UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Laís Viera Trevisan

QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO NÚCLEO DE TRANSPORTE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

Santa Maria, RS
2019

Laís Viera Trevisan

QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO NÚCLEO DE TRANSPORTE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas**.

Orientador: Prof. Dr. Daniel Arruda Coronel

Santa Maria, RS
2019

Trevisan, Laís Viera
Qualidade dos Serviços Prestados pelo Núcleo de Transporte da Universidade Federal de Santa Maria / Laís Viera Trevisan.- 2019.
189 p.; 30 cm

Orientador: Daniel Arruda Coronel
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, RS, 2019

1. Administração Pública 2. Avaliação 3. Transporte I. Arruda Coronel, Daniel II. Título.

Sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFSM. Dados fornecidos pelo autor(a). Sob supervisão da Direção da Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central. Bibliotecária responsável Paula Schoenfeldt Patta CRB 10/1728.

©2019
Todos os direitos autorais reservados a Laís Viera Trevisan. A reprodução de partes ou do todo deste trabalho só poderá ser feita mediante a citação da fonte.
Endereço Eletrônico: laisvtrevisan@gmail.com

Laís Viera Trevisan

QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO NÚCLEO DE TRANSPORTE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas**.

Aprovado em _____ de _____ de 2019:

_____
Daniel Arruda Coronel, Dr. (UFSM)
(Presidente/Orientador)

_____
Isis Portolan dos Santos, Dra. (UFSM)

_____
Reisoli Bender Filho, Dr. (UFSM)

_____
Mygre Lopes da Silva, Dra. (Unipampa)

Santa Maria, RS
2019

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho, primeiramente, a Deus, por sempre guiar meus passos e permitir mais esta realização em minha vida.

Aos meus pais, Amarildo e Neiva, ao meu irmão, Eduardo, e ao meu namorado, Alfeu, pelo apoio, compreensão e amor incondicional ao longo desta trajetória. Esta vitória também é de vocês.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todas as pessoas que, de alguma forma, ajudaram-me na realização desta pós-graduação

Particularmente, agradeço ao Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria, aos professores e secretário, pelos ensinamentos e suporte para eu chegar até aqui.

Aos colegas de aula, que se tornaram amigos e fizeram esse período mais leve, especialmente à Shani, à Sendi e ao Filipe.

Ao meu orientador, professor Dr. Daniel Arruda Coronel, pela disposição em orientar este trabalho, por compartilhar seu conhecimento e dispor de tamanha atenção.

À professora Dra. Kelmara Mendes Vieira, que não mediu esforços para me auxiliar e contribuir com este estudo.

Aos colegas do grupo de pesquisa, principalmente às bolsistas Juliana, Letícia e Francine e à colega Joice, que ajudaram na coleta dos questionários.

Ao Núcleo de Transporte da UFSM, por permitir a realização desta pesquisa.

Aos familiares e amigos pelo incentivo.

RESUMO

QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO NÚCLEO DE TRANSPORTE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

AUTORA: Laís Viera Trevisan
ORIENTADOR: Daniel Arruda Coronel

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

Palavras-chave: Administração Pública. Avaliação. Transporte.

ABSTRACT

QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY THE NUCLEUS OF TRANSPORT OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF SANTA MARIA (UFSM)

AUTHOR: Laís Viera Trevisan
ADVISER: Daniel Arruda Coronel

In public administration, it is essential that the activities carried out are based and structured on the needs and expectations of the users and the society itself. For this, it is essential to understand how these agents evaluate the quality of the services provided by the public administration. In this sense, the present study sought, through the adaptation and application of an evaluation instrument, to conduct a research with the users of the transportation sector of the Federal University of Santa Maria (UFSM) and, consequently, to verify in which dimensions of the quality and in what aspects the industry must improve. Therefore, the general objective of the work was to identify the users' perception regarding the quality of services provided by the Nucleus of Transport of UFSM. Thus, this study was presented as a case study and was classified as a descriptive research with a qualitative-quantitative methodological approach. As a research tool, a questionnaire was used, based on the SERVPERF and QUALBUS scales. A total of 512 questionnaires were collected. The main results reveal the positive and critical points of the users' evaluation, noting that both the positive and the negative ones referred especially to the factors "Reliability and safety in travel" and "Travel empathy". It was also analyzed the evaluation differences according to the profile of the users, and six variables presented mean differences: type of link with UFSM, time of institution, managerial position, type of transportation use, level of difficulty of scheduling and transportation institution. A number of propositions have also been made about all the factors/categories surveyed, such as: implementing a computerized system for transport scheduling, investing in the training and professionalization of the secretary and drivers, improving the availability of drivers and vehicles of the institution, improving the mechanical conditions of the vehicles, to carry out satisfaction surveys/travel evaluations after the end of each trip and to carry out a study to verify the costs involved in the trips.

Keywords: Public Administration. Evaluation. Transport.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Etapas evolutivas da qualidade total 37
Figura 2 – Critérios de excelência do Modelo de Excelência em Gestão 49
Figura 3 – Organograma do Núcleo de Transporte da UFSM 68
Figura 4 – Procedimento de viagem do Núcleo de Transporte/UFSM 70
Figura 5 – Resumo das técnicas de coleta de dados 74
Figura 6 – Histograma da satisfação com o agendamento do transporte 105
Figura 7 – Histograma da satisfação com as viagens/motoristas 105

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Itens da avaliação da qualidade em serviços 44
Quadro 2 – Principais instituições de pesquisa e seus principais produtos 47
Quadro 3 – Instrumento SERVQUAL 55
Quadro 4 – Modelos de avaliação da qualidade 58
Quadro 5 – Estudos que utilizam a escala SERVPERF realizados em organizações públicas 59
Quadro 6 – Estudos que buscaram avaliar a qualidade dos serviços de transporte público 60
Quadro 7 – Modelo QUALBUS de Pérez et al. (2007) 63
Quadro 8 – Escala SERVPERF original *versus* escala adaptada ao presente estudo 76
Quadro 9 – Escala QUALBUS original *versus* escala adaptada ao presente estudo 78
Quadro 10 – Ferramenta 5W2H 87
Quadro 11 – Objetivos e técnicas de análise do estudo 87
Quadro 12 – Reclassificações de variáveis para o Teste T 115
Quadro 13 – Relato de sugestões de experiência em outras instituições públicas . 128
Quadro 14 – Relatos de caso de problemas na prestação de serviço do transporte da UFSM 133
Quadro 15 – Relatos de sugestões ao Setor de Transporte da UFSM 142
Quadro 16 – Relatos de elogios ao Setor de Transporte da UFSM 146
Quadro 17 – Relatos de reclamações ao Setor de Transporte da UFSM 149
Quadro 18 – Planos de ação 154

LISTA DE SIGLAS

CAAE – Certificado de Apresentação para Apreciação Ética
CEP – Comitê de Ética em Pesquisa
CFA – Análise fatorial confirmatória
CPD – Centro de Processamento de Dados
CCSH – Centro de Ciências Sociais e Humanas
EFA – Análise fatorial exploratória
FNQ – Fundação Nacional da Qualidade
Fundap – Fundação do Desenvolvimento Administrativo
GAP – Gabinete de Projetos
GESPÚBLICA – Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
JUSE – *Japanese Union of Scientists and Engineers*
MEG – Modelo de Excelência em Gestão
NTE – Núcleo de Tecnologia Educacional
NTIC – Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação
PNQ – Prêmio Nacional da Qualidade
PQSP – Programa da Qualidade no Serviço Público
Proinfra – Pró-Reitoria de Infraestrutura
PSQ – *Perceived Service Quality*
Sebrae – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
GURI – Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais
SIE – Sistema de Informação para o Ensino
SPSS – *Statistical Package for the Social Sciences*
TAE – Técnico administrativo em educação
UAB – Universidade Aberta do Brasil
UFSM – Universidade Federal de Santa Maria
Unipampa – Universidade Federal do Pampa

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Perfil dos respondentes segundo as variáveis sexo, estado civil, faixa etária, renda bruta familiar mensal e escolaridade.....92
Tabela 2 – Perfil profissional dos respondentes segundo as variáveis: instituição, tipo de vínculo com a UFSM, tempo de vínculo com a UFSM e se possui cargo de chefia 93
Tabela 3 – Perfil profissional dos respondentes segundo a variável centro/órgão de atuação 94
Tabela 4 – Perfil de utilização do transporte da UFSM dos respondentes.....95
Tabela 5 – Perfil de agendamento dos respondentes que utilizam o transporte e realizam agendamentos, segundo as variáveis forma de agendamento, meio de comunicação e nível de dificuldade para agendar.....97
Tabela 6 – Avaliação do agendamento do transporte da UFSM.....98
Tabela 7 – Avaliação das viagens/motoristas da UFSM 101
Tabela 8 – Satisfação com o agendamento e com as viagens/motoristas do Núcleo de Transporte da UFSM.....104
Tabela 9 – Variáveis, KMO e valores de extração referentes à avaliação da qualidade do agendamento do transporte, após a retirada de valores abaixo de 0,5.....107
Tabela 10 – Fatores, variáveis, cargas fatoriais e Alphas de Cronbach para a avaliação do agendamento 108
Tabela 11 – Médias e desvios padrões dos fatores Confiabilidade e Segurança no agendamento, Empatia no agendamento e Tangibilidade no agendamento 110
Tabela 12 – Variáveis, KMO e valores de extração referentes à avaliação da qualidade das viagens/motoristas 111
Tabela 13 – Fatores, variáveis, cargas fatoriais e Alphas de Cronbach para a avaliação das viagens/motoristas 112
Tabela 14 – Médias e desvios padrões dos fatores Confiabilidade e Segurança nas viagens, Empatia nas viagens e Avaliação dos veículos.....114
Tabela 15 – Valor e significância do Teste T em relação aos fatores para a variável tipo de vínculo com a UFSM.....115
Tabela 16 – Valor e significância do Teste T em relação aos fatores para a variável tempo de instituição 116
Tabela 17 – Valor e significância do Teste T em relação aos fatores para a variável cargo de chefia 119
Tabela 18 – Valor e significância do Teste T em relação aos fatores para a variável tipo de utilização do transporte 120
Tabela 19 – Valor e significância do Teste T em relação aos fatores para a variável nível de dificuldade de agendamento 121
Tabela 20 – Valor e significância do Teste T em relação aos fatores para a variável transporte de outra instituição.....122
Tabela 21 – Resultados da regressão múltipla por Mínimos Quadrados Ordinários pelo método Stepwise para a variável: satisfação com o agendamento do transporte 123
Tabela 22 – Resultado da regressão múltipla por Mínimos Quadrados Ordinários pelo método de Stepwise, estimada para a percepção de transparência 125

Tabela 23 – Média dos fatores gerados a partir do teste de Alpha de Cronbach ... 126
Tabela 24 – Sugestões de experiência dos respondentes com base em vivências em outras instituições públicas Média dos fatores gerados a partir do teste de Alpha de Cronbach 127
Tabela 25 – Relatos de caso de problemas na prestação do serviço de transporte da UFSM 131
Tabela 26 – Sugestões ao Setor de Transporte da UFSM 139
Tabela 27 – Elogios ao Setor de Transporte da UFSM 145
Tabela 28 – Reclamações ao Setor de Transporte da UFSM 147

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 25
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA 28
1.2 OBJETIVOS 30
1.2.1 Objetivo geral 30
1.2.2 Objetivos específicos 30
1.3 JUSTIFICATIVA 30
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO 32
2 REFERENCIAL TEÓRICO 33
2.1 SETOR DE SERVIÇOS 33
2.2 QUALIDADE 35
2.3 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE 41
2.4 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO SETOR PÚBLICO 46
2.5 SATISFAÇÃO DO CLIENTE 50
2.6 MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE 52
3 MÉTODO 65
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA 65
3.2 DESCRIÇÃO DO ESTUDO DE CASO 67
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA 71
3.4 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS 71
3.5 INSTRUMENTO DE PESQUISA 74
3.6 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS 80
3.7 LIMITAÇÕES DO MÉTODO 87
3.8 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA 89
3.8.1 Riscos e benefícios 90
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS 91
4.1 ANÁLISE QUANTITATIVA 91
4.1.1 Estatística descritiva 91
4.1.2 Análise fatorial 106
4.1.3 Teste T de *Student* 115
4.1.4 Análise de regressão 123
4.2 ANÁLISE QUALITATIVA 126
4.2.1 Sugestões de experiências dos respondentes acerca de vivências em outras instituições 127
4.2.2 Relatos de caso de problemas na prestação de serviço do transporte da UFSM 130
4.2.3 Sugestões dos respondentes ao setor de transporte da UFSM 139
4.2.4 Elogios dos respondentes ao setor de transporte da UFSM 145
4.2.5 Reclamações dos respondentes ao setor de transporte da UFSM 147
4.3 PLANOS DE AÇÃO 153
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS 163
REFERÊNCIAS 169
APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO DA COORDENADORIA DE PESQUISA DA PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO DA UFSM 179
APÊNDICE B – AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL DA DIREÇÃO DO NÚCLEO DE TECNOLOGIA EDUCACIONAL 180
APÊNDICE C – AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL DA COORDENAÇÃO DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL NA UFSM 181

APÊNDICE D – AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL DO NÚCLEO DE TRANSPORTE 182
APÊNDICE E – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO 183
APÊNDICE F – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, PRIVACIDADE E SEGURANÇA DOS DADOS 184
APÊNDICE G – INSTRUMENTO DE PESQUISA (QUESTIONÁRIO) 185

1 INTRODUÇÃO

A importância que o setor de serviços ocupa na sociedade pode ser visualizada por sua posição na economia, por meio do Produto Interno Bruto (PIB), da geração de empregos e da análise de tendências e de transformações que a economia mundial está vivenciando (GIANESI; CORRÊA, 2014). Segundo dados das Contas Nacionais Trimestrais do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2019), no último trimestre de 2018, o setor terciário representou 73,12% do valor adicionado ao PIB.

O encadeamento produtivo dos serviços na economia demonstra a importância do setor para a indústria e agricultura. As empresas dos setores primário e secundário se utilizam de serviços especializados para a produção e, por isso, dependem da eficiência das empresas do setor terciário, as quais agregam valor às cadeias de produção, distribuição e vendas. Dessa forma, dispor de um setor de serviços moderno, competitivo, inovador e com potencial de internacionalização é fundamental para qualquer economia sustentar sua capacidade de geração de emprego e renda no século XXI (BRASIL, 2017a).

Para classificar as diversas categorias existentes dentro do setor de serviços, a Organização Mundial do Comércio (OMC) utiliza a Classificação Central de Produtos Básicos (CPC) das Nações Unidas e discrimina 12 categorias principais de serviços: 1) serviços de empresas; 2) serviços de comunicação; 3) serviços de construção e serviços relacionados à engenharia; 4) serviços de distribuição; 5) serviços educacionais; 6) serviços de meio ambiente; 7) serviços financeiros; 8) serviços de saúde e sociais (exceto serviços médicos, odontológicos e veterinários); 9) serviços de turismo e relacionados; 10) serviços de diversão, culturais e esportivos; 11) serviços de transportes; e 12) outros serviços não incluídos anteriormente.

Entre as 12 categorias indicadas, esta pesquisa concentra-se no estudo do setor de transporte, o qual, dada a sua importância na vida da população, foi adicionado como um direito social ao cidadão brasileiro, a partir da Emenda Constitucional n. 90, de 2015.

O setor de transporte, segundo a Confederação Nacional do Transporte (2018), facilita o deslocamento de cargas e de passageiros no território nacional e fornece serviços para todas as áreas da economia. Ainda, pode ser dividido em

transporte privado e público; o privado é administrado por empresas privadas que possuem como finalidade o lucro por meio de sua atividade; já o público é de responsabilidade do Estado e busca atender às necessidades da sociedade de modo geral. Dessa forma, o governo pode realizar o gerenciamento desse meio de transporte ou realizar concessões para que outras empresas cuidem do serviço. Os meios de transporte público podem ser classificados em individuais, a exemplo dos táxis e bicicletas alugadas, ou coletivos, como os ônibus municipal, intermunicipal, metrô, trem etc. Ademais, existem os transportes pertencentes às organizações públicas, denominados veículos oficiais, que possuem o intuito de contribuir com a realização das atividades necessárias ao âmbito público.

Nesse sentido, conforme dispõe o Decreto n. 9.287, de 15 de fevereiro de 2018, sobre a utilização de veículos oficiais pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os veículos oficiais são classificados nas seguintes categorias: veículos de representação, veículos de serviços comuns e veículos de serviços especiais. Os veículos de representação são utilizados exclusivamente pelo presidente da República, pelo vice-presidente da República, pelos ministros de Estado e pelos ex-presidentes da República. Para os fins do disposto nesse decreto, consideram-se veículos de serviços comuns os utilizados em transporte de material e em transporte de pessoal a serviço. Os veículos de serviços especiais são utilizados para prestar serviços relacionados a segurança pública, segurança nacional, atividades de inteligência, saúde pública, fiscalização e coleta de dados. Destaca-se que, entre as instituições públicas de ensino superior, o tipo de veículo mais utilizado é o de serviços comuns, que possui o objetivo de transportar, dentro do território nacional, servidores públicos e/ou materiais com fins de atividade acadêmica e administrativa (BRASIL, 2018).

Posto isso, considerando os serviços de transporte prestados pelo Estado, o cenário das organizações públicas e a atual conjuntura econômica brasileira, que prioriza a redução dos gastos públicos. Além disso, de certa forma, tem induzido terceirizações dos serviços prestados, é imprescindível que se busque qualidade e excelência na prestação dos serviços e o aprimoramento contínuo do serviço público.

Para Gianesi e Corrêa (2014, p. 196), a qualidade em serviços pode ser entendida como “o grau em que as expectativas do cliente são atendidas/excedidas por sua percepção do serviço prestado”. Na gestão pública, a preocupação com a

qualidade está relacionada com uma questão de cidadania, já que a função da administração pública é prover a sociedade dos bens e serviços dos quais necessita. Portanto, os cidadãos, que mantêm a máquina do governo por meio do pagamento de impostos, taxas e contribuições, esperam, em contrapartida, receber serviços públicos com qualidade equivalente à contribuição feita (CARVALHO; TONET, 1994).

Conforme Kanaane, Fiel Filho e Ferreira (2010), na prestação de serviços públicos, a figura do cliente se confunde com a figura do cidadão e, para satisfazê-lo, não basta apenas ouvir seus desejos e necessidades; é necessário, por meio da análise, compreensão e alteração de estruturas das melhores práticas de mercado, transformá-las em práticas adequadas ao setor público, visando ao aperfeiçoamento dos processos e à qualidade total na prestação de serviços. Os autores ainda destacam que modernizar a administração pública visa compreender o cidadão sob a mesma perspectiva com que é compreendida a opinião dos clientes nas organizações privadas.

Dentro desse contexto, insere-se a avaliação, a qual, para Ramos e Schabbach (2012), é um instrumento importante para a melhoria da eficiência do gasto público, da qualidade da gestão, do controle social sobre a efetividade da ação do Estado. Além de aprimorar o processo de tomada de decisão e auxiliar na alocação apropriada de recursos, a avaliação permite aos formuladores e gestores de políticas públicas desenharem políticas mais consistentes, com melhores resultados e melhor utilização dos recursos. Desse modo, como Kayano e Caldas (2002, p. 4) afirmam, “avaliar a gestão é importante para corrigir rumos indesejados que podem estar sendo tomados despercebidamente”.

Dessa forma, alguns autores têm pesquisado o cenário de organizações públicas, buscando avaliar a qualidade dos serviços prestados, a exemplo de instituições de ensino superior (CASAROTTO, 2017; ROLIM, 2016; SOARES, 2016; CONCEIÇÃO, 2012; SOUZA, 2012), prefeituras municipais (SOUZA, 2017), portal eletrônico municipal (ALDERETE, 2015), portal eletrônico de universidades federais (RODRIGUES, 2016) e saúde pública (GOMES, 2017; PEDROSA, 2015; VASCONCELOS, 2013). Alguns exemplos de estudos realizados no setor de transporte público são os de Antunes e Simões (2013), Antunes, Romeiro e Sigrist (2017), Costa, Quirino e Granemann (2017), Donato et al. (2017), Freitas e dos Reis (2013), Lima, Moura e Souki (2015), Lübeck et al. (2011), Mattos, Avila e Figueiredo (2017), Rodrigues (2006) e Santos (2014).

Entretanto, há escassez de estudos acerca do setor de transporte dentro de organizações públicas. Nesse sentido, considerando o exposto até o momento, nesta pesquisa, especialmente, é abordado o setor de transporte de uma instituição de ensino superior. No que tange ao seu propósito como organização, de acordo com Santos (2015), as universidades públicas federais têm papel importante para o desenvolvimento do país, interagindo com o poder público, o setor produtivo e a sociedade.

Ainda, de acordo com Schlemper Junior (1989), o processo econômico e social de um país depende, sobretudo, do fortalecimento e da credibilidade das instituições públicas; entre essas, destacam-se as universidades como valiosos patrimônios sociais exercendo as funções de ensino, pesquisa e extensão. Ademais, elas são responsáveis pela geração, sistematização e transmissão do conhecimento e do saber, preservando e estimulando a produção, criação e difusão cultural, filosófica, científica e artística. Por isso, o interesse em se focalizar numa instituição de ensino superior neste trabalho e a relevância em se estudar formas de melhorar a qualidade dos serviços prestados pela administração pública.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Entre as sessenta e três universidades públicas federais de ensino superior no Brasil, está a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Localizada na cidade de Santa Maria, no centro do estado do Rio Grande do Sul, e criada no dia 14 de dezembro de 1960, é a primeira universidade federal a privilegiar a interiorização de ensino superior público no Brasil.

Para melhor conduzir a sua gestão, a UFSM é subdividida administrativamente em pró-reitorias, órgãos executivos, órgãos suplementares e unidades universitárias. O Núcleo de Transporte está associado à Pró-Reitoria de Infraestrutura (Proinfra), à qual compete planejar, coordenar, supervisionar e executar os serviços de obras, manutenção e serviços gerais da UFSM.

A estrutura da Proinfra é composta pela Coordenadoria de Serviços Gerais, Coordenadoria de Manutenção e Coordenadoria de Obras e Planejamento Ambiental e Urbano. Dentro da Coordenadoria de Serviços Gerais, situa-se o Núcleo de Transporte, ao qual compete, de acordo com o inciso II, do artigo 24, do Regimento Geral da UFSM, de 15 de abril de 2011: “planejar, coordenar, executar e

controlar os serviços de transporte oficial, os serviços de abastecimento, lavagem, lubrificação e manutenção de veículos, máquinas e equipamentos” (UFSM, 2011, p. 9). Ressalta-se que o Núcleo de Transporte é composto por servidores da UFSM e por funcionários da empresa Sulclean Serviços Integrados, que possui contrato de prestação de serviços com a UFSM.

Para atuar na sua área de competência, o setor tem de lidar com um intenso fluxo de documentos e de atendimento ao público, o que demanda planejamento, organização, padronização e qualificação de seu pessoal. Considerando esse contexto, em diversos momentos os processos apresentam equívocos e demoras, o que acaba gerando insatisfação dos usuários dos serviços e, posteriormente, reclamações ao setor.

Entretanto, em termos legais, o artigo 6º da Lei n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, prevê que “toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários conforme estabelecido nessa lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato” (BRASIL, 1995). Ainda, no inciso I do artigo 6º, define-se o que é um “serviço adequado”, ou seja, quais são os parâmetros mínimos de qualidade para a prestação de serviços públicos concedidos: “serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas” (BRASIL, 1995).

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

Ademais, considerando que, para o planejamento estratégico, a avaliação é elemento crítico para a qualidade dos processos de serviços prestados e pode ser um suporte para as decisões tomadas nesse sentido, verificando se os resultados produzidos estão de acordo com a direção dos resultados esperados, dentro de um processo contínuo de avaliação-aprendizagem-avaliação, pergunta-se: qual é a

percepção dos usuários do Núcleo de Transporte da Universidade Federal de Santa Maria em termos de qualidade dos serviços prestados?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Identificar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados pelo Núcleo de Transporte da Universidade Federal de Santa Maria.

1.2.2 Objetivos específicos

a) Identificar o perfil dos usuários do Núcleo de Transporte da UFSM;
b) Verificar os pontos positivos e críticos da avaliação dos usuários;
c) Analisar as diferenças de avaliação da qualidade do setor, segundo o perfil dos usuários;
d) Avaliar a influência das dimensões da qualidade sobre a satisfação geral do setor;
e) Propor melhorias à gestão do setor.

1.3 JUSTIFICATIVA

A avaliação, do ponto de vista do usuário/cliente, é um importante instrumento de informações para os gestores, tendo em vista que viabiliza a elaboração de um diagnóstico das práticas que estão sendo realizadas pela organização, a compreensão das expectativas dos clientes e, a partir disso, a identificação das ações que devem ser mantidas e aquelas que necessitam de melhorias.

Ao se analisar o contexto brasileiro, nota-se a importância de aprimorar a gestão das organizações públicas, as quais possuem uma responsabilidade direta com a sociedade e devem prezar pela eficiência e eficácia. Desse modo, as atividades realizadas devem estar pautadas e estruturadas nas necessidades e expectativas dos usuários e da sociedade em si. Para tal, é imprescindível compreender como esses agentes avaliam a qualidade dos serviços prestados pela administração pública.

O contrato[1] realizado entre a UFSM e a Sulclean Serviços Integrados define a importância de a contratada apresentar qualidade em seus serviços, quando destaca que deverá ocorrer a retenção ou glosa no pagamento quando o contratado: não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou deixar de utilizar os recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Assim, considerando o que foi exposto acerca da qualidade exigida pela UFSM em relação aos serviços prestados pela empresa Sulclean e também do que é requerido da administração pública, seja por meio dos servidores, seja de pessoal terceirizado, salienta-se que o setor costuma receber, com certa frequência, críticas de seus usuários via memorandos, telefonemas e ouvidoria da UFSM. Ademais, ainda não foram realizados estudos desse tipo no setor em questão. Portanto, o presente estudo busca, por meio da adaptação e aplicação de um instrumento de avaliação, realizar uma pesquisa com os usuários do setor de transporte da UFSM e, por consequência, verificar em quais dimensões da qualidade e em quais aspectos o setor deve se aprimorar.

Desse modo, do ponto de vista acadêmico, a relevância deste trabalho está em contribuir para o avanço de estudos na área de qualidade dos serviços e, em especial, do serviço público. Do ponto de vista prático, este estudo se mostra relevante para a gestão pública e, em específico, para a UFSM, no sentido de identificar a atual percepção dos usuários do setor de transporte da universidade em relação às práticas que vêm sendo realizadas pelo setor e identificar melhorias possíveis, oferecendo apoio à tomada de decisão. Ficarão evidentes os pontos falhos e exitosos das práticas, possibilitando uma revisão dos seus instrumentos e processos, visando aperfeiçoar e corrigir possíveis deficiências. Além disso, este estudo poderá servir de base para futuras avaliações em outros setores da UFSM e em outras organizações públicas ou privadas, possibilitando a aplicação da mesma metodologia adotada.

---

[1] Contrato n. 017/2019, firmado em 1º de março de 2019, com vigência até 29 de fevereiro de 2020 (Contrato anterior n. 027/2014, firmado em 28 de fevereiro de 2014, com vigência até 28 de fevereiro de 2019) entre a UFSM e a empresa Sulclean Serviços Integrados, que dispõe sobre a prestação de serviços para atividades de motoristas.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho está estruturado em cinco capítulos. O primeiro capítulo é a introdução, na qual constam o problema de pesquisa, os objetivos do estudo, a justificativa e a estrutura do trabalho. No segundo capítulo, encontra-se o referencial teórico, no qual são expostos os temas: setor de serviços, qualidade, avaliação da qualidade, avaliação da qualidade no setor público, satisfação do cliente e modelos de avaliação da qualidade. Em seguida, no terceiro capítulo, são descritos os procedimentos metodológicos, incluindo o delineamento da pesquisa, descrição do estudo de caso, população, técnicas de coleta de dados, instrumento de pesquisa, técnicas de análise de dados, limitações do método e aspectos éticos da pesquisa. No quarto capítulo, é realizada a análise dos resultados, a qual está dividida em análise quantitativa, análise qualitativa e planos de ações. Por fim, o capítulo cinco aborda as considerações finais deste trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, são abordados os tópicos referentes ao setor de serviços, qualidade, avaliação da qualidade, avaliação da qualidade no setor público, satisfação do cliente e modelos de avaliação da qualidade.

2.1 SETOR DE SERVIÇOS

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

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

Em relação ao serviço público, de acordo com o guia metodológico *Carta de Serviços ao Cidadão* (BRASIL, 2014), é uma atividade não privativa, na qual a ação do Estado tem um beneficiário final, seja ele um cidadão, seja uma empresa ou mesmo um órgão ou entidade pública. O documento diferencia, ainda, o termo “serviço público” de “serviço público de atendimento”. Este último é o serviço realizado em suporte a um processo ou atividade finalística de um órgão público. Sua natureza é acessória e sua finalidade é dar apoio a uma competência finalística. Neste estudo, o termo utilizado não é o acessório, mas sim o serviço público prestado pelo Estado ao cidadão e à sociedade.

Segundo Gianesi e Corrêa (2014, p. 17), alguns acontecimentos estão colaborando para o aumento da demanda por serviços: a) desejo de melhor qualidade de vida; b) mais tempo de lazer; c) necessidade de alguns serviços devido à urbanização, como a segurança, por exemplo; d) mudanças demográficas, que aumentaram a quantidade de crianças e idosos, os quais consomem maior variedade de serviços; e) mudanças socioeconômicas, como o aumento da participação da mulher no mercado remunerado e pressões sobre o tempo pessoal; f) aumento da sofisticação dos consumidores, levando a necessidades mais amplas

de serviços; g) mudanças tecnológicas, como o avanço dos computadores e das telecomunicações, que tem aumentado a qualidade dos serviços, ou ainda criado serviços completamente novos.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) destacam três pontos como características dos serviços, que devem ser reconhecidas para uma compreensão completa da qualidade do serviço:

a) intangibilidade: a maioria dos serviços não pode ser contada nem medida. De acordo com Lovelock e Wright (2001), mesmo quando existem elementos tangíveis, o pacote de serviços é difícil de ser demonstrado fisicamente antes da compra;
b) heterogeneidade: o desempenho dos serviços varia de produtor para produtor, de cliente para cliente e de dia para dia. Em função disso, conforme Las Casas (1999), é difícil manter uma empresa com o mesmo padrão de qualidade; para tanto, é necessário que haja certa padronização dos processos; e
c) inseparabilidade: não se pode produzir ou estocar serviços como se faz com os bens, os serviços são criados e consumidos simultaneamente em uma interação entre o cliente e a pessoa de contato da empresa.

