uma discussão sobre as relações estabelecidas entre mulheres usuárias de serviços de saúde pública e de agentes mediadores na cidade de Natal, para a obtenção e uso de medicações abortivas.
De Morais; Chaves, 2016	Analisa a percepção e as ações dos gestores municipais que compõem o consórcio intermunicipal Cerrado Araguaia Tocantins quanto aos problemas de saúde ambiental da região Norte do estado.
Boccolini *et al*., 2016	Visa avaliar os fatores associados à discriminação percebida nos serviços de saúde do Brasil. Trata-se de estudo epidemiológico de base populacional com dados da Pesquisa Nacional de Saúde, 2013, a qual teve desenho complexo de amostra em três estágios.
Fieldler; Araujo; Souza, 2015	Investiga a visão de adolescentes sobre a prevenção da gravidez na adolescência em uma escola do Município de Divinópolis, Minas Gerais.
Cabral; Hirt; Van Der Sand, 2013	Objetivou conhecer a percepção de puérperas sobre atendimento em serviço de pré-natal.
Silva *et al*., 2012	Investiga as variáveis preditoras da satisfação dos pacientes com os serviços de saúde mental. Como objetivo secundário, avaliaram-se os níveis de mudança percebida e de satisfação dos pacientes.
Villela *et al*., 2011	Discute o atendimento a mulheres em situações de violência por serviços de saúde e de segurança pública.
Silva; Lima; Hamann, 2010	Descreve as condições de acesso da população negra ao diagnóstico e à assistência para DST, HIV/aids.

Quadro 8 - Artigos constantes da base Scielo com o tema percepção em serviços públicos (conclusão)

Referência	Sobre a pesquisa
Ribeiro; Siqueira; Pinto, 2010	Avaliou o Programa Saúde da Família do município de Teresópolis (RJ) por meio da percepção e das informações prestadas pelos responsáveis por crianças na faixa de 0-5 anos e que utilizam estes serviços, por meio de questionários aplicados aos responsáveis nos próprios módulos de atendimento ou em visitas domiciliares.
Cintra; Figueiredo, 2010	Analisou as possíveis contribuições da Acupuntura aplicada nos serviços públicos de saúde do município de São Paulo para a Promoção da Saúde
Parada; Tonete, 2008	Visou apreender as representações sociais de puérperas sobre o cuidado em saúde no período pré-natal, no parto e no puerpério, em um contexto regional de serviços públicos de saúde do interior paulista.
Gomes *et al*., 1999	Analisa a percepção de portadores de HIV/AIDS de cinco serviços especializados do Estado do Rio de Janeiro, acerca da assistência que lhes é prestada.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Como resultado desta consulta, temos divididos por área os seguintes indicadores:

- 18 artigos no seguimento da saúde;
- 3 artigos no seguimento de transportes;
- 3 artigos no seguimento de governança;
- 1 artigo no seguimento de museu;
- 1 artigo no seguimento de educação;
- 1 artigo no seguimento de infraestrutura básica dos serviços públicos; e
- 1 artigo no seguimento da esfera jurídica.

Desta forma, pode-se constatar que os serviços públicos operam em um contexto altamente dinâmico, demandando de grande atenção principalmente na área da saúde, conforme é apontado no levantamento apresentado, requerendo dos gestores uma acurada percepção dos fatores internos e externos que influenciam a eficácia dos sistemas (Souza; Cordeiro, 2010).

Uma análise dos fatores que afetam a percepção dos cidadãos em relação aos serviços públicos é essencial para fortalecer os mecanismos de diálogo com a sociedade, além de promover a modernização e a melhoria da administração pública.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo estão apresentados os procedimentos metodológicos empregados para que se atinja os objetivos determinados, mediante delineamento da pesquisa, coleta e técnicas de análises dos dados e caracterização do objeto de análise.

Sendo denominada como a lógica dos procedimentos científicos, a metodologia colabora no seu entendimento, bem como, e, principalmente, no seu próprio processo (Bruyne, 1991).

Consistindo em um conjunto de procedimentos e técnicas empregadas para coletar e analisar dados, o método de pesquisa produz os meios para se atingir o objetivo proposto (Strauss; Corbin, 1998).

Desta forma, conforme apresentado por Roesh (2005), o processo de escolha da metodologia a ser adotada em uma pesquisa, poderá contemplar tanto o modo qualitativo e/ou quantitativo, uma vez que o qualitativo permite uma avaliação formativa e a quantitativa permite uma avaliação de resultados. Assim, a pesquisa quantitativa, em geral, deve ser precedida por uma pesquisa qualitativa, pois ambas são complementares, sendo que, as descobertas oriundas da pesquisa qualitativa fornecem elementos iniciais e orientação, mas não podem ser consideradas conclusivas isoladamente (Malhotra *et al.*, 2005).

3.1 Natureza e tipo da pesquisa

Essa pesquisa se classifica como quali-quantitativa quanto à abordagem, exploratória quanto à natureza, descritiva quanto aos objetivos e um levantamento quanto aos procedimentos.

A pesquisa adota uma abordagem quali-quantitativa, utilizando a linguagem matemática para identificar e descrever as relações entre os atributos que influenciam a satisfação dos discentes e o nível de percepção dos discentes em relação a cada atributo identificado. Para estas identificações serão utilizados os cálculos de moda, média e desvio padrão, gerando desta forma, a partir da média, um índice de satisfação dos discentes.

Quanto à natureza, a pesquisa, consoante aos ensinamentos de Gil (2007), é caracterizada como aplicada por visar a geração de conhecimentos para aplicação prática, direcionados à solução de problemas específicos e à melhoria na qualidade dos serviços públicos prestados pela instituição. Ou seja, os resultados podem subsidiar os gestores dos

setores administrativos da instituição no entendimento das questões relacionadas à percepção dos discentes em relação aos serviços oferecidos.

Em relação aos objetivos, considerando as definições de Gil (2007), trata-se de uma pesquisa descritiva, uma vez que descreve as relações entre os atributos que influenciam a satisfação dos discentes e o nível de percepção dos discentes em relação a cada atributo identificado.

Conforme Gil (2007), quanto aos procedimentos, a pesquisa é um levantamento. Assim, é caracterizada por uma interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer, sendo muito útil para o estudo de opiniões e atitudes, neste caso, retratado na percepção dos discentes em relação aos setores administrativos.

Na perspectiva de utilização de métodos qualitativos e quantitativos, a metodologia admitida para o desenvolvimento deste trabalho consiste em duas etapas distintas, porém complementares. A primeira etapa envolve uma pesquisa qualitativa de natureza exploratória, enquanto a segunda etapa compreende uma pesquisa quantitativa de caráter descritiva (Malhotra *et al*., 2005).

3.1.1 Etapa qualitativa

A pesquisa qualitativa proporciona uma compreensão aprofundada do problema investigado, possibilitando adicionalmente a identificação de variáveis essenciais que podem ser incorporadas em uma subsequente pesquisa quantitativa (Malhotra *et al*., 2005). Com opinião semelhante, Hair Jr., Bush e Ortinau (2000), apresentam que um dos principais objetivos da investigação qualitativa é obter percepções aprofundadas sobre o problema de pesquisa em análise.

A investigação qualitativa de caráter exploratório possui características de sondagem e não inclui hipóteses iniciais, embora estas possam emergir durante ou ao término do estudo (Vergara, 2007).

As entrevistas podem ser classificadas em informais, focalizadas, por pautas e formalizadas. As entrevistas informais são conduzidas de maneira mais espontânea e se diferenciam de uma simples conversa por terem o objetivo de coletar dados. Entrevistas focalizadas mantêm a espontaneidade e liberdade, mas são direcionadas a um objetivo específico. Nas entrevistas por pautas apresentam uma certa estrutura, guiadas por um

instrumento que orienta os principais pontos a serem explorados. Por fim, as entrevistas formalizadas/estruturadas seguem um conjunto fixo de perguntas, apresentadas na mesma ordem e forma para todos os entrevistados (Gil, 2002).

Nesta etapa da Pesquisa, optou-se por utilizar as entrevistas por pauta (semiestruturada), visando extrair dos entrevistados, quais são os atributos que demandam de investigação junto a análise de qualidade na perspectiva do público discente. Embora não seguindo um guia rígido, será utilizado um roteiro preliminar de questões, podendo esse ser ajustado durante cada entrevista, permitindo que novas perguntas surjam em réplica às observações e respostas fornecidas pelos entrevistados (Ribeiro; Milan, 2004).

Nesse contexto, na condução desta pesquisa, optou-se pelo uso de entrevistas semiestruturadas individuais e presenciais. Abordagem esta, que permite a obtenção de informações valiosas e que não são acessíveis em fontes documentais, viabilizando, por meio deste formato, uma compreensão mais profunda e contextualizada do objeto de estudo (Merriam, 2002).

O roteiro para a entrevista semiestruturada foi organizado da seguinte forma:

- ➢ Questões 01 e 02: identificação do perfil do servidor (a) que está sendo entrevistado, bem como do setor ao qual este pertence;
- ➢ Questões 03, 04 e 05: embasadas utilizando-se como base as dimensões vinculadas a qualidade do produto, conforme apresentado por Garvin (1984);
- ➢ Questão 06, 07 e 08: firmadas tendo como princípio a escala SERVQUAL (Parasuraman; Berry; Zeithaml, 1988).

Dessa maneira, a aplicação desse método permitirá a identificação dos principais atributos, inerentes a cada setor administrativo, e relacionados à qualidade dos serviços públicos oferecidos aos discentes da UFV-CRP.

Consonante aos ensinamentos da Bardin (2009), será empregada a técnica de análise de conteúdo visando aprofundar a compreensão dos dados obtidos nas entrevistas, atendendo, assim, aos propósitos e metas desta etapa da pesquisa. Nesse contexto, serão apresentados os principais trechos das entrevistas individuais em profundidade, os quais permitirão identificar os atributos que, na perspectiva dos gestores dos setores administrativos da UFV-CRP, estão associados à qualidade dos serviços públicos oferecidos por essa universidade e que influenciam na satisfação de sua comunidade discente.

3.1.1.1 Seleção dos sujeitos

Segundo Lakatos e Marconi (2001), é imprescindível delimitar o grupo participante da pesquisa para evitar que o estudo se torne excessivamente amplo e sem um foco específico. Portanto, a seguir, serão apresentados os critérios utilizados para esta seleção, conforme descrito nas alíneas abaixo.

Neste estudo, optou-se por realizar a entrevista com os responsáveis dos setores administrativos da UFV-CRP, sendo tais setores: o Registro Escolar, a Biblioteca e a Diretoria de Assuntos Comunitários.

3.1.2 Etapa quantitativa

Nesta etapa da pesquisa, será utilizada a natureza quantitativa do tipo descritiva, priorizando desta forma técnicas estatísticas, buscando de tal maneira a mensuração, registro, análise e correlação de variáveis (Gil, 2007).

Conforme apresentado por Richardson (2008), o componente quantitativo destaca a intenção de assegurar a precisão dos resultados, evitando distorções na análise e interpretação, proporcionando maior confiabilidade nas inferências.

Em uma investigação quantitativa, considerando as definições de Polit *et al*. (2004) e Gall *et al*. (2007), conceitos e teorias são empregados para definir os dados a serem coletados, utilizando métodos estatísticos para análise, sob condições controladas de coleta de dados. Este enfoque enfatiza a objetividade e a análise rigorosa dos dados.

Em relação ao método, a pesquisa adota o método *survey*, que se caracteriza pela coleta de informações acerca das características de um grupo específico de indivíduos, considerado representativo da população-alvo, objetivando produzir descrições quantitativas dessa população por meio de um instrumento previamente definido (Pinsonneault; Kramer, 1993). Para a coleta de dados, será utilizado um questionário estruturado, garantindo a padronização das respostas e a consequente análise estatística dos resultados.

Como ferramenta para desenvolver e enviar o formulário, será utilizada a aplicação *Google Formulários*, pois, este possibilita o cadastro de perguntas e alternativas de respostas, assim como instruções e validações que permitem orientar o discente garantindo, desta forma, resposta acordada com os critérios planejados para cada questão. O *Google Formulários*

também permite, o envio para os *e-mails* dos discentes alvos da pesquisa, o acompanhamento de respostas recebidas, bem como, a possibilidade de reenvio do *e-mail*, para aqueles que ainda não fizeram o envio do formulário preenchido.

A análise dos dados quantitativos será procedida com o auxílio do programa JASP em sua versão 0.19.3.

Esta etapa da pesquisa visa atender ao objetivo específico de número dois, sendo ele: aferir a satisfação dos discentes em relação aos atributos identificados, bem como, verificar a satisfação geral dos discentes quanto a estes atributos.

O roteiro para a entrevista estruturada foi organizado da seguinte forma:

- ➢ Questões 01, 02 e 03: dados sociodemográficos;
- ➢ Questões 04 e 05: dados relativos à sua segmentação na universidade;
- ➢ Questões 06, 07 e 08: embasadas na utilização da escala SERVQUAL (Parasuraman; Berry; Zeithaml, 1988).

3.1.2.1 Seleção dos sujeitos

Para composição da amostra, será utilizada a população de 1621 discentes matriculados e ativos em cursos de graduação da UFV-CRP (levantamento efetuado em 11 de fevereiro de 2025). A partir da identificação da população-alvo, fez-se uma amostragem objetivando aprimorar e reduzir o tempo destinado à coleta de dados (Cooper; Schindler, 2003).

Tendo como base a fórmula para determinação do tamanho da amostra, sendo:

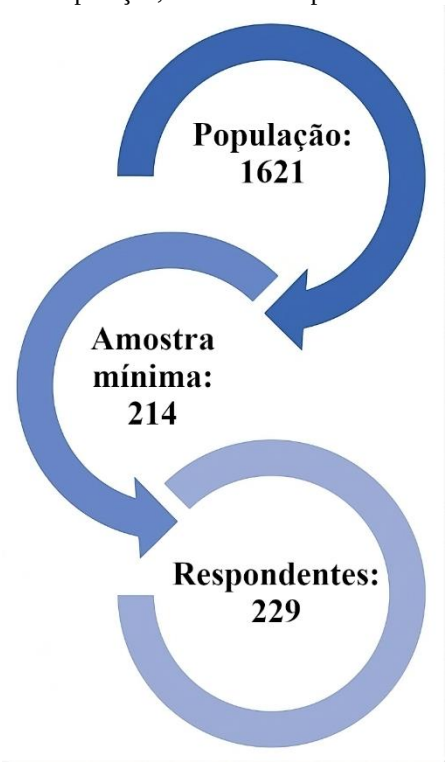
$$\mathbf{n} = \frac{\mathbf{N} * \mathbf{Z^2} * \mathbf{p} * (\mathbf{1} - \mathbf{p})}{\mathbf{Z^2} * \mathbf{p} * (\mathbf{1} - \mathbf{p}) + \mathbf{e^2} * (\mathbf{N} - \mathbf{1})}$$

Onde: n= amostra calculada; N = população; Z = variável normal padronizada associada ao nível de confiança; p = verdadeira probabilidade do evento; e = erro amostral.

Desta forma, conforme apresentado na Figura 2, a amostra mínima necessária, e que, estatisticamente, representa toda a população, foi determinada em 214 discentes, para uma amostra com nível de confiança de 95% e 5% de erro amostral, considerando uma distribuição da população como mais homogênea 80/20. Foi obtido um total de 229 respondentes, a técnica de coleta foi por meio de formulário *survey* do *Google Formulários*, sendo este enviado aos discentes da graduação no dia 17 de março de 2025, também foram feitas apresentações da pesquisa diretamente aos estudantes nas salas de aulas, maximizando com isso o número de

respostas obtidas. O questionário ficou ativo no período de 17 de março de 2025 até 16 de abril de 2025.

Figura 2: População, amostra e respondentes



Fonte: Elaborado pelo autor.

3.2 Local da pesquisa

Para o presente trabalho, tivemos como local da pesquisa a Universidade Federal de Viçosa, Instituição Federal de Ensino Superior (IFES), especificamente no seu *Campus* Rio Paranaíba (UFV-CRP). Como objeto de estudo desta pesquisa, foram avaliados serviços públicos prestados pela UFV-CRP nos seguintes setores administrativos: Registro Escolar, Biblioteca e Diretoria de Assuntos Comunitários.

Inicialmente denominada Escola Superior de Agricultura e Veterinária, a Universidade Federal de Viçosa teve sua inauguração no ano de 1926. Em 15 de julho de 1969 passou a ser intitulada como Universidade Federal de Viçosa (UFV). Tendo como sede o *Campus* Viçosa, no contexto do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), no ano de 2006, mediante a Resolução nº 7 do Conselho Universitário (CONSU) foi criado o *Campus* UFV Florestal, e neste mesmo ano, por meio da Resolução nº

08 do CONSU tivemos a criação do *Campus* UFV Rio Paranaíba. É uma instituição que desde o seu início vem acumulando experiência em ensino, pesquisa e extensão (UFV, 2024).