Cada serviço possui sua especificidade, no entanto existem diversos tipos com características em comum, que podem ser agrupados dentro de uma mesma categoria. Essa classificação dos serviços auxilia a organização a definir os seus principais serviços oferecidos, segmentar sua clientela, entender as necessidades dos clientes e definir suas estratégias de atuação e forma de relacionamento, a fim de satisfazê-los.

Lovelock e Wright (2001) classificam os serviços em quatro grupos gerais: de acordo com a natureza do serviço (tangíveis ou intangíveis) e de acordo com o destinatário do serviço (pessoas ou bens). Os autores referem-se a essas categorias como processamento com pessoas, processamento com bens, processamento com estímulo mental e processamento com informações.

Na categoria de pessoas, os clientes precisam entrar fisicamente no sistema de serviço, uma vez que constituem parte integrante do processo. Alguns exemplos desse tipo de serviço são: restaurantes, cabeleireiros, hotéis, transporte de pessoas etc.

Na categoria de processamento com bens, os clientes envolvem-se menos fisicamente com esse tipo de serviço do que na categoria anterior, tendo em vista que, na maioria desses serviços, o envolvimento do usuário se limita a deixar o artigo que precisa de tratamento, encomendar o serviço, explicar o problema e voltar para buscar o artigo e pagar a conta. Exemplos de serviços dessa categoria são: limpeza, manutenção, armazenamento, reparo de objetos e transporte de carga.

No processamento com estímulo mental, o conteúdo central dos serviços é baseado em informações, portanto receber esses serviços exige um investimento de tempo por parte do cliente. Entretanto, não é necessário que o cliente esteja fisicamente presente para receber o serviço, basta estar mentalmente em comunicação com as informações apresentadas. Por isso, esses serviços podem ser estocados e consumidos em uma data posterior à da sua produção. Essa categoria abrange serviços como televisão, educação e entretenimento.

Na categoria de processamento com informações, os serviços entregues aos clientes são informações, podendo ser da área financeira e serviços profissionais, como advocacia, contabilidade, consultoria, diagnóstico médico, entre outros. Havendo a possibilidade de a entrega do serviço ser impessoal, o contato físico é desnecessário, pois normalmente as informações podem chegar ao cliente via computadores, celulares, entre outros aparelhos de comunicação.

Com a globalização da economia, entendida como a intensificação das transações econômicas e financeiras, há maior quantidade de produtos e serviços à disposição do cliente. Este, em decorrência, ficou mais consciente e exigente em relação aos seus direitos e desejos, fazendo com que escolha e exija mais das organizações e optando por aquelas que satisfaçam melhor os seus anseios. Nesse contexto, insere-se a qualidade em serviços, a qual será abordada no tópico a seguir.

2.2 QUALIDADE

Qualidade em serviços, para Albrecht (1992, p. 254), “é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém”. Conforme Las Casas (1999, p. 186), “qualidade na essência significa fazer bem feito aquilo que a empresa se propõe a fazer como base de sua comercialização”.

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

Segundo Oliveira (2011), a evolução da qualidade passou por três grandes fases: a era da inspeção, do controle estatístico e da qualidade total. A primeira ocorreu pouco antes da Revolução Industrial; o produto era verificado pelo produtor e pelo cliente e o foco estava, principalmente, na detecção de eventuais defeitos de fabricação, não havendo metodologia preestabelecida para executá-la. Na era do controle estatístico, em função do crescimento da demanda mundial por produtos manufaturados, inviabilizou-se a execução da inspeção produto a produto e a técnica da amostragem passou a ser utilizada.

Nesse sistema, alguns produtos eram selecionados aleatoriamente para inspeção, de forma que representassem o grupo todo. Na era da qualidade total, na qual se enquadra o período atual, o enfoque passou a ser o cliente, tornando-se o centro das atenções das organizações, que dirigem seus esforços para satisfazer às necessidades e expectativas desse cliente e possuem como foco a garantia da qualidade.

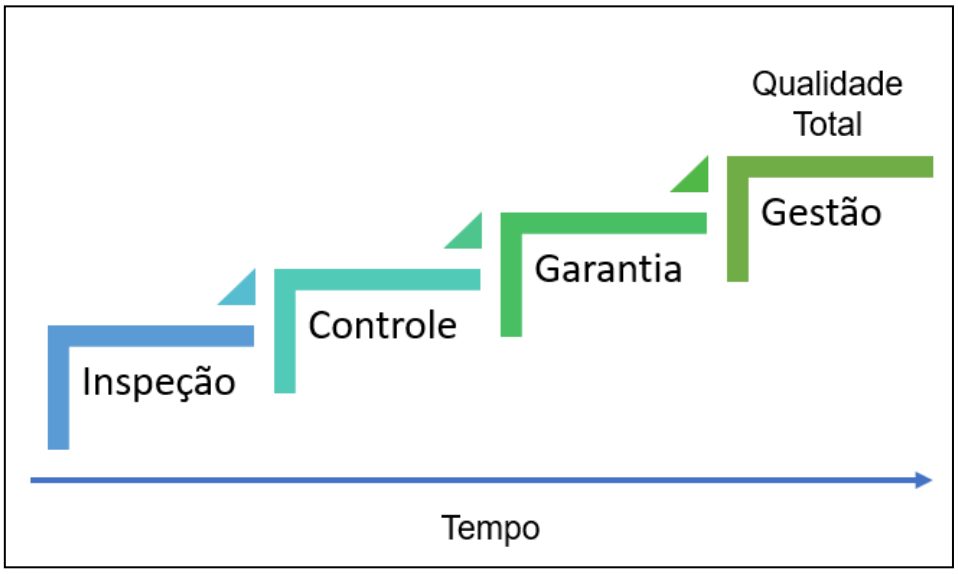
> A partir da década de 50, surgiu a preocupação com a gestão da qualidade, que trouxe uma nova filosofia gerencial com base no desenvolvimento e na aplicação de conceitos, métodos e técnicas adequados a uma nova realidade. A gestão da qualidade total, como ficou conhecida essa nova filosofia gerencial, marcou o deslocamento da análise do produto ou serviço para a concepção de um sistema da qualidade. A qualidade deixou de ser um aspecto do produto e responsabilidade apenas de departamento específico, e passou a ser um problema da empresa, abrangendo, como tal, todos os aspectos de sua operação. (LONGO, 1996, p. 8).

Para Longo (1996), a preocupação com a qualidade começou com o estatístico norte-americano W. A. Shewhart, que desenvolveu ferramentas de qualidade como o “Controle Estatístico de Processo” (CEP), utilizado para prevenção e detecção de defeitos e problemas nos processos, e o “Ciclo PDCA” (*Plan, Do, Check* e *Action*), método essencial da gestão da qualidade, que ficou conhecido como Ciclo *Deming* da Qualidade. Logo após a Segunda Guerra Mundial, o Japão se apresenta ao mundo literalmente destruído e precisando iniciar seu processo de reconstrução.

Nesse contexto, W. E. Deming foi convidado pela *Japanese Union of Scientists and Engineers* (JUSE) para proferir palestras e treinar empresários sobre controle estatístico de processo e sobre gestão da qualidade. Assim, muitas empresas passam a adotar o planejamento estratégico voltado tanto ao ambiente externo como interno, estabelecendo a qualidade como um dos fatores essenciais para o desenvolvimento sustentável, e o Japão inicia, então, sua revolução gerencial silenciosa.

Alguns autores instituíram quatro etapas evolutivas para se ter um processo eficiente de qualidade total dentro de uma organização, que ficaram conhecidas como a inspeção, o controle estratégico da qualidade, a garantia da qualidade e a gestão estratégica da qualidade. A Figura 1 mostra as etapas evolutivas da qualidade total.

Figura 1 – Etapas evolutivas da qualidade total



Fonte: elaborada pela autora (2019).

De acordo com Grönroos (2009), é necessário entender a qualidade da mesma forma que os clientes o fazem; caso contrário, pode-se estar investindo dinheiro e tempo de forma equivocada em programas de qualidade. Desse modo, deve-se lembrar que o que vale é a qualidade percebida pelos clientes. Las Casas (1999, p. 16) afirma que “é importante observar que os serviços possuem dois componentes de qualidade que devem ser considerados: o serviço propriamente dito

e a forma como é percebido pelo cliente". Ocorre que o cliente pode avaliar mal os serviços prestados quanto à sua qualidade, pois tem uma percepção diferente da percepção da empresa. Por isso, a importância de as organizações se preocuparem em disponibilizar os serviços com qualidade e monitorar se o cliente percebe essas qualidades.

Conforme Lovelock e Wright (2001, p. 102), "a qualidade do serviço é o grau em que um serviço atende ou supera as expectativas do cliente". Assim, se os clientes percebem a entrega do serviço como melhor do que o esperado, ficarão contentes, da mesma forma que, se percebem abaixo do esperado, ficarão aflitos. Portanto, os usuários julgarão a qualidade do serviço de acordo com o seu grau de satisfação com ele.

Grönroos (2009, p. 81), com base em estudos acerca da qualidade do serviço, elenca sete critérios de boa qualidade percebida de serviço:

1. profissionalismo e habilidades: os clientes percebem que o provedor de serviço, seus empregados, sistemas operacionais e recursos físicos possuem as habilidades necessárias para resolver os problemas de forma profissional;
2. atitudes e comportamento: os clientes percebem que os funcionários se preocupam com eles e se interessam em resolver seus problemas;
3. acessibilidade e flexibilidade: a localização, horário de funcionamento, funcionários e sistemas operacionais são projetados de forma a facilitar o acesso ao serviço e são flexíveis às demandas dos clientes;
4. confiabilidade e integridade: os clientes sabem que podem confiar no fornecedor do serviço caso ocorra algo;
5. recuperação de serviço: sempre que acontece algo errado, o fornecedor do serviço entra em ação imediatamente, a fim de controlar a situação e encontrar a melhor solução;
6. panorama de serviço: o ambiente físico e outros aspectos apoiam uma experiência positiva no processo de serviço; e
7. reputação e credibilidade: os clientes acreditam que o negócio do provedor é confiável e dá valor adequado ao dinheiro.

Segundo Lovelock e Wright (2001), as noções de qualidade tradicionais, baseadas na conformidade com padrões definidos por gerentes operacionais, foram substituídas pelo novo determinante de deixar a qualidade ser dirigida pelo cliente. Assim, inúmeras organizações de serviço têm investido em pesquisas, a fim de

identificar quais os desejos dos clientes em cada dimensão do serviço, em programas de melhoria de qualidade para entregar aquilo que os clientes almejam e na avaliação contínua do grau de satisfação dos clientes com a qualidade do serviço recebido.

Para Novaes, Lasso e Mainardes (2015), quando a qualidade é percebida internamente à organização, pode auxiliar na sua eficiência, minimizar o desperdício e aumentar a produtividade; e quando vista externamente, possibilita manter os clientes satisfeitos.

No que tange às organizações públicas, Carvalho e Tonet (1994) afirmam que a expectativa da sociedade com relação aos serviços recebidos do setor público tem se modificado, pois a população pede mais e melhores serviços públicos e cobra melhor gestão dos recursos e do patrimônio público. Dessa forma, o sentimento de cidadania tem feito com que a sociedade abandone a posição passiva em relação às ações do governo e se organize para exigir maior eficiência/eficácia da administração pública.

Nesse sentido, desde 1990, o governo federal estimula o desenvolvimento de programas para a melhoria da qualidade na gestão dos órgãos públicos. Um marco importante no sentido da busca da qualidade para a gestão pública foi a implementação do Programa de Qualidade na Administração Pública, no período em que Luiz Carlos Bresser Pereira esteve à frente do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (1995-1998). Nessa época, foi concebido o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, com incentivo à

> participação, reconhecimento do potencial do servidor e de sua importância no processo produtivo, igualdade de oportunidades e a opção pela cidadania; estando associado aos processos educacionais que conduzem a uma renovada visão do mundo (BRASIL, 1997, p. 12).

O principal instrumento do plano foi o Programa de Qualidade e Participação na Administração Pública, que se propôs a introduzir no setor público as mudanças de valores e comportamentos preconizados pela administração pública gerencial e, ainda, viabilizar a revisão dos processos internos da administração pública com vistas à sua maior eficiência e eficácia. Os objetivos gerais do programa eram: a) contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos, por meio da institucionalização dos seus princípios, com ênfase na participação dos servidores; e

b) apoiar o processo de mudança de uma cultura burocrática para uma cultura gerencial, fortalecendo a delegação, o atendimento ao cidadão, a racionalidade no modo de fazer, a definição clara de objetivos, a motivação dos servidores e o controle de resultados (BRASIL, 1997).

Em 1999, o governo federal alterou o nome do programa para Programa de Qualidade do Setor Público, que passou a dar maior ênfase nas necessidades dos cidadãos como referencial de desempenho da administração pública, com foco em resultado. Em 2005, substituindo o Programa da Qualidade no Serviço Público (PQSP), o governo federal instituiu o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA), mantendo-se fiel à finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do país mediante a melhoria contínua da gestão.

Ainda, o grande objetivo do GESPÚBLICA seria sair do serviço à burocracia e colocar a gestão pública a serviço do resultado dirigido ao cidadão, entendendo-se por resultado para o setor público o atendimento total ou parcial das demandas da sociedade traduzidas pelos governos em políticas públicas, buscando melhores resultados para o cidadão e impactando na melhoria da qualidade de vida e na geração do bem comum (BRASIL, 2009).

Entretanto, ressalta-se que houve a revogação do Programa GESPÚBLICA, a partir da publicação do Decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no país e institui a Carta de Serviços ao Usuário, a qual deve ser elaborada e divulgada pelos órgãos e entidades do executivo federal e deve apresentar e informar as formas de acesso aos serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público. A revogação foi realizada a fim de sanar a sobreposição de programas e acompanhar os diversos esforços de melhoria da gestão pública que estão sendo realizados por meio da Plataforma de Cidadania Digital, instituída pelo Decreto n. 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e com a criação do Conselho Nacional para a Desburocratização (BRASIL, 2017).

Nesse contexto, observa-se o esforço que a administração pública tem realizado com vistas a desenvolver e aprimorar programas para a melhoria da qualidade na gestão dos órgãos públicos. Portanto, faz-se necessário abordar o papel da avaliação desses programas, das políticas e dos próprios serviços

prestados pelo Estado. Assim, na sequência, serão apresentados conceitos referentes à avaliação e, especificamente, à avaliação da qualidade.

2.3 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

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

Nesse sentido, segundo Arroyo e Rocha (2010), avaliar é uma ação que deve estar sempre em processo de transformação, buscando continuidade e melhoria daquilo que se avalia, bem como dos próprios processos, procedimentos e instrumentos nela utilizados. Assim, uma avaliação sempre tem caráter transformador, pois afeta a vida das pessoas envolvidas e produz efeitos sobre elas, e serve de importante instrumento para a tomada de decisões diante dos resultados obtidos.

Nos serviços, a avaliação da qualidade é realizada ao longo de todo o processo de prestação de serviço. Cada contato com o cliente é uma oportunidade de satisfazê-lo (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005).

Paladini e Bridi (2013) elencam sete razões pelas quais as organizações devem realizar a avaliação de qualidade dos serviços:

1. direcionar o empenho da organização em busca de um posicionamento estratégico mais consistente;
2. selecionar as melhorias que tornam os serviços prestados mais competitivos;
3. determinar os melhores mecanismos para direcionar esforços no sentido de ajustar o serviço às especificações dos clientes;
4. atestar os graus de atendimento desejáveis em termos de eficácia da organização;
5. definir quais as formas mais adequadas de utilizar os recursos que viabilizam o processo produtivo, priorizando aqueles que venham a ter maior impacto estratégico no desempenho das operações;

6. viabilizar os meios mais eficientes para envolver os recursos humanos no esforço pela qualidade;
7. ser a fonte básica de toda melhoria.

A partir da avaliação, é possível obter-se uma visão antecipada sobre potenciais problemas da organização, possibilitando ações de mudança no sentido de evitá-los. Da mesma forma, a mensuração geralmente desvenda oportunidades das quais se deve tomar completa vantagem. Assim, essas informações auxiliam nas decisões estratégicas e políticas da gerência para a empresa (SOUZA, 2008).

Segundo Gianesi e Corrêa (2014), identificar os critérios pelos quais os clientes avaliam os serviços é uma maneira de compreender melhor as expectativas desses clientes. Esses critérios devem refletir os fatores que determinam a satisfação do cliente ou a qualidade da prestação do serviço. Mensurar os critérios priorizados pelos clientes permite que a gestão possa garantir o desempenho dos mesmos.

As empresas de serviços não precisam ser as melhores em todas as dimensões da qualidade. O importante é que cada empresa pesquise quais são as dimensões de qualidade mais valorizadas por seus clientes e, posteriormente, adote estratégias no sistema de operações de serviços que valorizem essas dimensões (TOLEDO et al., 2013).

Para superar a expectativa do cliente, a empresa deve conhecer o nível do serviço esperado por ele. Considerando a importância das expectativas do cliente no processo de percepção da qualidade nos serviços, a empresa deverá trabalhar sobre elas, a fim de atendê-las em um nível satisfatório. Para tal, é necessário compreender a origem dessas expectativas. Na literatura, as fontes mais mencionadas são: a) experiências anteriores do cliente; b) comunicação boca a boca, através da família, amigos, colegas, mídias, outras organizações; c) comunicações explícitas, que são aquelas divulgadas pela própria provedora dos serviços; d) necessidades pessoais do cliente, que determinam o que é e o que não é importante para ele; e e) uma boa imagem corporativa (SOUZA, 2008).

De acordo com Paladini e Bridi (2013), para a execução da avaliação, é necessário estabelecer uma base conceitual e formular um modelo que esteja em conformidade com os processos e atividades da organização. Nesse sentido, antes da aplicação do instrumento de avaliação de qualidade em serviços, devem ser realizadas quatro ações bem delineadas: a) definição do referencial conceitual; b)

desenvolvimento das etapas de avaliação; c) definição dos itens do processo de avaliação; e d) elaboração do modelo estrutural.

A primeira ação trata do referencial conceitual e possui como primeiro passo definir quais conceitos da qualidade são relevantes. Para os autores, em sua forma básica, os conceitos tradicionais da qualidade a colocam como uma relação de consumo, definindo-a como adequação ao uso. Assim, o esforço pela qualidade centra-se no ajuste entre produto e demanda e sua avaliação depende do dimensionamento do grau de satisfação das necessidades do usuário.

A segunda ação trata das quatro etapas de avaliação pelas quais a avaliação da qualidade em serviços deve se estruturar. A etapa 1 centra-se nos consumidores efetivos (usuários) do serviço e permite uma avaliação precisa das faixas de mercado nas quais a organização prestadora de serviços atua. A etapa 2 refere-se à análise de potenciais usuários dos serviços (ou seja, de clientes que poderiam vir a se transformar em consumidores). A etapa 3 amplia a noção de cliente, para envolver todas as camadas sociais, e compreende a análise de mecanismos de atuação ainda não utilizados na empresa. A etapa 4 busca adequar os serviços prestados aos modelos socialmente aceitos, priorizando características dos serviços que apresentam esse perfil.

Definidas as etapas que compõem a avaliação da qualidade dos serviços, deve-se considerar os principais itens que integram essa avaliação (terceira ação). Esses itens podem ser divididos de acordo com os ambientes: operacional, tático e estratégico. O Quadro 1 mostra a relação dos itens de avaliação de acordo com seus ambientes.

Quadro 1 – Itens da avaliação da qualidade em serviços

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS		
Ambiente	Itens a considerar	
Operacional	Operações de desenvolvimento do serviço	Execução eficiente do serviço
		Execução confiável do serviço
		Custo do serviço
		Disponibilidade de operação
		Tempo de operação
		Flexibilidade
		Agilidade
	Transmissão de informações	Execução eficaz do serviço
		Orientações ao usuário
Tático	Ambiente geral	Aparência
		Higiene
		Atratividade
		Conforto
		Segurança
	Recursos humanos	Postura e apresentação dos funcionários
		Apoio ao usuário
		Zelo
		Comprometimento
		Qualificação dos funcionários
	Processo gerencial	Relações internas
		Relações externas
Estratégico	Ambientes físicos	Localização
		Compatibilidade
	Ações ante a concorrência	Preços competitivos
		Informações
	Relações com o mercado	Fidelidade
		Confiabilidade
	Relações com a sociedade	Imagem
		Envolvimento em ações sociais
		Ética

Fonte: Paladini e Bridi (2013, p. 43).

A última etapa descrita pelos autores é a elaboração do modelo estrutural, ou seja, a definição da estrutura que viabiliza a avaliação da qualidade das empresas prestadoras de serviços. Esse modelo estrutural considera cinco elementos básicos para os quais o processo de avaliação direciona suas ações: a) consumidores e clientes; b) objetivos da organização; c) processo produtivo; d) recursos humanos; e e) suporte ao processo.

A primeira avaliação – consumidores e clientes – é tipicamente a avaliação da qualidade com base no mercado e visa determinar o nível de satisfação dos consumidores. De modo geral, essa fase envolve o estudo detalhado da percepção

da qualidade pelo mercado. Nela, busca-se definir não apenas quais usuários estão utilizando os serviços, mas também quais os motivos que os levaram a fazê-lo. Dessa avaliação podem sair os indicadores da qualidade relativos à satisfação dos clientes.

Na avaliação de acordo com os objetivos da organização, avalia-se tanto a natureza dos objetivos quanto a forma selecionada para alcançá-los (eficiência das operações, por exemplo). Como a meta é avaliar a qualidade, o que se deseja é verificar se o objetivo fixado contribuirá para a adequação do serviço ao uso que dele se espera.

A avaliação com base no processo produtivo, de forma geral, atua no controle de causas, tendo em vista que o serviço disponibilizado é o efeito gerado pelo processo produtivo da organização prestadora de serviços. Nesta avaliação, o que se deseja é, prioritariamente, eliminar perdas, otimizar o processo e inserir a avaliação da qualidade nos objetivos gerais da organização.

A avaliação com base na ação dos recursos humanos é crítica na prestação do serviço. As pessoas são a linha de frente do serviço, ou seja, a ação de contato direto entre a organização prestadora de serviços e o seu mercado. Assim, definir formas de envolver os funcionários em processos adequados de atendimento é uma das prioridades da avaliação da qualidade em serviços.

Por fim, na avaliação com base no suporte ao processo, as ações de suporte sempre são avaliadas pelo impacto que gerem à atividade-fim para a qual o suporte é um meio. Considerando-se que o projeto do serviço é a transformação dos requisitos do usuário em especificações a serem obedecidas no serviço entregue, essa é a atividade de suporte mais relevante, inclusive porque ela direciona todo o processo de produção do serviço.

Ainda, cabe observar que os cinco elementos básicos se relacionam com a gestão estratégica, gestão tática e gestão operacional, ou seja: a avaliação com base em objetivos da empresa e a avaliação com clientes e consumidores tratam-se de elementos estratégicos; a avaliação com base em recursos humanos e a avaliação com base no suporte ao processo relacionam-se com a gestão tática; e a avaliação com base no processo produtivo está associada à gestão operacional.

O próximo subcapítulo irá abordar a avaliação da qualidade no setor público.

2.4 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO SETOR PÚBLICO

Dado o atual contexto político-econômico brasileiro, um dos principais desafios e objetivos que se colocam para os dirigentes das organizações públicas é o aumento da eficácia de sua organização, na qual a melhoria da gestão tem papel imprescindível. Para que isso seja possível, a Fundação do Desenvolvimento Administrativo (Fundap) do governo do estado de São Paulo (2006, p. 3) ressalta que

> [...] é fundamental dispor de capacidade e instrumentos que permitam ao ator social identificar as mais relevantes demandas da sociedade (objetivos ou problemas a serem equacionados); a explicação das razões de sua existência (suas causas); a formulação de uma proposta de ação (plano de governo) e sua implementação. Como decorrência, temos que é essencial a produção de informações que alimentem e orientem o processo de tomada de decisão em todas as suas instâncias bem como possibilitem o acompanhamento sistemático das ações desenvolvidas e o resultado produzido pelas mesmas.

De acordo com o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (BRASIL, 2012, p. 16), um desses instrumentos de auxílio à gestão pública são os indicadores, os quais “contribuem para identificar e medir aspectos relacionados a um determinado fenômeno decorrente da ação ou da omissão do Estado”. Assim, tornam mensurável algum aspecto de uma dada realidade, de forma a possibilitar sua observação e avaliação. Segundo o Ministério:

> Pode-se afirmar que o principal objetivo dos indicadores, no contexto aqui analisado, é o de assistir os gestores públicos. Se possuem informações confiáveis, precisas e tempestivas, eles podem abdicar de decisões fundamentadas exclusivamente na intuição, tradição, ‘tino administrativo’ ou opiniões pessoais. Neste contexto, os indicadores permitem integrar subjetividade e objetividade a partir de evidências empíricas, viabilizam comparações e avaliações consistentes, e, principalmente, criam condições para esclarecer e fornecer suporte às decisões.

Ainda, segundo o Ministério, as informações resultantes dos indicadores são de grande valia para os gestores públicos, tendo em vista sua importância para a construção de diagnósticos consistentes com a realidade observada, favorecendo, assim, a formulação e desenvolvimento de políticas públicas. Existe no Brasil uma diversidade de fontes que produzem e disseminam estatísticas, taxas, proporções, índices e outros tipos de indicadores. O Quadro 2 destaca algumas instituições de maior relevância e seus principais produtos.

Quadro 2 – Principais instituições de pesquisa e seus principais produtos

Tema	Fonte	Produtos
Educação	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep)	Dados educacionais, equipamentos, docentes, desempenho escolar.
Ciência e tecnologia	Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) e Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq)	Produção científica, recursos aplicados, patentes.
Desenvolvimento econômico	Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços (MDIC)	Estatísticas do comércio, comércio exterior, serviços, produção.
Desenvolvimento social	Ministério do Desenvolvimento Social e Ministério das Cidades	Indicadores de pobreza, indigência, transferência de renda, habitação, saneamento, condições urbanas.
Direitos humanos	Secretaria Especial de Direitos Humanos	Promoção de direitos humanos, pessoa com deficiência, pessoa idosa, criança e adolescente.
Economia	Ministério da Fazenda, Secretaria do Tesouro Nacional (STN), Banco Central do Brasil, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe) e Fundação Getúlio Vargas (FGV)	Estatísticas econômicas em geral.
Meio ambiente	Ministério do Meio Ambiente e Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)	Indicadores de desenvolvimento sustentável.
Organismos internacionais	Banco Mundial, Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (Cepal), Nações Unidas, Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD), Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud)	Estatísticas gerais em nível mundial.
Saúde	Ministério da Saúde	Estatísticas da saúde, mortalidade, morbidade; atendimentos, vacinações.
Trabalho	Ministério do Trabalho e Emprego	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), Relação Anual de Informações Sociais (Rais), cadastro de empresas, estatísticas do trabalho.
Transporte	Ministério dos Transportes	Plano Nacional de Logística e Transportes – Base de Dados Georreferenciada.

Fonte: adaptado de Brasil (2012, p. 47-50).

Sucedendo de um macrocontexto brasileiro para a realidade mais específica das organizações públicas, no que tange aos indicadores de desempenho, o guia

metodológico *Carta de serviços ao cidadão* (BRASIL, 2014) dispõe acerca de padrões mínimos de desempenho institucional a serem seguidos para uma boa realização da atividade ou prestação de serviço: a) tempo de espera para atendimento; b) tempo de atendimento – prazo máximo para a prestação do serviço/atividade; c) prioridades de atendimento, tempo de espera para atendimento, prazos para a realização dos serviços; d) tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento; e) condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento – em especial, no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto; f) requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; g) informações sobre os meios de comunicação com os usuários, procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; h) atividades (inclusive estimativas de prazos), mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço/atividade solicitado.

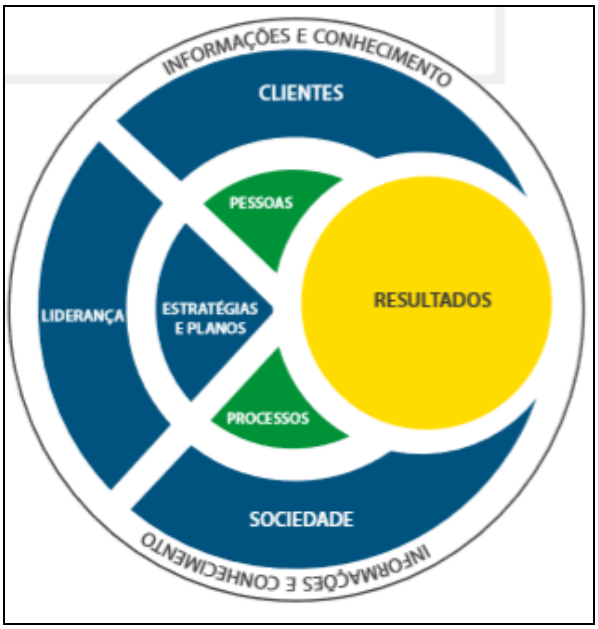
Da mesma forma que os indicadores são importantes para a avaliação e monitoramento de uma dada realidade num contexto social ou empresarial, existem instrumentos de avaliação da gestão pública que concorrem para a avaliação nos processos de melhoria da gestão pública. Entre aqueles existentes, destaca-se na literatura e em âmbito empresarial a utilização do Modelo de Excelência em Gestão (MEG), promovido pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

A FNQ foi instituída no início da década de 1990, por um grupo formado por representantes de 39 organizações privadas e públicas, a partir da observação da necessidade de se adotar padrões internacionais para avaliar, reconhecer e melhorar as práticas de gestão, bem como aumentar a competitividade das organizações brasileiras. No princípio, a FNQ denominava-se “Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade” (FPNQ). A entidade sem fins lucrativos foi criada para administrar o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) e as atividades decorrentes do processo de premiação, em todo o território nacional. Em 2005, a fundação passa por uma ampla reestruturação e retira o termo “prêmio” do nome, passando a se chamar Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). Além disso, redefine sua missão, visão e objetivos e incorpora aos Critérios de Excelência novas práticas de gestão, entre elas a sustentabilidade, a responsabilidade corporativa e a valorização das pessoas, da qualidade de vida e da diversidade. Junto com o Sebrae Nacional, passa a disseminar o MEG entre as micro e pequenas empresas (FNQ, 2019).