Conforme apresentado na Tabela 1, a UFV-CRP, disponibiliza os seguintes cursos:

Tabela 1 - Quantitativo de discentes matriculados e ativos na UFV-CRP

Descrição	**Período**	**Quantidade de Discentes**
Administração	Integral	100
Administração	Noturno	165
Agronomia	Integral	258
Ciência e Tecnologia de Alimentos	Integral	28
Ciências Biológicas	Integral	145
Ciências Contábeis	Integral	159
Engenharia Civil	Integral	130
Engenharia de Produção	Integral	106
Nutrição	Integral	114
Química	Integral	37
Sistemas de Informação	Integral	200
Sistemas de Informação	Noturno	179
Graduação (total)		**1621**
Doutorado Multicêntrico em Química de Minas Gerais	Integral	7
Mestrado em Agronomia (Produção Vegetal)	Integral	25
Mestrado Multicêntrico em Química de Minas Gerais	Integral	2
Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional	Integral	59
Pós-Graduação (total)		**93**
Discentes (total geral)		**1714**

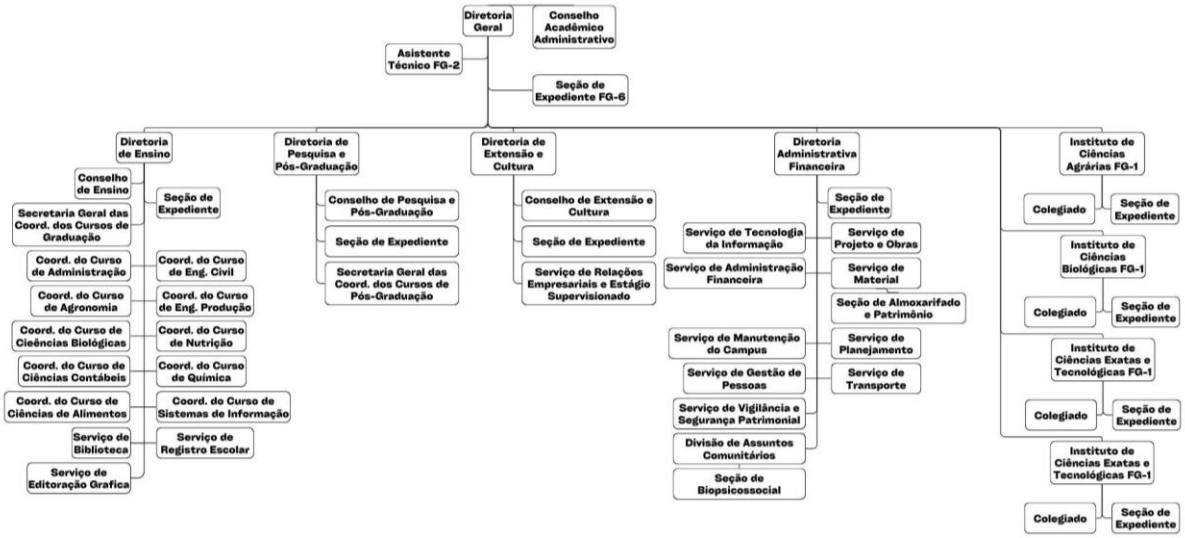
Fonte: UFV (2024) dados apurados em 11 de fevereiro de 2025.

Em se considerando o número total de discentes matriculados e ativos (1714 conforme Tabela 1), indica que a UFV-CRP possui uma comunidade discente representativa, uma vez que, está universidade possui apenas dezoito anos e catorze cursos. Assim, se faz necessário que a UFV-CRP apresente serviços públicos administrativos de qualidade, contribuindo desta

maneira, para a comunidade discente poder desfrutar de uma cooperação administrativa efetiva e alinhada às necessidades educacionais e de bem-estar.

Quanto a estrutura organizacional, na Figura 3 é apresentado o organograma da UFV-CRP, considerando os dados sendo relativos ao 2º semestre de 2024 (UFV, 2024). Em seu quadro de servidores públicos efetivos, a UFV-CRP conta com 126 docentes e 95 Técnicos Administrativos (UFV, 2024).

Figura 3: Organograma UFV-CRP



Fonte: UFV (2024).

A escolha por esse local foi devido ao fato de o pesquisador fazer parte do quadro de servidores técnicos administrativos da UFV-CRP, sendo lotado no Serviço de Tecnologia da Informação (STI) no cargo de Analista de Tecnologia da Informação. Visando, desta forma, produzir informações que possam estar contribuindo na busca de um atendimento público, disponibilizado pelos setores administrativos da UFV-CRP, que satisfaça aos anseios dos discentes em sua jornada acadêmica na instituição.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na perspectiva de contribuir com a formulação e implementação das ações que possam melhorar a qualidade na educação, Moraes (2013) apresenta que se faz necessário o conhecimento dos vários indivíduos envolvidos neste processo e seus setores, bem como estar ciente de suas necessidades particulares.

Visando ao atendimento do objetivo geral desta pesquisa, sendo a identificação da percepção da comunidade discente quanto à avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados pelos setores administrativos UFV-CRP, os critérios adotados foram: análise e validações dos dados por meio de técnicas estatísticas descritivas e inferenciais.

4.1 Etapa qualitativa

Nesta fase da pesquisa, foram efetuadas análises das três entrevistas realizadas com os servidores que atuam como gestores dos setores administrativos da UFV-CRP, sendo tais setores: o Registro Escolar, a Biblioteca e a Diretoria de Assuntos Comunitários. As entrevistas seguiram o roteiro do Apêndice B, totalizando oito questões. Será efetuada a caracterização dos entrevistados da pesquisa com posterior análise dos resultados obtidos nas entrevistas.

Para a apresentação dos resultados, as respostas das oito questões foram divididas em três eixos, conforme detalhamento realizado no decorrer da seção metodológica da pesquisa. Sendo o primeiro eixo referente a identificação do perfil do servidor (a) entrevistado (a), bem como do setor ao qual este pertence; no segundo eixo são questões direcionadas a percepção por parte do gestor sobre a qualidade; e finalizando no terceiro eixo temos a análise das dimensões da escala SERVQUAL e identificação por parte do gestor entrevistado, dos atributos que este identifica como sendo os mais relevantes.

Visando chegar ao objetivo principal da fase qualitativa desta pesquisa, aplicou-se o roteiro básico de questões, e foi posteriormente realizada a transcrição integral do relato dos servidores entrevistados. Descrever uma entrevista visa à apresentação dos relatos colhidos das declarações dos entrevistados, tal qual das análises do entrevistador (Wolcott, 1994).

Finalizada a etapa de transcrição das entrevistas, foi iniciada a análise de conteúdo das mesmas. Conforme apresentado por Moraes (1994), podemos considerar a análise de conteúdo sendo um conjunto de técnicas utilizado para análise e interpretação dos dados. Relativa a tais técnicas, temos que, segundo Laville, Dione e Siman (1999), consistem na apresentação da

estrutura e os elementos do conteúdo apurado, visando justificar suas diversas características e significações, recorrendo a abordagens que permitem uma maior flexibilidade.

4.1.1 Caracterização da amostra

Por meio desta caracterização, temos a possibilidade de revelar as similaridades e diferenças das experiências profissionais dos servidores entrevistados, levantando o tempo de atuação junto a UFV-CRP, o período dedicado a chefia do setor, bem como suas formações acadêmicas.

Referente ao grau de instrução dos entrevistados, se verifica que todos possuem um alto nível de titulação, sendo que, todos possuem nível superior completo, sendo um dos entrevistados possuindo especialização, enquanto os demais possuem títulos de mestre.

Quanto ao tempo de serviço dedicados na UFV-CRP, os entrevistados apresentaram uma variação de onze a dezesseis anos completos de prestação de serviços à universidade. Na função de chefia do setor, temos um dos entrevistados possuindo dois meses de exercício, enquanto os demais possuem respectivamente cinco e oito anos como gestores dos respectivos setores ao qual estão inseridos.

Na Tabela 2, é apresentado um resumo dos dados que caracterizam os entrevistados.

Tabela 2 -Resumo dos dados que caracterizam os entrevistados – fase 1

	Titulação		**Tempo de serviço na UFV-CRP**		**Tempo como gestor do setor**	
	Especialização	**Mestrado**	**De 6 a 12 anos**	**Mais de 12 anos**	**Menos de 3 anos**	**Mais de 3 Anos**
N.º de Servidores	1	2	1	2	1	2

Fonte: Elaborado pelo autor.

Conforme roteiro de pesquisa, foi solicitado ao entrevistado que informasse sobre a finalidade, importância e quais são os principais serviços públicos disponibilizados nos setores em estudo, resultando nos dados apresentados no Quadro 9:

Quadro 9 - Finalidade, importância e principais serviços dos setores estudados

Setor	**Finalidade, importância e principais serviços disponibilizados, conforme o gestor do setor**
Registro Escolar	[...] o Registro seria mesmo um primeiro contato, do estudante aqui na universidade, a gente faz a matrícula desses estudantes, (...) Tem a prestação aos servidores e aos professores, mais especificamente as professores, montar horário e tudo mais, dentre os serviços que a gente presta aqui nós temos: a matrícula, receber e arquivar documentos dos discentes, abertura de processos via SEI, lançamento de atestados no sistema de ocorrências, (...) o atendimento dos discentes presenciais e por e-mail, (...) controle do sistema de reservas de sala para os professores, criação e manutenção do Acervo digital dos discentes, então a gente tá fazendo toda digitalização dos documentos que nós tínhamos físicos, passando agora para o digital, o lançamento de processos então todos os processos são analisados e voltam e a gente é que faz esse lançamento no sistema, a criação e o controle de horário de aula, (...) e a gente ajuda também na elaboração do calendário escolar, basicamente são esses serviços que a gente presta aqui no setor. [...] (Entrevistado 1 - E1). [...] o Registro seria mesmo um primeiro contato, do estudante aqui na universidade, a gente faz a matrícula desses estudantes, (...) Tem a prestação aos servidores e aos professores, mais especificamente as professores, montar horário e tudo mais, dentre os serviços que a gente presta aqui nós temos: a matrícula, receber e arquivar documentos dos discentes, abertura de processos via SEI, lançamento de atestados no sistema de ocorrências, (...) o atendimento dos discentes presenciais e por e-mail, (...) controle do sistema de reservas de sala para os professores, criação e manutenção do Acervo digital dos discentes, então a gente tá fazendo toda digitalização dos documentos que nós tínhamos físicos, passando agora para o digital, o lançamento de processos então todos os processos são analisados e voltam e a gente é que faz esse lançamento no sistema, a criação e o controle de horário de aula, (...) e a gente ajuda também na elaboração do calendário escolar, basicamente são esses serviços que a gente presta aqui no setor. [...] (Entrevistado 1 - E1).
Biblioteca	[...] a finalidade de uma biblioteca em uma instituição de ensino, inicialmente é armazenar conservar e disseminar as obras bibliográficas que compõem os programas pedagógicos de curso,(...) com a finalidade de armazenar, de conservar e também de servir, aos nossos discentes, que são frequentadores, são os clientes do nosso setor de biblioteca, então, com essa finalidade, nós temos essa importância que é a gente fomentar o conhecimento (...), nós oferecemos atendimento ao público e esse atendimento vai desde empréstimo, devolução, renovação de livros e também prestação de informações sobre o funcionamento do setor (...) tem a produção de ficha catalográfica (...) damos, orientações básicas complementares complementando o que foi oferecido em sala de aula sobre normalização científica sobre as NBR, a gente dá informação sobre buscar em algumas plataformas como CAPES (...) além do empréstimo entre bibliotecas que a gente pode pegar tanto no Campus de Florestal como no Campus de Viçosa, a gente pega o material lá e empresta aqui para o aluno aqui do CRP (...) nós podemos contactar uma outra instituição pública, uma UFMG, uma USP, uma Unicamp, que pode nos oferecer um livro (...) A gente consegue também fazer essa prestação do serviço, ao nosso aluno para que ele tenha um atendimento daquela demanda de conhecimento que ele está em busca [...] (Entrevistado 2 - E2).
Diretoria de Assuntos Comunitários	[...] a finalidade essencial da assistência estudantil é garantir que a política nacional de assistência estudantil, seja cumprida dentro da universidade (...) assistir ajudar colaborar com a formação dos discentes, sejam eles vulneráveis ou não vulneráveis (...) É importante assegurar que os estudantes tenham acesso à alimentação, à saúde também, a assistência estudantil, dentro do serviço social, que é onde os meninos buscam, os auxílios estudantis. E também na área de esporte (...) A importância é justamente essa propiciar aos estudantes, acesso a todos esses serviços que são prestados (...). Abraçar o estudante que é transgênero, abraçar o estudante que tem problema mental, que precisa de uma satisfação lá dentro, da sala de aula ou fora da sala de aula [...] (Entrevistado 3 - E3).

Fonte: Elaborado pelo autor.

4.1.2 A percepção da qualidade do serviço público por parte dos gestores

Um dos aspectos que despertaram a atenção durante a análise das entrevistas reside no fato de haver um alinhamento nas respostas, quando o assunto tratado foi "atendimento no serviço público", apresentando um padrão de respostas do qual podemos traçar um panorama desfavorável para a questão, conforme pode ser observado a seguir:

> [...] então, assim, no geral, eu acho que ainda é bastante burocrático. Assim, tem coisas que demoram bastante, tem serviços, assim, que são bem burocráticos, eu acho que precisaria ainda agilizar mais, né? Conseguir de alguma forma agilizar um pouco mais esse atendimento, tirar um pouco dessa burocracia para agilizar, a gente ainda escuta muito né, falando que o serviço público é demorado, é burocrático e realmente ainda é, eu acredito que tem melhorado, mas ainda está bem burocrático [...] (E1).

> [...] como usuária de serviço público, (...) a gente vai em repartição públicas e depara com algumas situações de descaso de interesse, daquela prestadora de serviço em nos entender, (...) Até recentemente eu fui em uma repartição pública federal, e eu não me senti acolhida e eu acho que num primeiro momento o que a gente precisa, o que eu sempre falo pra os meninos no setor, nós precisamos acolher o usuário que chega ali, mesmo que a gente não vá atendê-lo, mas acolher eu acho importante e eu sinto muito isso em repartições públicas, a falta de acolhimento com que a gente é tratado nesses setores. Então eu tenho esse pré-conceito de que o serviço público municipal, Estadual, Federal, falta acolhimento, porque se a gente procura por um serviço a gente tá em busca de uma resposta, a gente quer um colo para falar assim aqui, eu não sei te ajudar, mas o caminho é esse, eu vou te ajudar, você vai em tal lugar., Eu acho que falta muito no serviço público esse acolhimento a quem procura os setores, essa falta de prontidão em atender as demandas que chegam, cada usuário, cada cliente, por cada cidadão que vai em busca daquela informação daquele setor [...] (E2).

> [...] Eu acho que a prestação de serviços públicos no Brasil é insatisfatória, ela deveria incorporar mais pessoas, beneficiar mais pessoas, ao passo que muitas pessoas não sabem de fato o que é uma prestação de serviço público (...) eu verifico que a prestação do serviço público ela deveria ser maior, atingir muito mais pessoas né? (...) eu vejo que a prestação de serviços públicos, ela é insatisfatória, ela deveria melhorar. [...] (E3).

Desta forma, podemos, a partir dos relatos citados, elencar fatores como "a burocracia", "a falta de acolhimento" e a "abrangência do serviço público", como alguns dos argumentos apresentados pelos entrevistados, para referenciar a sua insatisfação com a prestação do serviço público, em geral, no Brasil.

Analisando agora em um nicho específico, foi solicitado a cada gestor (a) entrevistado (a), uma autoavaliação do setor do qual exerce o cargo de chefia, determinando, desta forma, a percepção do (a) mesmo (a) quanto a prestação de serviços públicos disponibilizados aos discentes. A partir deste questionamento, tivemos os seguintes retornos:

> [...] Então, a gente tem tentado, agilizar, assim, a mudar um pouco os processos, por exemplo: antes um processo que o aluno teria que vir até aqui pessoalmente para abrir um processo. Então, hoje a gente consegue resolver muita coisa por e-mail, né? O aluno, a gente pede, por exemplo, para ele enviar um documento de identidade para a gente conferir que realmente é ele que está solicitando aquele serviço. E aí por e-mail mesmo, a gente já devolve o que ele precisa, de documentos, né? Hoje já estão com autenticação digital, então a gente pode passar isso por e-mail, na abertura de processos, também a gente consegue receber esses documentos através de uma assinatura gov que tem aquela, né? Como a gente conferir autenticidade do documento. Vou procurar ação que antes tinha que ser reconhecida firme em cartório, hoje, a gente já aceita também que ela seja assinada pelo gov, então, nós estamos tentando, né? Cada vez mais tentar tirar um pouco dessa burocracia de necessidade de cartório, de necessidade de vir aqui pessoalmente, então a gente tem tentado, algumas coisas eu realmente não tenho como fugir, mas o que a gente consegue a gente tem tentado facilitar o acesso ao aluno. [...] (E1).

Conforme pode ser constatado, efetuando o cruzamento da resposta apresentada neste contexto em oposição a questão anteriormente inferida ao E1, se constata que existe uma conformidade no seu posicionamento, visto que, em um primeiro momento o mesmo se mostra bastante insatisfeito com "a burocracia" nos serviços públicos de modo geral. E ao analisar o setor do qual é gestor, demonstra, inclusive citando alterações de entregas de serviços, que tem procurado minimizar o quanto possível a burocracia nos trâmites internos do setor.