De acordo com o GESPÚBLICA (BRASIL, 2016), o MEG surgiu a partir da compreensão de que o maior desafio do setor público brasileiro é de natureza gerencial, fazendo com que, na década de 90, fosse buscado um novo modelo de gestão pública focado em resultados e orientado para o cidadão. O uso do modelo permite que as organizações públicas possam conhecer suas práticas e resultados, alinhar-se aos requisitos do MEG e implementar ciclos contínuos de avaliação de seus sistemas de gestão.

O MEG é baseado em oito critérios de excelência: liderança, estratégias e planos, clientes, sociedade, informações e conhecimento, pessoas, processos e resultados. Os critérios sugerem uma visão sistêmica da gestão organizacional e são representados conforme a Figura 2 (FNQ, 2013).

Figura 2 – Critérios de excelência do Modelo de Excelência em Gestão



Fonte: Fundação Nacional da Qualidade (2013, p. 13).

Segundo o GESPÚBLICA (BRASIL, 2016), os critérios estabelecem o que se espera de uma gestão pública com qualidade em gestão. Esses princípios constituem o cerne do processo de avaliação e devem ser evidenciados pelas práticas de gestão da organização e pelos resultados decorrentes dessas práticas. Nesse sentido, avaliar a gestão de uma organização pública significa verificar o grau de aderência das suas práticas de gestão em relação aos critérios apresentados.

A fim de facilitar o processo de avaliação continuada, o Programa da Qualidade no Serviço Público desdobrou o MEG em três instrumentos de avaliação: instrumento de 250 pontos (para organizações que estão iniciando a implementação da autoavaliação continuada), de 500 pontos (para organizações que atingiram pontuação igual ou superior a 200 pontos) e de 1.000 pontos (para organizações que atingiram pontuação igual ou superior a 350 pontos).

Com base nesse instrumento e considerando os oito critérios de excelência, a organização pública realiza o processo de autoavaliação; na sequência, a organização passa por um processo de validação externa, elabora o plano de melhoria da gestão e procede à implementação e monitoramento.

A seguir, serão apresentadas reflexões a respeito da satisfação do cliente.

2.5 SATISFAÇÃO DO CLIENTE

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

As informações sobre os níveis de satisfação dos clientes são uma das maiores prioridades de gestão nas empresas comprometidas com a qualidade de seus produtos e serviços. É importante que as empresas realizem pesquisas com os seus clientes regularmente, a fim de apurar o nível de satisfação dos clientes e analisar as opiniões relacionadas aos vários aspectos do seu desempenho, bem como da concorrência (SOUZA, 2008). Para Lovelock e Wright (2001), as expectativas do cliente tendem a variar de serviço para serviço, portanto os provedores necessitam compreender as expectativas dos clientes em relação às suas ofertas específicas de serviço.

Normann (1993) utiliza a expressão “momentos da verdade” com o intuito de simbolizar o momento de contato entre o fornecedor do serviço e o cliente. Durante a prestação do serviço, o usuário vivencia uma série de momentos da verdade, que ocorrem em uma sequência específica, formando um ciclo. A percepção do cliente acerca do serviço é formada a partir de cada momento em que o cliente entra em contato com a provedora de serviços. Gianesi e Corrêa (2014) afirmam que nem

todos os momentos da verdade possuem a mesma importância para o cliente, pois existem momentos críticos para a percepção do usuário em relação ao serviço. Ao analisar os ciclos de serviço, pode-se observar que há uma tendência para que os primeiros e os últimos momentos sejam os mais críticos. Entretanto, faz-se necessário que o fornecedor do serviço procure identificar os momentos da verdade críticos na visão de seus clientes, a fim de priorizar seus esforços e gerar uma percepção favorável de seu serviço para o cliente.

Ainda que a satisfação do cliente e a qualidade dos serviços sejam conceitos afins, não representam a mesma coisa, pois enquanto a percepção dos clientes sobre a qualidade se baseia em avaliações cognitivas de longo prazo sobre a entrega desses serviços, a satisfação do cliente é uma reação emocional de curto prazo ao desempenho específico de um serviço. Assim, os clientes avaliam seus níveis de satisfação depois de cada encontro com o fornecedor de serviços e utilizam essa informação para atualizar suas percepções da qualidade do serviço (LOVELOCK; WRIGHT, 2001).

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

Conforme estudo realizado por Zeithaml, Berry e Parasuraman (1993), as expectativas dos clientes envolvem diversos elementos: serviço desejado, serviço adequado, serviço previsto e uma zona de tolerância que se estende entre os níveis de serviço desejado e adequado. O nível desejado é o tipo de serviço que os clientes esperam receber, uma combinação entre o que os clientes acreditam que possa e deva ser entregue para suas necessidades pessoais. Entretanto, eles entendem que as empresas nem sempre prestam o melhor serviço possível, por isso possuem um nível inferior de expectativa, denominado serviço adequado, que é o mínimo de serviço que os clientes aceitarão sem ficar insatisfeitos. O serviço previsto é o nível de serviço que os clientes efetivamente esperam receber do fornecedor durante um determinado encontro de serviço. A zona de tolerância pode

ser definida como o grau em que os clientes estão dispostos a aceitar variações na entrega do serviço.

Kotler e Keller (2006) destacam que o valor percebido pelo cliente se baseia na diferença entre o que o cliente obtém e o que ele dá pelas diferentes opções possíveis. De qualquer forma, ele desfruta de benefícios e assume custos. A organização pode aumentar o valor da oferta ao cliente através de uma combinação entre um incremento dos benefícios funcionais ou emocionais e/ou a redução de um ou mais custos.

Para melhorar os níveis de satisfação do cliente, primeiramente a organização deve descobrir o quanto os seus atuais clientes estão satisfeitos ou insatisfeitos. Uma forma comum de mensuração é pedir aos clientes que, primeiro, identifiquem quais os fatores importantes em sua satisfação e, depois, avaliem o desempenho do fornecedor de serviços e seus concorrentes nesses fatores (LOVELOCK; WRIGHT, 2001).

Medir a satisfação do cliente vem tornando-se algo crucial dentro de qualquer empresa ou instituição. Segundo Kotler e Keller (2006, p. 144), “a empresa deve medir a satisfação com regularidade porque a chave para reter clientes está em satisfazê-los”. Assim, é necessário conhecer as expectativas dos clientes para que a organização busque alcançá-las.

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

Nesse sentido, o tópico a seguir apresenta modelos existentes na literatura referentes à avaliação da qualidade em serviços.

2.6 MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

Ao longo das últimas décadas, diversos pesquisadores têm empreendido esforços para compreender a qualidade dos serviços prestados, por meio da

identificação de fatores determinantes à qualidade e do desenvolvimento de técnicas de medição.

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

O modelo *Perceived Service Quality* (PSQ), proposto por Grönroos (1984), foi aplicado com executivos suecos dos setores bancário, hoteleiro, de restaurantes, companhias aéreas, manutenção e limpeza, agências de locação de veículos e turismo. O autor concluiu que a qualidade percebida é o resultado da diferença entre a expectativa do cliente e o seu julgamento sobre o desempenho do serviço. Além disso, a interação entre o vendedor e o comprador é de grande importância para o setor de serviços, até mais do que as atividades tradicionais de marketing.

O modelo SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), baseou-se no modelo de satisfação de Oliver (1980) e preconizou que a satisfação do cliente é uma função da diferença entre expectativa e desempenho. Portanto, a avaliação de um serviço em relação a uma dimensão é feita pela diferença entre a sua expectativa e o seu julgamento sobre o serviço. Para testar o modelo, foi realizada uma pesquisa por meio do método de entrevistas com grupos focais. Esses grupos foram formados por executivos de quatro empresas de serviços nacionalmente reconhecidas nos Estados Unidos, dos seguintes setores: banco varejista, cartão de crédito, corretagem de ações, reparo e manutenção.

O estudo identificou cinco *gaps* (lacunas ou discrepâncias) na prestação de serviços que podem afetar a qualidade percebida pelos clientes. Os cinco *gaps* mostram a discrepância entre: a expectativa do cliente e a percepção gerencial; a percepção gerencial sobre as expectativas do cliente e as especificações da qualidade dos serviços; os padrões e especificações da empresa e o que realmente é fornecido ao cliente; a promessa realizada pelos meios de comunicação e o que realmente é fornecido; e o serviço esperado e o serviço recebido.

A pesquisa ainda gerou dez categorias, inicialmente denominadas de determinantes da qualidade e, posteriormente, de dimensões da qualidade: confiabilidade, presteza, competência, acessibilidade, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, compreensão e conhecimento do cliente, aspectos tangíveis. Com base nessas dez dimensões da qualidade, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) desenvolveram um instrumento de medida de qualidade em serviço, a escala de múltiplos itens, chamada SERVQUAL. Inicialmente, foram identificados 97 itens, distribuídos pelas dez dimensões. Após um primeiro refinamento da escala, chegou-se a 54 itens nas mesmas determinantes. Na sequência, obteve-se um instrumento com 22 itens, distribuídos em cinco dimensões, as quais são descritas a seguir:

1. confiabilidade: exprime a capacidade de realizar um serviço no tempo prometido e de forma confiável e precisa;
2. presteza: disposição de ajudar os clientes e prover-lhes o serviço prontamente;
3. segurança: habilidade dos funcionários em transmitir confiança e segurança, com cortesia e conhecimento;
4. empatia: capacidade de fornecer cuidados e atenção individualizada aos clientes;
5. aspectos tangíveis: relacionados à aparência das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.

Cada item do instrumento foi dividido em duas questões, sendo uma para medir as expectativas e outra para mensurar a percepção dos clientes. O questionário utilizou a escala psicométrica *Likert* de 7 pontos, variando de 1 (discordo fortemente) a 7 (concordo fortemente). Assim, a qualidade dos serviços seria medida por meio da pontuação obtida com a relação feita entre o serviço esperado e o serviço recebido pelo cliente.

Vale salientar que a definição dos itens e das dimensões de qualidade de serviço da escala SERVQUAL ocorreu após a realização de análises estatísticas de confiabilidade e validação. Nesse sentido, no questionário, as variáveis de 1 a 4 referem-se à dimensão Tangibilidade; de 5 a 9 são relativas à Confiabilidade; de 10 a 13 correspondem à Presteza; de 14 a 17 relacionam-se à Segurança; e, por fim, os itens entre 18 e 22 são referentes à dimensão Empatia.

O Quadro 3 apresenta a proposta inicial do instrumento SERVQUAL com os 22 itens.

Quadro 3 – Instrumento SERVQUAL

(continua)

Dimensão	Item	Questões referentes às expectativas dos clientes	Questões referentes às percepções dos clientes
Tangibilidade	1	Elas deveriam ter equipamentos atualizados.	XYZ tem equipamentos atualizados.
	2	As suas instalações físicas deveriam ser visualmente atrativas.	As instalações físicas de XYZ são visualmente atrativas.
	3	Os seus empregados deveriam estar bem vestidos e asseados.	Os empregados de XYZ são bem vestidos e asseados.
	4	A aparência das instalações da empresa deveria estar de acordo com o tipo de serviço oferecido.	A aparência das instalações físicas de XYZ está de acordo com o tipo de serviço oferecido.
Confiabilidade	5	Quando estas empresas prometem fazer algo em certo tempo, deveriam fazê-lo.	Quando XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente faz.
	6	Quando os clientes têm algum problema, estas empresas deveriam ser solidárias e deixá-los seguros.	Quando você tem algum problema, a empresa XYZ é solidária e o deixa seguro.
	7	Estas empresas deveriam ser confiáveis.	XYZ é confiável.
	8	Elas deveriam fornecer o serviço no tempo prometido.	XYZ fornece o serviço no tempo prometido.
	9	Elas deveriam manter seus registros de forma correta.	XYZ mantém seus registros de forma correta.
Presteza	10	Não seria de se esperar que elas informassem aos clientes exatamente quando os serviços foram executados.	XYZ não informa exatamente quando os serviços serão executados.
	11	Não é razoável esperar pela disponibilidade imediata dos empregados desta empresa.	Você não recebe serviços imediatos dos empregados da XYZ.
	12	Os empregados das empresas não tem que estar sempre disponíveis em ajudar os clientes.	Os empregados da XYZ não estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
	13	É normal que eles estejam muito ocupados para responder prontamente aos pedidos.	Os empregados da XYZ estão sempre ocupados para responder aos pedidos dos clientes.
Segurança	14	Os clientes deveriam ser capazes de confiar nos empregados desta empresa.	Você pode confiar nos empregados da XYZ.
	15	Os clientes deveriam ser capazes de sentirem-se seguros nas transações com os empregados desta empresa.	Você se sente seguro em negociar com os empregados da XYZ.
	16	Seus empregados deveriam ser educados.	Os empregados da XYZ são educados.
	17	Seus empregados deveriam ter suporte adequado da empresa para fazerem bem seu trabalho.	Os empregados da XYZ obtêm suporte adequado da empresa para fazerem bem seu trabalho.
Empatia	18	Não seria de se esperar que a empresa desse atenção individualizada aos clientes.	XYZ não dá atenção individual a você.

(conclusão)

	19	Não se pode esperar que os empregados deem atenção personalizada aos clientes.	Os empregados da XYZ não dão atenção personalizada a você.
	20	É irrealismo esperar que os empregados saibam quais são as necessidades dos seus clientes.	Os empregados da XYZ não sabem quais são as suas necessidades.
	21	É irrealismo esperar que esta empresa tenha como objetivo os maiores interesses de seus clientes.	XYZ não tem seus interesses como objetivo.
	22	Não se deveria esperar que o horário de funcionamento fosse conveniente para todos os seus clientes.	XYZ não tem horários de atendimento convenientes a todos os seus clientes.

Fonte: elaborado pela autora, com base em Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).[2]

Em estudos posteriores, os autores do SERVQUAL refinaram novamente o instrumento, a fim de aperfeiçoá-lo. Assim, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1991) buscaram substituir algumas terminologias utilizadas no questionário, como as expressões “deveriam”, que poderiam contribuir negativamente para um aumento das expectativas do entrevistado, bem como as expressões negativas por expressões afirmativas e outros dois itens, que foram trocados para que refletissem mais fielmente as dimensões da qualidade propostas.

O modelo SERVQUAL recebeu algumas críticas quanto à sua metodologia, a exemplo de Carman (1990), que afirmou que essa escala não pode ser generalizada, devendo ser adaptada a serviços específicos; Babakus e Boller (1992) também relataram que as dimensões consideradas dependeriam do tipo de serviço avaliado; Cronin e Taylor (1992) questionaram a validade do instrumento SERVQUAL, criado a partir da não confirmação da expectativa como a medida primária da qualidade perceptível de serviço; Teas (1993) criticou conceitualmente o instrumento, pois Parasuraman, Zeithaml e Berry (1991) afirmaram que a percepção de qualidade pode ser interpretada como uma atitude.

Desse modo, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994) propuseram uma versão alternativa do modelo SERVQUAL. Diferentemente da proposta original, em que o cliente avaliava os 22 itens apenas em duas colunas (percepção sobre o serviço recebido e expectativa sobre o serviço), a nova estrutura passou a apresentar três colunas (percepção sobre o serviço recebido, serviço desejado ou expectativa sobre o serviço e serviço adequado). Ademais, a nova escala utilizada foi de nove opções,

[2] Tradução realizada pela autora (2019).

e não mais de sete. Após a validação do modelo, observou-se que, estatisticamente, o novo instrumento era mais relevante que o anterior, entretanto apresentou algumas desvantagens, como, por exemplo, uma maior demora a ser respondido, dificultando sua aplicação.

Brown e Swartz (1989) também apresentaram um modelo de qualidade em serviços (Modelo Percepção-Expectativa) baseado no modelo de satisfação de Oliver (1980). Essa pesquisa foi aplicada à área médica, abrangendo 13 profissionais com consultórios. O estudo considerava a qualidade como a diferença entre a expectativa e a percepção de desempenho. Apesar de não diferir substancialmente se comparado ao trabalho de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), traz uma simplificação na análise do serviço no âmbito gerencial.

Em relação aos *gaps* ou discrepâncias encontradas nessa pesquisa, a primeira hipótese não rejeitada foi que quanto maior a discrepância entre a expectativa do cliente e o desempenho perceptível do serviço, menor o nível de satisfação. A segunda hipótese, também não rejeitada, foi que o nível de satisfação do cliente será maior quanto melhor for o nível de percepção do serviço pelo próprio profissional que o realiza. A terceira hipótese testada e rejeitada foi que seria maior o nível de satisfação quanto menor a discrepância entre a expectativa do cliente e a percepção dessa expectativa pelo profissional.

Bolton e Drew (1991) propuseram um método de avaliação (Modelo de avaliação de serviço e valor) envolvendo o valor a ser pago pelo serviço como parte do comportamento do cliente. A pesquisa envolveu 1.408 respondentes, que avaliaram características previamente identificadas do instrumento SERVQUAL, considerando as cinco dimensões apontadas anteriormente. Os autores sugeriram um modelo mais elaborado, segundo o qual as expectativas, o desempenho percebido e a não confirmação das expectativas são antecedentes da satisfação do cliente, sendo essa satisfação um dos aspectos que afetam a percepção da qualidade do serviço.

Cronin e Taylor (1992) desenvolveram um modelo baseado somente na percepção de desempenho de serviços. Os autores ressaltam que a qualidade não deve ser medida com base no modelo de satisfação de Oliver (1980), ou seja, através das diferenças entre expectativa e desempenho, mas somente pelo desempenho. Portanto, utilizam os mesmos 22 itens de avaliação da escala SERVQUAL, porém apenas a parte referente à percepção do cliente sobre o serviço

prestado, excluindo os itens relativos às expectativas. Essa escala foi denominada SERVPERF, como uma alternativa ao instrumento SERVQUAL. A pesquisa foi aplicada a empresas representantes dos seguintes setores: bancos, controle de pragas, lavanderia e lanchonete.

A pesquisa de Teas (1993), intitulada Modelo de Desempenho Ideal, apesar de usar um limitado conjunto dos itens da escala SERVQUAL e não abranger todos os setores de serviços, aponta para o modelo do desempenho ideal (DI) como o mais representativo da satisfação do cliente, intenção de recompra e preferências de compra.

Nesse contexto, os modelos aqui apresentados são os mais referenciados na literatura e fornecem subsídios para a pesquisa de avaliação da qualidade dos serviços a ser realizada. Para tanto, apresenta-se no Quadro 4 uma síntese dos estudos descritos anteriormente.

Quadro 4 – Modelos de avaliação da qualidade

Modelo	**Autor**	**Ano**	**Características principais**
Perceived Service Quality (PSQ)	Grönroos	1984	Qualidade = f (expectativa, desempenho e imagem).
Service Quality (SERVQUAL)	Parasuraman, Zeithaml e Berry	1985,1988	22 itens distribuídos em cinco dimensões da qualidade.
Modelo Percepção-Expectativa	Brown e Swartz	1989	Utiliza as dez dimensões desenvolvidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).
Modelo de avaliação de serviço e valor	Bolton e Drew	1991	Utiliza quatro dimensões desenvolvidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e introduz o conceito do valor na avaliação da qualidade do cliente.
Service Performance (SERVPERF)	Cronin e Taylor	1992	Utiliza as cinco dimensões gerais desenvolvidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).
Evaluated Performance (EP)	Teas	1993	Utiliza as cinco dimensões gerais desenvolvidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Existem diversos outros modelos e autores que tratam dos modelos de qualidade em serviços, no entanto, conforme pesquisas bibliométricas realizadas em bases de dados internacionais por Castro Junior et al. (2013) e Pereira, Carvalho e Rotondaro (2013), identificou-se que os estudos que mais se destacam na literatura

em termos de utilização e citação são os de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), com a ferramenta SERVQUAL; de Cronin e Taylor (1992), com o SERVPERF; e o modelo de *Perceived Service Quality*, *de* Grönroos (1984).

À vista disso, nota-se a relevância dos trabalhos desenvolvidos por esses autores e a evidência que possuem dentro da área de avaliação de qualidade de serviços. Nesse sentido, a seguir, no Quadro 5, são apresentados alguns estudos realizados em instituições públicas que utilizaram a escala SERVPERF como modelo de avaliação da qualidade dos serviços prestados.

Quadro 5 – Estudos que utilizam a escala SERVPERF realizados em organizações públicas

(continua)

Autor	Ano	Estudo	Objetivos
SOUZA, G. C.	2017	A qualidade do atendimento ao público: um estudo de caso no instituto municipal de planejamento urbano – Implurb/Prefeitura Municipal de Manaus.	O objetivo deste trabalho é analisar a qualidade do atendimento prestado ao usuário do Instituto Municipal de Planejamento Urbano (Implurb), órgão pertencente à Prefeitura Municipal de Manaus (PMM).
CASAROTTO, D.	2017	A qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da UFSM do Campus de Frederico Westphalen-RS.	O objetivo geral do estudo é analisar a qualidade do serviço prestado no Restaurante Universitário à comunidade acadêmica da UFSM do *campus* de Frederico Westphalen-RS.
ROLIM, A. M.	2016	Avaliação da qualidade dos serviços de suporte de TI de uma IFES: uma abordagem voltada à mensuração de desempenho.	Este estudo utiliza o método SERVPERF para mensurar a percepção de desempenho por parte dos usuários de um setor de serviços de Suporte de Infraestrutura de TI na Universidade Federal do Ceará (UFC).
SOARES, J. L.	2016	Percepções dos alunos egressos sobre a formação no Curso de Educação Física modalidade a distância da Universidade de Brasília.	Esta pesquisa tem como objetivo identificar, analisar e apresentar as percepções dos alunos egressos sobre a formação recebida no Curso de Licenciatura em Educação Física modalidade a distância do Programa Pró-Licenciatura da Universidade de Brasília.
PEDROSA, R. C. V.	2015	Avaliação da qualidade em um serviço público de saúde com a aplicação do modelo de Kano e SERVPERF.	O objetivo deste estudo é avaliar a qualidade dos serviços no Hospital Getúlio Vargas, na cidade do Recife-PE. Utilizaram-se o Modelo de Kano para categorizar os atributos relevantes para a satisfação do usuário e a escala SERVPERF para identificar o grau de percepções de qualidade do usuário com os serviços utilizados, identificando-se a relação entre a satisfação e prestação dos serviços.

(conclusão)

CONCEIÇÃO, M. A. S.	2012	Estudo da qualidade dos serviços prestados pelo sistema de concessão de diárias e passagens (SCDP), segundo percepção de seus usuários: o caso de uma Instituição Federal de Educação Superior.	Esta pesquisa tem como objetivo investigar a qualidade da prestação dos serviços do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens, a partir da percepção dos usuários internos de uma Instituição de Ensino Superior, tendo como instrumento de coleta de dados uma adaptação do modelo SERVPERF.
SOUZA, A. M. P.	2012	Avaliação da qualidade em serviços de saúde: um estudo de caso no Ambulatório Araújo Lima da Universidade Federal do Amazonas.	O objetivo geral deste trabalho é avaliar a percepção do usuário do Ambulatório Araújo Lima/UFAM sobre o serviço oferecido, visando à proposição de melhorias para aumentar a qualidade do serviço e a satisfação do usuário.

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Em virtude de o modelo SERVPERF tratar-se de uma escala genérica, ou seja, que pode ser aplicada em vários tipos de serviços, alguns autores realizaram adaptações no modelo considerando as especificidades e características do serviço. No contexto dos serviços públicos de transporte, foram realizados diversos estudos por pesquisadores que tentaram propor modelos a fim de avaliar a qualidade desse tipo de serviço. O Quadro 6 mostra uma relação dessas pesquisas.

Quadro 6 – Estudos que buscaram avaliar a qualidade dos serviços de transporte público

(continua)

Autores/Ano	Contexto regional	Descrição
Barabino, Deiana e Tilocca (2011)	Itália	Este estudo teve como objetivo investigar o grau de qualidade percebida em relação à oferta de transporte público da capital regional da Sardenha. A pesquisa enfoca a implementação de uma metodologia, seguindo as sugestões incluídas no Relatório do Programa de Pesquisa Cooperativa de Trânsito n° 47 (1999). As dimensões avaliadas, baseadas no relatório TCRP Report 47 (1999), foram: proximidade das paradas, habilidade dos motoristas de ônibus para dirigir com segurança, facilidade de embarque/desembarque, comportamento dos motoristas de ônibus (durante o serviço), frequência do serviço, limpeza, confiabilidade do serviço, conforto, características da ro crimes).
Del Castillo e Benitez (2012)	Espanha	Esta pesquisa foi realizada com 1.508 usuários de ônibus públicos na cidade espanhola de Bilbao. A metodologia é baseada no uso de três modelos diferentes: modelos baseados em médias, um modelo baseado em uma distribuição discreta multivariada e um modelo linear generalizado. O questionário continha 35 questões relacionadas a vários aspectos do serviço, agrupadas em oito dimensões: conectividade, acessibilidade, informação, satisfação com o tempo, atendimento ao usuário, conforto, segurança e impacto ambiental. Além disso, os entrevistados também avaliaram, em uma escala de 0 a 10, sua satisfação geral com o serviço.

(continuação)

(continuação)

Eboli e Mazzulla (2011)	Itália	Este estudo desenvolveu um modelo de equação estrutural para analisar o impacto da relação entre a satisfação geral do consumidor com os atributos de transporte público e a qualidade do serviço. Foi analisado o serviço de ônibus usado regularmente por estudantes da Universidade da Calábria para chegar ao *campus* da área urbana da cidade de Cosenza (Itália). As dimensões avaliadas foram: distância até o ponto de ônibus, frequência, confiabilidade, instalações do ônibus, lotação do ônibus, limpeza, tarifa, informação e atitude do pessoal de trânsito.
Erdogan et al. (2013)	Turquia	Neste trabalho, os critérios para a qualidade do serviço de transporte público são classificados de acordo com as dimensões do SERVQUAL e a abordagem TOPSIS fuzzy é usada para classificar as alternativas. A teoria dos conjuntos fuzzy é aplicada para lidar com a incerteza associada aos dados e para obter resultados mais realistas, aumentando, assim, a eficácia dos métodos de tomada de decisões com múltiplos critérios. A metodologia sugerida é aplicada em Istambul, Turquia.
Fellesson e Friman (2008)	Europa	Este estudo fornece uma comparação transnacional da satisfação do serviço percebido com o transporte público em oito países europeus. Foram entrevistados 9.542 indivíduos em Estocolmo, Barcelona, Copenhague, Genebra, Helsinque, Viena, Berlim, Manchester e Oslo. Os respondentes classificaram sua concordância com 17 declarações relacionadas a atributos dos serviços de transporte público local. Utilizando a análise fatorial, este estudo identifica as quatro dimensões de satisfação – sistema (itens de suprimento e confiabilidade), conforto, equipe e segurança –, que estavam presentes na maioria das cidades, mas não em todas.
Freitas (2013)	Brasil	Este trabalho apresenta uma abordagem para avaliar a qualidade do transporte rodoviário interurbano de passageiros. Por meio de um estudo piloto, seis dimensões de qualidade (atendimento ao cliente, veículo, rota, segurança, serviços diferenciais e tarifa de ingresso) e 33 itens foram definidos. Para uma melhor compreensão dos entrevistados, esses critérios foram sintetizados por similaridade conceitual e sua escrita foi melhorada, resultando em 17 itens. O questionário também procurou capturar se o entrevistado havia usado meios alternativos de transporte e quais são os fatores que poderiam fazê-lo optar por tais alternativas. Além disso, também tinha um “espaço aberto” para críticas construtivas e sugestões. A coleta de dados foi realizada em uma cidade de quase 500.000 habitantes do interior do Rio de Janeiro.
Hu e Jen (2006)	Taiwan	Este estudo desenvolve e testa uma escala de qualidade de serviço projetada para um sistema de trânsito de ônibus urbano em Taipei. Foram utilizados como base a escala SERVQUAL e o paradigma de Churchill (1979). A escala final contém quatro dimensões e 20 itens. As quatro dimensões são: interação com os passageiros, equipamentos de serviço tangíveis, conveniência do serviço e suporte à gestão operacional.
Pérez et al. (2007)	Espanha	Este trabalho busca examinar a relação entre qualidade de serviço e comportamento de intenções de compra no setor de transportes públicos da Espanha. É realizada uma análise empírica, na qual a escala SERVPERF é adaptada para o estudo da qualidade do serviço no setor de transportes do setor público. As dimensões avaliadas foram: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia.
Prasad e Shekhar (2010)	Índia	Este estudo avaliou a qualidade do serviço ferroviário de passageiros de ferrovias indianas, desenvolvendo o modelo SQM (*Service Quality Management*), com base no SERVQUAL. Três novas dimensões (produto de serviço, responsabilidade social e prestação de serviço) são adicionadas às cinco dimensões originais

(conclusão)

		do SERVQUAL. Foi realizado um estudo empírico na estação ferroviária Central Sul na Índia, usando uma amostra intencional de 200 respondentes.
Randheer, Al-Motawa e Vijay (2011)	Índia	Esta pesquisa examinou a percepção dos passageiros sobre a qualidade do serviço oferecido pelo setor de transporte público das cidades gêmeas de Hyderabad e Secunderabad, na Índia. Foi utilizada a escala SERVQUAL para medir a percepção do passageiro sobre a qualidade do serviço, entretanto foi adicionada a cultura como sexta dimensão. A coleta de dados foi realizada com 534 respondentes.
Wen, Lan e Cheng (2005)	Taiwan	Este trabalho investiga a fidelidade dos passageiros aos serviços de ônibus intermunicipais e identifica fatores importantes que influenciam a lealdade. As relações entre a lealdade dos passageiros e outros fatores latentes, incluindo satisfação, valor do serviço, qualidade do serviço, sacrifício, custos de mudança, atratividade dos concorrentes e confiança são hipotetizadas e testadas.

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Embora existam diversos modelos que buscaram avaliar a qualidade dos serviços prestados por transportes públicos, Vila e Gimeno-Martínez (2010) afirmam que a SERVPERF é a que mais tem recebido aceitação no âmbito de medição da qualidade dos serviços de transporte público.

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

Os dados da pesquisa foram coletados por meio da aplicação de questionários com 1.000 usuários do setor público local. Todos os entrevistados tinham 14 anos de idade ou mais. Para garantir a representatividade da amostra, o desenho amostral foi estratificado de acordo com o número de usuários de cada linha de ônibus. As entrevistas foram realizadas em diferentes horários e envolveram dois grupos de consumidores: usuários frequentes (aproximadamente 85% dos entrevistados) e usuários infrequentes (aproximadamente 15%). O Quadro 7 apresenta o modelo.

Quadro 7 – Modelo QUALBUS de Pérez et al. (2007)

Dimensão	Item	Variáveis
Tangibilidade	1	A empresa possui ônibus em boas condições.
	2	A empresa possui instalações atraentes (informações, vendas de ingressos, assentos, paradas de ônibus, ar-condicionado etc.).
	3	Os funcionários têm uma aparência boa e profissional.
	4	Há materiais visualmente atraentes associados ao serviço (instalações dos ônibus, assentos).
Confiabilidade	5	Qualquer informação dada é realizada pela empresa (horários, itinerários, frequência etc.).
	6	A empresa fornece boas informações (suficientes, compreensíveis etc.) sobre os serviços de ônibus (horários, itinerários, frequência etc.).
	7	Confiabilidade no tratamento de problemas de atendimento ao cliente.
	8	Prestação de serviços no horário prometido.
Presteza	9	Os funcionários oferecem serviços rápidos aos clientes (vendas de passagens, itinerários etc.).
	10	O serviço prestado é confortável.
	11	Há prontidão para responder às solicitações dos clientes (vendedores de passagens, motoristas etc.).
Segurança	12	O comportamento dos funcionários (cobradores, motoristas etc.) inspira confiança e segurança para os clientes.
	13	Os clientes se sentem seguros em seus itinerários.
	14	Os funcionários são consistentemente corteses.
	15	Os funcionários possuem conhecimento para responder às perguntas do cliente.
Empatia	16	A empresa oferece horários convenientes para os diferentes clientes.
	17	A empresa oferece itinerários convenientes para os clientes.
	18	A empresa oferece horários em frequências convenientes para os clientes.
	19	Os funcionários oferecem atenção individual aos clientes.
	20	Os funcionários têm real interesse em atender os passageiros.
	21	Os funcionários entendem as necessidades de seus clientes.

Fonte: elaborado pela autora, com base em Pérez et al. (2007).[3]

Salienta-se que a adaptação dessa escala exigiu a omissão de um item da dimensão de Confiabilidade do SERVPERF e um item da dimensão de Presteza. Um item foi adicionado à dimensão da Empatia, finalizando a escala com 21 variáveis, uma a menos que no modelo SERVPERF.

Essa escala já foi utilizada em alguns estudos, como o de Ojo, Amoako-Sakyi e Agyeman (2015), o qual tinha como objetivo verificar a relação entre a qualidade do serviço e a satisfação do cliente. Isso foi verificado com o uso das dimensões do QUALBUS e com a forma como cada uma influencia a satisfação do aluno. A coleta foi realizada nas estações de ônibus da Universidade de *Cape Coast*, uma das principais universidades públicas de Gana.

[3] Tradução realizada pela autora (2019).

A escala também foi utilizada na pesquisa de Vila e Gimeno-Martínez (2010), a fim de verificar em que medida uma empresa que desenvolve ações de responsabilidade social corporativa é mais bem percebida e preferida sobre as outras e escolhida no momento da compra. Para tal, foi realizado um estudo no transporte público na cidade de Valência, Espanha, sobre o serviço de trens da empresa espanhola *Cercanías Renfe*.

O estudo de Grohmann, Battistella e Lütz (2014) baseou-se no modelo de Pérez et al. (2007) e no de Vila e Gimeno-Martínez (2010) para validar um modelo de avaliação dos serviços de transporte aéreo e identificar se a imagem das empresas do setor e a atitude dos usuários são antecedentes da intenção de uso do transporte aéreo. Realizou-se uma pesquisa com 231 usuários do transporte aéreo e comprovou-se a robustez do modelo.

A escala QUALBUS também colaborou no desenvolvimento do trabalho de Bakti e Sumaedi (2015), o qual tinha por objetivo testar um modelo de qualidade de serviço de transporte público terrestre, especialmente para pessoas com deficiência. A coleta de dados dessa pesquisa realizou-se na Indonésia.

Na sequência, o próximo capítulo aborda os procedimentos metodológicos que conduziram esta pesquisa.

3 MÉTODO

O método desta pesquisa está estruturado em: delineamento da pesquisa, descrição do estudo de caso, população, técnicas de coleta de dados, instrumento de pesquisa, técnicas de análise de dados, limitações do método e aspectos éticos.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Desenvolveu-se este estudo a fim de se analisar a qualidade dos serviços prestados pelo Núcleo de Transporte da UFSM; para tal, é apresentado como um estudo de caso. Além disso, classifica-se como uma pesquisa de natureza descritiva com abordagem metodológica qualitativo-quantitativa.

A pesquisa descritiva pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade e tem como principal objetivo informar o pesquisador sobre situações, fatos, ações ou comportamentos da população analisada, mapeando a distribuição de um fenômeno (TRIVIÑOS, 1987). Nesse sentido, para Gil (2010), as pesquisas descritivas têm como finalidade a descrição das características de uma determinada população e também a identificação das possíveis relações existentes entre essas variáveis.

Quanto à abordagem qualitativa, esta é caracterizada pelo papel-chave do pesquisador, não requerendo métodos e técnicas estatísticas, exceto aquelas realizadas como apoio na apresentação dos resultados (GIL, 1999). Malhotra (2012, p. 36) define pesquisa qualitativa como uma técnica de “[...] pesquisa exploratória, não estruturada, baseada em pequenas amostras com o objetivo de proporcionar ideias e entendimento do ambiente do problema”.

Já a pesquisa quantitativa tenta fazer uma mensuração precisa de algo. Na pesquisa em administração, metodologias quantitativas normalmente medem comportamento, conhecimento, opiniões ou atitudes do consumidor. Tais metodologias respondem a questões relacionadas a quanto, com que frequência, quantos, quando e quem. Embora o levantamento (*survey*) não seja a única metodologia do pesquisador quantitativo, ele é considerado o mais importante (COOPER; SCHINDLER, 2016).

Essa combinação de abordagens metodológicas (qualitativo-quantitativa) pode ser denominada de triangulação, a qual Zappellini e Feuerschütte (2015) entendem como

> [...] um procedimento que combina diferentes métodos de coleta e de análise de dados, diferentes populações/sujeitos (ou amostras/objetos), diferentes perspectivas teóricas e diferentes momentos no tempo, com o propósito de consolidar suas conclusões a respeito do fenômeno que está sendo investigado (ZAPPELLINI; FEUERSCHÜTTE, 2015, p. 247).

Acerca dos procedimentos técnicos, a coleta de dados realizou-se por meio do estudo de caso, que, para Gil (2010, p. 37), “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. Segundo Yin (2010), o estudo de caso é uma investigação empírica que estuda um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real. Além disso, em geral, os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se “colocam questões do tipo ‘como’ e ‘por que’, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os acontecimentos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos da vida real” (YIN, 2010, p. 22). Os dados para os estudos de caso podem vir de fontes como: documentos (pesquisa documental), registros em arquivo, entrevistas, observação direta, observação participante e artefatos físicos.

Portanto, a utilização do estudo de caso ocorreu em função da ênfase do estudo na singularidade, ou seja, com foco em uma unidade em particular. A escolha da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) deu-se em virtude da relevância da instituição para a realidade nacional e internacional, mas especialmente para a cidade e região. Já sobre o setor de transporte, foi escolhido em razão de ser um setor que atende a todos os centros e órgãos da UFSM, ou seja, possui abrangência de atuação. Além disso, costuma receber, com certa frequência, críticas de seus usuários via memorandos, telefonemas e ouvidoria da UFSM, o que mostra uma necessidade de revisão da gestão e dos serviços prestados.

O próximo tópico aborda a descrição do estudo de caso.

3.2 DESCRIÇÃO DO ESTUDO DE CASO

Atualmente, no Brasil, existem 63 universidades públicas federais de ensino superior, sendo que, dessas, seis localizam-se no estado do Rio Grande do Sul. Dessas seis, a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), criada no dia 14 de dezembro de 1960, é a primeira universidade federal a privilegiar a interiorização do ensino superior público no Brasil. Sua sede está localizada em Santa Maria, no centro do estado do Rio Grande do Sul. O campus sede situa-se na Cidade Universitária Professor José Mariano da Rocha Filho, no bairro Camobi, rodovia RS-509, Km 9, onde se realiza a maior parte das atividades acadêmicas e administrativas. Contudo, existem, no centro da cidade, outras unidades acadêmicas e de atendimento à comunidade.

A UFSM, atualmente, conta com 11 unidades de ensino superior dentro de seu *campus* sede, além do Espaço Multidisciplinar da UFSM em Silveira Martins e dos outros três *campi*, localizados nos municípios de Cachoeira do Sul, Palmeira das Missões e Frederico Westphalen. Conforme dados obtidos no Portal da UFSM (UFSM, 2019), a universidade oferece 265 cursos, sendo 131 cursos de graduação (120 presenciais e 11 em educação a distância); 105 cursos de pós-graduação, 30 de doutorado, 55 de mestrado e 20 de especialização; dois cursos de nível médio e 27 de nível pós-médio. Assim, o corpo discente é constituído por 25.532 alunos, em todas as modalidades de ensino, e 4.746 servidores, sendo 2.027 docentes e 2.719 técnicos administrativos em educação (TAEs).

Dado o seu expressivo crescimento, reflexo da adesão da UFSM ao processo de expansão das universidades, a instituição tornou-se uma autarquia de tamanho considerável, que necessita de práticas de gestão bem definidas, a fim de prezar pela qualidade no ensino público. Para melhor conduzir a gestão, a UFSM é subdividida administrativamente em pró-reitorias, órgãos executivos, órgãos suplementares e unidades universitárias.

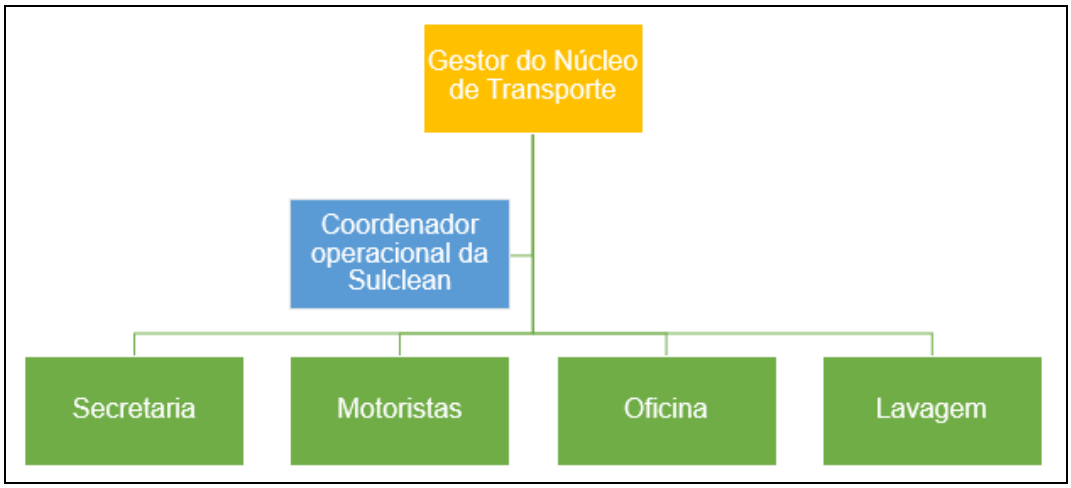
O Núcleo de Transporte está subordinado à Proinfra, à qual, de acordo com o Regimento Geral da UFSM, de 15 de abril de 2011, compete “planejar, coordenar, supervisionar e executar os serviços de obras, manutenção e serviços gerais da UFSM” (UFSM, 2011, p. 9). Para realizar tais atividades, está subdividida em coordenadorias: Coordenadoria de Manutenção, Coordenadoria de Obras e Planejamento Ambiental e Urbano e Coordenadoria de Serviços Gerais.

Dentro da Coordenadoria de Serviços Gerais, localiza-se o Núcleo de Transporte, que, de acordo com o inciso II do artigo 24 do Regimento Geral da UFSM, é responsável por “planejar, coordenar, executar e controlar os serviços de transporte oficial, os serviços de abastecimento, lavagem, lubrificação e manutenção de veículos, máquinas e equipamentos”.

Assim, o Núcleo de Transporte tem como principal função auxiliar no deslocamento de servidores, docentes e discentes da UFSM, bem como de outras instituições a serviço da universidade, com o objetivo de desenvolver atividades acadêmicas e/ou administrativas, dentro do município de Santa Maria ou para outras cidades.

O setor possui uma frota de 68 veículos e realiza, em média, 150 viagens mensais para fora de Santa Maria e 500 viagens mensais dentro de Santa Maria. O pessoal é dividido em escritório, oficina, lavagem e motoristas, sendo composto por servidores da UFSM e por funcionários da empresa Sulclean, a qual possui contrato de prestação de serviços de motoristas, de limpeza e de jardinagem com a UFSM com vigência até fevereiro de 2020. Salienta-se que 12 motoristas são servidores da UFSM e 18 motoristas são da empresa terceirizada. A Figura 3 mostra o organograma do setor.

Figura 3 – Organograma do Núcleo de Transporte da UFSM



Fonte: elaborada pela autora (2019).

O gestor do Núcleo de Transporte possui o auxílio do coordenador operacional da Sulclean para coordenar os colaboradores desta empresa que

exercem atividade no referido setor. Já os servidores da UFSM são coordenados pelo gestor do núcleo.

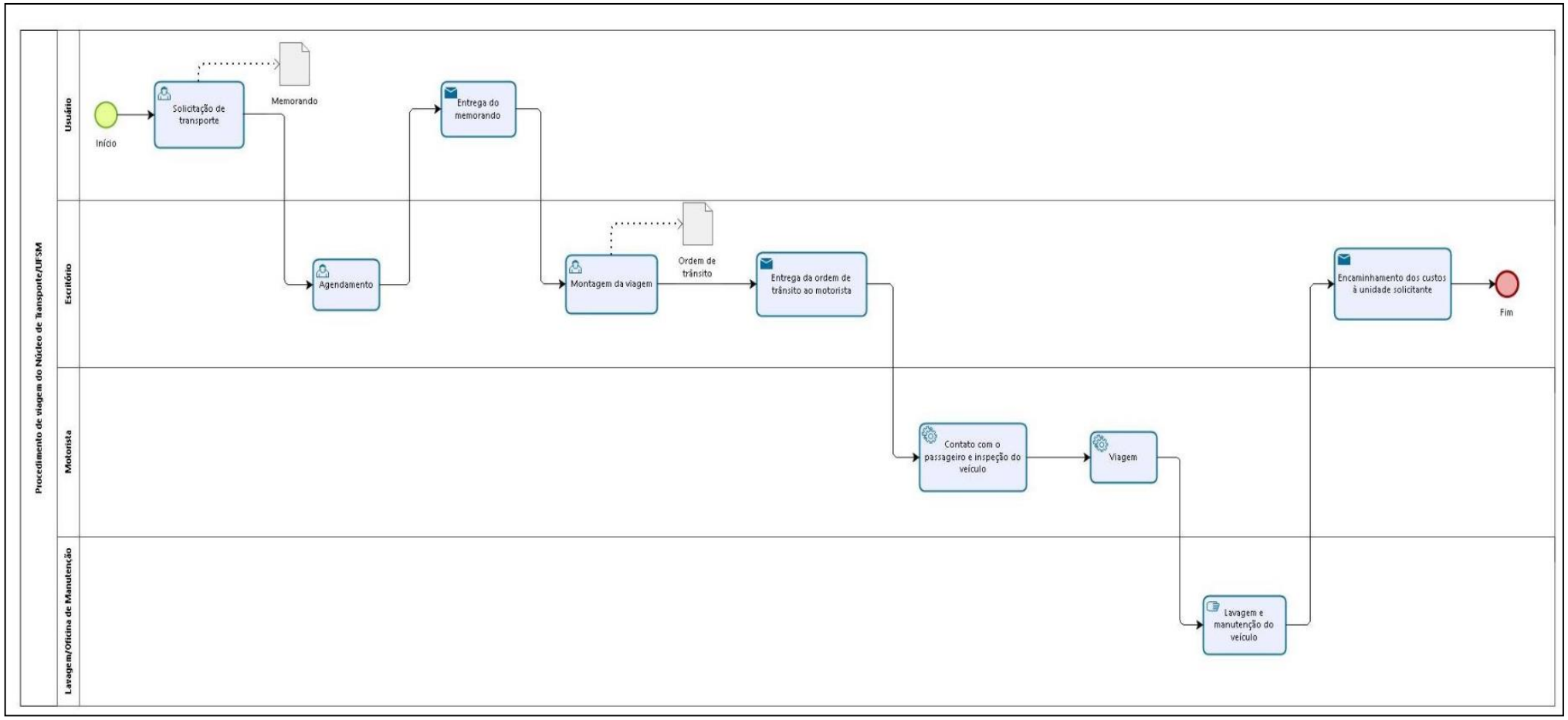
Acerca do funcionamento do setor e do procedimento das viagens, o primeiro passo é a solicitação de transporte pelo usuário, a qual pode ser feita via telefone, e-mail ou memorando, que pode ser encaminhado por e-mail, malote ou entrega física no setor. Neste momento, conforme a disponibilidade de veículo e de motorista, é realizado o agendamento pelo pessoal do escritório, de acordo com a data, destino e tipo de veículo requerido pelo solicitante. O passo a seguir é a entrega do memorando, caso não tenha sido feita na etapa anterior. Neste documento devem constar informações detalhadas referentes à viagem e passageiros, além do órgão ou unidade pagadora dos custos do transporte.

Na sequência, conforme a proximidade da data, o pessoal do escritório realiza a montagem da viagem, ou seja, escolhe o veículo a ser utilizado e o motorista que irá conduzir os passageiros. Assim, é entregue ao condutor uma ordem de trânsito autorizando a condução na viagem, bem como uma cópia do memorando. O motorista deve entrar em contato com os passageiros, a fim de combinar os detalhes do deslocamento, abastecer e inspecionar o veículo e realizar a viagem.

Após, quando o veículo retorna ao setor, é realizada a lavagem e, caso o motorista informe algum ocorrido ou problema, é realizada a manutenção mecânica no próprio setor ou o veículo é encaminhado a alguma oficina autorizada. Por fim, os custos referentes às viagens fora de Santa Maria (gastos com combustível e diária dos motoristas) são encaminhados ao centro ou unidade pagadora solicitante, encerrando o processo dessa viagem. A Figura 4 mostra os passos descritos.

O item a seguir apresenta a população da pesquisa.

Figura 4 – Procedimento de viagem do Núcleo de Transporte/UFSM



Fonte: elaborada pela autora (2019).

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população foi constituída pelo conjunto de servidores (docentes, técnicos administrativos em educação) e professores/tutores UAB/EaD da UFSM, já que estes últimos costumam utilizar o transporte da UFSM para realizar viagens aos polos dos cursos a distância.

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

Considerando a amplitude da população-alvo, busca-se, por meio do processo de amostragem, selecionar um número adequado de indivíduos, de forma que se possam fazer generalizações confiáveis e de modo a minimizar o número de respondentes (MATTAR, 2005). Assim, para o cálculo do tamanho da amostra, considerou-se um erro amostral de 5%, com 95% de confiança e uma população finita de 5.096 indivíduos. Dessa maneira, a amostra final a ser investigada é de, no mínimo, 358 indivíduos. Entretanto, a amostra coletada superou a mínima, ainda que tenha sido necessária a exclusão de 42 questionários, pois não estavam devidamente preenchidos. Assim, o total de respondentes deste estudo foi de 512 indivíduos, sendo 227 docentes, 240 técnicos administrativos em educação e 55 professores/tutores UAB/EaD, sendo que, desses 55, três também são técnicos administrativos em educação e sete também são docentes.

O tópico a seguir explicita como foi realizada a coleta de dados.

3.4 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

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

Este estudo iniciou-se com o levantamento de referencial bibliográfico de diversos autores acerca dos temas: serviços, qualidade, avaliação da qualidade, avaliação da qualidade no setor público, satisfação do cliente e modelos de avaliação da qualidade. Para Gil (2010), a pesquisa bibliográfica depende de muitos fatores, como a natureza do problema, o nível de conhecimentos de que o pesquisador dispõe

sobre o assunto, o grau de precisão que se pretende conferir à pesquisa, entre outros. O autor define algumas etapas para esse tipo de pesquisa: a) escolha do tema; b) levantamento bibliográfico preliminar; c) formulação do problema; d) elaboração do plano provisório de assunto; e) busca das fontes; f) leitura do material; g) fichamento; h) organização lógica do assunto; e i) redação do texto.

Em um segundo momento, realizou-se uma pesquisa documental por meio de documentos e materiais disponibilizados pelo site da UFSM e pelo Núcleo de Transporte. Para Marconi e Lakatos (2017), a pesquisa documental consiste na coleta dos dados que estão restritos a documentos, sejam esses escritos ou não, podendo ser realizada no momento em que o fato ocorre ou depois. De acordo com Meirinhos e Osório (2010), essas fontes podem ser diversas: relatórios, propostas, planos, registros institucionais internos, comunicados, dossiês etc.

Após, para a coleta dos dados quantitativos e qualitativos, foi empregado o método *survey*, visto que, de acordo com Hair et al. (2005), é a técnica mais adequada em estudos que envolvem grande amostra de indivíduos. Para o autor, a *survey* é um procedimento para coleta de dados primários a partir de indivíduos. Os dados podem variar entre crenças, opiniões, atitudes e estilos de vida até informações gerais sobre a experiência do indivíduo, tais como sexo, idade, educação e renda.

Gil (2010, p. 36) ressalta três principais vantagens da pesquisa do tipo *survey*:

1. conhecimento direto da realidade: tendo em vista que as próprias pessoas informam acerca de seu comportamento, crenças e opiniões, a investigação torna-se mais livre de interpretações baseadas no subjetivismo dos pesquisadores;
2. economia e rapidez: desde que se tenha uma equipe de entrevistadores, codificadores e tabuladores devidamente treinados, torna-se possível a obtenção de grande quantidade de dados em pouco tempo. Ademais, quando são utilizados questionários, os custos tornam-se relativamente baixos;
3. quantificação: os dados obtidos por meio do levantamento podem ser agrupados em tabelas, possibilitando sua análise estatística. As variáveis em estudo podem ser quantificadas, permitindo o uso de correlações e outros procedimentos estatísticos.

Considerando o exposto, a coleta dos dados foi realizada de três formas: primeiramente, com base em registros disponibilizados pelo setor de transporte, elaborou-se uma lista de usuários do setor nos meses de março, abril, maio e junho de 2018. Foram escolhidos esses meses em função de que eles representam um período típico de serviço no setor, pois se referem ao primeiro semestre do ano acadêmico da UFSM, e também devido à inexistência de controles anteriores do registro de usuários.

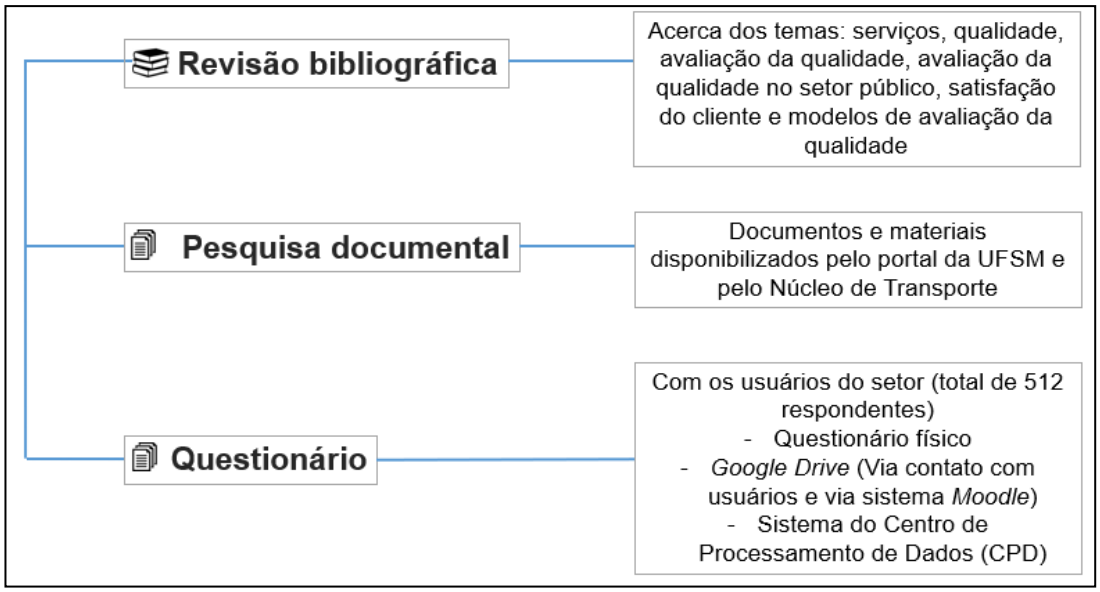
Após, entrou-se em contato com esses usuários, a fim de convidá-los a participar da pesquisa, e foram entregues questionários físicos ou encaminhados e-mails com o questionário *on-line*, com auxílio da ferramenta Google Drive. A segunda forma de coleta utilizada foi o sistema de questionários do Centro de Processamento de Dados (CPD) da UFSM, o qual, com a autorização do coordenador da Coordenadoria de Pesquisa da Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (Apêndice A), encaminhou o questionário via sistema a todos os servidores ativos da UFSM.

A terceira forma de coleta foi realizada com a colaboração do setor de suporte do Ambiente Moodle, o qual é coordenado pelo Núcleo de Tecnologia Educacional (NTE). Assim, com a autorização da Direção do NTE e da Coordenação da Universidade Aberta do Brasil (UAB) na UFSM (Apêndices B e C), o setor encaminhou o questionário via Google Drive a todos os professores e tutores UAB/EaD da UFSM.

Desse modo, para a coleta de questionários físicos, houve um total de 162 respondentes; para a coleta *on-line* via Google Drive, o total foi de 230; e via sistema do CPD, 120. Ressalta-se que a coleta de dados foi realizada entre os meses de outubro a dezembro de 2018 e que, antes de iniciar a aplicação dos questionários, foi realizado um pré-teste com dez servidores da UFSM, a fim de verificar modificações necessárias na redação e estrutura do instrumento e corrigir os eventuais problemas.

A Figura 5 resume as técnicas de coleta de dados adotadas neste estudo.

Figura 5 – Resumo das técnicas de coleta de dados



Fonte: elaborada pela autora (2019).

Na sequência, é abordado o instrumento de pesquisa que foi utilizado neste estudo.

3.5 INSTRUMENTO DE PESQUISA

Considerando que os levantamentos de campo são bastante utilizados em estudos descritivos, a técnica de coleta de dados tipo *survey* foi escolhida para avaliar a percepção dos usuários do setor de transporte da UFSM em relação à qualidade dos serviços prestados. Para tal, foi utilizado, como instrumento de pesquisa, o questionário. Conforme Malhotra (2012), um questionário, seja ele chamado de roteiro, formulário de entrevista ou instrumento de medida, é um conjunto formal de perguntas cujo objetivo é obter informações dos entrevistados.

Para Marconi e Lakatos (2017, p. 219), algumas vantagens do questionário incluem: respostas mais rápidas e precisas; maior liberdade nas respostas, em razão do anonimato; menor risco de distorção, pela não influência do pesquisado; e mais uniformidade na avaliação, em virtude da natureza impessoal do instrumento.

O questionário utilizado foi dividido em três partes: utilização do serviço, avaliação do serviço e perfil do respondente. A primeira parte do questionário buscou identificar o perfil de utilização dos usuários do transporte, ou seja, foram

realizadas perguntas acerca da frequência da utilização do transporte, tipo de veículo que costuma utilizar, se o usuário apenas utiliza o transporte ou também realiza o agendamento; se já teve algum problema na prestação do serviço de transporte da UFSM e se gostaria de relatar o caso; se gostaria de deixar sugestões, elogios ou reclamações ao setor; entre outras questões que podem ser conferidas no Apêndice G. Salienta-se que estas questões foram analisadas qualitativamente e subsidiaram o desenvolvimento do plano de ações.

A segunda parte do questionário, avaliação do serviço pelos usuários, foi dividida de acordo com a utilização do usuário, ou seja, os indivíduos que agendam e utilizam o transporte responderam a duas avaliações, uma referente ao agendamento (atendimento da secretaria do transporte) e outra em relação à viagem (transporte em si e acerca dos motoristas), enquanto os usuários que apenas utilizam o transporte responderam somente à segunda avaliação.

A avaliação do agendamento foi feita a partir da escala SERVPERF, desenvolvida por Cronin e Taylor (1992). Essa escala é uma alternativa ao instrumento SERVQUAL, pois utiliza os mesmos 22 itens de avaliação deste, porém apenas a parte referente à percepção do cliente sobre o serviço prestado, excluindo os itens relativos às expectativas. Justifica-se a opção por esse modelo por ser de ampla utilização na literatura, como demonstrado no capítulo do referencial teórico, e por apresentar uma escala mais enxuta em relação à SERVQUAL, considerando apenas o efetivo desempenho do serviço realizado pelo setor. Ademais, isso implica menor tempo de resposta ao questionário.

Assim, o questionário contou com 22 variáveis distribuídas em cinco dimensões da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. Para cada uma das variáveis, os respondentes deveriam assinalar sua resposta em uma escala intervalar do tipo *Likert*. De acordo com Malhotra (2012), a escala *Likert*, criada por Rensis Likert, é uma das escalas por itens mais utilizadas, na qual os sujeitos da pesquisa devem indicar seu grau de concordância em relação às variáveis, marcando uma das categorias de resposta, em uma escala de 5 pontos, sendo 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente. Ademais, foi acrescentada a opção “não estou apto a responder”, caso o indivíduo não soubesse como responder à questão.

Desse modo, para o presente estudo, optou-se por manter essa estrutura de questionário, com as mesmas cinco dimensões e as mesmas 22 variáveis.

Entretanto, foram realizadas algumas adaptações na escala SERVPERF para a realidade do setor de transporte da UFSM. As principais variáveis alteradas foram da dimensão “tangibilidade”, pois na escala original referiam-se à estrutura física do setor, no entanto, para realizar agendamento de transporte, não é necessária a ida ao setor, já que podem ser utilizadas outras formas de comunicação (telefone, e-mail e memorando, por exemplo). Portanto, nessa dimensão, buscou-se avaliar a forma como os agendamentos são realizados, ou seja, quais as características que tornam o serviço mais “tangível”. A única exceção foi a variável número 3, que buscou avaliar a aparência dos funcionários do setor; porém, caso os usuários não soubessem responder a essa questão, poderiam assinalar a opção “não estou apto a responder”.