> [...] às vezes a gente não consegue atender o nosso aluno, às vezes ele tá lá (biblioteca) em busca de uma obra que a gente não tem, tá lá em busca de uma revista que a gente não tem, às vezes a gente não consegue atender, mas, eu avalio que o nosso setor acolhe, no sentido de negociar o que você tá buscando (...) E até falo pro nosso aluno, não teve essa percepção de acolhimento, reclame, principalmente por e-mail, até mesmo pra ficar registrado, até mesmo pra eu ter parâmetro para cobrar depois da equipe, né? Então, eu acho que sim, a acolhida, a educação, a leveza com que você recebe o discente, o usuário em geral que chega na biblioteca (...) talvez a gente não saiba entendê-los, mas acolhe-los a gente sabe (...) para que o aluno saia *dalí* com alguma resposta (...) então para que ele saia de lá pelo menos confortável, né? Talvez ele não vai sair com a resposta que ele queria, mas pelo menos ele sai com um direcionamento, então é isso assim, que eu acho que nosso serviço, que é principalmente biblioteca que é prestar informação eu acho que essa (informação) não pode falhar, se você não conseguir entregar ali naquele momento, você pelo menos dá um direcionamento para quem nos procura [...] (E2).

Como informado anteriormente, o E2 apresentou uma resposta alinhada ao que tem em sua percepção, que ser melhorado no serviço público em geral, desta forma, adotando em seu setor uma resposta voltada ao acolhimento do discente, para o mesmo poder ter uma sensação de que o referido setor se importa com ele e que vai solucionar à sua demanda.

> [...] para nós, eu já avalio como positivo, porque nós trabalhamos somente com uma amostra de estudantes que fizeram o Sisu (...) a gente inclusive tem uma política de preços para beneficiar para fazer com que esses estudantes tenham acesso a uma alimentação mais barata, temos também, do lado da saúde a gente tem profissionais que estão dispostos a colaborar, ajudar esses estudantes (...) eu vejo também que não

> só o esforço das assistentes sociais, mas também alguns mecanismos desenvolvidos pela pró-reitoria também para ajudar os estudantes, porque nós temos muitos estudantes na situação de vulnerabilidade socioeconômica, mas se a gente não souber identificar eles, Heder, não dá para prestar o serviço correto para eles, porque se eles tiverem bolsas eles serão destinados ou para algum programa ou para ter isenção da comida no restaurante universitário. Então, eu vejo também que funciona muito bem (...) agora o esporte também (...) tem também funcionado bem, porque nós temos é bolsas, né vinculadas a essa modalidade (...) são atividades que são prestadas adequadamente dentro do fim social para que elas se prestam [...] (E3).

Analisando as considerações realizadas pelo E3, podemos destacar que, ele busca constantemente que toda a sua equipe esteja apta a levar ao discente uma assistência estudantil que contribua para que este discente se adapte à universidade, e desta forma, colaborando com sua formação estudantil.

Seguindo a esta linha, da busca contínua de melhorias no posicionamento do serviço público, foi questionado a cada gestor de setor, qual ou quais mudanças nos anos recentes foram aplicadas, visando um melhor desempenho quanto ao serviço entregue ao discente, na qual obtivemos os seguintes relatos:

> [...] o processo eletrônico via SEI facilitou muito a nossa vida (...) também essa questão dos documentos terem autenticação digital, essa questão também da assinatura gov né? (...) hoje com aquela assinatura gov a gente pode aceitar todos os documentos, fazer autenticação lá no sistema, e aí, eu acho que isso agilizou muito para gente [...] (E1).

> [...] trocar o sistema de atendimento da biblioteca, com isso a gente trouxe mais agilidade no empréstimo, na devolução, uma renovação, e aí hoje esse nada consta, ele é gerado no próprio sistema que a gente conseguiu mudar, então não imprime, a assinatura é digital (...) nós informatizamos alguns serviços como solicitação da ficha catalográfica [...] (E2).

> [...] a possibilidade de aumentar a quantidade de carga horária para oferecer para o estudante (...) Então hoje nós temos um funcionamento de 7:30h da manhã até 7:30h da noite com todos os serviços sendo prestados alternadamente [...] (E3).

Com base nas respostas obtidas podemos constatar que todos os setores, tiveram mudanças recentes direcionadas para uma melhor interação com o público discente, procurando disponibilizar para estes um atendimento com melhor qualidade, disponibilidade e agilidade.

4.1.3 Instrumento de avaliação e a qualidade do serviço prestado

Visando atentar aos princípios estudados e propostos por Lourenço e Knop (2011), com o intuito de propiciar para a comunidade discente melhoras consistentes dos serviços públicos disponibilizados, foi indagado aos entrevistados, se os setores possuem ou mesmo não possuindo, qual é a opinião quanto a aplicação destes instrumentos em seus setores. Desta forma obtivemos os seguintes relatos:

> [...] a gente não tem e nunca tivemos uma avaliação do nosso serviço, né? Aqui do registro, não temos instrumentos de avaliação, e eu acho que é muito importante, né? Ter esse retorno do estudante, dessa prestação do nosso serviço, se está sendo adequado e em qual ponto a gente pode melhorar. Eu acho que um instrumento de avaliação é importante sim, mas nós nunca aplicamos nenhum com os nossos discentes. [...] (E1).

> [...] nós não temos um instrumento formal de avaliação, mas a gente tenta e também repassa para os nossos atendentes que se eles tiverem uma avaliação, uma crítica, uma consideração sobre o nosso serviço, que registre isso por e-mail, pois a gente acredita que isso registrado a gente consiga ir atrás de uma solução (...) eu sou totalmente favorável aos instrumentos de avaliação, que é o termômetro da nossa qualidade de serviço (...) eu acho extremamente válido a UFV usar um instrumento, sou super a favor.[...] (E2).

> [...] só com relação ao funcionamento do restaurante universitário. Esse é um requisito obrigatório, porque o próprio contrato ele exige que a gente faça, e eu sou o gestor do contrato de alimentação, então é uma coisa que acompanha de perto.[...] (E3).

Desta maneira, podemos identificar que os instrumentos de avaliações somente estão sendo aplicados quando direcionados a rotinas que por questões contratuais exigem a sua efetiva utilização. Contudo, conforme podemos apontar, mediante os relatos dos entrevistados, todos apresentam uma concordância quanto aos benefícios dos quais a aplicação de instrumentos de avaliação pode propiciar ao setor.

Tendo como base a escala SERVQUAL e as suas cinco dimensões, foi solicitado aos entrevistados que com base em seus setores, que o mesmo efetuasse uma classificação do grau de relevância de cada dimensão para o setor, sendo a classificação apresentada conforme Quadro 10:

Quadro 10 - Grau de relevância das dimensões da escala SERVQUAL por setor

	Grau de relevância		
Dimensão	**Registro Escolar**	**Biblioteca**	**DAC**
Tangibilidade (localizações físicas, materiais, equipamentos e colaboradores).	Relevância Mínima	Relevância Mínima	Relevância Mínima
Confiabilidade (avaliação da confiabilidade do setor na entrega do serviço proposto com segurança e precisão).	Relevância Máxima	Relevância baixa	Relevância Máxima
Capacidade de respostas (Disponibilidade em apresentar ao discente ajuda em suas necessidades e fornecer um serviço pronto).	Relevância alta	Relevância Máxima	Relevância baixa
Segurança (capacidade de transmitir ao discente, credibilidade, inspirando confiança e confidência no atendimento).	Relevância baixa	Relevância alta	Relevância alta
Empatia (cuidado e atenção individualizada).	Relevância média	Relevância média	Relevância média

Fonte: Elaborado pelo autor.

Analisando as respostas dos entrevistados, demonstradas no Quadro 10, podemos inferir os seguintes resultados:

- A dimensão tangibilidade obteve resultado indicando relevância mínima nas três entrevistas;
- A dimensão confiabilidade obteve dois resultados indicando relevância máxima e um resultado indicando relevância baixa;
- A dimensão presteza foi a única que apresentou resultados divergentes para todos os entrevistados, obteve um resultado indicando relevância máxima, um resultado indicando relevância alta e um resultado indicando relevância baixa;
- A dimensão segurança obteve dois resultados indicando relevância alta e um resultado indicando relevância baixa;
- A dimensão empatia obteve resultado indicando relevância média nas três entrevistas;

Diante do exposto podemos verificar que das cinco dimensões analisadas, em duas os gestores de setores apontaram um mesmo coeficiente de relevância (empatia e tangibilidade), enquanto nas três outras dimensões (confiabilidade, presteza e segurança), as respostas foram bastante variáveis. Assim, delimitando que cada setor, diante da mesma dimensão, pode tanto

admitir a mesma sendo classificada com grau de relevância máxima, bem como com grau de relevância baixa, conforme ocorrido na dimensão de confiabilidade.

Fazendo uma análise mais detalhada das cinco dimensões da escala SERVQUAL, foi solicitado, a cada gestor entrevistado, que informasse três atributos considerados essenciais para o seu setor, diante de cada dimensão apresentada. Por consequência, diante destas respostas estaremos atendendo ao objetivo específico de número um, sendo: identificar, junto aos gestores de setores, os atributos que influenciam na satisfação dos discentes quanto aos principais serviços públicos disponibilizados nos setores administrativos em estudo.

A partir da transcrição e análise de conteúdo das entrevistas individuais em profundidade, foram obtidos, conforme exposto no Quadro 11, os atributos que serão utilizados como base para se formar o questionário avaliativo, posteriormente apresentado ao público discente.

Quadro 11 - Atributos identificados nas entrevistas junto a chefia dos setores (continua)

Dimensão	Cód.	Atributos Identificados	Citações		
			E1	E2	E3
Tangibilidade	1	Apresentam dependências confortáveis, silencioso, com iluminação adequada e agradável		1	
	2	Dispõe de equipamentos e infraestrutura adequada para o seu uso	1	1	1
	3	Possuem instalações físicas confortáveis, arejadas e iluminadas	1	1	
	4	Apresenta site de fácil utilização	1		1
	5	Apresentam higiene e asseio nas dependências			1
Confiabilidade	6	Ao passar uma solicitação é demonstrado interesse na sua resolução	1	1	-
	7	As normas de utilização dos serviços disponibilizados são claras	1	1	-
	8	Funciona nos horários divulgados	1	1	1
	9	Os servidores demonstram qualificação, conhecimento e habilidade para a execução dos serviços	-	-	1
	10	Os prazos estipulados para a execução dos serviços são cumpridos	-	-	1

Quadro 11 - Atributos identificados nas entrevistas junto a chefia dos setores (conclusão)

Dimensão	Cód.	Atributos Identificados	Citações		
			E1	E2	E3
Capacidade de respostas	11	Os servidores agem com disponibilidade e prontidão no atendimento	-	1	-
	12	Os servidores se empenham em solucionar os problemas	-	1	1
	13	Os servidores estão disponíveis a esclarecer as dúvidas	-	1	-
	14	O atendimento prestado pelos servidores é ágil e adequado	1	-	-
	15	O tempo de espera bem como de atendimento é adequado	1	-	-
	16	Os servidores são corteses	1	-	1
	17	Os servidores são envolvidos e comprometidos com a qualidade e a melhoria dos serviços prestados	-	-	1
Segurança	18	Os servidores transmitem confiança na prestação dos serviços disponibilizados	1	1	1
	19	Os servidores demonstram domínio dos assuntos tratados	1	1	1
	20	Os servidores apresentam respostas satisfatórias às perguntas	1	1	1
Empatia	21	Disponibiliza horário de atendimento adequado	1	1	-
	22	Os servidores são solidários e prestativos em solucionar os problemas apontados	-	1	-
	23	Os servidores buscam compreender a necessidade repassada visando solucionar a dúvida/problema	1	1	1
	24	Os servidores usam uma linguagem clara e objetiva no atendimento	1	-	-
	25	Os servidores dão atenção individualizada	-	-	1
	23	Os servidores buscam compreender a necessidade repassada visando solucionar a dúvida/problema	1	1	1

Fonte: Elaborado pelo autor.

4.2 Etapa Quantitativa

A partir dos vinte e seis atributos identificados pelas chefias dos setores (Quadro 11), junto a etapa qualitativa, anteriormente apresentada, esta etapa visa ao atendimento do objetivo específico de número três: identificar as dimensões de análise (ou fatores) que compõem a satisfação dos discentes em relação à qualidade percebida dos atributos identificados nos setores

administrativos focos desta pesquisa. A coleta será realizada conforme exposto da metodologia deste estudo por um instrumento de coleta de dados, sendo um questionário estruturado, utilizando-se de uma escala intervalar, do tipo *Likert* de cinco pontos (Churchill Jr., 1995; Kumar, Aaker e Day, 2004), contendo em seus extremos: Discordo Totalmente e Concordo Totalmente.

Foi adotada a variação de cinco níveis de escalas de respostas, sendo eles: “Discordo Totalmente”, “Discordo Parcialmente”, “Não concordo, nem discordo”, “Concordo Parcialmente” e “Concordo Totalmente”. Desta forma para posterior análise de dados será atribuída uma nota, conforme apresentado na Tabela 3.

Tabela 3 - Equivalência de Notas por Conceito

Conceito	**Nota**
Discordo Totalmente	1
Discordo Parcialmente	2
Não concordo, nem discordo	3
Concordo Parcialmente	4
Concordo Totalmente	5

Fonte: Elaborado pelo autor.

4.2.1 Questionário de pesquisa: validação

Após serem estabelecidos os atributos da qualidade impactantes na satisfação dos discentes, no que tange aos atendimentos disponibilizados pelos setores administrativos (Registro Escolar, a Biblioteca e a Diretoria de Assuntos Comunitários) da UFV-CRP, foi estabelecido um instrumento de coleta de dados no formato de um questionário estruturado (Apêndice D). O respectivo instrumento de trabalho foi apresentado, para fins de validação, aos gestores de setores que participaram da primeira fase (qualitativa) da pesquisa.

Posteriormente à aplicação dos questionários junto aos gestores, os mesmos repassaram algumas alterações de coerência textual, bem como modificação de palavras para um melhor entendimento das questões. As solicitações foram devidamente ajustadas, ficando o questionário consoante as demandas apresentadas.

Em seguida o questionário foi enviado para dois discentes, que foram acompanhados ao responderem a pesquisa, objetivando a validação do questionário junto ao seu público alvo,

desta forma, os discentes procederam com o preenchimento dos dados da pesquisa, onde não foi identificada nenhuma dificuldade ou solicitação de intervenção junto ao questionário.

Diante dos procedimentos de validação efetuados, e correlacionados anteriormente, o questionário foi enviado para todos os discentes pertencentes a população descrita nos Procedimentos Metodológicos.

4.2.2 Perfil sociodemográficos dos respondentes

Ao todo 229 discentes responderam ao questionário, em relação aos dados sociodemográficos dos discentes respondentes, foram obtidos os resultados demonstrados na Tabela 4:

Tabela 4 -Resumo dos dados que caracterizam os entrevistados – fase 2

		Quantitativo	Percentual
Gênero	**Masculino**	**119**	**51,97%**
	Feminino	**108**	**47,16%**
	Prefiro não responder	**1**	**0,44%**
	Outro	**1**	**0,44%**
Idade (continuação)	**20 anos ou menos**	**107**	**46,72%**
	21 a 25 anos	**101**	**44,10%**
	26 a 30 anos	**17**	**7,42%**
	31 a 40 anos	**1**	**0,44%**
	41 a 50 anos	**2**	**0,87%**
	51 a 60 anos	**1**	**0,44%**
Curso	**Administração**	**25**	**10,92%**
	Agronomia	**68**	**29,69%**
	Ciência e Tecnologia de Alimentos	**1**	**0,44%**
	Ciências Biológicas	**13**	**5,68%**
	Ciências Contábeis	**10**	**4,37%**
	Engenharia Civil	**30**	**13,10%**
	Engenharia de Produção	**14**	**6,11%**
	Nutrição	**21**	**9,17%**
	Química	**6**	**2,62%**
	Sistemas de Informação	**41**	**17,90%**
Quantidade de anos que estuda na UFV-CRP	**Menos de 1 ano**	**62**	**27,07%**
	Entre 1 e 2 anos	**48**	**20,96%**
	Entre 2 e 3 anos	**45**	**19,65%**
	Entre 4 e 5 anos	**49**	**21,40%**
	Mais de 5 anos	**25**	**10,92%**

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os dados apresentam maiores incidências de respostas para os seguintes grupos:

- Gênero: Masculino;
- Idade: 20 anos ou menos;
- Curso: Agronomia;
- Quantidade de anos que estuda na UFV-CRP: Menos de 1 ano.

4.2.3 Avaliação da relevância das dimensões da escala SERVQUAL junto aos discentes

Conforme apresentados anteriormente (Quadro 10), foi efetuada a verificação junto aos gestores dos setores administrativos da Universidade Federal de Viçosa *Campus* Rio Paranaíba UFV-CRP (Registro Escolar, Biblioteca e Diretoria de Assuntos Comunitários), do grau de relevância que cada um destes atribuiu as dimensões da escala SERVQUAL.

Seguindo o mesmo modelo, também foi solicitado ao público discente que apontasse o grau de relevância das dimensões da escala SERVQUAL, desta forma, foi obtido o resultado apresentado a seguir, no Quadro 12:

Quadro 12 - Grau de relevância das dimensões da escala SERVQUAL definida pelos discentes comparada com as respostas dos gestores dos setores.

	Grau de relevância			
Dimensão	**Discentes**	**Registro Escolar**	**Biblioteca**	**DAC**
Tangibilidade (localizações físicas, materiais, equipamentos e colaboradores).	Relevância Mínima	Relevância Mínima	Relevância Mínima	Relevância Mínima
Confiabilidade (avaliação da confiabilidade do setor na entrega do serviço proposto com segurança e precisão).	Relevância Alta	Relevância Máxima	Relevância Baixa	Relevância Máxima
Capacidade de respostas (Disponibilidade em apresentar ao discente ajuda em suas necessidades e fornecer um serviço pronto).	Relevância Máxima	Relevância Alta	Relevância Máxima	Relevância Baixa
Segurança (capacidade de transmitir ao discente, credibilidade, inspirando confiança e confidência no atendimento).	Relevância Média	Relevância Baixa	Relevância Alta	Relevância Alta
Empatia (cuidado e atenção individualizada).	Relevância Baixa	Relevância Média	Relevância Média	Relevância Média

Fonte: Elaborado pelo autor.

Seguindo à classificação efetuada pelos discentes, e efetuando um paralelo ao que foi respondido pelos gestores dos setores obtemos as seguintes considerações:

- Tangibilidade: tanto os discentes quanto os três gestores de setores apontaram esta dimensão como sendo de “Relevância Mínima”;
- Confiabilidade, Segurança e Empatia: requerem atenção dos gestores, visto que não obtiveram correlação quanto as respostas prestadas pelos discentes;
- Capacidade de Respostas: requer atenção por parte dos gestores do Registro Escolar e da DAC, quanto ao gestor da Biblioteca a classificação foi similar, sendo apontada a resposta como “Relevância Máxima”.

4.2.4 Estatística Descritiva

Os dados passaram por um processo de análise estatística, através da estatística descritiva, apresentando, desta forma, dados como: a moda, a média, o desvio padrão e o índice de satisfação dos discentes.

Cabe destacar que o grau de satisfação em relação aos atributos foi avaliado segundo uma escala *Likert* de cinco pontos, conforme demonstrado na Tabela 3.

4.2.4.1 Avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados em âmbito geral

Verificando a frequência das respostas dadas pelos discentes, quanto à avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados em âmbito geral, a opção “Concordo Parcialmente”, foi a mais frequente dada pelos respondentes da pesquisa, perfazendo um total de 29,91% das respostas, seguidas de “Concordo Totalmente” com 23,63%, “Não concordo, nem discordo” com 19,62%, “Discordo Parcialmente” com 18,56% e “Discordo Totalmente” com 8,28%.

Tabela 5 - Estatística descritiva dos atributos presentes no questionário – Serviço Público Geral

Cód. Atributo	Moda	Média	Desvio Padrão	Índice de Satisfação
1	4	3,367	1,194	67,34%
2	2	3,009	1,270	60,18%
3	4	3,240	1,277	64,80%
4	3	3,057	1,396	61,14%
5	4	3,755	1,097	75,10%
6	4	3,210	1,281	64,20%
7	4	3,432	1,203	68,64%
8	5	3,611	1,319	72,22%
9	4	3,515	1,241	70,30%
10	4	3,389	1,236	67,78%
11	4	3,397	1,282	67,94%
12	4	3,371	1,227	67,42%
13	4	3,537	1,241	70,74%
14	4	3,314	1,266	66,28%
15	4	3,192	1,327	63,84%
16	4	3,546	1,193	70,92%
17	4	3,345	1,273	66,90%
18	4	3,550	1,247	71,00%
19	4	3,624	1,177	72,48%
20	4	3,402	1,251	68,04%
21	4	3,410	1,360	68,20%
22	4	3,533	1,194	70,66%
23	4	3,424	1,232	68,48%
24	4	3,834	1,112	76,68%
25	4	3,485	1,209	69,70%
26	5	3,384	1,291	67,68%

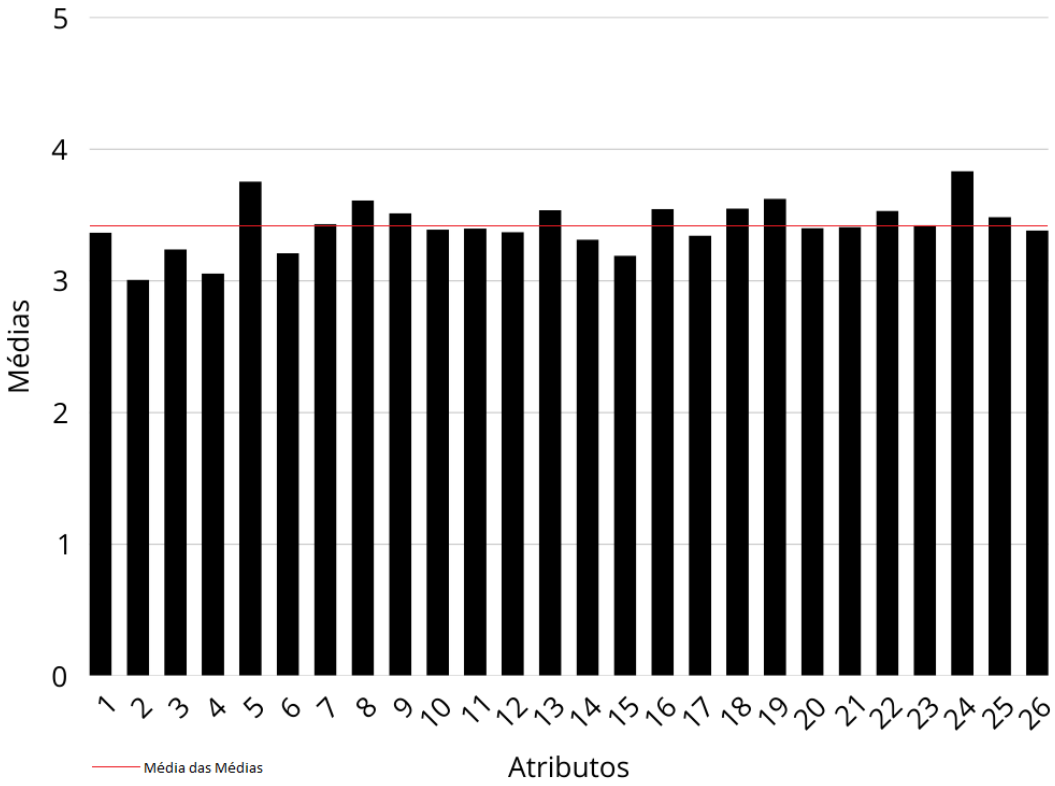
Fonte: Elaborado pelo autor, dados provenientes da pesquisa quantitativa.

Analisando a Tabela 5, os atributos que apresentaram uma maior média no grau de satisfação dos discentes quanto a prestação dos serviços públicos em um âmbito geral são: os servidores usam uma linguagem clara e objetiva no atendimento (cód. 24, média 3,834), apresentam higiene e asseio nas dependências (cód. 5, média 3,755) e os servidores demonstram domínio dos assuntos tratados (cód. 19, média 3,624). Do outro lado, os atributos que receberam os menores graus de satisfação foram: dispõe de equipamentos e infraestrutura adequada para o seu uso (cód. 2, média 3,009), apresenta site de fácil utilização (cód. 4, média 3,057) e o tempo de espera bem como de atendimento é adequado (cód. 15, média 3,192). Quanto a moda, buscando identificar os valores mais comuns atribuídos nas avaliações, temos que dos 26

atributos avaliados, para vinte e dois dos atributos foi predominante a atribuição do valor 4, conforme demonstrado pela coluna “Moda” na da Tabela 5. Destaca-se ainda, que, o desvio padrão calculado para cada atributo apresenta uma baixa variabilidade das respostas obtidas, indicando assim uma homogeneidade das respostas.

Tendo como referência a média das respostas recebidas, conforme apresentados na Tabela 5, foi calculada a média das médias do grau de satisfação relativo a cada um dos atributos, chegando ao valor de 3,421 ou 68,41%. Conforme demostrado por meio do gráfico na Figura 4, sendo exibidas as médias de satisfação de cada um dos atributos (colunas) e o índice que representa a média das médias (reta), verificou-se que, dos vinte e seis atributos avaliados, quatorze possuem média superior, e doze apresentam média inferior à média das médias.

Figura 4: Gráfico, média satisfação, serviço público geral em âmbito geral



Fonte: Elaborado pelo autor, dados provenientes da pesquisa quantitativa.

Apesar de não ter apresentado um resultado com valores altos, também não foi verificado nenhum atributo que tenha apresentado valor inferior a 3,000 do índice de satisfação, desta forma, apresentando como satisfatório, de uma forma geral, as avaliações percebidas para a prestação de serviços públicos em um âmbito geral.

4.2.4.2 Avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados no Registro Escolar da UFV-CRP

Verificando a frequência das respostas dadas pelos discentes, quanto à avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados no Registro Escolar da UFV-CRP, a opção "Concordo Totalmente", foi a mais frequente dada pelos respondentes da pesquisa, perfazendo um total de 45,97% das respostas, seguidas de "Concordo Parcialmente" com 32,17%, "Não concordo, nem discordo" com 13,68%, "Discordo Parcialmente" com 4,98% e "Discordo Totalmente" com 3,20%.

Tabela 6 - Estatística descritiva dos atributos presentes no questionário – Registro Escolar UFV-CRP

Cód. Atributo	Moda	Média	Desvio Padrão	Índice de Satisfação
2	4	4,022	1,019	80,44%
3	5	4,066	1,068	81,32%
4	4	3,777	1,184	75,54%
6	5	4,070	1,019	81,40%
7	5	3,948	1,150	78,96%
8	5	4,341	0,926	86,82%
14	5	4,148	0,943	82,96%
15	5	4,092	1,002	81,84%
16	5	4,245	1,022	84,90%
18	5	4,258	0,995	85,16%
19	5	4,249	0,943	84,98%
20	5	4,140	1,042	82,80%
21	5	4,192	0,990	83,84%
23	5	4,105	1,067	82,10%
24	5	4,258	0,986	85,16%

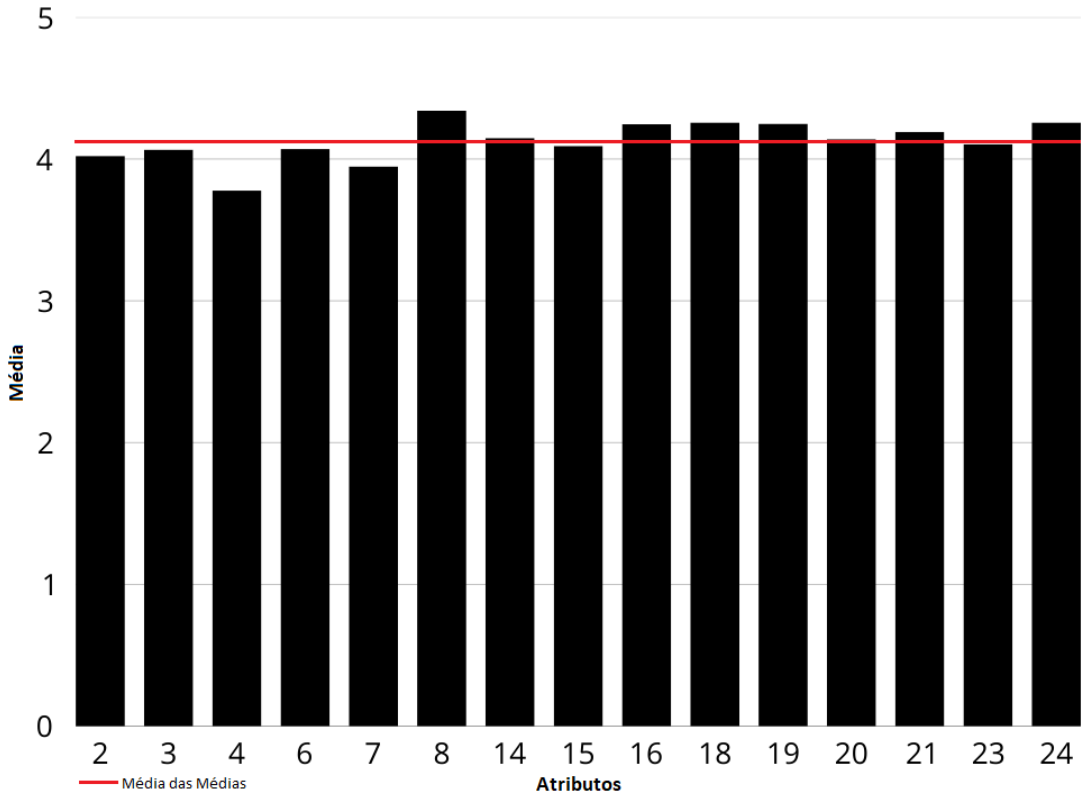
Fonte: Elaborado pelo autor, dados provenientes da pesquisa quantitativa.

Analisando a Tabela 6, os atributos que apresentaram uma maior média no grau de satisfação dos discentes quanto a prestação dos serviços públicos do Registro Escolar da UFV-CRP são: funciona nos horários divulgados (cód. 8, média 4,341), os servidores transmitem confiança na prestação dos serviços disponibilizados (cód. 18, média 4,258) e os servidores usam uma linguagem clara e objetiva no atendimento (cód. 24, média 4,258). Do outro lado, os atributos que receberam os menores graus de satisfação foram: apresenta site de fácil utilização (cód. 4, média 3,777), as normas de utilização dos serviços disponibilizados pelo setor são

claras (cód. 7, média 3,948) e dispõe de equipamentos e infraestrutura adequada para o seu uso (cód. 2, média 4,022). Quanto a moda, buscando identificar os valores mais comuns atribuídos nas avaliações, temos que dos quinze atributos avaliados, para treze dos atributos foi predominante a atribuição do valor 5, conforme demonstrado pela coluna “Moda” na Tabela 6. Destaca-se ainda, que, o desvio padrão calculado para cada atributo apresenta uma baixa variabilidade das respostas obtidas, indicando assim uma homogeneidade das respostas.

Tendo como referência a média das respostas recebidas, conforme apresentados na Tabela 6, foi calculada a média das médias do grau de satisfação relativo a cada um dos atributos, chegando ao valor de 4,127 ou 82,54%. Conforme demostrado por meio do gráfico na Figura 5, sendo exibidas as médias de satisfação de cada um dos atributos (colunas) e o índice que representa a média das médias (reta), verificou-se que, dos quinze atributos avaliados, oito possuem média superior, e sete apresentam média inferior à média das médias.

Figura 5: Gráfico, média satisfação, serviço público no Registro Escolar UFV-CRP



Fonte: Elaborado pelo autor, dados provenientes da pesquisa quantitativa.

O resultado, levando em conta as notas recebidas nos quinze atributos avaliados, apresenta um índice de satisfação positivo, pois a variação do índice de satisfação ficou entre 3,777 representando 75,54% e 4,341 que por sua vez representa 86,82% do índice de satisfação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados no Registro Escolar da UFV-CRP.

4.2.4.3 Avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados na Biblioteca da UFV-CRP

Verificando a frequência das respostas dadas pelos discentes, quanto à avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados na Biblioteca da UFV-CRP, a opção "Concordo Totalmente", foi a mais frequente dada pelos respondentes da pesquisa, perfazendo um total de 52,20% das respostas, seguidas de "Concordo Parcialmente" com 26,06%, "Não concordo, nem discordo" com 14,15%, "Discordo Parcialmente" com 4,45% e "Discordo Totalmente" com 3,14%.

Tabela 7 - Estatística descritiva dos atributos presentes no questionário – Biblioteca UFV-CRP

Cód. Atributo	Moda	Média	Desvio Padrão	Índice de Satisfação
1	5	4,153	1,127	83,06%
2	5	3,821	1,287	76,42%
3	5	4,070	1,106	81,40%
6	5	4,166	0,964	83,32%
7	5	4,162	1,086	83,24%
8	5	4,397	0,966	87,94%
11	5	4,249	0,975	84,98%
12	5	4,175	0,985	83,50%
13	5	4,236	1,011	84,72%
18	5	4,301	0,965	86,02%
19	5	4,266	0,952	85,32%
20	5	4,170	1,010	83,40%
21	5	4,362	0,966	87,24%
22	5	4,197	1,072	83,94%
23	5	4,231	1,015	84,62%

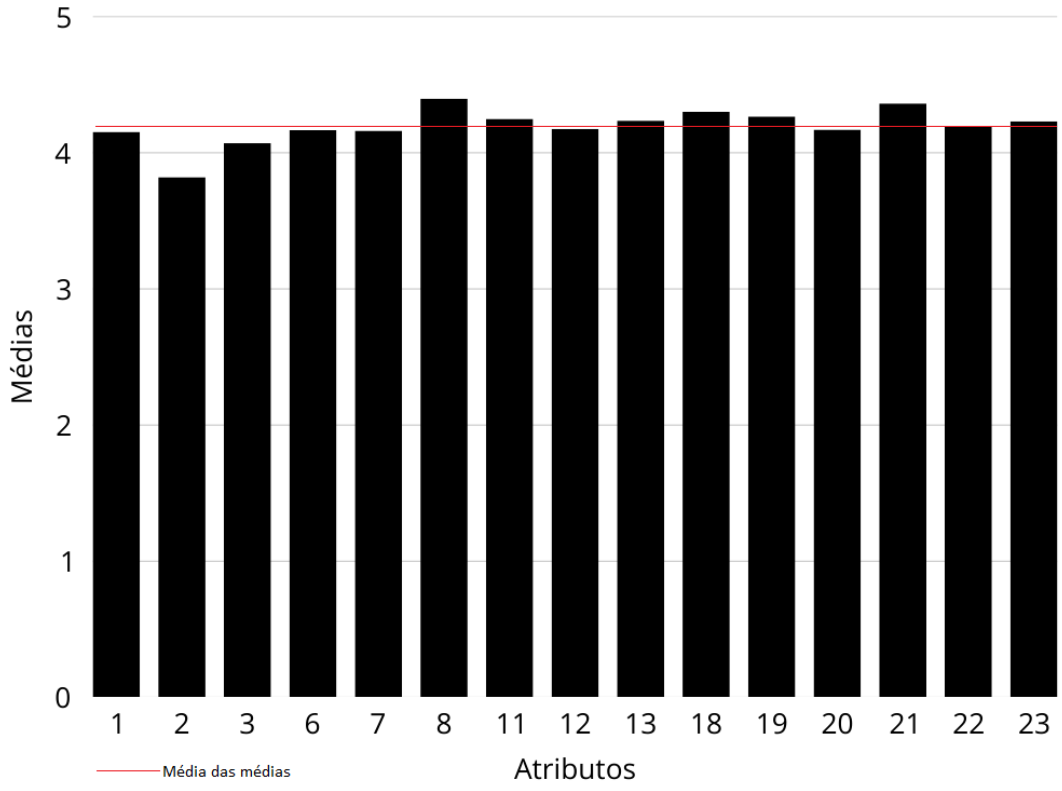
Fonte: Elaborado pelo autor, dados provenientes da pesquisa quantitativa.