Considerando tais definições, o Quadro 8 apresenta as variáveis originais do modelo e as variáveis adaptadas para este estudo.

Quadro 8 – Escala SERVPERF original *versus* escala adaptada ao presente estudo (continua)

Dimensão	Item	SERVPERF original	SERVPERF adaptada ao presente estudo
Tangibilidade	1	XYZ tem equipamentos atualizados.	O serviço de agendamento do setor de transporte e os recursos utilizados para tal (formas de comunicação com o usuário) são modernos.
	2	As instalações físicas de XYZ são visualmente atrativas.	O serviço de agendamento de transporte é bom.
	3	Os empregados de XYZ são bem vestidos e asseados.	Os funcionários do setor possuem aparência boa e profissional.
	4	A aparência das instalações físicas de XYZ está de acordo com o tipo de serviço oferecido.	A maneira como são realizados os agendamentos está de acordo com o tipo de serviço oferecido.
Confiabilidade	5	Quando XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente faz.	Quando o setor de transporte promete fazer algo em determinado tempo, realmente faz.
	6	Quando você tem algum problema, a empresa XYZ é solidária e o deixa seguro.	Quando você tem algum problema, o setor é solidário e o deixa seguro.
	7	XYZ é confiável.	O setor é confiável.
	8	XYZ fornece o serviço no tempo prometido.	O setor presta o serviço no tempo prometido.
	9	XYZ mantém seus registros de forma correta.	O setor mantém seus registros (informações sobre o agendamento) organizados e precisos.
Presteza	10	XYZ não informa exatamente quando os serviços serão executados.	O setor informa exatamente quando os serviços serão executados.
	11	Você não recebe serviços imediatos dos empregados da XYZ.	Você recebe atendimento/informações imediatos dos funcionários do setor.

(conclusão)

	12	Os empregados da XYZ não estão sempre dispostos a ajudar os clientes.	Os funcionários do setor estão sempre dispostos a ajudar os usuários.
	13	Os empregados da XYZ estão sempre ocupados para responder aos pedidos dos clientes.	Os funcionários estão sempre ocupados demais para responder aos pedidos dos usuários.
Segurança	14	Você pode confiar nos empregados da XYZ.	Você pode confiar nos funcionários do setor.
	15	Você se sente seguro em negociar com os empregados da XYZ.	Você se sente seguro em negociar (realizar agendamentos) com os funcionários do setor.
	16	Os empregados da XYZ são educados.	Os funcionários do setor são educados.
	17	Os empregados da XYZ obtêm suporte adequado da empresa para fazerem bem seu trabalho.	Os funcionários possuem conhecimento para executarem bem seu trabalho.
Empatia	18	XYZ não dá atenção individual a você.	O setor de transporte dá atenção individual a você.
	19	Os empregados da XYZ não dão atenção personalizada a você.	Os funcionários do setor lhe dão atenção personalizada.
	20	Os empregados da XYZ não sabem quais são as suas necessidades.	Os funcionários sabem quais são as necessidades dos usuários.
	21	XYZ não tem seus interesses como objetivo.	O setor tem os interesses dos usuários como objetivos.
	22	XYZ não tem horários de atendimento convenientes a todos os seus clientes.	Os horários de atendimento do setor são convenientes aos usuários.

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Além disso, no final do instrumento, foi adicionado um item solicitando aos respondentes que se posicionassem, numa escala de 0 a 10, quanto à sua satisfação de modo geral em relação ao agendamento de transporte.

Para a avaliação do transporte e dos motoristas, foi utilizada a escala QUALBUS, adaptada por Pérez et al. (2007), ao setor de transporte a partir do modelo SERVPERF. Essa escala possuiu 21 variáveis, em função de que foram retiradas duas, uma da dimensão de confiabilidade e outra da dimensão de presteza, e foi adicionada uma variável à dimensão de empatia.

Para este estudo, a fim de adaptar a escala à realidade do setor, foram realizadas algumas modificações nas variáveis, relacionadas a seguir:

1. a variável número 2 busca avaliar se as instalações da empresa são atraentes. Para o serviço de transporte da UFSM, uma característica considerada atraente é se os veículos costumam estar limpos, por isso a variável foi adaptada para “em suas viagens, os veículos costumam estar limpos”;

2. a variável número 4 busca avaliar se os materiais/equipamentos associados ao serviço são visualmente atraentes. Ela foi adaptada para “os veículos do setor estão de acordo com o tipo de serviço solicitado”, tendo em vista que se considera importante avaliar se os equipamentos do setor (veículos) são convenientes ao tipo de serviço de que os usuários necessitam;
3. a variável número 9 trata da prestação de serviços rápidos aos clientes. Ela foi substituída por “os motoristas são pontuais na prestação dos serviços”, pois no caso de viagens acredita-se que a rapidez não seja uma característica a ser avaliada, e sim a pontualidade dos motoristas.
4. a variável número 16 refere-se à frequência dos horários de ônibus. No caso do setor em questão, como não há frequência de horários de ônibus, e sim disponibilidade de veículo/motorista para agendamento na data/horário desejado, ela foi adaptada para “consigo realizar as viagens na data/horário que gostaria (o agendamento é realizado para a data/horário desejado)”.

Assim, o Quadro 9 apresenta as variáveis originais do modelo QUALBUS e as variáveis adaptadas para este estudo.

Quadro 9 – Escala QUALBUS original *versus* escala adaptada ao presente estudo
(continua)

Dimensão	Item	QUALBUS	QUALBUS adaptado ao presente estudo
Tangibilidade	1	A empresa possui ônibus em boas condições.	O setor de transporte da UFSM possui veículos em boas condições.
	2	A empresa possui instalações atraentes (informações, vendas de ingressos, assentos, paradas de ônibus, ar-condicionado etc.).	Em suas viagens, os veículos costumam estar limpos.
	3	Os funcionários têm uma aparência boa e profissional.	Os motoristas possuem aparência boa e profissional.
	4	Os materiais associados ao serviço são visualmente atraentes (instalações dos ônibus, assentos).	Os veículos do setor estão de acordo com o tipo de serviço solicitado.
Confiabilidade	5	Qualquer informação dada é realizada pela empresa (horários, itinerários, frequência etc.).	As informações fornecidas pelos motoristas são cumpridas (horários, itinerário etc.).
	6	A empresa fornece boas informações (suficientes, compreensíveis etc.) sobre os serviços de ônibus (horários, itinerários, frequência etc.).	Os motoristas fornecem informações claras (suficientes, compreensíveis etc.) sobre os serviços (horários, itinerário etc.).

(conclusão)

	7	Há confiabilidade no tratamento de problemas de atendimento ao cliente.	Se você tem algum problema, você pode confiar que os motoristas irão solucioná-lo.
	8	A prestação de serviços ocorre no horário prometido.	A prestação do serviço é feita no tempo prometido pelos motoristas.
Presteza	9	Os funcionários oferecem serviços rápidos aos clientes (vendas de passagens, itinerários etc.).	Os motoristas são pontuais na prestação dos serviços.
	10	O serviço prestado é confortável.	O serviço prestado é confortável (comodidade em buscá-lo no local desejado, veículos confortáveis etc.).
	11	Há prontidão para responder às solicitações dos clientes (vendedores de passagens, motoristas etc.).	Os motoristas demonstram boa vontade (prontidão) em atender às solicitações dos usuários.
Segurança	12	O comportamento dos funcionários (cobradores, motoristas etc.) inspira confiança e segurança para os clientes.	O comportamento dos motoristas inspira confiança e segurança para os passageiros.
	13	Os clientes se sentem seguros em seus itinerários.	Os passageiros se sentem seguros em seus itinerários.
	14	Os funcionários são consistentemente corteses.	Os motoristas são sempre cordiais.
	15	Os funcionários possuem conhecimento para responder às perguntas do cliente.	Os motoristas possuem conhecimento para responder às perguntas dos passageiros.
Empatia	16	A empresa oferece horários convenientes para os diferentes clientes.	Os horários das viagens são convenientes e de acordo com a demanda dos usuários.
	17	A empresa oferece itinerários convenientes para os clientes.	Os itinerários das viagens são convenientes aos usuários.
	18	A empresa oferece horários em frequências convenientes para os clientes.	Consigo realizar as viagens na data/horário que gostaria (o agendamento é realizado para a data/horário desejado).
	19	Os funcionários oferecem atenção individual aos clientes.	Os motoristas oferecem atenção individual aos passageiros.
	20	Os funcionários têm real interesse em atender os passageiros.	Os motoristas têm real interesse em atender os passageiros.
	21	Os funcionários entendem as necessidades de seus clientes.	Os motoristas entendem as necessidades de seus passageiros.

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Além disso, no final do instrumento, foi adicionado um item solicitando aos respondentes que se posicionassem, numa escala de 0 a 10, quanto à sua satisfação em relação ao transporte da UFSM, no que tange às viagens e aos motoristas.

Por fim, a terceira parte do instrumento buscou identificar o perfil dos respondentes, constando perguntas sobre o sexo, estado civil, idade, renda familiar mensal, escolaridade, instituição em que trabalha, tipo de vínculo com a instituição,

tempo de serviço na instituição, cargo ocupado na instituição e se possui cargo de chefia. O instrumento pode ser visualizado no Apêndice G.

Vale ressaltar que o instrumento abrange os itens de padrões mínimos de desempenho institucional de que o guia metodológico *Carta de serviços ao cidadão* (BRASIL, 2014) dispõe para a realização da atividade ou prestação de serviço, sendo contemplado da seguinte forma:

a) o tempo de espera para atendimento, as prioridades de atendimento e os prazos para a realização dos serviços foram contemplados pela dimensão confiabilidade;
b) o tratamento a ser dispensado aos usuários foi observado pela dimensão empatia;
c) as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento referentes à acessibilidade, limpeza e conforto e os requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento foram contempladas pela dimensão tangibilidade;
d) por fim, as informações sobre os meios de comunicação com os usuários, procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações, bem como as atividades (inclusive estimativas de prazos) e os mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado foram observados pelas dimensões presteza e segurança.

A seguir, é apresentado como foi realizada a análise de dados.

3.6 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS

Os dados obtidos de forma qualitativa foram submetidos à análise de conteúdo, com base no estudo de Bardin (2010). Para a autora, essa análise é constituída das seguintes etapas: organização da análise, codificação, categorização, tratamento dos resultados, inferência e interpretação dos resultados.

Assim, inicialmente, foi realizada uma leitura do material; após, mantiveram-se os documentos que guardavam correlação com os objetivos da análise. Na sequência, houve recortes do texto em unidades comparáveis de categorização e foi feita a preparação do material.

Finalizada a etapa de organização da análise, prosseguiu-se à codificação, na qual os dados brutos foram transformados em uma representação do conteúdo, a partir do recorte em que são selecionadas as unidades de registro e as unidades de contexto. Então, esses recortes foram classificados, sendo agrupados por analogia. Para tanto, as categorias foram elencadas de acordo com os novos fatores gerados a partir do teste de confiabilidade Alpha de Cronbach realizado na análise quantitativa e em variáveis, segundo os enunciados dos respondentes.

Por fim, foi feita a interpretação dos resultados por meio da inferência, buscando entender quais causas e antecedentes levaram a determinadas proposições e quais as consequências que podem provocar.

Já os dados obtidos de forma quantitativa foram tabulados no *software* Excel e, na sequência, foram exportados para o *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). A análise de dados foi realizada em duas fases: a estatística descritiva e a estatística multivariada.

Em um primeiro momento, a fim de atender ao primeiro objetivo do estudo, foi realizada a estatística descritiva das variáveis, com a finalidade de caracterizar os indivíduos e descrever seus comportamentos em relação a cada um dos cinco construtos pesquisados para as duas avaliações (serviço de agendamento e serviço de transporte): tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. De acordo com Hair et al. (2005), as estatísticas descritivas baseadas em mensurações de amostras descrevem a população. As estatísticas tradicionais incluem classificações, contagem de frequência simples, classificações transversais, médias de grupos, médias por contingente ou correlações.

Assim, com a finalidade de traçar um panorama global do perfil dos respondentes, mensurou-se a frequência. Com o objetivo de compreender melhor o comportamento, as opiniões e as atitudes dos indivíduos no que tange aos fatores investigados, calcularam-se a média e o desvio-padrão, atendendo ao segundo objetivo do estudo.

Na próxima etapa, foram utilizadas duas técnicas de análise multivariada de dados: a análise fatorial exploratória e a análise de regressão. Conforme Hair et al. (2009), a análise multivariada está relacionada com as técnicas estatísticas que analisam simultaneamente múltiplas medidas sobre o objeto de pesquisa.

A análise fatorial exploratória (EFA) foi utilizada como técnica principal para definir os fatores determinantes da qualidade dos serviços: tangibilidade,

confiabilidade, presteza, segurança e empatia. Segundo Bezerra (2007), a análise fatorial é uma técnica estatística que busca, por meio da avaliação de um conjunto de variáveis, a identificação de dimensões ou fatores de variabilidade comuns existentes em um conjunto de fenômenos, de modo a agrupá-los em um conjunto menor de dimensões ou fatores. No caso da análise fatorial exploratória, esta explora os dados e fornece ao pesquisador informação acerca de quantos fatores são necessários para melhor representar os dados. Nela, todas as variáveis medidas são relacionadas com cada fator por uma estimativa de carga fatorial. Assim, os fatores são derivados de resultados estatísticos, e não de teoria, e somente podem ser nomeados depois que a análise fatorial é executada, diferentemente da análise fatorial confirmatória (CFA), na qual o pesquisador faz a designação de variáveis antes da obtenção dos resultados. Portanto, em vez de permitir que o método estatístico determine o número de fatores e cargas, esta informa se a especificação realizada pelo pesquisador sobre os fatores combina com a realidade, confirmando ou rejeitando a teoria pré-concebida.

A fim de verificar se a análise fatorial é apropriada para um determinado número de dados, foi feita a aplicação de dois testes: o teste de esfericidade de Barlett e o teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). Deste modo, esses testes são utilizados para indicar o grau de suscetibilidade ou ajuste dos dados à análise fatorial, ou seja, a mensuração do nível de confiança quando do tratamento dos dados por esse método multivariado (HAIR et al., 2009).

O teste de esfericidade de Barlett é aplicado com o intuito de avaliar se a correlação existente entre cada par de variáveis pode ser aplicada pelas demais variáveis incluídas no estudo, ou seja, se a correlação entre as variáveis é significativa, garantindo que apenas alguns fatores sejam capazes de representar grande parte da variabilidade dos dados.

Em seguida, aplicou-se o teste de KMO, que apresenta valores normalizados entre 0 e 1, determinando a proporção da variância que as variáveis apresentam em comum ou a proporção com que são oriundas de fatores comuns. Salienta-se que, nesta abordagem das comunalidades, os valores iguais ou menores que 0,5 indicam que a análise fatorial é insatisfatória para a explicação da correlação de cada par de variáveis pelas demais variáveis consideradas no estudo.

Embora existam vários métodos para a estimação das cargas fatoriais, dois se destacam: o método dos componentes principais e o método da máxima

verossimilhança. Desta forma, foi utilizado o método dos componentes principais para a estimação das cargas fatoriais, tendo em vista que, segundo Malhotra (2012), trata-se do método mais recomendado quando o objetivo principal do pesquisador é determinar o número mínimo de fatores que correspondem pela variância máxima dos dados.

Existe a possibilidade de encontrar tantos fatores quantas forem as variáveis pesquisadas. Contudo, geralmente o pesquisador busca resumir/reduzir as informações contidas nas variáveis originais em um número menor de fatores. Hair et al. (2009) demonstram diferentes métodos para a escolha da quantidade de fatores: determinação *a priori*, autovalores, gráfico de declive, percentagem de variância, confiabilidade meio a meio e testes de significância. Nesta pesquisa, optou-se pelo método dos autovalores superiores a 1. Considerando que nem sempre os fatores escolhidos são de fácil interpretação, recorre-se à técnica de rotação dos eixos. Assim, optou-se pela utilização da técnica de Rotação Varimax normalizado.

Posteriormente, foi realizada a análise de confiabilidade dos dados a partir do cálculo do Coeficiente de Alfa de Cronbach. De acordo com Hora, Monteiro e Arica (2010), o coeficiente foi apresentado por Lee J. Cronbach, em 1951, como uma forma de estimar a confiabilidade de um questionário aplicado em uma pesquisa. Assim, mede a correlação entre respostas em um questionário por meio da análise do perfil das respostas dadas pelos respondentes. Conforme Malhotra (2012), o coeficiente varia de 0 a 1, sendo que um valor de 0,6 ou inferior indica uma confiabilidade não satisfatória. Portanto, quanto maior for o valor do coeficiente, maior será a confiabilidade – ou consistência – interna dos dados.

Na sequência, a fim de atender ao terceiro objetivo do estudo e avaliar a influência das variáveis socioeconômicas e demográficas e da utilização do serviço, ou seja, se existem diferenças sobre a qualidade dos serviços prestados e os fatores entre os grupos, realizaram-se os testes de diferenças de média (teste *t*).

Para averiguar as diferenças de média entre dois grupos, foi utilizado o Teste T de *Student*, o qual compara a média de uma variável em um grupo com a média da mesma variável em outro grupo. No caso das variáveis socioeconômicas e demográficas, foram verificadas as diferenças em relação a sexo, estado civil, renda, escolaridade, tipo de vínculo com a UFSM, tempo de instituição e cargo de chefia. Já acerca das variáveis da utilização do serviço, foram: tipo de utilização, forma de

agendamento, nível de dificuldade de agendamento, frequência de uso, transporte de outra instituição e problema na prestação do serviço de transporte.

Para esse teste, foi considerada como hipótese nula: “não existem diferenças significativas entre os dois grupos”. Conforme Pestana e Gageiro (2008), com o objetivo de determinar se o Teste T é homocedástico ou heterocedástico, é aplicado um teste para a igualdade de variâncias.

A próxima etapa foi a análise de regressão, com o intuito de atender ao quarto objetivo do estudo e verificar a influência de cada fator de qualidade na satisfação dos usuários. De acordo com Hair et al. (2009), a regressão linear é efetuada para analisar a relação entre uma única variável dependente, neste caso a satisfação geral com o serviço, e demais variáveis independentes (fatores latentes). Dessa forma, a regressão linear foi utilizada a fim de identificar quais fatores de qualidade influenciam na satisfação geral dos usuários com os serviços de agendamento e de transporte (analisados separadamente). Assim, o modelo de regressão linear múltipla pode ser representado pela Equação 1:

$$SAT_i = \alpha + \sum_{j=1}^{n} \beta_j \mathrm{Fator}_{ji} + \sum_{j=n+1}^{m} \beta_j \mathrm{DY}_{ji} + \varepsilon_i \qquad (1)$$

Sendo:

i = cada indivíduo;

SAT_i = variável dependente dimensão satisfação;

α = constante;

Fator_j = fatores latentes;

DY_j = variáveis dummies, as quais são constituídas da seguinte maneira: sexo (0 = feminino; 1 = masculino), forma de agendamento (0 = com o Núcleo de Tecnologia Educacional; 1 = Diretamente com o setor de transporte), estado civil (0 = solteiro(a)/viúvo(a)/separado(a)/divorciado(a); 1 = casado(a)/união estável), docente (0 = não; 1 = sim), TAE (0 = não; 1 = sim), cargo de chefia (0 = não; 1 = sim), renda = (0 = até R$ 5.500,00; 1 = acima de R$ 5.500,00), escolaridade (0 = até o ensino superior completo; 1 = especialização ou escolaridade superior) e tempo de instituição (0 = até cinco anos; 1 = mais que cinco anos).

ε_i = termo de erro.

Mittal e Kamakura (2001) realizaram um estudo que relaciona os índices de satisfação com o comportamento de recompra, envolvendo uma amostra constituída por 100.040 clientes da indústria automotiva. Os resultados apontaram que os consumidores com características demográficas diferentes, como sexo, idade, formação, área de residência e categoria laboral, possuem diferentes atitudes, de tal forma que o nível de satisfação varia devido às características de cada consumidor.

Outros autores também estudaram a influência das características sociodemográficas no comportamento ou satisfação do consumidor, a exemplo de Ratchford (2001), Sheth et al. (2001), Solomon (2008), Mueller et al. (2011) e Gajjar (2013). Ademais, Cronin e Taylor (1992) consideram que a qualidade dos serviços conduz à satisfação do cliente. Nesse sentido, justifica-se a escolha das variáveis e dos fatores latentes para a análise de regressão.

Após a estimação da regressão linear, analisou-se o R^2, ou o coeficiente de determinação múltiplo, o qual é utilizado para mensurar o quanto a linha de regressão amostral se ajusta aos dados obtidos. Assim, o R^2 tem por função indicar o quanto as variáveis independentes explicam a variável dependente. Segundo Gujarati e Porter (2011), com limites entre 0 e 1 ($0 \leq R^2 \geq 1$), quando R^2 for igual a 1, tem-se um ajustamento perfeito do modelo, em outras palavras, a regressão ajustada explica 100% do fenômeno, ou seja, da variável dependente.

A fim de identificar os pressupostos de normalidade, autocorrelação, multicolinearidade e homocedasticidade do modelo, utilizam-se os testes Kolmogorov-Smirnov (KS), Durbin Watson (DW), Fator de Inflação de Variância (FIV) e Pesarán-Pesarán, respectivamente.

Para verificar a normalidade do erro, foi utilizado o teste KS sob a hipótese nula de que a distribuição da série testada é normal. Para Malhotra (2012), o KS constitui-se em um teste não paramétrico de aderência para uma amostra, comparando a distribuição cumulativa de uma variável com uma distribuição especificada. Corrar, Paulo e Dias Filho (2007) afirmam que o objetivo é aceitar a hipótese nula, sendo que esse fato ocorre sempre que o valor de significância for maior que 0,05. A autocorrelação, por sua vez, é testada por meio do teste de DW, que, segundo Gujarati e Porter (2011), constitui-se no teste mais adequado para identificar a presença de correlação serial.

Com o intuito de se verificar a premissa de multicolinearidade das variáveis, aplicou-se o teste VIF, em que até 1 significa sem multicolineariedade, de 1 a 10,

com multicolineariedade aceitável e acima de 10, com multicolineariedade problemática (CORRAR; PAULO; DIAS FILHO, 2007). Por fim, para testar a homocedasticidade, realizou-se o teste de Pesarán-Pesarán, que, segundo Corrar, Paulo e Dias Filho (2007), tem por função verificar se a variância do resíduo se mantém constante, aceitando-se a hipótese nula de que os resíduos são homocedásticos quando o *sig*. for maior que 0,05.

Com base nos resultados obtidos por meio desta pesquisa e com a finalidade de atender ao quinto objetivo do estudo, foram realizadas propostas de melhoria à gestão do setor, as quais são apresentadas na forma de um plano de ação. Trata-se de uma forma de controle que auxilia os gestores na visualização dos seus objetivos, metas, prazos, responsáveis, entre outros aspectos. Para cada objetivo, deve haver planos de ação específicos, a fim de assegurar que as ações e os passos necessários para a implementação das estratégias sejam executados e acompanhados (COSTA, 2007).

Um tipo de ferramenta utilizada para a elaboração de planos de ação é a 5W2H, a qual foi escolhida para utilização neste estudo. Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2018), essa ferramenta orienta a implementação de cada decisão e é composta por sete campos, em que devem constar as seguintes informações: 1) o quê: atividade que deve ser executada ou o problema que deve ser solucionado; 2) por quê: justificativa dos motivos e objetivos daquilo estar sendo executado ou solucionado; 3) quem: definição de quem será(serão) o(s) responsável(eis) pela execução do que foi planejado; 4) onde: informação sobre onde cada um dos procedimentos será executado; 5) quando: cronograma sobre quando ocorrerão os procedimentos; 6) como: explicação sobre os procedimentos para atingir os objetivos pré-estabelecidos; 7) quanto: quais os recursos necessários, quanto custará cada procedimento e qual será o custo total do que será feito.

O Quadro 10 mostra o modelo de ferramenta 5W2H apresentado pelo Sebrae (2018).

Quadro 10 – Ferramenta 5W2H

5W					2H	
What	**Why**	**Who**	**Where**	**When**	**How**	**How much**
O quê	Por quê	Quem	Onde	Quando	Como	Quanto
Ação, problema, desafio	Justificativa, explicação, motivo	Responsável	Local	Prazo, cronograma	Procedimentos, etapas	Custo, desembolsos

Fonte: Sebrae (2018, p. 2).

Por fim, o Quadro 11 apresenta uma síntese das técnicas de análise de dados utilizadas neste estudo, de acordo com os objetivos.

Quadro 11 – Objetivos e técnicas de análise do estudo

Objetivos	**Técnica de análise**
1. Identificar o perfil dos usuários do Núcleo de Transporte da UFSM.	Estatística descritiva e distribuição de frequência.
2. Verificar os pontos positivos e críticos da avaliação dos usuários.	Médias e desvio-padrão.
3. Analisar as diferenças de avaliação da qualidade do setor, segundo o perfil dos usuários.	*Test t*
4. Avaliar a influência das dimensões da qualidade sobre a satisfação geral do setor.	Análise de regressão
5. Propor melhorias à gestão do setor.	Análise qualitativa e plano de ações

Fonte: elaborado pela autora (2019).

O tópico a seguir apresenta as limitações do método deste estudo.

3.7 LIMITAÇÕES DO MÉTODO

Qualquer método escolhido pelo pesquisador apresenta limitações, sendo que a própria escolha do objeto de estudo de pesquisa já requer um recorte da realidade a ser investigada.

Em relação ao estudo de caso, para Yin (2010), uma questão muito comum é que ele fornece pouca base para fazer uma generalização científica. Além disso, outras preocupações são o tempo demandado para desenvolver o estudo, relatórios volumosos e de difícil leitura e dificuldades em assegurar bom nível de qualificação do investigador.

Acerca da pesquisa qualitativa, Nobre et al. (2017) destacam que as fragilidades do procedimento metodológico decorrem da incapacidade de atender aos mesmos critérios de confiabilidade e validade das pesquisas quantitativas. Além disso, ressaltam a parcialidade do pesquisador, pois a abordagem qualitativa evidencia que os aspectos da formação, subjetividade e vivência do pesquisador interferem na pesquisa.

Por sua vez, as pesquisas quantitativas incorrem em visões parcializadas e homogêneas, pois se apegam a generalizações oferecidas por gráficos e tabelas, desconhecendo muitas vezes os contextos estudados. O uso de medidas, de procedimentos estatísticos e de testes padronizados e codificados por sistemas numéricos pode levar à falsa crença na neutralidade do pesquisador, quando este na verdade é sempre posicionado (ALVES-MAZZOTTI, 1991).

Em relação ao questionário, Marconi e Lakatos (2017, p. 219) relatam algumas desvantagens desse instrumento: percentagem pequena de devolução de questionários; grande número de perguntas sem respostas; dificuldade de compreensão por parte dos respondentes em caso de ausência do pesquisador na hora do preenchimento; possibilidade de, na leitura de todas as perguntas, antes de respondê-las, uma questão influenciar a outra; e desconhecimento das circunstâncias em que foram preenchidos os questionários, o que torna o controle e a verificação difíceis.

No que tange ao modelo de avaliação utilizado nesta pesquisa (SERVPERF), conforme já discutido no capítulo do referencial teórico, Cronin e Taylor (1992) realizaram uma adaptação do modelo SERVQUAL, o qual foi criticado por autores como Carman (1990), Babakus e Boller (1992) e Teas (1993), que afirmaram tratar-se de um modelo genérico, que, portanto, não mede as dimensões específicas de um ramo de atividade. Além disso, a mensuração da qualidade está restrita a apenas cinco dimensões, dificultando a comparação com outros atributos, entre outras críticas.

Entretanto, o modelo SERVPERF é um dos mais utilizados pela literatura em pesquisas de avaliação da qualidade, justificando o seu uso no presente estudo. Ademais, o referido modelo foi utilizado em sua forma original, com algumas adaptações para o setor em estudo, apenas para a avaliação do serviço de agendamento do transporte. No que tange à avaliação do transporte em si, foi utilizada uma adaptação do modelo SERVPERF para o setor de transporte, realizada

por Pérez et al. (2007), a fim de medir as dimensões específicas desse ramo de atividade, já que a escala original é considerada genérica.

O próximo tópico aborda os aspectos éticos desta pesquisa.

3.8 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

O projeto de pesquisa foi registrado no Gabinete de Projetos (GAP) do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) e no Sistema de Informação para o Ensino (SIE), sob o nº 049899. Em um segundo momento, foi protocolado junto ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da UFSM, o qual é reconhecido pela Comissão de Ética em Pesquisa, sendo aprovado no dia 11 de setembro de 2018, sob o parecer nº 2.887.753 e número de registro do Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE): 97110518.0.0000.5346.

Ainda, foi solicitada uma autorização institucional (Apêndice D) assinada pelo gestor do Núcleo de Transporte da UFSM, permitindo a realização da pesquisa com os usuários do setor e informando o repasse de informações para os pesquisadores, como nome e contato dos usuários, para fins únicos de pesquisa. Também foi solicitada uma autorização institucional à Direção do Núcleo de Tecnologia Educacional e à Coordenação da Universidade Aberta do Brasil na UFSM, para permitir o envio de questionário via sistema Moodle da UFSM a professores e tutores UAB/EaD UFSM (Apêndices B e C). Da mesma forma, foi assinada uma autorização institucional pela Coordenadoria de Pesquisa da Pró-Reitoria de Pós-Graduação da UFSM para envio de e-mails via sistema do Centro de Processamento de Dados (Apêndice A).

Por parte dos respondentes da pesquisa e pelo professor pesquisador coordenador, foi assinado um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que determina a voluntariedade em participar da pesquisa, sendo uma via arquivada e a outra entregue ao participante (Apêndice E). Além disso, cabe salientar que o TCLE e o instrumento de coleta de dados seguem todos os preceitos éticos estabelecidos pela Resolução nº 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, que regulamenta a ética em pesquisa com seres humanos.

Ademais, foram garantidos aos sujeitos da pesquisa o anonimato mediante o Termo de Confidencialidade, Privacidade e Segurança dos Dados (Apêndice F) e, a qualquer momento, a possibilidade de retirar seu consentimento de participação no

estudo. Da mesma forma, foi garantido o acesso aos dados coletados, que ficarão arquivados sob a responsabilidade do pesquisador coordenador durante o período de cinco anos, conforme Resolução nº 466/12, do Conselho Nacional de Saúde, comprometendo-se em utilizar os dados do estudo somente para os fins de pesquisa.