Analisando a Tabela 7, os atributos que apresentaram uma maior média no grau de satisfação dos discentes quanto a prestação dos serviços públicos na Biblioteca da UFV-CRP são: funciona nos horários divulgados (cód. 8, média 4,397), disponibiliza horário de atendimento adequado (cód. 21, média 4,362), e os servidores transmitem confiança na prestação dos serviços disponibilizados (cód. 18, média 4,301). Do outro lado, os atributos que receberam os menores graus de satisfação foram: dispõe de equipamentos e infraestrutura adequada para o seu uso (cód. 2, média 3,821), possuem instalações físicas confortáveis,

arejadas e iluminadas (cód. 3, média 4,070) e apresentam dependências confortáveis, silencioso, com iluminação adequada e agradável (cód. 1, média 4,153). Quanto a moda, buscando identificar os valores mais comuns atribuídos nas avaliações, os quinze atributos avaliados obtiveram atribuição do valor 5, conforme demonstrado pela coluna “Moda” na Tabela 7. Destaca-se ainda, que, o desvio padrão calculado para cada atributo apresenta uma baixa variabilidade das respostas obtidas, indicando assim uma homogeneidade das respostas.

Tendo como referência a média das respostas recebidas, conforme apresentados na Tabela 7, foi calculada a média das médias do grau de satisfação relativo a cada um dos atributos, chegando ao valor de 4,197 ou 83,94%. Conforme demostrado por meio do gráfico na Figura 6, sendo exibidas as médias de satisfação de cada um dos atributos (colunas) e o índice que representa a média das médias (reta), verificou-se que, dos quinze atributos avaliados, oito possuem média igual ou superior, e sete apresentam média inferior à média das médias.

Figura 6: Gráfico, média satisfação, serviço público na Biblioteca UFV-CRP



Fonte: Elaborado pelo autor, dados provenientes da pesquisa quantitativa.

O resultado, levando em conta as notas recebidas nos quinze atributos avaliados, apresenta um índice de satisfação positivo, pois a variação do índice de satisfação ficou entre

3,821 representando 76,42% e 4,397 que por sua vez representa 87,94% do índice de satisfação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados na Biblioteca da UFV-CRP.

4.2.4.4 Avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados na Diretoria de Assuntos Comunitários da UFV-CRP

Verificando a frequência das respostas dadas pelos discentes, quanto à avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados na Diretoria de Assuntos Comunitários da UFV-CRP, a opção "Concordo Totalmente", foi a mais frequente dada pelos respondentes da pesquisa, perfazendo um total de 42,15% das respostas, seguidas de "Concordo Parcialmente" com 26,08%, "Não concordo, nem discordo" com 23,03%, "Discordo Parcialmente" com 5,33% e "Discordo Totalmente" com 3,41%.

Tabela 8 - Estatística descritiva dos atributos presentes no questionário – Diretoria de Assuntos Comunitários UFV-CRP

Cód. Atributo	Moda	Média	Desvio Padrão	Índice de Satisfação
2	5	3,773	1,189	75,46%
4	4	3,651	1,177	73,02%
5	5	4,109	1,022	82,18%
8	5	4,079	1,073	81,58%
9	5	4,070	1,070	81,40%
10	5	3,969	1,061	79,38%
12	5	3,983	1,059	79,66%
16	5	4,070	1,057	81,40%
17	5	3,983	1,112	79,66%
18	5	4,066	1,000	81,32%
19	5	4,074	1,013	81,48%
20	5	3,991	1,013	79,82%
23	5	3,987	1,122	79,74%
25	5	3,952	1,065	79,04%
26	5	3,983	1,116	79,66%

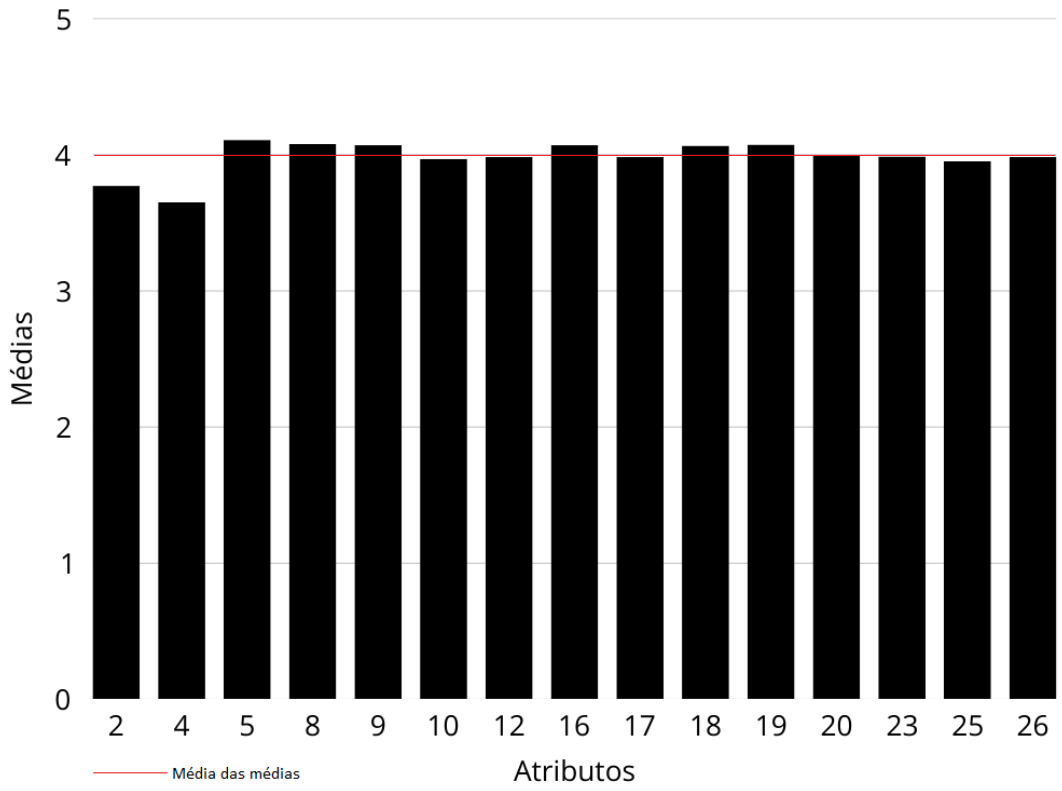
Fonte: Elaborado pelo autor, dados provenientes da pesquisa quantitativa.

Analisando a Tabela 8, os atributos que apresentaram uma maior média no grau de satisfação dos discentes quanto a prestação dos serviços públicos na Diretoria de Assuntos Comunitários da UFV-CRP são: apresentam higiene e asseio nas dependências (cód. 5, média 4,109), funciona nos horários divulgados (cód. 8, média 4,079), e os servidores demonstram

domínio dos assuntos tratados (cód. 19, média 4,074). Do outro lado, os atributos que receberam os menores graus de satisfação foram: apresenta site de fácil utilização (cód. 4, média 3,651), dispõe de equipamentos e infraestrutura adequada para o seu uso (cód. 2, média 3,773) e os servidores dão atenção individualizada (cód. 25, média 3,952). Quanto a moda, buscando identificar os valores mais comuns atribuídos nas avaliações, dentre os quinze atributos avaliados quatorze obtiveram atribuição do valor 5 e somente um apresentou o valor 4, conforme demonstrado pela coluna "Moda" na Tabela 8. Destaca-se ainda, que, o desvio padrão calculado para cada atributo apresenta uma baixa variabilidade das respostas obtidas, indicando assim uma homogeneidade das respostas.

Tendo como referência a média das respostas recebidas, conforme apresentados na Tabela 8, foi calculada a média das médias do grau de satisfação relativo a cada um dos atributos, chegando ao valor de 3,987 ou 79,74%. Conforme demostrado por meio do gráfico na Figura 7, sendo exibidas as médias de satisfação de cada um dos atributos (colunas) e o índice que representa a média das médias (reta), verificou-se que, dos quinze atributos avaliados, oito possuem média igual ou superior, e sete apresentam média inferior à média das médias.

Figura 7: Gráfico, índice satisfação, serviço público na Diretoria de Assuntos Comunitários UFV-CRP



Fonte: Elaborado pelo autor, dados provenientes da pesquisa quantitativa.

O resultado, levando em conta as notas recebidas nos quinze atributos avaliados, apresenta um índice de satisfação positivo, pois a variação do índice de satisfação ficou entre 3,651 representando 73,02% e 4,109 que por sua vez representa 82,18% do índice de satisfação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados na Diretoria de Assuntos Comunitários da UFV-CRP.

4.2.4.5 Avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados no âmbito geral comparada aos setores avaliados da UFV-CRP

No Quadro 13, a seguir, são apresentados todos os atributos que foram identificados junto aos gestores dos setores do Registro Escolar (RES), da Biblioteca (BBT) e da Diretora de Assuntos Comunitários (DAC), bem como, a média atribuída para a avaliação da qualidade percebida dos serviços prestados, tanto no âmbito geral, bem como nos três setores em estudo da UFV-CRP.

Quadro 13: Comparativo das médias das avaliações dos serviços públicos no âmbito geral com setores da UFV-CRP (continua)

Cód.	Atributo	Médias obtidas			
		Âmbito Geral	RES	BBT	DAC
1	Apresentam dependências confortáveis, silencioso, com iluminação adequada e agradável	3,367	-	4,153	-
2	Dispõe de equipamentos e infraestrutura adequada para o seu uso	3,009	4,022	3,821	3,773
3	Possuem instalações físicas confortáveis, arejadas e iluminadas	3,240	4,066	4,070	-
4	Apresenta site de fácil utilização	3,057	3,777	-	3,651
5	Apresentam higiene e asseio nas dependências	3,755	-	-	4,109
6	Ao passar uma solicitação é demonstrado interesse na sua resolução	3,210	4,070	4,166	-
7	As normas de utilização dos serviços disponibilizados são claras	3,432	3,948	4,162	-
8	Funciona nos horários divulgados	3,611	4,341	4,397	4,079

Quadro 13: Comparativo das médias das avaliações dos serviços públicos no âmbito geral com setores da UFV-CRP (conclusão)

Cód.	Atributo	Médias obtidas			
		Âmbito Geral	RES	BBT	DAC
9	Os servidores demonstram qualificação, conhecimento e habilidade para a execução dos serviços	3,515	-	-	4,070
10	Os prazos estipulados para a execução dos serviços são cumpridos	3,389	-	-	3,969
11	Os servidores agem com disponibilidade e prontidão no atendimento	3,397	-	4,249	-
12	Os servidores se empenham em solucionar os problemas	3,371	-	4,175	3,983
13	Os servidores estão disponíveis a esclarecer as dúvidas	3,537	-	4,236	-
14	O atendimento prestado pelos servidores é ágil e adequado	3,314	4,148	-	-
15	O tempo de espera bem como de atendimento é adequado	3,192	4,092	-	-
16	Os servidores são corteses	3,546	4,245	-	4,070
17	Os servidores são envolvidos e comprometidos com a qualidade e a melhoria dos serviços prestados	3,345	-	-	3,983
18	Os servidores transmitem confiança na prestação dos serviços disponibilizados	3,550	4,258	4,301	4,066
19	Os servidores demonstram domínio dos assuntos tratados	3,624	4,249	4,266	4,074
20	Os servidores apresentam respostas satisfatórias às perguntas	3,402	4,140	4,170	3,991
21	Disponibiliza horário de atendimento adequado	3,410	4,192	4,362	-
22	Os servidores são solidários e prestativos em solucionar os problemas apontados	3,533	-	4,197	-
23	Os servidores buscam compreender a necessidade repassada visando solucionar a dúvida/problema	3,424	4,105	4,231	3,987
24	Os servidores usam uma linguagem clara e objetiva no atendimento	3,834	4,258	-	-
25	Os servidores dão atenção individualizada	3,485	-	-	3,952
26	Os servidores têm paciência ao ouvir a dúvida/problema	3,384	-	-	3,983

Fonte: Elaborado pelo autor, dados provenientes da pesquisa quantitativa.

Ao analisar os dados apresentados no Quadro 13, constata-se que para todos os atributos, as médias quanto às avaliações da qualidade percebida dos serviços públicos prestados no âmbito geral apresentaram resultados inferiores aos que foram obtidos junto aos três setores administrativos em estudo da UFV-CRP.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo identificar a percepção da comunidade discente quanto à avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados pelos setores administrativos (Registro Escolar, Biblioteca e Diretoria de Assuntos Comunitários) da Universidade Federal de Viçosa em seu *Campus* Rio Paranaíba.

Este estudo teve como base teórica o desenvolvimento da administração pública e como instrumento de diagnóstico, a escala SERVQUAL, visando identificar e evidenciar tanto os pontos fortes quanto os pontos que necessitam de maior atenção no que tange à prestação de serviços administrativos na UFV-CRP.

A investigação adotou uma abordagem fazendo uso de métodos qualitativos e quantitativos, a metodologia admitida para o desenvolvimento deste trabalho consistiu em duas etapas distintas, porém complementares. Para tal, na primeira etapa foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa de natureza exploratória, por meio de entrevistas semiestruturadas individuais e presenciais, junto aos gestores dos três setores em estudo, visando a identificação dos atributos a serem qualificados na etapa quantitativa. Na segunda etapa, se deu por meio de uma pesquisa quantitativa de caráter descritiva, na qual o questionário, contendo os atributos anteriormente identificados, foi enviado de forma online, por e-mail, para todos os discentes da graduação, com situação ativa, na UFV-CRP.

Os resultados do estudo demonstraram que quando a avaliação foi direcionada para o setor público em âmbito geral, a média considerando todos os atributos identificados, ficou com um índice razoavelmente favorável, apresentando um índice de satisfação médio de 68,41%. Os atributos que demonstraram os menores índices de satisfação dos discentes, considerando o atendimento em âmbito geral, foram: dispõe de equipamentos e infraestrutura adequada para o seu uso, apresenta site de fácil utilização e o tempo de espera bem como de atendimento adequado.

Nas análises setoriais da UFV-CRP, foi possível constatar que os três setores em estudo apresentaram índices de satisfação altos, demonstrando que tais setores têm exercido com dedicação as entregas de serviços públicos prestados, produzindo assim, maior satisfação e alinhamento às demandas da sociedade.

- Registro Escolar
  86,82% de satisfação
    - Pontos fracos identificados (atributos que apresentaram menores índices de avaliação):

- apresenta site de fácil utilização;

- as normas de utilização dos serviços disponibilizados pelo setor são claras; e

- dispõe de equipamentos e infraestrutura adequada para o seu uso.

- Biblioteca

  83,94% de satisfação

  - Pontos fracos identificados (atributos que apresentaram menores índices de avaliação):

    - dispõe de equipamentos e infraestrutura adequada para o seu uso;

    - possuem instalações físicas confortáveis, arejadas e iluminadas; e

    - apresentam dependências confortáveis, silencioso, com iluminação adequada e agradável.

- Diretoria de Assuntos Comunitários

  79,74% de satisfação

  - Pontos fracos identificados (atributos que apresentaram menores índices de avaliação):

    - apresenta site de fácil utilização;

    - dispõe de equipamentos e infraestrutura adequada para o seu uso; e

    - os servidores dão atenção individualizada.

Outro ponto que merece destaque, foi que, ao analisar os dados obtidos junto aos setores em estudos da UFV-CRP em comparação com a percepção da comunidade discente quanto à avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados em âmbito geral, podemos inferir que os setores da UFV-CRP estão entregando para todos os atributos analisados melhores índices. Destacando desta forma, o comprometimento dos setores administrativos da UFV-CRP, na busca por entregar serviços que atendam aos interesses de sua comunidade discente.

O presente trabalho pode servir de modelo para a aplicação de avaliações futuras no *Campus* Rio Paranaíba da UFV ou em qualquer outra instituição de ensino superior. Assim, como sugestão para próximas pesquisas, recomenda-se que a aplicação da identificação da percepção da comunidade discente quanto à avaliação da qualidade percebida dos serviços públicos prestados pelos setores administrativos ocorra de forma periódica, o que possibilitaria comparações diretas entre os resultados obtidos ao longo do tempo, visto que, as demandas dos estudantes podem passar por constantes mutações.

Ainda que, a amostra mínima de respondentes tenha sido alcançada, ficou identificado como sendo uma limitação, o baixo interesse por parte dos discentes em responder ao questionário da pesquisa, haja visto que apenas quatorze por cento dos discentes matriculados se dispuseram a apresentar suas contribuições junto as avaliações para esta pesquisa.

Como produto técnico tecnológico, foi apresentado sob o formato de um relatório técnico conclusivo (Apêndice E), demonstrando os resultados obtidos, bem como propondo as recomendações aos gestores dos setores administrativos em estudo, dos pontos que necessitam de atenção.

Por fim, como contribuição, para auxiliar os gestores do Registro Escolar, Biblioteca e Diretoria de Assuntos Comunitários da UFV-CRP, esta avaliação, na perspectiva dos discentes, forneceu informações que servem de embasamento para o estabelecimento de planos de ações que visem melhorias na qualidade dos serviços prestados, podendo assim, sanar pontos fracos identificados, desta forma, mitigando ou até mesmo eliminando possíveis gargalos existentes nestes pontos, possibilitando o aumento do desempenho e/ou capacidade de melhoria no atendimento às demandas dos discentes da UFV-CRP, cumprindo, portanto, o objetivo geral e específicos propostos.

REFERÊNCIAS

AAKER, D. A.; KUMAR, V.; DAY, G. S. **Pesquisa de marketing**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ALCÂNTARA, V. C. *et al*. Dimensões e Determinantes da Satisfação de Alunos em uma Instituição de Ensino Superior. **ReMark**, São Paulo: Revista Brasileira de Marketing, ed. v. 11, ano 2012, p. 193-220. Disponível em: https://periodicos.uninove.br/remark/article/view/11967. Acesso em: 3 jul. 2023.

ALMEIDA, A.C.: PSCHERA C.: MULLER, G,M.I.S.: SILVA, G.R.; **Percepção da Qualidade no Ensino Superior**: Aplicação do SERVQUAL no Curso de Graduação em Engenharia de Produção da UFPR. Congresso Brasileiro de Educação em Engenharia de Produção. 12p. Belém 2012.

ALMEIDA A.P. & SILVA E.E.D. A qualidade dos serviços prestados pela Universidade Federal de Campina Grande – Campus de Cajazeiras: perspectiva dos discentes. **Pesquisa e Ensino em Ciências Exatas e da Natureza**, 4: e1545. 2020.

ALVES, A. C.A **Percepção da Qualidade na Prestação de Serviços Públicos**: Estudo de Caso de um Centro de Saúde, na Cidade de Campina Grande - Paraíba. Pensamento & Realidade, v. 32, n. 4, p. 74-93, 2017.

ASSUNÇÃO, G. G.. **Avaliação do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP-UFV na perspectiva dos discentes**. 2019. 118 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Viçosa, Rio Paranaíba. 2019. Disponível em: http://www.locus.ufv.br/handle/123456789/25669. Acesso em: 23 jun. 2023.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Tradução de Luís A. Reto e Augusto Pinheiro. 5. ed. Lisboa: Edições 70, 2009.

BECK, D.; TEIXEIRA, M.; MARÓSTICA, J.; FERASSO, M. **Percepção da qualidade dos serviços de transporte de São Paulo**: uma análise de sentimento da satisfação dos cidadãos em relação aos terminais de ônibus. Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade, v. 13, n. 1, p. 1-53, 2024.

BEZERRA, C. P. et al. **Acesso aos serviços de saúde por mães cegas**: dos enfrentamentos aos ensinamentos. Acta Paulista de Enfermagem, v. 33, p. eAPE20190197, 2020.

BRESSAN, V. P.; BASSO, K.; BECKER, L. C. B. **Avaliação da qualidade percebida em serviços educacionais**: proposta de uma escala. Revista Gestão Universitária na América

Latina - GUAL, p. 216–236, 14 maio 2015. Disponível em: https://doi.org/10.5007/1983-4535.2015v8n2p216. Acesso em: 21 jun. 2023.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Burocracia pública e reforma gerencial. **Revista do Serviço Público**, [S. l.], v. 58, p. 29-48, 2020. Disponível em: https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/5228. Acesso em: 9 jul. 2024.

BOCCOLINI, C. S.; BOCCOLINI, P. DE M. M.; DAMACENA, G. N.; FERREIRA, A. P. DE S.; SZWARCWALD, C. L.. **Fatores associados à discriminação percebida nos serviços de saúde do Brasil**: resultados da Pesquisa Nacional de Saúde, 2013. Ciência & Saúde Coletiva, v. 21, n. 2, p. 371–378, fev. 2016.

BONIFÁCIO, R.; SCHLEGEL, R. Panorama e determinantes da satisfação com os serviços públicos no Brasil. **Revista do Serviço Público**, v. 63, n. 4, p. 413-434, 2012.

BORGES, M.; GOMES, M. A. S.; TOMÁS, P. H.; CARNEIRO, S. G.. Utilização do modelo Servqual como ferramenta de mensuração da qualidade dos serviços na educação básica. **REVISTA EDAPECI**: EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E PRÁTICAS EDUCATIVAS COMUNICACIONAIS E INTERCULTURAIS, v. 18, p. 127, 2018.

BRIDI, E.; PALADINI, E. P.; ANDERSSON, R.; WEHRLE, A. F. Avaliação da Qualidade em Serviços na Indústria Hoteleira por Meio da Aplicação da Teoria de Resposta ao Item. **Turismo: Visão e Ação**, v. 21, n. 2, p. 173-194, 2019.

BRITO, C. C.. Avaliação institucional da qualidade em serviços educacionais na percepção de alunos de cursos técnicos a distância. **Revista Brasileira da Educação Profissional e Tecnológica**. Vol. 2. 2018.

BRUYNE, P.. **Dinâmica da pesquisa em ciências sociais**: os polos da prática metodológica. Rio de Janeiro: Francisco Alves Editora, 1991.

Cabral, C. I. R.; M., E. C. M.. **Metodologias de avaliação de serviços no ensino superior**: Experiências a partir da ferramenta SERVQUAL. Revista de Ciências da Administração v. 25, n. 65, p. 1-16, jan.-abr. 2023

CABRAL, F. B.; HIRT, L. M.; VAN DER SAND, I. C. P.. **Atendimento pré-natal na ótica de puérperas**: da medicalização à fragmentação do cuidado. Revista da Escola de Enfermagem da USP, v. 47, n. 2, p. 281–287, abr. 2013.

CARVALHO FILHO, J. S. **Manual de direito administrativo**. 27. ed. rev. ampl. e atual. até 31-12-2013. São Paulo: Atlas, 2014.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHACON, L. S.; MOREIRA, Y. S.; GONÇALVES, A. T. P.; LIMA, Íris V. do N.; CARLOS, S.. C. C. Avaliação da qualidade do serviço de alimentação em uma Instituição de Ensino utilizando a Escala SERVQUAL. **Revista Ciências Administrativas**, [S. l.], v. 28, p.e12745, 2022.

CHURCHILL Jr., G. A. **Marketing research**: methodological foundations. 6th edition. Orlando: Dryden Press, 1995.

CHURCHILL Jr.; PETER, J. Paul. **Marketing**: criando valor para os clientes. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

CINTRA, M. E. R.; FIGUEIREDO, R.. **Acupuntura e promoção de saúde**: possibilidades no serviço público de saúde. Interface - Comunicação, Saúde, Educação, v. 14, n. 32, p. 139–154, jan. 2010.

COELHO, C. D. A. Avaliação da qualidade percebida em serviços: aplicação em um colégio privado de ensino fundamental e médio. Florianópolis, 2004, 178 f. **Dissertação** (Mestrado em Engenharia de Produção) Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

CONSOLI, M.; MARTINELLI, D. Avaliação da qualidade de serviços: um caso. **Seminários em Administração**, v. 5, 2001.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, Pamela S. **Métodos de pesquisa em administração**. 7. ed. Porto Alegre: Artmed, 2003.

COUTINHO, F. C. C. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma instituição de ensino superior**. [s.l.] Universidade Federal da Bahia, 2007.

CRONIN, J. J. J. & TAYLOR, S. A. **Measuring Service Quality**: A Reexamination and Extension, Journal of Marketing, 56, July, pp.60-63. 1992.

CROSBY, P. B. **Quality is free**: the art of making quality certain. New York: New American Library, 1979.

CRUMPTON, C. D.; MEDEIROS, J. J.; FERREIRA, V. R. S.; SOUSA, M. M.; NAJBERG, E. Avaliação de políticas públicas no Brasil e nos Estados Unidos: análise da pesquisa nos últimos 10 anos. **Revista de Administração Pública**, v. 50, n. 6, p. 981-1001, 2016.

CRUZ, P. K. R.; VIEIRA, M. A.; CARNEIRO, J. A.; COSTA, F. M.; CALDEIRA, A.P.. Difficulties of access to health services among non-institutionalized older adults: prevalence and associated factors. **REVISTA BRASILEIRA DE GERIATRIA E GERONTOLOGIA**, v. 23, p. 1-12, 2020.

DALMONECH, H. A. G.; GOULARTE, M. A.; RAMOS, P. F.; MONTE-MOR, D. S. Fatores que Influenciam a Indicação de uma Instituição Pública Federal de Ensino por seus Alunos Através do Marketing Boca a Boca. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 15, n. 1, p. 25-39, 2016.

DE MORAIS, V. S.; CHAVES, A. P. L.. **Percepção dos gestores municipais de saúde relacionada à saúde ambiental**: consórcio intermunicipal de saúde Cerrado Tocantins Araguaia. Saúde e Sociedade, v. 25, n. 2, p. 349–360, abr. 2016.

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

DOTTO, D. M. R.; FELTRIN, T. S. F.; DENARDIN, A. C. M.; RUIZ, L. M. R. M. **Sustentabilidade em Organizações Públicas**: Estudo de uma Instituição Federal de Ensino Brasileira. Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade, v. 8, n. 2, p. 235-259, 2019.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

FADEL, M. A. V.; R. F., G. I. **Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde**: um estudo de caso. Revista de Administração Pública, v. 43, n. 1, p. 7-22, 2009.

FEIGENBAUM, A. V. Total quality control. **Harvard Business Review**, v. 34, n. 6, p. 93–101, 1956.

FERNANDES, A. M.; REMUSS, R.; CAMARGO, M. E.; MOTTA, M. E. V.; MALAFAIA, G. C. **Qualidade em Serviços**: Percepção Discente Baseada no Modelo SERVQUAL. Revista Eletrônica Gestão e Serviços, v. 8, n. 2, p. 2005-2020, 2017.

FERREIRA, J. L.; FERREIRA, L. E. M.; SPEDO JUNIOR, P. D.; OLIVEIRA, C. C.; ROCHA, R. P.. Aplicação da Escala SERVQUAL no curso de graduação em Engenharia de Produção Agroindustrial - Capítulo 13. In: Darly Fernando Andrade. (Org.). **Gestão pela Qualidade**. 1ed. Belo Horizonte: Poisson, 2018, v. 2, p. 131-140.

FIEDLER, M. W.; ARAÚJO, A.; SOUZA, M. C. C. DE. The prevention of teenage pregnancy in adolescent's view. **Texto & Contexto - Enfermagem**, v. 24, n. 1, p. 30–37, jan. 2015.

FILGUEIRAS, F., FERNANDES, F. C. e PALOTTI, P. L. M. Digital Transformation and Public Services Delivery in Brazil. In: **I Congresso do Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia em Democracia Digital** (INCT.DD). Salvador: Bahia. 2018.

FITZSIMMONS J.A. & FITZSIMMONS M.J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 6° edição. Porto Alegre: Bookman. p. 583. 2010.

FONSECA, R. C. V.. **Metodologia de trabalho científico**. 1. ed. Curitiba: IESDE Brasil, 2007.

GALVÃO, J. R.; ALMEIDA, P. F. DE; SANTOS, A. M. DOS; BOUSQUAT, A.. **Percursos e obstáculos na Rede de Atenção à Saúde**: trajetórias assistenciais de mulheres em região de saúde do Nordeste brasileiro. Cadernos de Saúde Pública, v. 35, n. 12, p. e00004119, 2019.

GALVÃO, L. L. C.; SADOYAMA, A. D. S. P. Avaliação da expectativa e percepção da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva de gestores, professores e estudantes de um instituto federal do estado de Minas Gerais (MG). **Revista EDaPECI**, v. 17, n. 2, p. 131-143, 2017.

GARVIN, D. A. **What does "product quality" really mean?** Sloan Management Review, 26, (1). Pp.25- 43. 1984.

GIL, A. C. (2002). **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas.

GIL, A. C. (2007). **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas.

GOMES, R.; SILVA, C. M. F. P. DA; DESLANDES, S. F.; SOUZA, E. R. De. Avaliação da assistência ambulatorial a portadores de HIV/AIDS no Rio de Janeiro, segundo a visão de seus usuários. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 15, n. 4, p. 789–797, out. 1999.

GRÖNROOS, C.. **Marketing**: gerenciamento e serviços. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

GRONROSS, C.: Marketing, **Gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: 3ª Edição. Rio de Janeiro: Elseiver.2009.

HAIR JR., J. F.; BUSH, R. P.; ORTINAU, D. J. **Marketing research**: a practical approach for the new millennium. New York: Irwin/McGraw-Hill, 2000.

HAIR JR.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P.. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HOFFMAN, D. K.; BATESON, J. E. G. **Princípios de marketing de serviços**: conceitos, estratégias e casos. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

HORA, H. R. M.; MOURA, L. A. T.; VIEIRA, G. B. S. Análise da qualidade de serviços de um shopping center na percepção dos clientes internos. **Revista Produção e Engenharia**, v. 2, n. 2, p. 126-138, 2017.

IZAIAS, A. S.; SOARES, P. F.; MONDO, T. S. Avaliação da qualidade de serviços percebida por visitantes do Museu do Amanhã – Rio de Janeiro. **Marketing & Tourism Review**, v. 7, n. 1, p. 1-34, 2022.

JUNQUEIRA, L. P.; ÁLVARES, F. C.; CORÁ, M. A. J. Saúde pública e parcerias intersetoriais: avaliação de percepção da prestação de serviços públicos de saúde pelos profissionais da saúde. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social**, v. 3, n. 3, p. 241-256, 2014.

JURAN, J. M.; GODFREY, A. Blanton. **Juran's quality handbook**. 5th edition. New York: McGraw-Hill, 1999.

KERLINGER, F.N. **Metodologia da pesquisa em Ciências Sociais**. São Paulo: EPU / EDUSP, 1980.

KOTLER, P.; BLOOM, P. N. **Marketing de serviços**. São Paulo: Atlas, 2000.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**. 10ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G.. **Princípios de marketing**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KOTLER, P; FOX, K. F. A.. Marqueting Estratégico para Instituições Educacionais. São Paulo: **Atlas**. p. 448. 1994.

LAKATOS, E; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LARA, R. D.; GOSLING, M. S. Um Modelo de Gestão do Relacionamento entre os Cidadãos e a Administração Pública. **REAd. Revista Eletrônica de Administração**, v. 22, n. 2, p. 332-364, 2016.

LAVILLE, C.; DIONNE, J.; SIMAN, L. M.. **A construção do saber**: manual e metodologia de pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: Artmed, 1999.

LIMA, O. B.; PEREIRA, Wander Cleber. Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos. Escola Virtual: Governo e Transformação Digital, **ENAP**, 2020. Disponível em: http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/6625. Acesso em: 09 abril. 2024.

LOBO, J. R. M. et al. O uso da Escala SERVQUAL para avaliar a percepção de valor na prestação de serviços de manutenção de computadores. In: **IV CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO**. IV – CNEG. Niterói – RJ. Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras. p. 1-23. 2008.

LOURENÇO, C. D. S.; KNOP, M. F. T. Ensino Superior em Administração e Percepção da Qualidade de Serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 13, n. 39, p. 219-233, 2011.

LOVELOCK, C. H.; WRIGHT, L.. **Serviços**: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

MACIEL, A. C.; CUCCHI, M. B.; CAMARGO, M. E.; ZANELLA, W.; COSTA, C. **Responsabilidade social**: avaliação dos indicadores de infraestrutura física e serviços públicos pelos líderes comunitários de Marau/Brasil. Revista de Administração IMED, v. 3, n. 2, p. 132-145, 2013.

MALHOTRA, N. K.; ROCHA, I.; LAUDÍSIO, M. C.; ALTHEMAN, É.; BORGES, F. M.. **Introdução à pesquisa de marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

MANTOVANI, D. M. N.; GOUVÊA, M. A.; TAMASHIRO, H. R. S. Segmentação e qualidade em serviços educacionais: o caso de um curso de graduação a distância. **Revista de Administração da UNIMEP**, v. 13, n. 1, p. 91-116, 2015.

MÁZARO, A. L; LEAL, G. S; ROSALEM, V.; SADOYAMA, A. S. P.; Percepção da qualidade de serviços educacionais em instituição de ensino superior privada em Catalão.