3.8.1 Riscos e benefícios

Era possível que acontecesse algum desconforto do participante ao responder às perguntas. Caso o entrevistado sentisse incômodo ou constrangimento com as perguntas, poderia preferir não responder a algumas questões ou desistir de participar a qualquer momento.

Como benefícios desta pesquisa, a partir dos resultados, são propostas ações que visem a melhorias na qualidade, eficiência e eficácia dos serviços e na gestão do setor de transporte da UFSM.

O próximo tópico apresenta a análise e discussão dos resultados.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo está dividido em três subcapítulos: o primeiro apresenta a análise quantitativa dos resultados, o segundo, a análise qualitativa e o terceiro, o plano de ações de melhorias para o Núcleo de Transporte da UFSM.

4.1 ANÁLISE QUANTITATIVA

Este subcapítulo está dividido em quatro tópicos: o primeiro expõe o perfil da amostra e a distribuição de frequência das variáveis da pesquisa por meio da estatística descritiva. No segundo, é realizada a análise fatorial dos construtos. No terceiro, são efetuados os testes de diferença de média (Teste T de *Student*) para cada construto. No último item, por meio da análise de regressão, verifica-se a influência dos fatores na satisfação com o agendamento do transporte e com as viagens/motoristas.

4.1.1 Estatística descritiva

Esta pesquisa obteve um total de 512 respondentes, dos quais 227 são docentes, 240 são TAEs e 55 são professores/tutores EaD/UAB, sendo que, destes últimos, sete também são docentes da UFSM e três também são TAEs; os outros 45 não são servidores da UFSM. O total de centros/órgãos de atuação na UFSM desses respondentes foi de 38, e 1 (uma) categoria foi denominada externa à UFSM.

Com o intuito de conhecer melhor o perfil da amostra da pesquisa, o perfil de utilização do transporte e o perfil de agendamento do transporte, foram elaboradas as Tabelas 1, 2, 3, 4 e 5.

A Tabela 1 apresenta o perfil dos respondentes segundo as variáveis sexo, estado civil, faixa etária, renda bruta familiar mensal e escolaridade.

Tabela 1 – Perfil dos respondentes segundo as variáveis sexo, estado civil, faixa etária, renda bruta familiar mensal e escolaridade

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Sexo	Feminino	269	52,54
	Masculino	241	47,07
	Prefiro não responder	2	0,39
Estado civil	Solteiro(a)	142	27,73
	Casado(a)	226	44,14
	União estável	79	15,43
	Viúvo(a)	7	1,37
	Separado(a)	9	1,76
	Divorciado(a)	49	9,57
Faixa etária (anos)	Até 25	11	2,15
	De 26 a 35	149	29,10
	De 36 a 45	140	27,34
	De 46 a 60	184	35,94
	Acima de 61	28	5,47
Renda bruta familiar mensal	Até R$ 3.000,00	28	5,47
	De R$ 3.001,00 a R$ 5.500,00	81	15,82
	De R$ 5.501,00 a R$ 8.000,00	112	21,88
	De R$ 8.001,00 a R$ 12.000,00	141	27,54
	Acima de R$ 12.001,00	150	29,30
Escolaridade	Ensino fundamental	1	0,20
	Ensino médio	2	0,39
	Ensino superior incompleto	11	2,15
	Ensino superior completo	26	5,09
	Especialização incompleta	12	2,35
	Especialização completa	51	9,98
	Mestrado incompleto	43	8,41
	Mestrado completo	106	20,74
	Doutorado incompleto	31	6,07
	Doutorado completo	181	35,42
	Pós-doutorado	47	9,20

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Conforme a Tabela 1, a maior parte da amostra é do sexo feminino (52,54%), a categoria mais representativa é casada (44,14%), possui idade entre 46 e 60 anos (35,94%), renda bruta familiar mensal acima de R$ 12.001,00 (29,30%) e doutorado completo (35,42%).

A Tabela 2 mostra o perfil profissional dos respondentes.

Tabela 2 – Perfil profissional dos respondentes segundo as variáveis: instituição, tipo de vínculo com a UFSM, tempo de vínculo com a UFSM e se possui cargo de chefia

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Instituição em que trabalha*	UFSM	512	100,00
	Escola estadual	3	0,59
	Escola municipal	4	0,78
	Outra universidade federal ou instituto federal	1	0,20
	Prefeitura	2	0,39
	Universidade particular	4	0,78
Tipo de vínculo com a UFSM*	Docente	227	44,34
	TAE	240	46,88
	Professor/Tutor UAB/EaD	55	10,74
Tempo de vínculo com a UFSM	Até 3 anos	115	22,46
	De 3 a 5 anos	72	14,06
	De 5 a 10 anos	160	31,25
	De 10 a 20 anos	56	10,94
	De 20 a 30 anos	75	14,65
	Acima de 30 anos	34	6,64
Possui cargo de chefia atualmente	Sim	184	35,94
	Não	328	64,06

*Os percentuais somam mais de 100%, pois os respondentes poderiam marcar mais de uma opção.
Fonte: elaborada pela autora (2019).

Conforme a Tabela 2, em relação à categoria instituição em que trabalha, a pesquisa foi aplicada principalmente para pessoas que trabalham na UFSM, entretanto os professores/tutores da UAB/EaD que não são docentes ou TAEs da UFSM podem trabalhar em outras instituições. Nesse sentido, conforme mostra a Tabela 2, as classes de maior frequência trabalham em universidades particulares e em escolas particulares (0,78%). No que tange ao tipo de vínculo com a UFSM, a categoria mais representativa é composta por TAEs (46,88%). Ademais, a classe com maior frequência possui de 5 a 10 anos de vínculo com a UFSM (31,25%) e não possui cargo de chefia (64,06%).

A Tabela 3 mostra a distribuição de frequência e percentual da amostra por centro/órgão de atuação. Verificou-se que o centro com maior número de respondentes foi o Centro de Ciências Sociais e Humanas (9,96%), seguido pelo Centro de Educação (9,57%) e Centro de Ciências Rurais (8,98%).

Tabela 3 – Perfil profissional dos respondentes segundo a variável centro/órgão de atuação

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Centro/ Órgão de atuação	Externo à UFSM	22	4,30
	Agittec	5	0,98
	Biblioteca Central	6	1,17
	Caed	10	1,95
	CAL	24	4,69
	Campus de Cachoeira do Sul	10	1,95
	Campus de Frederico Westphalen	4	0,78
	Campus de Palmeira das Missões	15	2,93
	CCNE	35	6,84
	CCR	46	8,98
	CCS	22	4,30
	CCSH	51	9,96
	CE	49	9,57
	CEFD	12	2,34
	Coordenadoria de Comunicação Social	14	2,73
	Copsia	2	0,39
	CPD	4	0,78
	CT	33	6,45
	CTISM	15	2,93
	DAG	4	0,78
	Derca	1	0,20
	Editora	3	0,59
	Gabinete do Reitor	7	1,37
	Gabinete do Vice-Reitor	2	0,39
	HUSM	6	1,17
	Imprensa Universitária	1	0,20
	Ipê Amarelo	4	0,78
	NTE	6	1,17
	Politécnico	13	2,54
	PRA	14	2,73
	Prae	10	1,95
	PRE	8	1,56
	Progep	20	3,91
	Prograd	5	0,98
	Proinfra	19	3,71
	Projur	1	0,20
	Proplan	7	1,37
	PRPGP	1	0,20
	UFSM Silveira Martins	1	0,20

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Na sequência, buscou-se analisar o perfil de utilização do transporte da UFSM pelos respondentes. A Tabela 4 apresenta os diversos aspectos da utilização do transporte.

Tabela 4 – Perfil de utilização do transporte da UFSM dos respondentes

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Você costuma utilizar o transporte da UFSM para:	Dentro de Santa Maria	115	22,46
	Fora de Santa Maria/Viagens	221	43,16
	Ambos	176	34,38
No último ano, com que frequência você tem utilizado o transporte da UFSM?	Diariamente ou quase todos os dias	9	1,76
	Semanalmente	47	9,18
	Mensalmente	94	18,36
	A cada 2 ou 3 meses	135	26,37
	A cada 4 meses ou mais	227	44,34
Que tipo de veículo da UFSM você costuma utilizar?*	Carro	391	76,37
	Ônibus	178	34,76
	Van	131	25,58
	Kombi	50	9,76
Qual(is) o(s) principal(is) objetivo(s) de sua utilização do transporte?*	Visita de estudo	232	45,31
	Coleta de dados	36	7,03
	Reunião	113	22,07
	Banca de TCC/Mestrado/Doutorado	19	3,71
	Seleção/Concursos	31	6,05
	Transporte/Compras de materiais	36	7,03
	Tarefas administrativas	197	38,48
	EaD	59	11,52
	Eventos	30	5,86
	Orientação de alunos/Supervisão de estágio	7	1,37
	Ministrar curso/palestra	6	1,17
	Visita domiciliar/Perícia	5	0,98
	Projetos de extensão	13	2,54
	Aulas práticas/Atividades com os alunos	8	1,56
	Competições esportivas	3	0,59
Você já teve algum problema na prestação de serviço do transporte da UFSM?*	Não, nunca tive problemas.	221	43,16
	Sim, com descumprimento de horários.	97	18,95
	Sim, com cancelamento de viagem.	43	8,40
	Sim, com comportamento inadequado do motorista.	80	15,63
	Sim, com falta de prudência na direção.	105	20,51
	Sim, com o agendamento do transporte.	102	19,92
	Sim, com a mecânica do veículo.	23	4,49
	Sim, com a limpeza do veículo.	1	0,20
	Sim, com a burocracia ou desorganização do setor.	4	0,78
	Sim, com a disponibilidade de carros e/ou motoristas.	4	0,78
Você já utilizou o transporte de alguma outra universidade ou instituição púbica?	Não	298	58,20
	Sim, e a qualidade do serviço foi melhor do que a prestada pela UFSM.	44	8,59
	Sim, e a qualidade do serviço foi semelhante à prestada pela UFSM.	160	31,25
	Sim, e a qualidade do serviço foi pior do que a prestada pela UFSM.	10	1,95

*Os percentuais somam mais de 100%, pois os respondentes poderiam marcar mais de uma opção.
Fonte: elaborada pela autora (2019).

Conforme a Tabela 4, a categoria mais representativa da amostra utiliza o transporte da UFSM para fora de Santa Maria/Viagens (43,16%), com a frequência de quatro meses ou mais (44,34%), e ainda não utilizou o transporte de outra instituição pública (58,20%).

No que tange às questões nas quais os respondentes poderiam marcar mais de uma opção de resposta, sobre o tipo de veículo que costumam utilizar, a opção “carro” foi a mais marcada (76,37%). Já acerca dos principais objetivos da utilização do transporte, a opção mais marcada foi “visita de estudo” (45,31%). Por fim, a respeito da ocorrência de problemas na prestação de serviço do transporte da UFSM, 43,16% dos respondentes nunca tiveram problemas, entretanto o restante marcou diversas opções, sendo que a classe de maior frequência se relaciona a problemas com falta de prudência na direção (20,51%), seguida por agendamento do transporte (19,92%), descumprimento de horários (18,95%), comportamento inadequado do motorista (15,63%) e outros.

Referente à utilização do setor de transporte da UFSM, a maior parte da amostra utiliza o transporte e realiza agendamentos (54,49%), enquanto o restante apenas utiliza o transporte, mas não é responsável pelo agendamento. Nesse contexto, a Tabela 5 mostra o perfil de agendamento dos respondentes que utilizam o transporte e realizam agendamentos.

Tabela 5 – Perfil de agendamento dos respondentes que utilizam o transporte e realizam agendamentos, segundo as variáveis forma de agendamento, meio de comunicação e nível de dificuldade para agendar

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
De que forma você costuma agendar o transporte da UFSM?	Com o Núcleo de Tecnologia Educacional (NTE)	17	6,12
	Diretamente com o setor de transporte	261	93,88
Qual meio de comunicação você costuma utilizar para agendar o transporte da UFSM?*	Telefone	214	76,98
	E-mail	150	53,96
	Memorando via malote	88	31,65
	Presencialmente (ida ao setor)	46	16,55
Com base nas suas experiências de agendamento com o setor de transporte, qual o nível de dificuldade para conseguir agendar a data/horário que gostaria?	Nenhuma dificuldade, sempre consigo agendar.	49	17,63
	Pouca dificuldade, quase sempre consigo agendar.	109	39,21
	Média dificuldade, às vezes não consigo agendar.	92	33,09
	Muita dificuldade, consigo agendar poucas vezes.	22	7,91
	Alta dificuldade, quase nunca consigo agendar.	6	2,16

*Os percentuais somam mais de 100%, pois os respondentes poderiam marcar mais de uma opção.
Fonte: elaborada pela autora (2019).

Conforme a Tabela 5, a maior parte dos respondentes agenda diretamente com o Núcleo de Transporte (93,88%) e possui pouca dificuldade para agendar (39,21%), ainda que a resposta “média dificuldade” tenha sido expressiva (33,09%). Sobre a questão “meio de comunicação que costuma utilizar para o agendamento”, que poderia ser respondida com várias opções, verificou-se que o telefone é o meio mais utilizado (76,98%).

Na sequência da análise descritiva, a fim de identificar os pontos positivos e críticos da avaliação dos usuários, foram calculadas as médias e as distribuições de frequência de cada uma das variáveis das dimensões pesquisadas, tanto para a avalição da qualidade do agendamento do transporte da UFSM, quanto para a avaliação da qualidade das viagens/motoristas. A Tabela 6 apresenta a avaliação referente ao agendamento.

Tabela 6 – Avaliação do agendamento do transporte da UFSM

	Variáveis	Média	Percentuais 1	2	3	4	5
T	O serviço de agendamento do setor de transporte e os recursos utilizados para tal (formas de comunicação com o usuário) são modernos.	3,06	13,87	19,71	25,55	28,47	12,41
	O serviço de agendamento de transporte é bom.	3,53	5,05	15,16	19,86	41,16	18,77
	Os funcionários do setor possuem aparência boa e profissional.	4,11	0,42	3,81	19,92	35,59	40,25
	A maneira como são realizados os agendamentos está de acordo com o tipo de serviço oferecido.	3,56	5,19	15,19	20,37	37,04	22,22
C	Quando o setor de transporte promete fazer algo em determinado tempo, realmente faz.	3,85	2,99	10,07	18,66	35,82	32,46
	Quando você tem algum problema, o setor é solidário e o deixa seguro.	3,56	6,84	12,55	25,48	28,14	27,00
	O setor é confiável.	3,93	3,27	9,09	16,73	32,73	38,18
	O setor presta o serviço no tempo prometido.	3,97	2,94	7,72	15,81	36,40	37,13
	O setor mantém seus registros (informações sobre o agendamento) organizados e precisos.	3,59	6,42	10,09	25,23	34,40	23,85
P	O setor informa exatamente quando os serviços serão executados.	3,79	4,49	11,99	17,23	32,58	33,71
	Você recebe atendimento/informações imediatos dos funcionários do setor.	3,66	3,27	16,73	17,45	35,64	26,91
	Os funcionários do setor estão sempre dispostos a ajudar os usuários.	3,88	3,65	9,49	17,52	34,31	35,04
	Os funcionários estão sempre ocupados demais para responder aos pedidos dos usuários.	2,37	29,77	25,95	23,66	18,32	2,29
S	Você pode confiar nos funcionários do setor.	3,96	1,88	6,77	17,29	41,73	32,33
	Você se sente seguro em negociar (realizar agendamentos) com os funcionários do setor.	3,93	3,21	9,29	15,36	36,07	36,07
	Os funcionários do setor são educados.	4,18	2,51	6,09	11,83	29,75	49,82
	Os funcionários possuem conhecimento para executarem bem seu trabalho.	4,08	1,59	4,37	16,27	40,48	37,30
E	O setor de transporte dá atenção individual a você.	3,66	6,30	10,00	24,81	29,63	29,26
	Os funcionários do setor lhe dão atenção personalizada.	3,21	13,58	15,09	25,28	29,06	16,98
	Os funcionários sabem quais são as suas necessidades.	3,37	6,67	14,90	30,98	29,80	17,65
	O setor tem os interesses dos usuários como objetivos.	3,51	5,16	12,70	28,17	34,13	19,84
	Os horários de atendimento do setor são convenientes aos usuários.	3,62	5,47	12,04	21,17	37,23	24,09

T – Tangibilidade; C – Confiabilidade; P – Presteza; S – Segurança; E – Empatia.
1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo parcialmente; 3 – Neutro (Não concordo nem discordo); 4 – Concordo parcialmente; 5 – Concordo totalmente.
Fonte: elaborada pela autora (2019).

A partir da Tabela 6, observa-se que a maior média da dimensão Tangibilidade foi para a variável “Os funcionários do setor possuem aparência boa e profissional” (4,11), sendo que 75,84% da amostra marcou a opção “concordo parcialmente” ou “concordo totalmente”. Esse resultado indica que os respondentes

avaliam de forma positiva a aparência profissional da secretaria, portanto recomenda-se que essa conduta se mantenha no setor. Já no que se refere à pior média da dimensão Tangibilidade, esta foi para a variável “O serviço de agendamento do setor de transporte e os recursos utilizados para tal (formas de comunicação com o usuário) são modernos” (3,06). Considerando que 59,13% da amostra marcou uma opção entre 1 (discordo totalmente) e 3 (neutro), verifica-se que, em média, os respondentes são indiferentes a essa variável, o que demonstra a necessidade de a gestão rever a forma e os recursos para o agendamento de transporte, buscando uma modernização e adequação às necessidades dos usuários.

Na dimensão Confiabilidade, não houve nenhuma variável com média acima do valor 4, e os resultados estiveram entre 3,56 e 3,97, o que significa que, em geral, os respondentes se mostraram neutros a essa dimensão. Em relação às variáveis, a maior média foi para “O setor presta o serviço no tempo prometido” (3,97), visto que 73,53% da amostra marcou a opção 4 ou 5 da escala de avaliação, demonstrando alta concordância com a variável. Entretanto, o resultado, em média, apresenta-se um pouco inferior à nota 4, em função de que o restante dos respondentes (26,47%) marcou entre a opção 1 e 3. Portanto, ainda que a maior parte avalie de forma positiva a prestação do serviço no tempo prometido, é válido melhorar ainda mais esse aspecto no setor. Já a menor média nessa dimensão foi para a variável “Quando você tem algum problema, o setor é solidário e o deixa seguro” (3,56). Mesmo que 55,14% dos respondentes tenham marcado as opções 4 ou 5, existe uma parte significativa da amostra que não avalia de forma positiva a solidariedade e segurança do setor, daí a relevância de considerar essa variável, bem como a dimensão de modo amplo, no plano de melhorias do setor.

A dimensão Presteza apresentou resultados similares aos da dimensão analisada anteriormente, pois as médias ficaram na categoria “neutro”, com exceção da variável “Os funcionários estão sempre ocupados demais para responder aos pedidos dos usuários”, com média de 2,37. No entanto, esta tratava-se de uma variável invertida e 79,38% dos respondentes marcaram entre as opções 1 (discordo totalmente) e 3 (neutro), portanto sua avaliação, em média, foi considerada boa, ou seja, os respondentes, de forma geral, acreditam que os funcionários da secretaria estão sempre livres para responder aos pedidos dos usuários. Já a maior média da dimensão foi para a variável “Os funcionários do setor estão sempre dispostos a

ajudar os usuários” (3,88). Tendo em vista que 69,35% da amostra marcou a opção 4 ou 5, esse resultado mostra que, em média, os usuários observam uma disponibilidade da secretaria em ajudá-los e, sendo assim, é importante que o setor mantenha tal conduta. Em contrapartida, a menor média da dimensão Presteza foi para a variável “Você recebe atendimento/informações imediatos dos funcionários do setor” (3,66). Dessa maneira, ainda que a maioria dos respondentes tenha avaliado de forma positiva essa variável, existe uma parte expressiva dos usuários (37,45% da amostra) que acredita que não há um imediatismo no atendimento e informações prestadas pela secretaria. Assim, verifica-se a necessidade de a gestão considerar a possibilidade de melhorias nesse aspecto.

No que tange à dimensão Segurança, em geral, suas variáveis tiveram avaliações neutras e boas. A variável mais bem avaliada pelos respondentes foi “Os funcionários do setor são educados” (4,18), com 79,57% das respostas para as opções 4 ou 5, indicando que essa postura deve ser mantida pelo setor. Já a variável que apresentou menor média na avaliação dessa dimensão foi “Você se sente seguro em negociar (realizar agendamentos) com os funcionários do setor” (3,93). Embora essa variável tenha quase alcançado uma média 4, uma classe considerável dos respondentes (27,86%) não avalia tal variável positivamente. Portanto, vale ponderá-la como algo a ser melhorado no setor.

Por fim, na última dimensão, Empatia, observa-se que as médias obtiveram avaliações neutras. A variável com maior média foi “O setor de transporte dá atenção individual a você” (3,66), no entanto 41,11% dos usuários marcaram entre a opção 1 e 3, o que denota certa indiferença dos respondentes. A menor média dessa dimensão foi para a variável “Os funcionários do setor lhe dão atenção personalizada” (3,21), visto que 53,95% da amostra marcou entre a opção 1 e 3. Esses resultados sinalizam a necessidade de rever as práticas adotadas pelo setor em relação à dimensão Empatia, buscando o aprimoramento profissional do pessoal da secretaria do Núcleo de Transporte da UFSM.

Na sequência, a Tabela 7 apresenta a avaliação da qualidade referente às viagens/motoristas.

Tabela 7 – Avaliação das viagens/motoristas da UFSM

			Percentuais				
Dimensões	**Variáveis**	**Média**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
T	O setor de transporte da UFSM possui veículos em boas condições.	3,66	5,70	10,22	17,68	44,79	21,61
	Em suas viagens, os veículos costumam estar limpos.	4,13	2,17	6,52	13,83	31,42	46,05
	Os motoristas possuem aparência boa e profissional.	4,28	1,00	4,00	9,20	37,80	48,00
	Os veículos do setor estão de acordo com o tipo de serviço solicitado.	4,06	2,16	7,06	12,35	39,80	38,63
C	As informações fornecidas pelos motoristas são cumpridas (horários, itinerário etc.).	4,23	1,76	5,69	9,41	33,92	49,22
	Os motoristas fornecem informações claras (suficientes, compreensíveis etc.) sobre os serviços (horários, itinerário etc.).	4,18	1,99	5,77	10,74	35,59	45,92
	Se você tem algum problema, você pode confiar que os motoristas irão solucioná-lo.	3,98	2,53	5,26	18,53	38,74	34,95
	A prestação do serviço é feita no tempo prometido pelos motoristas.	4,18	1,79	4,17	12,72	36,58	44,73
P	Os motoristas são pontuais na prestação dos serviços.	4,20	1,38	6,10	11,02	34,45	47,05
	O serviço prestado é confortável (comodidade em buscá-lo no local desejado, veículos confortáveis etc.).	4,06	2,75	7,07	13,16	35,76	41,26
	Os motoristas demonstram boa vontade (prontidão) em atender às solicitações dos usuários.	4,23	1,98	3,36	12,25	34,58	47,83
S	O comportamento dos motoristas inspira confiança e segurança para os passageiros.	4,03	2,76	7,48	12,01	39,76	37,99
	Os passageiros se sentem seguros em seus itinerários.	4,06	2,39	6,57	13,94	36,45	40,64
	Os motoristas são sempre cordiais.	4,08	2,55	6,86	13,33	34,12	43,14
	Os motoristas possuem conhecimento para responder às perguntas dos passageiros.	4,05	1,66	4,16	16,42	42,83	34,93
E	Os horários das viagens são convenientes e de acordo com a demanda dos usuários.	4,10	3,41	5,62	12,25	35,34	43,37
	Os itinerários das viagens são convenientes aos usuários.	4,23	1,22	3,47	11,02	39,18	45,10
	Consigo realizar as viagens na data/horário que gostaria (o agendamento é realizado para a data/horário desejado).	3,89	4,50	9,00	16,16	34,15	36,20
	Os motoristas oferecem atenção individual aos passageiros.	3,89	3,53	4,57	24,53	34,51	32,85
	Os motoristas têm real interesse em atender os passageiros.	4,06	2,07	3,94	18,26	37,34	38,38
	Os motoristas entendem as necessidades de seus passageiros.	4,05	2,08	3,54	18,75	38,33	37,29

T – Tangibilidade; C – Confiabilidade; P – Presteza; S – Segurança; E – Empatia.
1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo parcialmente; 3 – Neutro (Não concordo nem discordo); 4 – Concordo parcialmente; 5 – Concordo totalmente.
Fonte: elaborada pela autora (2019).

Conforme a Tabela 7, na dimensão Tangibilidade, observa-se que a maior parte das variáveis foi avaliada de forma positiva pelos respondentes, com médias acima do valor 4, com exceção da variável “O setor de transporte da UFSM possui veículos em boas condições”, que obteve média de 3,66. Esse resultado indica a relevância de melhorias no que tange às condições dos veículos do setor, já que 33,60% da amostra avaliou negativamente ou de forma indiferente esse aspecto. Já a variável mais bem avaliada pelos respondentes foi “Os motoristas possuem aparência boa e profissional” (4,28), portanto sugere-se manter tal conduta praticada pelo setor.

Na dimensão Confiabilidade, em termos gerais, as variáveis foram bem avaliadas pelos usuários, sendo que a maior média foi para a variável “As informações fornecidas pelos motoristas são cumpridas (horários, itinerário etc.)” (4,23), já que 83,14% dos respondentes avaliaram de forma positiva essa atitude dos motoristas. Já a variável que apresentou menor média nessa dimensão foi “Se você tem algum problema, você pode confiar que os motoristas irão solucioná-lo” (3,98). Ainda que a maioria dos respondentes tenha marcado as opções 4 ou 5, 26,32% dos usuários avaliaram negativamente ou de modo indiferente tal questão. À vista disso, é válido que a gestão pense em maneiras de se melhorar a confiança dos usuários na solução de problemas por parte dos motoristas.

Na dimensão Presteza, todas as variáveis obtiveram médias superiores ao valor 4, o que significa uma boa avaliação de tal dimensão. A maior média foi para a variável “Os motoristas demonstram boa vontade (prontidão) em atender às solicitações dos usuários” (4,23). É importante ressaltar que quase metade da amostra (47,83%) marcou a opção “Concordo totalmente” nessa questão, portanto é importante que essa conduta se mantenha no setor. Em alternativa, a menor média foi para “O serviço prestado é confortável (comodidade em buscá-lo no local desejado, veículos confortáveis etc.)” (4,06). Embora os respondentes, em média, tenham realizado uma boa avaliação dessa variável, alguns usuários não o fizeram (22,98% da amostra). Por isso, vale considerar possíveis aperfeiçoamentos nesse item.

Na dimensão Segurança, igualmente à dimensão Presteza, todas as variáveis apresentaram médias acima do valor 4 e, ainda, com resultados muito próximos. Destaca-se que a variável mais bem avaliada foi “Os motoristas são sempre cordiais”, com média de 4,08, e a menos bem avaliada foi “O comportamento dos

motoristas inspira confiança e segurança para os passageiros” (média de 4,03). Considerando que 22,25% dos usuários não avaliaram positivamente essa variável e que também foi sinalizada essa lacuna em uma variável similar da dimensão Confiabilidade (“Se você tem algum problema, você pode confiar que os motoristas irão solucioná-lo”), sugere-se que a gestão analise em conjunto tais assuntos e realize melhorias para atender ainda mais aos anseios dos usuários do setor.

Por fim, a dimensão Empatia, composta pela maior quantidade de variáveis do modelo de avaliação (seis variáveis), obteve quatro variáveis com médias acima do valor 4 e apenas duas abaixo, ambas com valor igual a 3,89. Assim, a variável que apresentou maior média foi “Os itinerários das viagens são convenientes aos usuários” (4,23), sendo que 45,10% dos respondentes marcaram a alternativa “Concordo totalmente”. Já as variáveis com menores médias foram “Consigo realizar as viagens na data/horário que gostaria (o agendamento é realizado para a data/horário desejado)” (3,89) e “Os motoristas oferecem atenção individual aos passageiros” (3,89). É importante observar que, embora a maioria dos usuários tenha avaliado positivamente essas questões, 29,66% não o fez para a primeira variável mencionada e 32,63% para a segunda. No que tange à primeira, apesar de compor a avaliação das viagens e motoristas, ela também está relacionada ao agendamento, tendo em vista que se refere à realização do agendamento para a data e horário desejados. Nesse sentido, é válido que a gestão a analise em conjunto com a avaliação do agendamento, verificando a possibilidade de aperfeiçoar esse tema e buscando atender da melhor forma às expectativas dos usuários, sem olvidar, ainda, a grande demanda que o setor possui. Em relação à segunda variável com menor média, salienta-se a necessidade de aprimorar a atenção dos motoristas para com os passageiros.

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

o setor. Por outro lado, todos os indivíduos que responderam à primeira avaliação, também preencheram a segunda.

No final das duas avaliações da qualidade, os respondentes foram questionados, em uma escala de 0 a 10 (sendo 0 nada satisfeito e 10 totalmente satisfeito), a respeito de sua satisfação com o setor de transporte, referente ao agendamento e às viagens/motoristas. A Tabela 8 apresenta os resultados obtidos.

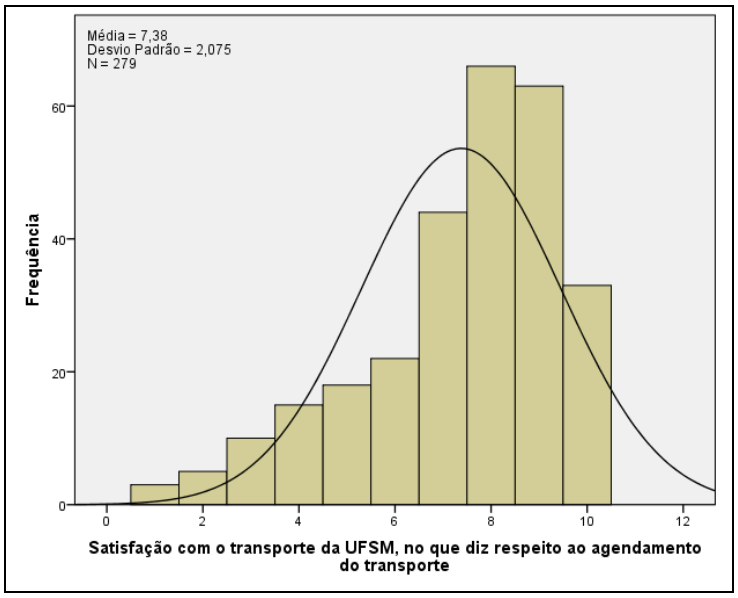
Tabela 8 – Satisfação com o agendamento e com as viagens/motoristas do Núcleo de Transporte da UFSM

Variáveis	Nota	Frequência	Percentual
De modo geral, em uma escala de 0 a 10, qual a sua satisfação com o transporte da UFSM, no que diz respeito ao agendamento do transporte? (sendo 0 – nada satisfeito e 10 – totalmente satisfeito)	1	3	1,08
	2	5	1,79
	3	10	3,58
	4	15	5,38
	5	18	6,45
	6	22	7,89
	7	44	15,77
	8	66	23,66
	9	63	22,58
	10	33	11,83
	Média	7,38	
	Desvio-padrão	2,08	
De modo geral, em uma escala de 0 a 10, qual a sua satisfação com o transporte da UFSM no que diz respeito às viagens e aos motoristas? (sendo 0 – nada satisfeito e 10 – totalmente satisfeito)	0	1	0,20
	1	3	0,59
	2	9	1,76
	3	6	1,18
	4	14	2,75
	5	15	2,94
	6	23	4,51
	7	73	14,31
	8	149	29,22
	9	134	26,27
	10	83	16,27
	Média	7,94	
	Desvio-padrão	1,81	

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Com o intuito de melhor representar os resultados, elaboraram-se histogramas com a média das respostas. A Figura 6 mostra os resultados para o agendamento do transporte.

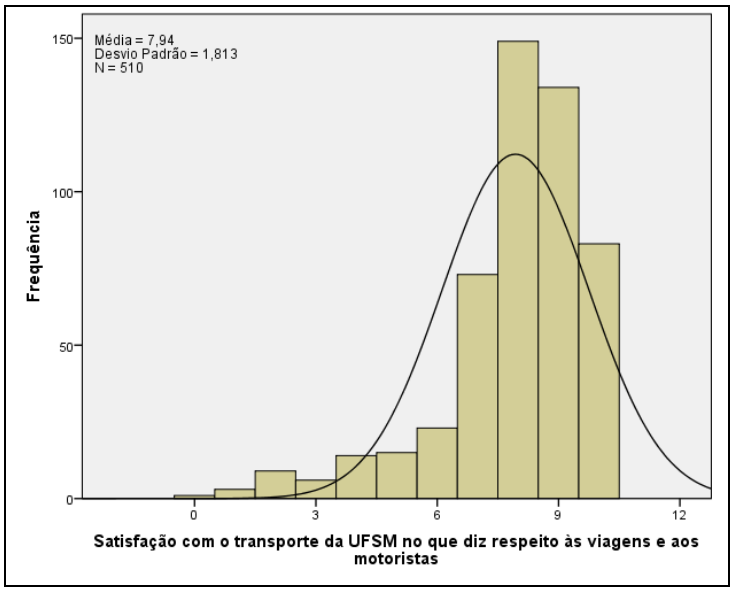
Figura 6 – Histograma da satisfação com o agendamento do transporte



Fonte: elaborada pela autora (2019).

A Figura 7 mostra os resultados para as viagens/motoristas.

Figura 7 – Histograma da satisfação com as viagens/motoristas



Fonte: elaborada pela autora (2019).

De acordo com a Tabela 8 e com as Figuras 6 e 7, verifica-se que, para o serviço de agendamento do transporte, os respondentes apresentaram média de

satisfação de 7,38 e um desvio-padrão de 2,08, demonstrando que existe certa divergência entre a amostra, que também pode ser visualizada pela frequência e porcentagem de respondentes em cada nota concedida. Assim, observa-se que, embora a maior parte dos respondentes (58,07%) tenha se mostrado muito satisfeita com os serviços de agendamento do setor, considerando notas entre 8 e 10, e outra parte (23,66%) satisfeita, com notas iguais a 6 e 7, existe uma porcentagem expressiva de usuários insatisfeitos e muito insatisfeitos (18,27% da amostra), com notas inferiores a 5. Portanto, é importante que a gestão do setor reflexione acerca dos aspectos menos bem avaliados pelos respondentes, os quais foram descritos na análise das médias das avaliações da qualidade, e busque soluções que visem aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados, bem como melhorar a satisfação dos usuários.

No que se refere à satisfação dos respondentes com as viagens/motoristas, esta apresentou média de 7,94 e um desvio-padrão de 1,81, o que mostra uma maior concordância entre as respostas e uma satisfação maior com esse quesito do que com o serviço de agendamento. Em termos percentuais, 71,76% dos respondentes mostraram-se muito satisfeitos com o serviço (notas acima de 8), 18,82% indicaram estar satisfeitos (notas iguais a 6 e 7) e 9,42% marcaram alternativas iguais ou inferiores à nota 5, demonstrando sua insatisfação ou extrema insatisfação com o serviço. Baseando-se nesses resultados, é possível identificar uma alta satisfação dos respondentes com as viagens/motoristas, entretanto também se visualiza que existem usuários descontentes com o serviço e, por isso, sugere-se que a gestão repense suas práticas, considerando os aspectos menos bem avaliados pelos respondentes, sinalizados na análise anterior.

Na seção seguinte, com o objetivo de agrupar as variáveis em um conjunto menor de dimensões ou fatores, de acordo com a necessidade de se representar os dados, foi realizada a análise fatorial dos modelos de avaliação da qualidade.

4.1.2 Análise fatorial

4.1.2.1 Análise fatorial para avaliação da qualidade do agendamento

Ao analisar a comunalidade, que indica a porção da variância que uma variável compartilha com todas as demais (MALHOTRA, 2012), deve-se extrair uma

a uma das variáveis com valores inferiores 0,5. Para tal, foram retiradas duas variáveis que não se adequaram à regra, quais sejam, “Em suas viagens, os veículos costumam estar limpos”, com comunalidade igual a 0,238, e “Os motoristas possuem conhecimento para responder às perguntas dos passageiros”, com comunalidade de 0,350.

A Tabela 9 apresenta as comunalidades das variáveis mantidas na fatorial, assim como os valores dos Testes de Barlett e KMO para o modelo de avaliação da qualidade do agendamento do transporte.

Tabela 9 – Variáveis, KMO e valores de extração referentes à avaliação da qualidade do agendamento do transporte, após a retirada de valores abaixo de 0,5

Variáveis – KMO: 0,952 - Bartlett com Sig 0,000	**Extração**
O serviço de agendamento do setor de transporte e os recursos utilizados para tal (formas de comunicação com o usuário) são modernos.	0,823
O serviço de agendamento de transporte é bom.	0,746
Os funcionários do setor possuem aparência boa e profissional.	0,521
A maneira como são realizados os agendamentos está de acordo com o tipo de serviço oferecido.	0,788
Quando o setor de transporte promete fazer algo em determinado tempo, realmente faz.	0,725
Quando você tem algum problema, o setor é solidário e o deixa seguro.	0,699
O setor é confiável.	0,798
O setor presta o serviço no tempo prometido.	0,784
O setor mantém seus registros (informações sobre o agendamento) organizados e precisos.	0,599
O setor informa exatamente quando os serviços serão executados.	0,722
Você recebe atendimento/informações imediatos dos funcionários do setor.	0,659
Os funcionários do setor estão sempre dispostos a ajudar os usuários.	0,734
Você pode confiar nos funcionários do setor.	0,772
Você se sente seguro em negociar (realizar agendamentos) com os funcionários do setor.	0,719
Os funcionários do setor são educados.	0,786
Os funcionários possuem conhecimento para executarem bem seu trabalho.	0,674
O setor de transporte dá atenção individual a você.	0,680
Os funcionários do setor lhe dão atenção personalizada.	0,755
Os funcionários sabem quais são as suas necessidades.	0,737
O setor tem os interesses dos usuários como objetivos.	0,761

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Conforme a Tabela 9, com todas variáveis superiores a 0,5, apresenta-se a nova fatorial a ser analisada. Neste último momento, o KMO apresenta novo valor, 0,952. A partir disso, é possível determinar o número de fatores que são analisados, a partir da regra dos autovalores maiores que 1, que representam a variância explicada por um componente linear particular (FIELD, 2009).

Posteriormente, foram determinados os fatores que correspondem à fatorial. Para este estudo, optou-se pelo método dos Autovalores Superiores a 1. Considerando que nem sempre os fatores escolhidos são de fácil interpretação, recorre-se à técnica de rotação dos eixos. Para tal, optou-se pela utilização da técnica de Rotação Varimax Normalizado. Portanto, verificou-se que o instrumento compreende três fatores que, em conjunto, representam 72,411% da variância extraída.

A seguir, a Tabela 10 determina os valores obtidos a partir do Método de Rotação Varimax com normalização de Kaiser completo para verificar quais variáveis fazem parte de cada fator, bem como os resultados do teste de confiabilidade Alpha de Cronbach, o qual tem por finalidade avaliar a confiabilidade dos fatores gerados por meio da Análise Fatorial. De acordo com Hair et al. (2009), a confiabilidade indica o grau de consistência interna entre os múltiplos indicadores de um fator. Para o autor, o Alpha de Cronbach em análise exploratória deve possuir um valor superior a 0,6.

Tabela 10 – Fatores, variáveis, cargas fatoriais e Alphas de Cronbach para a avaliação do agendamento

(continua)

Questões	Carga	Variância	Alpha de Cronbach
Fator 1 – Confiabilidade e Segurança no agendamento			
O setor presta o serviço no tempo prometido.	0,824	60,60	0,951
O setor é confiável.	0,787		
Quando o setor de transporte promete fazer algo em determinado tempo, realmente faz.	0,773		
O setor informa exatamente quando os serviços serão executados.	0,729		
Você pode confiar nos funcionários do setor.	0,700		
Quando você tem algum problema, o setor é solidário e o deixa seguro.	0,661		
Você recebe atendimento/informações imediatos dos funcionários do setor.	0,614		
Você se sente seguro em negociar (realizar agendamentos) com os funcionários do setor.	0,612		
Os funcionários possuem conhecimento para executarem bem seu trabalho.	0,588		
O setor mantém seus registros (informações sobre o agendamento) organizados e precisos.	0,583		
Os funcionários do setor possuem aparência boa e profissional.	0,499		
Fator 2 – Empatia no agendamento			
Os funcionários do setor lhe dão atenção personalizada.	0,812	6,52	0,916
Os funcionários sabem quais são as suas necessidades.	0,779		
O setor de transporte dá atenção individual a você.	0,732		

(conclusão)

O setor tem os interesses dos usuários como objetivos.	0,709		
Os funcionários do setor são educados.	0,663		
Os funcionários do setor estão sempre dispostos a ajudar os usuários.	0,611		
Fator 3 – Tangibilidade no agendamento			
O serviço de agendamento do setor de transporte e os recursos utilizados para tal (formas de comunicação com o usuário) são modernos.	0,848	5,29	0,880
A maneira como são realizados os agendamentos está de acordo com o tipo de serviço oferecido.	0,763		
O serviço de agendamento de transporte é bom.	0,666		

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Conforme a Tabela 10, a partir do teste de confiabilidade Alpha de Cronbach, foram gerados três fatores. O primeiro foi “Confiabilidade e Segurança no agendamento” (Alpha de 0,951), o qual é composto por 11 variáveis, que, em geral, possuem origem nas dimensões Confiabilidade e Segurança. Portanto, de acordo com as definições apresentadas no capítulo do referencial teórico, baseadas nos autores do modelo de avaliação, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), e realizando as devidas adaptações ao presente estudo, o novo fator gerado busca avaliar, principalmente, se o setor presta serviço de agendamento no tempo prometido e de forma confiável e precisa, bem como verifica a habilidade dos funcionários em transmitir confiança e segurança aos usuários.

O segundo fator gerado foi “Empatia no agendamento” (Alpha de 0,916), composto por seis variáveis, com origem predominante na dimensão Empatia. Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), essa dimensão verifica a capacidade do setor em fornecer cuidados e atenção individualizada aos clientes. Nesse sentido, esse novo fator busca avaliar, de forma mais específica, os funcionários da secretaria, verificando se são capazes de compreender as necessidades dos usuários e de oferecer a atenção essencial.

O último fator gerado foi denominado “Tangibilidade no agendamento” (Alpha de 0,880), com três variáveis que se referem aos recursos para realização do agendamento, com o objetivo de identificar como os usuários avaliam esse procedimento.

Na sequência, a Tabela 11 expõe as médias e desvios-padrão dos fatores gerados para a avaliação do agendamento.

Tabela 11 – Médias e desvios-padrão dos fatores Confiabilidade e Segurança no agendamento, Empatia no agendamento e Tangibilidade no agendamento

Aspectos referentes a avaliação da qualidade do agendamento	Média	Desvio-padrão	Mínimo	Máximo
Confiabilidade e Segurança no agendamento	3,80	0,881	1,00	5,00
Empatia no agendamento	3,56	0,962	1,00	5,00
Tangibilidade no agendamento	3,36	1,052	1,00	5,00

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Conforme a Tabela 11, o fator mais bem avaliado pelos respondentes foi “Segurança e Confiabilidade no agendamento”, com média de 3,80. Além disso, apresentou o menor desvio-padrão (0,881), o que significa que os respondentes tiveram maior concordância nas respostas às variáveis constituintes desse fator. O resultado da média próximo ao valor 4 indica uma avaliação mediana a boa, entretanto é possível realizar melhorias, para que os usuários possuam maior confiança e segurança no serviço de agendamento do setor de transporte da UFSM. À vista disso, a instituição pode empreender esforços em: prestar o serviço no tempo prometido; quando prometer algo em determinado tempo, realmente fazê-lo; informar exatamente quando os serviços serão executados; quando os usuários tiverem algum problema, ser solidário e deixá-los seguros; fornecer atendimento/informações imediatas, considerando a devida demanda do setor; oferecer segurança aos usuários no processo de agendamento; capacitar os funcionários da secretaria para que executem bem seu trabalho, para que mantenham os registros e informações sobre o agendamento organizados e precisos e para que continuem preservando uma aparência profissional (já que foi uma variável bem avaliada pelos usuários).

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

O fator com menor média e, portanto, menos bem avaliado pelos usuários foi “Tangibilidade no agendamento” (3,36), o qual também obteve o maior desvio-

padrão (1,052), ou seja, maior divergência entre os respondentes. Verifica-se que a média está próxima ao valor 3, assinalando indiferença dos usuários em relação a esse fator. Assim, é importante que o processo de agendamento, em termos de recursos físicos e formas de comunicação com o usuário, seja repensado e modernizado.

A seguir, é apresentada a análise fatorial realizada para a avaliação da qualidade das viagens/motoristas.

4.1.2.2 Análise fatorial para avaliação da qualidade das viagens/motoristas

Analisando a comunalidade para a avaliação da qualidade das viagens/motoristas, observou-se que todas as variáveis apresentaram valores superiores a 0,5. Portanto, nesta análise fatorial, não foi necessário retirar nenhuma variável. A Tabela 12 apresenta as comunalidades das variáveis da fatorial, assim como os valores dos Testes de Barlett e KMO.

Tabela 12 – Variáveis, KMO e valores de extração referentes à avaliação da qualidade das viagens/motoristas

Variáveis – KMO: 0,957 – Bartlett com Sig. 0,000	**Extração**
O setor de transporte da UFSM possui veículos em boas condições.	0,822
Em suas viagens, os veículos costumam estar limpos.	0,745
Os motoristas possuem aparência boa e profissional.	0,528
Os veículos do setor estão de acordo com o tipo de serviço solicitado.	0,711
As informações fornecidas pelos motoristas são cumpridas (horários, itinerário etc.).	0,718
Os motoristas fornecem informações claras (suficientes, compreensíveis etc.) sobre os serviços (horários, itinerário etc.).	0,717
Se você tem algum problema, você pode confiar que os motoristas irão solucioná-lo.	0,724
A prestação do serviço é feita no tempo prometido pelos motoristas.	0,740
Os motoristas são pontuais na prestação dos serviços.	0,665
O serviço prestado é confortável (comodidade em buscá-lo no local desejado, veículos confortáveis etc.).	0,699
Os motoristas demonstram boa vontade (prontidão) em atender às solicitações dos usuários.	0,764
O comportamento dos motoristas inspira confiança e segurança para os passageiros.	0,818
Os passageiros se sentem seguros em seus itinerários.	0,737
Os motoristas são sempre cordiais.	0,788
Os motoristas possuem conhecimento para responder às perguntas dos passageiros.	0,715
Os horários das viagens são convenientes e de acordo com a demanda dos usuários.	0,749
Os itinerários das viagens são convenientes aos usuários.	0,762
Consigo realizar as viagens na data/horário que gostaria (o agendamento é realizado para a data/horário desejado).	0,718
Os motoristas oferecem atenção individual aos passageiros.	0,604
Os motoristas têm real interesse em atender os passageiros.	0,793
Os motoristas entendem as necessidades de seus passageiros.	0,809

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Posteriormente, foram determinados os fatores que correspondem à fatorial. Verificou-se que o instrumento compreende três fatores que, em conjunto, representam 72,973% da variância extraída.

A seguir, a Tabela 13 apresenta os valores obtidos a partir do Método de Rotação Varimax com normalização de Kaiser completo para verificar quais variáveis fazem parte de cada fator, assim como os resultados dos testes de confiabilidade Alpha de Cronbach.

Tabela 13 – Fatores, variáveis, cargas fatoriais e Alphas de Cronbach para a avaliação das viagens/motoristas

Questões	Carga	Variância	Alpha de Cronbach
Fator 4 – Confiabilidade e Segurança nas viagens			
O comportamento dos motoristas inspira confiança e segurança para os passageiros.	0,862	59,82	0,964
Os motoristas são sempre cordiais.	0,827		
Os motoristas têm real interesse em atender os passageiros.	0,810		
Os motoristas entendem as necessidades de seus passageiros.	0,803		
Os passageiros se sentem seguros em seus itinerários.	0,789		
Os motoristas demonstram boa vontade (prontidão) em atender às solicitações dos usuários.	0,770		
Os motoristas possuem conhecimento para responder às perguntas dos passageiros.	0,728		
Os motoristas oferecem atenção individual aos passageiros.	0,677		
Se você tem algum problema, você pode confiar que os motoristas irão solucioná-lo.	0,676		
Os motoristas fornecem informações claras (suficientes, compreensíveis etc.) sobre os serviços (horários, itinerário etc.).	0,577		
As informações fornecidas pelos motoristas são cumpridas (horários, itinerário etc.).	0,577		
Os motoristas possuem aparência boa e profissional.	0,521		
Fator 5 – Empatia nas viagens			
Consigo realizar as viagens na data/horário que gostaria (o agendamento é realizado para a data/horário desejado).	0,788	7,94	0,898
Os horários das viagens são convenientes e de acordo com a demanda dos usuários.	0,787		
Os itinerários das viagens são convenientes aos usuários.	0,734		
Os motoristas são pontuais na prestação dos serviços.	0,588		
A prestação do serviço é feita no tempo prometido pelos motoristas.	0,580		
Fator 6 – Avaliação dos veículos			
O setor de transporte da UFSM possui veículos em boas condições.	0,884	5,21	0,879
Em suas viagens, os veículos costumam estar limpos.	0,803		
Os veículos do setor estão de acordo com o tipo de serviço solicitado.	0,785		
O serviço prestado é confortável (comodidade em buscá-lo no local desejado, veículos confortáveis etc.).	0,659		

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Conforme a Tabela 13, a partir do teste de confiabilidade Alpha de Cronbach, foram gerados três fatores. O primeiro foi denominado “Confiabilidade e Segurança nas viagens” (Alpha de 0,964), constituído por 12 variáveis, que, em geral, possuem origem nas dimensões Confiabilidade e Segurança. Do mesmo modo que na avaliação do agendamento, busca-se a definição desse novo fator no estudo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), realizando as alterações necessárias para a presente pesquisa. Portanto, o novo fator gerado tem como principal objetivo verificar o comportamento dos motoristas com os passageiros, identificando aspectos como: cordialidade, transmissão de confiança e segurança, boa vontade na prestação do serviço, aparência profissional, conhecimento para responder às perguntas, se as informações fornecidas são cumpridas, entre outros.

O segundo fator gerado foi “Empatia nas viagens” (Alpha de 0,898), composto por cinco variáveis, com origem predominante na dimensão Empatia. Baseando-se em Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e realizando-se interpretações a partir das variáveis do novo fator, observa-se que ele busca avaliar a conveniência da prestação do serviço das viagens/motoristas, investigando questões como: agendamento de data e horário das viagens de acordo com as necessidades dos usuários, itinerários das viagens conforme seus interesses, pontualidade dos motoristas etc.

Por fim, o último fator gerado foi “Avaliação dos veículos” (Alpha de 0,889), constituído por quatro variáveis, originadas principalmente da dimensão Tangibilidade. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) afirmam que essa dimensão está relacionada à aparência das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação. Sendo assim, o novo fator gerado tem como principal intuito avaliar as condições dos veículos do setor de transporte da UFSM. Ademais, abrange aspectos como limpeza, conforto e conformidade entre o veículo e o tipo de serviço solicitado.

Na sequência, a Tabela 14 apresenta as médias e desvios-padrão dos fatores gerados para a avaliação das viagens/motoristas.

Tabela 14 – Médias e desvios-padrão dos fatores Confiabilidade e Segurança nas viagens, Empatia nas viagens e Avaliação dos veículos

Aspectos referentes à avaliação da qualidade das viagens/motoristas	Média	Desvio-padrão	Mínimo	Máximo
Confiabilidade e Segurança nas viagens	4,06	0,843	1,00	5,00
Empatia nas viagens	4,10	0,842	1,00	5,00
Avaliação dos veículos	3,96	0,897	1,00	5,00

Fonte: elaborada pela autora (2019).

A partir da Tabela 14, observa-se que, de modo geral, os novos fatores gerados obtiveram boas médias, ou seja, foram avaliados positivamente pelos respondentes. O fator mais bem avaliado foi “Empatia nas viagens”, com média igual a 4,10. Também obteve o menor desvio-padrão (0,842), demonstrando concordância dos respondentes em relação às variáveis constituintes desse fator. O resultado dessa avaliação implica afirmar que os usuários do transporte da UFSM, em média, percebem que a qualidade do serviço das viagens/motoristas no que se refere a aspectos de conveniência é boa. Portanto, é importante que tais condutas se mantenham no setor.

O segundo fator com maior média foi “Confiabilidade e Segurança nas viagens” (4,06) e desvio-padrão igual a 0,843. Esse fator, do mesmo modo que o analisado anteriormente, foi bem avaliado pelos respondentes, já que a média das variáveis ficou em torno da resposta “concordo totalmente”. Nesse sentido, considera-se válido que os motoristas mantenham suas boas atitudes com os passageiros e continuem transmitindo confiança e segurança nas viagens. Todavia, é possível que sejam realizadas melhorias, a fim de atender ainda mais às expectativas dos usuários.

Já o fator denominado “Avaliação dos veículos” foi o que apresentou menor média (3,96) e o maior desvio-padrão (0,897), ou seja, maior divergência entre os respondentes. Embora o resultado tenha sido próximo ao valor 4 e, portanto, a avaliação da qualidade possa ser considerada boa, é válido que a instituição empreenda esforços em aprimorar os veículos do setor, cuidando a sua manutenção, limpeza, conforto e demais aspectos tangíveis.

Comparando as médias dos novos fatores gerados para a avaliação do agendamento com os da avaliação das viagens/motoristas, observa-se que, para todos os fatores, as médias da segunda avaliação foram superiores às da primeira.

Isso demonstra que os usuários do setor de transporte da UFSM avaliaram a qualidade dos serviços prestados pelos motoristas e o que tange à viagem em si como superior à qualidade dos serviços de agendamento/secretaria. Nessa lógica, recomenda-se à gestão que priorize a melhoria dos serviços menos bem avaliados. Para tal, no subcapítulo Planos de ações, serão realizadas algumas sugestões de práticas, a partir dos relatos dos usuários obtidos por meio da análise qualitativa.

A próxima seção apresenta a análise de possíveis diferenças de percepção nos fatores a partir de diferentes variáveis dos respondentes.

4.1.3 Teste T de *Student*

Com o intuito de verificar se existem diferenças de médias nos fatores Confiabilidade e Segurança no agendamento, Empatia no agendamento, Tangibilidade no agendamento, Confiabilidade e Segurança nas viagens, Empatia nas viagens e Avaliação dos veículos, se consideradas as variáveis sexo, estado civil, renda, escolaridade, tipo de vínculo com a UFSM, tempo de instituição, cargo de chefia, tipo de utilização, forma de agendamento, nível de dificuldade de agendamento, frequência de uso, transporte de outra instituição e problema na prestação do serviço de transporte, foi realizado o Teste T de *Student*.

Considerando que algumas variáveis não apresentaram categorias expressivas de respondentes, foram realizadas reclassificações de modo a agrupar classes e manter as mais representativas em duas categorias. O Quadro 12 mostra as adaptações efetuadas.

Quadro 12 – Reclassificações de variáveis para o Teste T

(continua)

Variável	Categorias originais	Após a reclassificação
Sexo	1 = Feminino 2 = Masculino 3 = Prefiro não responder	Foram mantidas apenas as duas primeiras alternativas, de maior representação. 0 = Feminino 1 = Masculino
Estado civil	1 = Solteiro(a) 2 = Casado(a) 3 = União estável 4 = Viúvo(a) 5 = Separado(a) 6 = Divorciado(a)	0 = Solteiro(a)/viúvo(a)/ separado(a)/divorciado(a) 1 = Casado(a)/união estável

(continuação)

Renda	1 = Até R$ 3.000,00 2 = De R$ 3.001,00 a R$ 5.500,00 3 = De R$ 5.501,00 a R$ 8.000,00 4 = De R$ 8.001,00 a R$ 12.000,00 5 = Acima de R$ 12.001,00	0 = Renda até R$ 5.500,00 1 = Renda acima de R$ 5.501,00
Escolaridade	1 = Ensino fundamental 2 = Ensino médio 3 = Ensino superior incompleto 4 = Ensino superior completo 5 = Especialização incompleta 6 = Especialização completa 7 = Mestrado incompleto 8 = Mestrado completo 9 = Doutorado incompleto 10 = Doutorado completo 11 = Pós-doutorado	0 = Escolaridade até o ensino superior completo 1 = Especialização ou escolaridade superior
Tipo de vínculo	1 = Docente 2 = TAE 3 = Professor/Tutor UAB/EaD	Foram mantidas apenas as duas primeiras alternativas, de maior representação. Docente (0 = Não; 1 = Sim) TAE (0 = Não; 1 = Sim)
Tempo de instituição	1 = Até 3 anos 2 = De 3 a 5 anos 3 = De 5 a 10 anos 4 = De 10 a 20 anos 5 = De 20 a 30 anos 6 = Acima de 30 ano	0 = Até 5 anos 1 = Mais que 5 anos
Cargo de chefia	1 = Sim 2 = Não	0 = Não 1 = Sim
Tipo de utilização	1 = Utilizar o transporte e realizar agendamentos. 2 = Utilizar o transporte, mas não ser o responsável pelo agendamento.	0 = Utilizar o transporte e realizar agendamentos. 1 = Utilizar o transporte, mas não ser o responsável pelo agendamento.
Forma de agendamento	1 = Com o Núcleo de Tecnologia Educacional (NTE). 2 = Diretamente com o setor de transporte.	0 = Com o Núcleo de Tecnologia Educacional (NTE). 1 = Diretamente com o setor de transporte.
Nível de dificuldade de agendamento	1 = Nenhuma dificuldade, sempre consigo agendar. 2 = Pouca dificuldade, quase sempre consigo agendar. 3 = Média dificuldade, às vezes não consigo agendar. 4 = Muita dificuldade, consigo agendar poucas vezes. 5 = Alta dificuldade, quase nunca consigo agendar.	0 = Pouca dificuldade (inclui as alternativas 1 e 2) 1 = Média/alta dificuldade (inclui as alternativas 3, 4 e 5)
Frequência de uso	1 = Diariamente ou quase todos os dias 2 = Semanalmente 3 = Mensalmente 4 = A cada 2 ou 3 meses 5 = A cada 4 meses ou mais	0 = Alta frequência (inclui as alternativas 1 e 2) 1 = Pouca frequência (inclui as alternativas 3, 4 e 5)
Transporte de outra instituição	1 = Não 2 = Sim, e a qualidade do serviço foi melhor do que a prestada pela UFSM. 3 = Sim, e a qualidade do serviço foi semelhante à prestada pela UFSM. 4 = Sim, e a qualidade do serviço foi pior do que a prestada pela UFSM.	0 = Não 1 = Sim (inclui as alternativas 2, 3 e 4)

(conclusão)

Problema na prestação do serviço de transporte	1 = Não, nunca tive problemas. 2 = Sim, com descumprimento de horários. 3 = Sim, com cancelamento de viagem. 4 = Sim, com comportamento inadequado do motorista. 5 = Sim, com falta de prudência na direção. 6 = Sim, com o agendamento do transporte. 7 = Sim, com a mecânica do veículo. 8 = Sim, com a limpeza do veículo. 9 = Sim, com a burocracia ou desorganização do setor. 10 = Sim, com a disponibilidade de carros e/ou motoristas.	0 = Não 1 = Sim (inclui as alternativas 2 a 10)

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Na sequência, é realizado o Teste T segundo as variáveis e reclassificações expostas no Quadro 12.

Retoma-se o conceito de que, quando o sig. é menor que 0,05, rejeita-se a hipótese nula de que não existem diferenças significativas entre as médias observadas. Nesse sentido, as variáveis que apresentaram diferenças de médias foram: tipo de vínculo com a UFSM, tempo de instituição, cargo de chefia, tipo de utilização, nível de dificuldade de agendamento e transporte de outra instituição.

As tabelas a seguir mostram o valor e a significância do Teste T para essas variáveis. A primeira refere-se ao tipo de vínculo dos usuários com a UFSM.