ENCICLOPÉDIA BIOSFERA, Centro Científico Conhecer - Goiânia, v.10, n.19; p. 379, 2014.

MENEZES, L. J. R.; SILVA, D. W. P.; NASCIMENTO, I. R.; LUCENA, B. R. D.; MARTINS, H. D. S. Avaliação da Qualidade dos Serviços de Transporte Coletivo Rodoviário utilizando o Método SERVQUAL Adaptado. **NAVUS - Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 12, n. único, art. 8, p. 0-0, 2022.

MERRIAM, S. B. **Qualitative research in practice**: examples for discussion and analysis. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.

MILAN G.S., EBERLE L., CORSO A. & TONI D. **A qualidade em serviços e a satisfação de clientes**: comparação entre a percepção de alunos de graduação e de pós-graduação de uma IES. Revista de Administração da UFSM, 8(3): 415–437. 2015.

MOLINER, M. A., SANCHEZ, J., RODRIGUEZ, R. M. & CALLARISA, L. **Perceived relationship quality and post-purchase perceived value**: An integrative framework. Europen Journal of Marketing. Vol. 41, N. 11/12, pp 1392-1422. 2007.

MORAES, K.. **Qualidade da Educação**: democratização do acesso, permanência, avaliação, condições de participação e aprendizagem. Salto para o Futuro, Rio de Janeiro – RJ. Set 2013.

MOWEN, J.C.; MINOR, M.S. **Comportamento do Consumidor**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

NARANG, R.. How do management students perceive the quality of education in public institutions? **Quality Assurance in Education**, v. 20, n. 4, p. 357-371, 2012.

NEVES, J. G.; VINAGRE, M. H. **Qualidade de Serviço, diagnosticar para Intervir**: O Gap Model. Lisboa: Sílabo, 2018.

NÓBREGA, K. C. **Gestão Da Qualidade Em Serviços**. [s.l.] Escola Politécnica da Universidade de São Paulo., 1997.

NOGUEIRA, T. G.; CASAS, A. L. Avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma instituição de ensino superior: um estudo sobre os serviços complementares através do uso da escala SERVQUAL. **Pensamento & Realidade**, v. 30, n. 1, p. 106-128, 2015.

OLIVEIRA, M.A. M., M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, maio de 2023. **Cancelamentos de itens em pregões eletrônicos**: análise em uma universidade pública. Orientador: Leonardo Pinheiro Deboçã. Coorientador: Rodrigo Silva Diniz Leroy.

OLIVEIRA, O. J.; FERREIRA, E. C. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. **Gepros: Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, v. 3, n. 3, p. 133, 2008.

OLIVER, R. L. Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. **Journal of Consumer Research**, p. 418-430, dez. 1993.

PARADA, C. M. G. DE L.; TONETE, V. L. P.. O cuidado em saúde no ciclo gravídico-puerperal sob a perspectiva de usuárias de serviços públicos. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, v. 12, n. 24, p. 35–46, jan. 2008.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. **Marketing services: competing through quality**. 1. ed. New York: The Free Press, 1991.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, Fall 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: **A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. Journal of Retailing, 64 (1), pp. 12-40. 1988.

PAULA, A. P. P. de. Brazilian public administration between managerialism and social management. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, [S. l.], v. 45, n. 1, p. 36–49, 2005. Disponível em: https://periodicos.fgv.br/rae/article/view/37088. Acesso em: 8 aug. 2024.

PEIXOTO, M. R.; AGUIAR, E. C. O Impacto do Tamanho da Classe na Percepção de Qualidade dos Alunos de uma Instituição de Ensino Superior Privada Brasileira. **Revista Gestão & Planejamento**, v. 19, n. 1, p. 191-207, 2018.

PEREIRA FILHO E., TENÓRIO F.A.G. & SILVA J.R. (2017) **Oportunidades de Melhorias**: Qualidade do Serviço Prestado em Escolas Públicas. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio em Educación, 15(2): 31–55. http://dx.doi.org/10.15366/reice2017.15.2.002

PINSONNEAULT, A.; KRAEMER, K.. Survey research methodology in management information systems: an assessment. **Journal of management information systems**, v. 10, n. 2, p. 75-105, 1993.

PORTO, R. M.; SOUSA, C. H. D.. **“Percorrendo caminhos da angústia”**: itinerários abortivos em uma capital nordestina. Revista Estudos Feministas, v. 25, n. 2, p. 593–616, maio 2017.

PRASS, R. M.; SANT’ANNA, L. C.; GODOY, L. P. Avaliação da qualidade de serviços prestados na área educacional através do modelo SERVQUAL. **Revista Gestão Industrial**, v. 6, n. 2, 2010.

QUINTELLA, M.M.L. H.: SILVA, B.K.R. **Qualidade e Liderança na Prestação de Serviços**: Uma avaliação Usando Escala SERVQUAL e LPI. v1, n1 pp10-16. 2012.

RAMALHO, W.; RESENDE, L. M. Reputação em serviço público de transporte. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 16, n. 2, p. 218-237, 2016.

RÊGO, M. C. B.; TEIXEIRA, J. A.; SILVA, A. I. Da. Os efeitos da coprodução nos resultados da conciliação judicial: a percepção da sociedade sobre um serviço inovador. **Revista de Administração Pública**, v. 53, n. 1, p. 124–149, jan. 2019.

RIBEIRO, J. L. D.; MILAN, G. S.. Planejando e conduzindo entrevistas individuais. In: RIBEIRO, José Luís Duarte; MILAN, Gabriel Sperandio (Eds.). **Entrevistas individuais**: teoria e aplicações. Porto Alegre: FEEng/UFRGS, 2004. cap. 1, p. 9-22.

RIBEIRO, J. M.; SIQUEIRA, S. A. V. De; PINTO, L. F. DA S.. Avaliação da atenção à saúde da criança (0-5 anos) no PSF de Teresópolis (RJ) segundo a percepção dos usuários. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 15, n. 2, p. 517–527, mar. 2010.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social**: Métodos e Técnicas. 3. ed. São Paulo: atlas, 2008.

RISTOFF, D. Os Desafios da Avaliação em Contexto de Expansão e Inclusão. **Espaço Pedagógico**, v. 26, n. 1, p. 9-32, 2019.

ROESCH, S. M. A. **Projeto de estágios e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L., S.; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. 2. ed. São Paulo: EPU Editora da USP, 1987.

SILVA, C. S. S.; PINTO, C. C.; MOURA, H. N.; ARANTES, B. O. O Papel da 'Avaliação de Desempenho por Competências' no Estado de Minas Gerais Segundo a Perspectiva dos

Servidores Públicos Estaduais. **Caderno Profissional de Administração da UNIMEP**, v. 8, n. 1, p. 69-90, 2018.

SILVA, L. M. et al. **Aplicação da ferramenta SERVQUAL**: a influência do perfil do cliente na percepção da qualidade. Revista Gestão Industrial, Curitiba, v. 12, n. 2, p. 221-236, 2016.

SILVA, M. A. DA; BANDEIRA, M.; SCALON, J. D.; QUAGLIA, M. A. C.. **Satisfação dos pacientes com os serviços de saúde mental**: a percepção de mudanças como preditora. Jornal Brasileiro de Psiquiatria, v. 61, n. 2, p. 64–71, 2012.

SILVA, M. J. G. DA; LIMA, F. S. DA S.; HAMANN, E. M.. Uso dos serviços públicos de saúde para DST/HIV/aids por comunidades remanescentes de Quilombos no Brasil. **Saúde e Sociedade**, v. 19, p. 109–120, dez. 2010.

SILVA, S. M. G.. QUALIDADE NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: A INFLUÊNCIA DOS OBJETIVOS. **Informação & Sociedade: Estudos**, [S. l.], v. 10, n. 1, 2000. Disponível em: https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/342. Acesso em: 20 jun. 2023.

SOUKI, G. Q.; P., C. A. Satisfação, Motivação e Comprometimento de Estudantes de Administração: Um Estudo com Base nos Atributos de uma Instituição Superior. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 28., 2004, Curitiba. **Anais**. Curitiba: ENANPAD, 2004.

SOUZA, A. SILVA; SILVA, C. PAES DA; RODRIGUES, M. SILVA. **Avaliação da qualidade dos serviços**: uma análise dos dados e da metodologia adotada. Revista de Ciências da Administração, v. 6, n. 12, p. 1-13, 2004.

SOUZA, R. G. DE; CORDEIRO, J. S.. Mapeamento cognitivo e Balanced Scorecard na gestão estratégica de resíduos sólidos urbanos. **Gestão & Produção**, v. 17, n. 3, p. 483–496, 2010.

STRAUSS, A.; CORBIN, J.. **Basics of Qualitative Research- Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory**. United States: Sage Publications, 1998.

TORRES R.D. A qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior federal na visão dos vestibulandos e universitários. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Administração). **Fundação Pedro Leopoldo**, Pedro Leopoldo, Minas Gerais, Brasil. 2011.

UFV – UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA. **Universidade Federal de Viçosa**. Viçosa: UFV, 2024. Site institucional. Disponível em: <http://www.ufv.br>. Acesso em: 24 mai. 2024.

VERGARA, S. C.. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VILLELA, W. V.; VIANNA, L. A. C.; LIMA, L. F. P.; SALA, D. C. P.; VIEIRA, T. F.; VIEIRA, M. L.; OLIVEIRA, E. M. DE. Ambiguidades e contradições no atendimento de mulheres que sofrem violência. **Saúde e Sociedade**, v. 20, n. 1, p. 113–123, jan. 2011.

VOGEL, M. J. M. **Avaliação da pós-graduação brasileira**: análise dos quesitos utilizados pela Capes e das críticas da comunidade acadêmica. [s.l.] Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, 2015.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. S. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 29., 2005, Brasília. **Anais**. Brasília: ANPAD, 2005.

WEST, D.M. **E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes**. Public Administration Review (64:1), 15-27. 2004.

WOLCOTT, HARRY F. **Transforming qualitative data**: description, analysis, and interpretation. Thousand Oaks: Sage Publications, 1994.

WOLKERS, P. C. B.; MACEDO, J. C. B.; RODRIGUES, C. M.; FURTADO, M. C. DE C.; MELLO, D. F. DE. Atenção primária à criança com diabetes mellitus tipo 1: perspectiva de cuidadores. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 30, n. 5, p. 451–457, set. 2017.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. **Marketing de serviços**: a empresa com foco no cliente. Porto Alegre: Bookman, 2011.

ZEITHAML, V. A. **Service quality, profitability, and the economic worth of consumers**: what we know and what we need to learn. Journal of the Academy Marketing Science, v. 28, n. 1, p. 67-85, 2000.

ZEITHAML, V.A.; PARASURAMAN, A.;BERRY, L.L.**Delivering Quality Service Balacing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press. 1990.

APÊNDICE A

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para Entrevistas Semiestruturadas

Projeto de pesquisa: "Percepção de qualidade pelos discentes nos setores administrativos de uma universidade pública".

Projeto de Pesquisa **aprovado** pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Viçosa - UFV.

CAAE: 82654224.6.0000.5153.

Número do Parecer de aprovação: 7.151.452.

Pesquisadores responsáveis: - Prof. Dr. Leonardo Pinheiro Deboçã

- Mestrando Heder José Andrade

Público alvo: Gestores dos setores administrativos da Universidade Federal de Viçosa *Campus* Rio Paranaíba UFV-CRP (Registro Escolar, Biblioteca e Diretoria de Assuntos Comunitários).

O Sr.(a) está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar da pesquisa **"Percepção de qualidade pelos discentes nos setores administrativos de uma universidade pública"**. Nesta pesquisa planejamos investigar com os gestores dos setores administrativos do *Campus* Rio Paranaíba, da Universidade Federal de Viçosa quais seriam os atributos a serem analisados em uma futura consulta com relação à percepção de qualidade no atendimento dos serviços públicos disponibilizados no setor. Para esta pesquisa adotaremos entrevistas com a duração aproximada de 30 (trinta) minutos.

Justificativa: A presente pesquisa é relevante no anseio de contribuir para possíveis melhorias nas entregas de serviços públicos prestados pela UFV-CRP, produzindo assim, maior satisfação e alinhamento às demandas da sociedade.

Recrutamento: os participantes da pesquisa serão selecionados dentre os servidores que atuam como gestores dos setores administrativos da Universidade Federal de Viçosa em seu *Campus* Rio Paranaíba. O pesquisador fará um contato inicial por e-mail ou por telefone explicando a temática e objetivos da pesquisa resumidamente, porém clara.

Sua identidade será mantida em sigilo absoluto sob responsabilidade dos pesquisadores, estando os mesmos sujeitos às penas previstas na Lei brasileira. No caso de entrevista, caso você autorize gravá-la, o arquivo será destruído após ser armazenado pelo período de 5 anos, a partir da assinatura deste documento.

Os riscos envolvidos na pesquisa são: a) desconforto; b) cansaço ao responder às perguntas; c) alterações de comportamento durante gravações de áudio e vídeo. Como medidas, possibilitando contornar os riscos identificados, temos: a) efetuar a entrevista em um ambiente onde o entrevistado se sinta amplamente confortável, sendo um ambiente arejado, silencioso e confortável; b) abrir a possibilidade de pausas nas entrevistas; c) recorrer a equipamentos de gravações (câmeras, microfones e similares) que tenham uma apresentação mais harmônica evitando assim aguçar o nível de ansiedade do (a) entrevistado (a).

Para participar deste estudo o Sr.(a) não terá nenhum custo, nem receberá nenhuma vantagem financeira. Apesar disso, diante de eventuais danos, identificados e comprovados, decorrentes da pesquisa, o Sr.(a) assegura o direito à indenização. O Sr.(a) tem garantida plena liberdade de recusar-se a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem necessidade de comunicado prévio. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará nenhuma penalidade ou modificação na forma em que o Sr.(a) é atendido(a) pelo pesquisador. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. O(A) Sr.(a) não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar do presente estudo. Seu nome ou o material que indique sua participação não serão liberados sem a sua permissão.

Este termo de consentimento ou lhe será disponibilizado de forma online em um endereço eletrônico de fácil acesso, ou lhe será entregue impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável, na Universidade Federal de Viçosa, *Campus* Rio Paranaíba, e a outra será fornecida ao Sr.(a).

Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos após o término da pesquisa. Depois desse tempo, os mesmos serão destruídos.

Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo e confidencialidade, atendendo à legislação brasileira, em especial, à Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, e utilizarão as informações somente para fins acadêmicos e científicos.

Eu,_____,

RG:_____, CPF:_____, telefone:_____, fui informado(a) dos objetivos da pesquisa **"Percepção de qualidade pelos discentes nos setores administrativos de uma universidade pública"** de maneira clara e detalhada, e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar. Declaro que concordo em participar. Declaro, ainda, que ou recebi uma via original deste termo de consentimento livre e esclarecido ou foi-me disponibilizado o acesso *online* ao documento. Informo, por fim, que me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer minhas dúvidas, seja pessoalmente ou mediante o *e-mail* abaixo.

Dados dos pesquisadores responsáveis

Nome: Leonardo Pinheiro Deboçã
Endereço: MG 230, KM 08, edifício LAE, sala 227, *Campus* UFV-CRP, Rio Paranaíba/MG
CEP 38.810-000, Caixa Postal 22
Telefone: (34) 3855-9476
e-mail: leonardo.deboca@ufv.br

Nome: Heder José Andrade
Endereço: MG 230, KM 08, edifício BBT, sala 301, *Campus* UFV-CRP, Rio Paranaíba/MG
CEP: 38.810-000
Telefone: (34) 3855-9342
e-mail: heder.andrade@ufv.br

Em caso de discordância ou irregularidades sob o aspecto ético desta pesquisa, você poderá consultar:
CEP/UFV – Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos
Universidade Federal de Viçosa
Edifício Arthur Bernardes, piso inferior
Av. PH Rolfs, s/n – *Campus* Universitário, Viçosa/MG
CEP: 36570-900
Telefone: (31) 3899-2492
E-mail: cep@ufv.br
www.cep.ufv.br

Rio Paranaíba, ____ de _____ de 20___.

_____
Assinatura do participante da pesquisa

_____
Assinatura do Pesquisador

APÊNDICE B

Instrumento de coleta fase 1 - Roteiro para de Entrevista Semiestruturada

Projeto de pesquisa: "Percepção de qualidade pelos discentes nos setores administrativos de uma universidade pública".

Projeto de Pesquisa **aprovado** pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Viçosa - UFV.
CAAE: 82654224.6.0000.5153.
Número do Parecer de aprovação: 7.151.452.

Pesquisadores responsáveis: - Prof. Dr. Leonardo Pinheiro Deboçã
- Mestrando Heder José Andrade

Público alvo: Gestores dos setores administrativos da Universidade Federal de Viçosa *Campus* Rio Paranaíba UFV-CRP (Registro Escolar, Biblioteca e Diretoria de Assuntos Comunitários).

Questionamento 01 - Fale um pouco sobre você: sua formação, sua trajetória profissional e sua atuação na gestão deste setor da UFV-CRP.

Questionamento 02 - Conte sobre a finalidade do setor, sua importância e quais são os principais serviços públicos disponibilizados por ele.

Questionamento 03 - Como você avalia a prestação de serviços públicos em geral, e especificamente no setor no qual é atualmente o gestor (a) na UFV-CRP?

Questionamento 04 - Na sua experiência, quais as principais mudanças vêm ocorrendo nos anos recentes nas demandas e na prestação dos serviços no setor onde você atua?

Questionamento 05 - Você considera que a UFV utiliza adequadamente instrumentos de avaliação/feedback junto aos usuários dos serviços públicos disponibilizados no seu setor, especialmente ao público discente? Você tem alguma sugestão para melhorias nesse assunto?

Questionamento 06 - No quadro a seguir serão apresentadas algumas dimensões, analisando o seu setor, e conforme o atendimento público disponibilizado nele, faça a ordenação considerando: 1 - Relevância Mínima, 2 - Relevância Baixa, 3 - Relevância Média, 4 - Relevância Alta, 5 -Relevância Máxima.

Dimensão	**Grau de relevância para o setor**
Tangibilidade (localizações físicas, materiais, equipamentos e colaboradores).	
Confiabilidade (avaliação da confiabilidade do setor na entrega do serviço proposto com segurança e precisão).	
Capacidade de respostas (Disponibilidade em apresentar ao cliente/consumidor ajuda em suas necessidades e fornecer um serviço pronto).	
Segurança (capacidade de transmitir ao usuário dos serviços credibilidade, inspirando confiança e confidência).	
Empatia (cuidado e atenção individualizada).	

Questionamento 07 - De acordo com sua ordenação, me fale um pouco mais do que entende que seria relevante ser aprofundado em uma consulta pública junto aos discentes, quanto a cada uma das dimensões anteriormente analisadas.

Questionamento 08 - Em sua visão, aproveitando o conhecimento técnico do setor, quais atributos ainda podemos considerar para fins de avaliação junto à comunidade discente?

APÊNDICE C

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para Entrevistas Estruturadas

Projeto de pesquisa: "Percepção de qualidade pelos discentes nos setores administrativos de uma universidade pública".

Projeto de Pesquisa **aprovado** pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Viçosa - UFV.

CAAE: 82654224.6.0000.5153.

Número do Parecer de aprovação: 7.151.452.

Pesquisadores responsáveis: - Prof. Dr. Leonardo Pinheiro Deboçã

- Mestrando Heder José Andrade

Público alvo: Discentes matriculados na Universidade Federal de Viçosa no *Campus* Rio Paranaíba UFV-CRP

O Sr.(a) está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar da pesquisa **"Percepção de qualidade pelos discentes nos setores administrativos de uma universidade pública"**. O objetivo desta pesquisa será a investigação de qual é à percepção de qualidade, junto aos discentes, quanto ao atendimento dos serviços públicos disponibilizados nos setores administrativos (Registro Escolar, Biblioteca e Diretoria de Assuntos Comunitários) da Universidade Federal de Viçosa em seu *Campus* Rio Paranaíba.

A participação nesta pesquisa é voluntária, com a finalidade exclusiva de colaborar com o sucesso da pesquisa. A sua participação nesta pesquisa é somente na etapa de coleta de dados por meio de questionário eletrônico. As respostas serão tratadas de forma sigilosa e totalmente anônima e os dados coletados servirão exclusivamente para fins acadêmicos (Mestrado Profissional em Administração Pública - PROFIAP - UFV-CRP). O participante da pesquisa também pode desistir a qualquer momento de participar da pesquisa, sem quaisquer prejuízos.

Justificativa: A presente pesquisa é relevante no anseio de contribuir para possíveis melhorias nas entregas de serviços públicos prestados pela UFV-CRP, produzindo assim, maior satisfação e alinhamento às demandas da sociedade.

Recrutamento: O pesquisador enviará via e-mail o questionário para todos os discentes da graduação, matriculados e ativos da UFV-CRP.

Para esta fase da pesquisa adotaremos a aplicação de questionário on-line de autopreenchimento contendo questões relacionadas ao perfil dos participantes, e à percepção de qualidade, junto aos discentes, quanto ao atendimento dos serviços públicos disponibilizados nos setores administrativos (Registro Escolar, Biblioteca e Diretoria de Assuntos Comunitários) da Universidade Federal de Viçosa em seu Campus Rio Paranaíba. Para ter este documento você pode imprimi-lo, fazer uma 'Captura de tela' ou fazer o download, ou enviar um e-mail, solicitando este documento, para um dos pesquisadores, conforme e-mail indicados ao final desse termo. A sua colaboração se dará por meio do preenchimento do questionário com as questões da pesquisa. A sua participação será de forma anônima para preservar sua identidade (será requisitado que informe apenas um e-mail de contato, pois terá o direito a qualquer momento de solicitar que sua resposta seja desconsiderada, desta forma para localizá-la solicitaremos o e-mail informado no ato de preenchimento do questionário), não sendo coletados ou divulgados dados pessoais, ou qualquer tipo de informação sem seu consentimento prévio. O preenchimento do questionário on-line terá duração máxima de 10 minutos.

Sua identidade será mantida em sigilo absoluto sob responsabilidade dos pesquisadores, estando os mesmos sujeitos às penas previstas na Lei brasileira.

Quanto aos riscos, no momento de responder o questionário você poderá ficar inibido(a) ou desconfortável em apresentar suas informações sociodemográficas ou ter medo de que seus dados sejam divulgados ou usados irregularmente. Nesse caso, assumimos o compromisso de que os dados serão usados somente para fins científicos e que você não será identificado(a) pelo nome e nem será solicitado dados de nenhum documento de identificação. As perguntas podem levar você a reflexão e causar algum desconforto e inibição em responder às questões. Nesse caso você poderá se negar a dar qualquer tipo de informação que o constranja ou mesmo desistir da pesquisa a qualquer momento, sem a necessidade de explicar o motivo. Sabe-se que existem riscos característicos do ambiente virtual que por vezes não temos controle, tendo em vista as limitações das tecnologias virtuais utilizadas e existem também as limitações, de nós pesquisadores, para assegurar uma total confidencialidade e potencial risco de sua violação. Mas, reafirmamos que serão tomadas todas as medidas cabíveis para que nenhum problema de vazamento de informações aconteça. Qualquer outro risco não previsto nesse termo, ocorrido durante o andamento da pesquisa, será apresentado ao Conselho de Ética da Universidade Federal de Viçosa para as providências cabíveis.

Para participar deste estudo o Sr.(a) não terá nenhum custo, nem receberá nenhuma vantagem financeira. Apesar disso, diante de eventuais danos, identificados e comprovados, decorrentes da pesquisa, o Sr.(a) assegura o direito à indenização. O Sr.(a) tem garantida plena liberdade de recusar-se a participar ou retirar seu consentimento (para isso será solicitado seu e-mail no questionário, possibilitando a identificação e posterior remoção de resposta), em qualquer fase da pesquisa, sem necessidade de comunicado prévio. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará nenhuma penalidade ou modificação na forma em que o Sr.(a) é atendido(a) pelo pesquisador. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. O(A) Sr.(a) não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar do presente estudo. Seu nome ou o material que indique sua participação não serão liberados sem a sua permissão.

Este termo de consentimento ou lhe será disponibilizado de forma online em um endereço eletrônico de fácil acesso, ou lhe será entregue impresso em duas vias originais, sendo que uma

será arquivada pelo pesquisador responsável, na Universidade Federal de Viçosa, *Campus* Rio Paranaíba, e a outra será fornecida ao Sr.(a).

Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos após o término da pesquisa. Depois desse tempo, os mesmos serão destruídos.

Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo e confidencialidade, atendendo à legislação brasileira, em especial, à Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, e utilizarão as informações somente para fins acadêmicos e científicos.

Eu,_____,
RG:_____, CPF:_____, telefone:_____, fui informado(a) dos objetivos da pesquisa **"Percepção de qualidade pelos discentes nos setores administrativos de uma universidade pública"** de maneira clara e detalhada, e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar. Declaro que concordo em participar. Declaro, ainda, que ou recebi uma via original deste termo de consentimento livre e esclarecido ou foi-me disponibilizado o acesso *online* ao documento. Informo, por fim, que me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer minhas dúvidas, seja pessoalmente ou mediante o *e-mail* abaixo.

Dados dos pesquisadores responsáveis

Nome: Leonardo Pinheiro Deboçã
Endereço: MG 230, KM 08, edifício LAE, sala 227, *Campus* UFV-CRP, Rio Paranaíba/MG
CEP 38.810-000, Caixa Postal 22
Telefone: (34) 3855-9476
e-mail: leonardo.deboca@ufv.br

Nome: Heder José Andrade
Endereço: MG 230, KM 08, edifício BBT, sala 301, *Campus* UFV-CRP, Rio Paranaíba/MG
CEP: 38.810-000
Telefone: (34) 3855-9342
e-mail: heder.andrade@ufv.br

Em caso de discordância ou irregularidades sob o aspecto ético desta pesquisa, você poderá consultar:
CEP/UFV – Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos
Universidade Federal de Viçosa
Edifício Arthur Bernardes, piso inferior
Av. PH Rolfs, s/n – *Campus* Universitário, Viçosa/MG
CEP: 36570-900
Telefone: (31) 3899-2492
E-mail: cep@ufv.br
www.cep.ufv.br

Rio Paranaíba, ____ de _____ de 20___.

_____
Assinatura do participante da pesquisa

_____
Assinatura do Pesquisador

APÊNDICE D

Instrumento de coleta fase 2 - Roteiro para Pesquisa Estruturada

Projeto de pesquisa: "Percepção de qualidade pelos discentes nos setores administrativos de uma universidade pública".

Projeto de Pesquisa **aprovado** pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Viçosa - UFV.
CAAE: 82654224.6.0000.5153.
Número do Parecer de aprovação: 7.151.452.

Pesquisadores responsáveis: - Prof. Dr. Leonardo Pinheiro Deboçã
- Mestrando Heder José Andrade

Público alvo: Discentes matriculados na Universidade Federal de Viçosa no *Campus* Rio Paranaíba UFV-CRP

Informações Demográficas - Perfil dos Respondentes

Questão 01 - Informe seu e-mail:

_____

Questão 02 - Qual sua idade (faixa etária)?
( ) 20 anos ou menos
( ) 21 a 25 anos
( ) 26 a 30 anos
( ) 31 a 40 anos
( ) 41 a 50 anos
( ) 51 a 60 anos
( ) 61 ou mais.

Questão 03 - Com qual gênero você se identifica?
( ) Masculino

( ) Feminino

( ) Outro

( ) Prefiro não responder

Questão 04 - Em qual curso está matriculado?

( ) Agronomia

( ) Ciências Biológicas

( ) Nutrição

( ) Administração

( ) Ciências Contábeis

( ) Ciência e Tecnologia de Alimentos

( ) Engenharia Civil

( ) Engenharia de Produção

( ) Química

( ) Sistemas de Informação

Questão 05 - A quantos anos estuda na UFV-CRP?

( ) Menos de 1 ano

( ) Entre 1 e 2 anos

( ) Entre 2 e 3 anos

( ) Entre 4 e 5 anos

( ) Mais de 5 anos

Informações sobre a percepção dos serviços públicos

Questão 06 - Analisando a prestação de serviços públicos, com base na sua experiência no uso do setor público em um ÂMBITO GERAL (hospitais públicos, postos de saúde, prefeituras e demais órgãos do governo).

Apresentam dependências confortáveis, silencioso, com iluminação adequada e agradável	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Dispõe de equipamentos e infraestrutura adequada para o seu uso	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente

	( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Possuem instalações físicas confortáveis, arejadas e iluminadas	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Apresenta site de fácil utilização	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Apresentam higiene e asseio nas dependências	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Ao passar uma solicitação é demonstrado interesse na sua resolução	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
As normas de utilização dos serviços disponibilizados são claras	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Funciona nos horários divulgados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores demonstram qualificação, conhecimento e habilidade para a execução dos serviços	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os prazos estipulados para a execução dos serviços são cumpridos	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente

Os servidores agem com disponibilidade e prontidão no atendimento	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores se empenham em solucionar os problemas	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores estão disponíveis a esclarecer as dúvidas	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
O atendimento prestado pelos servidores é ágil e adequado	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
O tempo de espera bem como de atendimento é adequado	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores são corteses	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores são envolvidos e comprometidos com a qualidade e a melhoria dos serviços prestados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores transmitem confiança na prestação dos serviços disponibilizados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores demonstram domínio dos assuntos tratados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo

	( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores apresentam respostas satisfatórias às perguntas	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Disponibiliza horário de atendimento adequado	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores são solidários e prestativos em solucionar os problemas apontados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores buscam compreender a necessidade demandada visando solucionar a dúvida/problema	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores usam uma linguagem clara e objetiva no atendimento	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores dão atenção individualizada	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores têm paciência ao ouvir a dúvida/problema	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente

Questão 07 - Analisando a prestação de serviços quanto ao atendimento público disponibilizado no Registro Escolar da UFV-CRP.

Dispõe de equipamentos e infraestrutura adequada	( ) Discordo Totalmente

para o seu uso	( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Possuem instalações físicas confortáveis, arejadas e iluminadas	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Apresenta site de fácil utilização	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Ao passar uma solicitação é demonstrado interesse na sua resolução	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
As normas de utilização dos serviços disponibilizados são claras	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Funciona nos horários divulgados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
O atendimento prestado pelos servidores é ágil e adequado	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
O tempo de espera bem como de atendimento é adequado	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores são corteses	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente

	( ) Concordo Totalmente
Os servidores transmitem confiança na prestação dos serviços disponibilizados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores demonstram domínio dos assuntos tratados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores apresentam respostas satisfatórias às perguntas	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Disponibiliza horário de atendimento adequado	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores buscam compreender a necessidade demandada visando solucionar a dúvida/problema	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores usam uma linguagem clara e objetiva no atendimento	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente

Questão 08 - Analisando a prestação de serviços quanto ao atendimento público disponibilizado na Biblioteca da UFV-CRP.

Apresentam dependências confortáveis, silencioso, com iluminação adequada e agradável	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Dispõe de equipamentos e infraestrutura adequada para o seu uso	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente

	( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Possuem instalações físicas confortáveis, arejadas e iluminadas	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Ao passar uma solicitação é demonstrado interesse na sua resolução	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
As normas de utilização dos serviços disponibilizados são claras	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Funciona nos horários divulgados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores agem com disponibilidade e prontidão no atendimento	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores se empenham em solucionar os problemas	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores estão disponíveis a esclarecer as dúvidas	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores transmitem confiança na prestação dos serviços disponibilizados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente

Os servidores demonstram domínio dos assuntos tratados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores apresentam respostas satisfatórias às perguntas	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Disponibiliza horário de atendimento adequado	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores são solidários e prestativos em solucionar os problemas apontados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores buscam compreender a necessidade demandada visando solucionar a dúvida/problema	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente

Questão 09 - Analisando a prestação de serviços quanto ao atendimento público disponibilizado pela Diretoria de Assuntos Comunitários da UFV-CRP.

Dispõe de equipamentos e infraestrutura adequada para o seu uso	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Apresenta site de fácil utilização	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Apresentam higiene e asseio nas dependências	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo

	( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Funciona nos horários divulgados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores demonstram qualificação, conhecimento e habilidade para a execução dos serviços	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os prazos estipulados para a execução dos serviços são cumpridos	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores se empenham em solucionar os problemas	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores são corteses	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores são envolvidos e comprometidos com a qualidade e a melhoria dos serviços prestados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores transmitem confiança na prestação dos serviços disponibilizados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores demonstram domínio dos assuntos tratados	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente

Os servidores apresentam respostas satisfatórias às perguntas	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores buscam compreender a necessidade demandada visando solucionar a dúvida/problema	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores dão atenção individualizada	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente
Os servidores têm paciência ao ouvir a dúvida/problema	( ) Discordo Totalmente ( ) Discordo Parcialmente ( ) Não concordo, nem discordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Concordo Totalmente

Questão 10 - A seguir, serão apresentadas algumas dimensões, analisando o atendimento público disponibilizado no Registro Escolar, Biblioteca e Diretoria de Assuntos Comunitários da UFV-CRP, aponte qual seria a escala de relevância na sua opinião. (Cada linha deve apresentar uma resposta diferente, utilizando desta forma as cinco relevâncias).

Dimensão	**Relevância Mínima**	**Relevância Baixa**	**Relevância Média**	**Relevância Alta**	**Relevância Máxima**
Tangibilidade (localizações físicas, materiais, equipamentos e quantidade de colaboradores).					
Confiabilidade (avaliação da confiabilidade do setor na entrega do serviço					

proposto com segurança e precisão).					
Capacidade de respostas (Disponibilidade em apresentar ao discente ajuda em suas necessidades e fornecer um serviço pronto).					
Segurança (capacidade de transmitir ao discente credibilidade e confiança).					
Empatia (cuidado e atenção individualizada).					

Dados dos pesquisadores responsáveis

Nome: Leonardo Pinheiro Deboçã
Endereço: MG 230, KM 08, edifício LAE, sala 227, *Campus* UFV-CRP, Rio Paranaíba / MG CEP 38.810-000, Caixa Postal 22
Telefone: (34) 3855-9476
E-mail: leonardo.deboca@ufv.br

Nome: Heder José Andrade
Endereço: MG 230, KM 08, edifício BBT, sala 301, *Campus* UFV-CRP, Rio Paranaíba / MG CEP: 38.810-000
Telefone: (34) 3855-9342
E-mail: heder.andrade@ufv.br

APÊNDICE E

Produto Técnico-Tecnológico

…