Tabela 15 – Valor e significância do Teste T em relação aos fatores para a variável tipo de vínculo com a UFSM

Escala	Fatores	Média		T	Sig.
		Docente	TAE		
Agendamento	Confiabilidade e Segurança no agendamento	3,676	3,859	-1,141	0,256
	Empatia no agendamento	3,395	3,711	-2,159	0,032
	Tangibilidade no agendamento	3,293	3,447	-1,067	0,287
Viagens/ Motoristas	Confiabilidade e Segurança nas viagens	4,017	4,134	-1,335	0,183
	Empatia nas viagens	4,058	4,158	-1,194	0,233
	Avaliação dos veículos	3,909	4,077	-1,965	0,050

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Conforme a Tabela 15, para a variável “tipo de vínculo com a UFSM”, observam-se diferenças de médias nos fatores “Empatia no agendamento” e “Avaliação dos veículos”. Para o fator “Empatia no agendamento”, o sig. foi de 0,032 e, para “Avaliação dos veículos”, o sig. foi de 0,05. Nos dois fatores, a média

para os servidores TAEs foi superior à dos docentes, o que significa que a categoria dos TAEs da UFSM avalia de forma mais positiva que os docentes a qualidade dos serviços prestados pelo Núcleo de Transporte da UFSM em relação a “Empatia no agendamento” e “Avaliação dos veículos”. Apesar de apenas esses fatores obterem diferenças significativas de média, em todos os outros as avaliações dos docentes foram inferiores às dos TAEs. Esses resultados podem estar relacionados ao fato de que a carreira dos docentes exige um olhar mais crítico e reflexivo, além de que estão acostumados a realizar avaliações em relação aos alunos e, ainda, a participar de pesquisas desse nível.

Ademais, no geral, as percepções médias ficaram em torno de 4, indicando boa avaliação do serviço, exceto para “Empatia no agendamento” e “Tangibilidade no agendamento”, nos quais a percepção média é de neutralidade. O primeiro fator representa questões como: atenção personalizada e individualizada do pessoal da secretaria, educação, disposição em ajudar, entre outras. O segundo fator refere-se a recursos utilizados para o agendamento, como forma de comunicação. Assim, com o intuito de aprimorar a qualidade desses aspectos, a instituição pode empreender maiores esforços na capacitação dos funcionários da secretaria e na modernização do processo de agendamento.

A Tabela 16 apresenta o Teste T para a variável tempo de instituição.

Tabela 16 – Valor e significância do Teste T em relação aos fatores para a variável tempo de instituição

Escala	Fatores	Média		T	Sig.
		Até 5 anos	Mais de 5 anos		
Agendamento	Confiabilidade e Segurança no agendamento	3,842	3,781	0,476	0,635
	Empatia no agendamento	3,555	3,564	-0,069	0,945
	Tangibilidade no agendamento	3,257	3,429	-1,282	0,201
Viagens/ Motoristas	Confiabilidade e Segurança nas viagens	4,116	4,023	1,106	0,269
	Empatia nas viagens	4,006	4,161	-1,909	0,057
	Avaliação dos veículos	3,843	4,034	-2,304	0,022

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Conforme a Tabela 16, para a variável “tempo de instituição”, observa-se diferença de média no fator “Avaliação dos veículos” (sig. 0,022). Esse resultado

mostra que, no referido fator, a média foi superior para os respondentes que possuem mais de 5 anos de vínculo com a instituição, ou seja, esse grupo avaliou a qualidade do serviço, no que tange à “Avaliação dos veículos”, de forma mais positiva (média de 4,034) que o grupo com menos de 5 anos de vínculo com a UFSM (média de 3,843). Essa constatação pode dever-se ao fato de que os servidores com maior tempo de vínculo com a instituição já podem estar acostumados com os veículos que a universidade possui, em função de já terem viajado mais vezes, conhecerem os possíveis problemas e, portanto, serem menos críticos em sua avaliação. No entanto, é válido que a UFSM busque melhorias na manutenção e conservação dos veículos, tendo em vista que podem colocar em risco a vida dos servidores nas viagens.

Em relação aos outros fatores que não apresentaram diferenças significativas de média, em geral, as médias ficaram próximas a 4, sinalizando boa avaliação dos usuários, com exceção dos fatores “Empatia no agendamento” e “Tangibilidade no agendamento”, também sinalizados na análise realizada anteriormente, na qual já foram feitas sugestões à gestão.

A Tabela 17 refere-se à variável cargo de chefia.

Tabela 17 – Valor e significância do Teste T em relação aos fatores para a variável cargo de chefia

Escala	Fatores	Média		T	Sig.
		Não possui cargo de chefia	Possui cargo de chefia		
Agendamento	Confiabilidade e Segurança no agendamento	3,907	3,630	2,053	0,042
	Empatia no agendamento	3,617	3,468	1,144	0,254
	Tangibilidade no agendamento	3,422	3,275	1,151	0,251
Viagens/ Motoristas	Confiabilidade e Segurança nas viagens	4,104	3,963	1,625	0,105
	Empatia nas viagens	4,117	4,081	0,435	0,664
	Avaliação dos veículos	3,956	3,980	-0,282	0,778

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Conforme a Tabela 17, para a variável “cargo de chefia”, observa-se diferença de média no fator “Confiabilidade e Segurança no agendamento” (sig. 0,042). Esse resultado mostra que, no referido fator, os respondentes que não possuem cargo de chefia avaliaram a qualidade do serviço, segundo a “Confiabilidade e Segurança no agendamento”, com maior média (3,907) que aqueles que possuem cargo de chefia

(3,630). Considerando que tal fator trata de questões como prestação do serviço no tempo prometido, informação da execução do serviço, solidariedade e segurança na ocorrência de problemas, conhecimento para execução do trabalho, uma justificativa para tal resultado pode ser que aqueles servidores com cargo de chefia estão mais habilitados, a princípio, para resolução de conflitos, transmissão de confiabilidade e segurança à equipe etc. Assim, devido à sua capacitação, também exigem que o mesmo seja feito pelos outros.

No que se refere aos demais fatores, em média, as avaliações foram boas. Entretanto, os fatores “Empatia no agendamento” e “Tangibilidade no agendamento” continuaram apresentando neutralidade, inclusive para o grupo que possui cargo de chefia a média do fator “Tangibilidade no agendamento” foi de quase 3.

A Tabela 18 refere-se à variável tipo de utilização. Ressalta-se que, devido ao grupo de respondentes que utiliza o transporte, mas não é responsável pelo agendamento, ter respondido apenas à avaliação referente às viagens/motoristas, a tabela a seguir apresenta os resultados apenas dos fatores Confiabilidade e Segurança nas viagens, Empatia nas viagens e Avaliação dos veículos.

Tabela 18 – Valor e significância do Teste T em relação aos fatores para a variável tipo de utilização do transporte

Escala	**Fatores**	**Média**		**T**	**Sig.**
		Utilizar o transporte e realizar agendamentos	**Utilizar o transporte, mas não ser o responsável pelo agendamento**		
Viagens/ Motoristas	Confiabilidade e Segurança nas viagens	3,916	4,216	-3,730	0,000
	Empatia nas viagens	4,000	4,235	-2,998	0,003
	Avaliação dos veículos	3,861	4,088	-2,826	0,005

Fonte: elaborada pela autora (2019).

A partir da Tabela 18, para a variável “tipo de utilização do transporte”, em geral, observa-se que as médias ficaram próximas a 4 e, por isso, são consideradas boas. Contudo, verifica-se que em todos os fatores existem diferenças de médias entre os respondentes que utilizam o transporte e realizam agendamentos e aqueles que utilizam o transporte, mas não são responsáveis pelo agendamento. Constata-

se que o primeiro grupo avaliou de forma mais crítica os fatores do que o segundo grupo – o qual apresentou médias de avaliação superiores às do primeiro.

Tais resultados podem dever-se ao fato de que as pessoas que utilizam o transporte e realizam agendamentos conhecem o processo como um todo, ou seja, possuem uma visão sistêmica dos serviços do setor. Baseado nisso e também tendo em vista que, em geral, as médias de avaliação do serviço de agendamento foram inferiores às da avaliação das viagens/motoristas, tal situação pode ter influenciado os usuários que utilizam o transporte e também agendam no que diz respeito à segunda avaliação, implicando piores avaliações. Desse modo, é possível que aperfeiçoamentos efetuados no processo de agendamento façam com que a percepção dos usuários acerca da qualidade dos serviços dos motoristas e viagens também seja alterada.

A Tabela 19 apresenta o Teste T para a variável nível de dificuldade de agendamento. Considerando que essa variável se refere apenas ao serviço de agendamento do transporte, foi realizado o Teste T apenas para os fatores Confiabilidade e Segurança no agendamento, Empatia no agendamento e Tangibilidade no agendamento.

Tabela 19 – Valor e significância do Teste T em relação aos fatores para a variável nível de dificuldade de agendamento

Escala	**Fatores**	**Média**		**T**	**Sig.**
		Pouca dificuldade	**Média/alta dificuldade**		
Agendamento	Confiabilidade e Segurança no agendamento	4,306	4,087	1,437	0,154
	Empatia no agendamento	4,035	3,913	0,784	0,434
	Tangibilidade no agendamento	4,049	3,665	2,385	0,018

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Conforme a Tabela 19, para a variável “nível de dificuldade de agendamento”, as médias dos fatores referentes à avaliação do agendamento segundo a variável dificuldade de agendamento ficaram próximo a 4, o que demonstra uma boa avaliação dos usuários. Porém, houve uma diferença de média significativa no fator “Tangibilidade no agendamento” (sig. 0,018), indicando que os respondentes que possuem pouca dificuldade para agendar avaliaram melhor o serviço de agendamento do transporte da UFSM, segundo o fator “Tangibilidade no

agendamento” (média de 4,049), do que aqueles que possuem média ou alta dificuldade (média de 3,665). Nessa lógica, os usuários que possuem dificuldade para realizar agendamentos entendem que os recursos e meios de comunicação utilizados para tal poderiam ser aperfeiçoados.

A Tabela 20 mostra o Teste T para a variável transporte de outra instituição.

Tabela 20 – Valor e significância do Teste T em relação aos fatores para a variável transporte de outra instituição

Escala	Fatores	Média		T	Sig.
		Nunca utilizaram transporte de outra instituição pública	Já utilizaram transporte de outra instituição pública		
Agendamento	Confiabilidade e Segurança no agendamento	3,866	3,188	3,398	0,001
	Empatia no agendamento	3,613	2,849	3,665	0,000
	Tangibilidade no agendamento	3,445	2,474	4,313	0,000
Viagens/ Motoristas	Confiabilidade e Segurança nas viagens	4,058	3,385	4,366	0,000
	Empatia nas viagens	4,120	3,336	5,533	0,000
	Avaliação dos veículos	3,966	3,198	5,201	0,000

Fonte: elaborada pela autora (2019).

De acordo com a Tabela 20, para a variável “transporte de outra instituição”, verificam-se diferenças de médias em todos os fatores segundo a variável transporte de outra instituição. Isso significa que a qualidade dos serviços do Núcleo de Transporte da UFSM foi avaliada de maneira distinta pelos usuários que nunca utilizaram transporte de outra universidade ou instituição pública e por aqueles que já utilizaram. Assim, percebe-se que os que já utilizaram, avaliaram pior a prestação do serviço (médias inferiores) do que aqueles que nunca utilizaram.

Esses resultados podem ser justificados considerando-se que aqueles usuários que já tiveram experiências de transporte em outras instituições públicas podem realizar comparações com o transporte da UFSM e, talvez, perceber que a qualidade do serviço é inferior à de outras organizações. Dessa forma, foram mais críticos ao responderem ao instrumento de avaliação desta pesquisa do que aqueles usuários que só utilizaram o transporte da UFSM e, portanto, não possuem vivências a comparar.

Ainda observando-se a Tabela 20, visualiza-se que as médias para os respondentes que já utilizaram transporte de outra instituição ficaram próximas a 3 e, até mesmo, inferiores a esse valor, demonstrando neutralidade na avaliação e qualidade insatisfatória dos serviços, principalmente aos fatores relacionados ao agendamento. Nesse sentido, ressalta-se a necessidade de a gestão aprimorar suas práticas e investigar aquelas realizadas pelo setor de transporte de outras instituições públicas, buscando espelhar-se em boas ideias.

4.1.4 Análise de regressão

4.1.4.1 Análise de regressão para a variável dependente "satisfação com o agendamento do transporte"

Com o intuito de verificar a influência dos fatores "Confiabilidade e Segurança no agendamento", "Empatia no agendamento" e "Tangibilidade no agendamento" e das dummies "sexo", "forma de agendamento", "estado civil", "docente", "TAE", "cargo de chefia", "renda", "escolaridade" e "tempo de instituição" na satisfação com o agendamento do transporte, realizou-se uma regressão linear múltipla. O modelo estimado é descrito na Tabela 21.

Tabela 21 – Resultados da regressão múltipla por Mínimos Quadrados Ordinários pelo método Stepwise para a variável satisfação com o agendamento do transporte

Variáveis	Coeficientes padronizados	Teste T		VIF
		Valor	Sig.	
Confiabilidade e Segurança no agendamento	0,243	2,8724	0,0046	4,494
Empatia no agendamento	0,417	5,9084	0,0000	3,112
Tangibilidade no agendamento	0,285	4,6886	0,0000	2,315
Dummy sexo	-0,088	-2,0416	0,0429	1,153
Dummy forma de agendamento	0,037	0,9001	0,3695	1,047
Dummy estado civil	-0,082	-1,9744	0,0501	1,090
Dummy docente	0,063	0,7568	0,4503	4,272
Dummy TAE	0,030	0,3776	0,7062	3,900
Dummy cargo de chefia	-0,023	-0,5382	0,5912	1,132
Dummy renda	0,011	0,2258	0,8216	1,499
Dummy escolaridade	-0,017	-0,3914	0,6960	1,220
Dummy tempo de instituição	-0,072	-1,6623	0,0984	1,183

a. *Dependent Variable*: de modo geral, em uma escala de 0 a 10, qual a sua satisfação com o transporte da UFSM, no que diz respeito ao agendamento do transporte? (sendo 0 – nada satisfeito e 10 – totalmente satisfeito).
Fonte: elaborada pela autora (2019).

O resultado apresentou 12 variáveis independentes, com um R^2 ajustado de 0,730, o que significa que as variáveis independentes, em conjunto, explicam 73% da variável dependente. A significância do Teste F (valor 39,032 e sig. 0,0000) indica que pelo menos uma das variáveis independentes exerce influência sobre a variável dependente, sendo considerado o modelo significativo.

Quanto aos pressupostos do modelo, observou-se que: 1) não há autocorrelação serial, uma vez que o valor do teste de Durbin Watson (2,16) ficou próximo de 2; 2) o modelo não apresenta problemas de multicolinearidade, dado que os FIVs ficaram abaixo de 5; 3) os resíduos do modelo possuem distribuição normal, uma vez que o teste Kolmogorov-Smirnov não foi significativo (0,815 e sig. 0,521; e 4) o teste Pesarán-Pesarán indicou que as unidades são homocedásticas (valor -0,207, sig. 0,836).

Analisando-se os coeficientes que expressam a magnitude e a direção da relação de cada uma das variáveis independentes sobre a variável dependente, constatou-se que as variáveis “Confiabilidade e Segurança no agendamento”, “Empatia no agendamento” e “Tangibilidade no agendamento” exercem influência positiva na satisfação com o agendamento do transporte, sendo que o fator “Empatia no agendamento” é o que mais impacta (coeficiente padronizado de 0,417). No que tange às variáveis que influenciam negativamente a satisfação, as únicas que apresentaram resultado impactante foram as dummies “sexo” e “estado civil”.

Evidencia-se ainda que as variáveis “dummy forma de agendamento”, “dummy docente”, “dummy TAE”, “dummy cargo de chefia”, “dummy renda”, “dummy escolaridade” e “dummy tempo de instituição” não foram significativas no modelo.

4.1.4.2 Análise de regressão para a variável dependente “satisfação com as viagens/motoristas”

Também se realizou uma regressão linear múltipla, a fim de verificar a influência dos fatores “Confiabilidade e Segurança nas viagens”, “Empatia nas viagens” e “Avaliação dos veículos” e das dummies “sexo”, “estado civil”, “docente”, “TAE”, “cargo de chefia”, “renda”, “escolaridade” e “tempo de instituição” na satisfação com as viagens/motoristas. Para a estimação do modelo de regressão linear, utilizou-se a estimação por Mínimos Quadrados Ordinários (MQO) e método Stepwise. Na primeira tentativa de estimação, observou-se que os erros eram

heterocedásticos. Para resolver esse problema, utilizou-se a técnica *White Heteroskedasticity-Consistent Standart Erros & Covariance*, a qual corrige os erros-padrões e covariâncias, tornando-os consistentes com o pressuposto de não heterocedasticidade. O modelo estimado é descrito na Tabela 22.

Tabela 22 – Resultados da regressão múltipla por Mínimos Quadrados Ordinários pelo método de Stepwise, estimada para a percepção de transparência

Variáveis	Coeficientes não padronizados	Erro padrão*	Teste Wald		VIF
			Valor	Sig.	
Confiabilidade e Segurança nas viagens	1,689	0,1385	148,767	0,000	3,406
Empatia nas viagens	-0,063	0,1244	0,257	0,612	3,223
Avaliação dos veículos	0,223	0,0850	6,854	0,009	1,859
Dummy sexo	0,010	0,1012	0,009	0,924	1,094
Dummy estado civil	-0,064	0,0969	0,438	0,508	1,064
Dummy docente	-0,108	0,1888	0,327	0,568	4,076
Dummy TAE	-0,128	0,1852	0,475	0,491	3,571
Dummy cargo de chefia	-0,174	0,1043	2,774	0,096	1,107
Dummy renda	0,060	0,1496	0,162	0,687	1,497
Dummy escolaridade	0,205	0,2795	0,536	0,464	1,228
Dummy tempo de instituição	-0,061	0,1111	0,304	0,581	1,203

*Erros estimados por *White Heteroskedasticity-Consistent Standart Erros & Covariance*.
Fonte: elaborada pela autora (2019).

O resultado apresentou 11 variáveis independentes, com um R^2 ajustado de 0,718, o que significa que as variáveis independentes, em conjunto, explicam 71,8% da variável dependente. A significância do Teste F (valor 91,268 e sig. 0,0000) indica que pelo menos uma das variáveis independentes exerce influência sobre a variável dependente, sendo considerado o modelo significativo.

Quanto aos pressupostos do modelo, observou-se que: 1) não há autocorrelação serial, uma vez que o valor do teste de Durbin Watson (1,82) ficou próximo de 2; 2) o modelo não apresenta problemas de multicolinearidade, dado que os FIVs ficaram abaixo de 5; e 3) os resíduos do modelo não possuem distribuição normal, uma vez que o teste Kolmogorov-Smirnov foi significativo (1,75 e sig. 0,005).

Analisando-se os coeficientes que expressam a magnitude e a direção da relação de cada uma das variáveis independentes sobre a variável dependente, constatou-se que as variáveis confiabilidade e segurança nas viagens e avaliação dos veículos exercem influência positiva na satisfação com as viagens/motoristas, sendo que o fator “Confiabilidade e Segurança nas viagens” é o que mais impacta (coeficiente não padronizado de 1,689).

Observa-se ainda que o fator “Empatia nas viagens” e as variáveis “dummy sexo”, “dummy estado civil”, “dummy docente”, “dummy TAE”, “dummy cargo de chefia”, “dummy renda”, “dummy escolaridade” e “dummy tempo de instituição” não foram significativas no modelo.

4.2 ANÁLISE QUALITATIVA

Conforme ressaltado no capítulo sobre o método da pesquisa, Malhotra (2012, p. 36) expõe que a pesquisa qualitativa tem o objetivo de “proporcionar ideias e entendimento do ambiente do problema”. Nesse sentido, esta análise buscou investigar as experiências de utilização do transporte da UFSM na visão dos seus usuários, evidenciando os principais aspectos referentes a sugestões de experiências em outras instituições públicas, relatos de caso de problemas na prestação de serviço, sugestões, elogios e reclamações ao setor.

Faz-se necessário retomar os resultados encontrados na análise quantitativa referente às médias de avaliação dos fatores. A Tabela 23 mostra esses resultados.

Tabela 23 – Média dos fatores gerados a partir do teste de Alpha de Cronbach

Fatores da avaliação do agendamento	**Média**	**Desvio-padrão**
Confiabilidade e Segurança no agendamento	3,80	0,881
Empatia no agendamento	3,56	0,962
Tangibilidade no agendamento	3,36	1,052
Fatores da avaliação das viagens/motoristas	**Média**	**Desvio-padrão**
Confiabilidade e Segurança nas viagens	4,06	0,843
Empatia nas viagens	4,10	0,842
Avaliação dos veículos	3,96	0,897

Fonte: elaborada pela autora (2019).

A seguir, é apresentada a análise qualitativa, a qual está subdividida nos tópicos: 1) sugestões de experiências dos respondentes acerca de vivências em outras instituições; 2) relatos de caso de problemas na prestação de serviço do transporte da UFSM; 3) sugestões ao setor de transporte da UFSM; 4) elogios ao setor; e 5) reclamações ao setor.

4.2.1 Sugestões de experiências dos respondentes acerca de vivências em outras instituições

Em relação ao questionamento do instrumento de avaliação sobre a utilização de transporte de outra universidade ou instituição pública, 214 respondentes afirmaram que já utilizaram. Destes, 21 quiseram dar alguma ideia/sugestão ao setor de transporte da UFSM com base em sua experiência em outra instituição.

Assim, as sugestões foram elencadas em cinco categorias, conforme o assunto abordado (Tangibilidade no agendamento, Confiabilidade e Segurança nas viagens, Empatia nas viagens, Avaliação dos veículos e Outras sugestões), e em 15 variáveis, como a Tabela 24 apresenta. A “Quantidade” refere-se ao número de vezes que aquela variável foi mencionada nas sugestões dos respondentes.

Tabela 24 – Sugestões de experiência dos respondentes com base em vivências em outras instituições públicas

Categorias	Variáveis	Quantidade	Total
	Avaliação do agendamento/secretaria		**10**
Tangibilidade no agendamento	Agendamento a cargo da secretaria	1	10
	Agendamento com estimativa de custo	2	
	Agendamento mais rápido	1	
	Agendamento online	1	
	Centralização do serviço de transporte	1	
	Descentralização do serviço de transporte	1	
	Docente não fazia o agendamento/trâmites burocráticos	1	
	Organização das viagens de forma a otimizar os veículos para os destinos em comum	1	
	Viagens com maior liberdade de quilometragem e horários	1	
	Avaliação das viagens/motoristas		**6**
Confiabilidade e Segurança nas viagens	Educação dos motoristas	1	1
Empatia nas viagens	Maior disponibilidade de horários	1	1
Avaliação dos veículos	Qualidade superior dos veículos	4	4
	Outros		**7**
Outras sugestões	Exemplos de outras instituições: Unipampa (inclusive sobre o sistema de agendamento); IFSul	5	7
	Questionário de satisfação	1	
	Servidores, que não são motoristas, dirigirem os veículos	1	

Fonte: elaborada pela autora (2019).

A partir da Tabela 24, observa-se que a categoria “Tangibilidade no agendamento” obteve dez sugestões, as categorias “Confiabilidade e Segurança nas viagens” e “Empatia nas viagens” obtiveram uma sugestão cada, a categoria “Avaliação dos veículos” obteve quatro sugestões e, ainda, foram relatadas mais sete sugestões com base em experiências em outras instituições, classificadas dentro da categoria “Outras sugestões”.

Destaca-se, portanto, que a categoria que apresentou mais sugestões foi “Tangibilidade no agendamento”, relacionada à parte administrativa da secretaria do setor. No entanto, a variável que mais obteve sugestões foi “Exemplo de outras instituições”, da categoria “Outras sugestões”.

É válido recordar que, na análise quantitativa, verificaram-se diferenças de média na avaliação em todos os fatores para os usuários que já utilizaram transporte de outra instituição e para os que não utilizaram. Percebeu-se que os que já utilizaram, avaliaram pior a prestação do serviço (médias inferiores) do que aqueles que nunca utilizaram. Inferiu-se que, devido a outras experiências, os que já utilizaram podem realizar comparações e, por isso, ser mais críticos. Nesse sentido, é importante relatar algumas sugestões propostas pelos respondentes (Quadro 13).

Quadro 13 – Relato de sugestões de experiência em outras instituições públicas

(continua)

Categorias	Variáveis	Relatos de sugestões de experiência
Avaliação do agendamento/secretaria		
Tangibilidade no agendamento	Centralização do serviço de transporte	Nas duas outras universidades que estive, havia uma central de transportes onde todos os ônibus e motoristas estavam lotados nesse departamento. O agendamento e a manutenção eram realizados nesse departamento.
	Descentralização do serviço de transporte	Serviço era descentralizado.
Avaliação das viagens/motoristas		
Empatia nas viagens	Maior disponibilidade de horários	Maior disponibilidade de horários e carros.
Outros		
Outras sugestões	Exemplos de outras instituições: Unipampa	Na Unipampa é utilizado um painel de viagens, através do sistema da Universidade. Neste painel é possível agendar/solicitar viagens que passa pela aprovação da chefia ou responsável, acompanhar o *status*. Também é possível visualizar todas as viagens agendadas em todos os *campi* (ou cidade de saída) com a indicação de destino, informa também o número de lugares disponíveis, possibilitando solicitar carona. Essa automatização possibilitou a melhoria e economicidade do serviço. Nesse sentido acredito que o serviço lá é mais organizado.

(conclusão)

		Na Unipampa, o agendamento é *on-line*, com estimativa de custo e aprovação da chefia. O agendamento gera uma ordem de serviço com os dados do condutor e do passageiro, além das datas e motivos da viagem, ao final da viagem você responde a um questionário de satisfação.
	Servidores, que não são motoristas, dirigirem os veículos	Em algumas instituições, existe a possibilidade de servidores do quadro, não pertencentes ao cargo de motorista, dirigirem veículos oficiais.

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Nos relatos de sugestões de experiências feitos pelos respondentes da pesquisa, o sistema de agendamento utilizado pela Universidade Federal do Pampa (Unipampa) foi mencionado quatro vezes. Além disso, conforme é visto na sequência da análise qualitativa, houve 23 sugestões para informatizar o sistema de agendamento do transporte da UFSM, além de sugestões para haver maior transparência acerca das viagens, disponibilizando os dados em um portal. Assim, faz-se necessário elucidar o sistema utilizado pela Unipampa, podendo-se emergir ideias para o desenvolvimento de um sistema pela UFSM.

De acordo com consulta realizada ao portal da Unipampa[4], nessa universidade, a solicitação de veículos oficiais, bem como o controle pelo setor responsável são realizados pelo Módulo Frotas e Logística, do Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI), cujo acesso é restrito a alunos e servidores da universidade. Com o intuito de facilitar o acesso e a solicitação do transporte, o Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC) da Unipampa desenvolveu um manual para o módulo[5]. Ele contempla todos os passos para a solicitação, os quais são: acesso ao sistema, cadastro de motorista, cadastro de veículo, cadastro de rotas, deslocamento, passageiros e percurso. Também explica as ações para a administração do setor, como o gerenciamento das solicitações, painel de veículos e painel de viagens. Além do manual, a universidade disponibiliza um vídeo tutorial que detalha o processo, bem como formulários, normativas e legislações para a utilização dos veículos oficiais e, ainda, um questionário de avaliação do transporte, visando à melhoria contínua dos serviços. Ademais, estão disponíveis informações a respeito das viagens já efetuadas, em andamento e a serem efetivadas pela universidade na forma de um portal de transparência.

[4] Disponível em: <http://novoportal.unipampa.edu.br/novoportal/>. Acesso em: 25 mar. 2019.
[5] Disponível em: <http://novoportal.unipampa.edu.br/uruguaiana/sites/uruguaiana/files/documentos/manual_sistema_guri.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2019.

Nesse sentido, é recomendável que a UFSM contate a Unipampa visando realizar um *benchmarking*[6] e entender melhor o funcionamento do sistema utilizado pelo setor de transporte dessa universidade. Para tanto, podem ser feitas visitas aos *campi*, entrevistas pessoalmente ou mesmo via telefone ou e-mail. Da mesma forma, é importante contatar outras universidades públicas para investigar como atuam, tanto no que se refere ao sistema de agendamento quanto a aspectos como conservação e manutenção da frota de veículos, atendimento e capacitação da secretaria e dos motoristas, transparência de informações, entre outros.

O próximo tópico relata, na visão dos usuários, problemas ocorridos na prestação de serviço do transporte da UFSM.

4.2.2 Relatos de caso de problemas na prestação de serviço do transporte da UFSM

Em relação ao questionamento acerca de problemas na prestação de serviço do transporte da UFSM, 291 respondentes afirmaram que já tiveram problemas. Entre estes, 187 relataram a situação ocorrida. Assim, os relatos foram classificados em 35 variáveis, distribuídas em seis categorias: Confiabilidade e Segurança no agendamento, Empatia no agendamento, Tangibilidade no agendamento, Confiabilidade e Segurança nas viagens, Empatia nas viagens e Avaliação dos veículos (Tabela 25).

[6] Processo através do qual uma empresa examina como outra realiza uma função específica com o intuito de melhorar a forma como a realiza.

Tabela 25 – Relatos de caso de problemas na prestação de serviço do transporte da UFSM

Categorias	Variáveis	Quantidade	Total
	Avaliação do agendamento/secretaria		**35**
Confiabilidade e Segurança no agendamento	Falha no agendamento	11	24
	Falta de organização do agendamento – registros do setor	13	
Empatia no agendamento	Dificuldade de agendamento com urgência	1	6
	Falta de educação/cordialidade do atendimento da secretaria	5	
Tangibilidade no agendamento	Burocracia no agendamento	3	5
	Dificuldade de comunicação com o setor	2	
	Avaliação das viagens/motoristas		**241**
Confiabilidade e Segurança nas viagens	Acidente de trânsito	2	151
	Cancelamento de transporte	8	
	Comportamento inadequado do motorista	27	
	Excesso de velocidade	41	
	Falta de comunicação do motorista com passageiros	2	
	Falta de educação/cordialidade do motorista	9	
	Imprudência na direção: ultrapassagens perigosas, pouca concentração	24	
	Motorista cobrou diária e prestação de contas	2	
	Motorista dormiu na direção	8	
	Motorista esqueceu passageiro	1	
	Motorista falou o tempo todo na viagem	2	
	Motorista fez comentários antiéticos sobre colegas	2	
	Motorista reclamou de prestar o serviço	1	
	Motoristas com problemas de relacionamento	1	
	Motoristas que já deveriam estar aposentados, seguem trabalhando e já não possuem mais a habilidade necessária	1	
	Motoristas que não sabem o trajeto/erro de rota	7	
	Não comparecimento do motorista/veículo agendado	8	
	Som alto	2	
	Uso de celular	3	
Empatia nas viagens	Atraso do motorista	26	69
	Dificuldade de motorista para caminhão	1	
	Falta de disponibilidade de veículo/motorista	33	
	Horários dos motoristas	2	
	Motorista escolheu local de parada	1	
	Motoristas atrasam a chegada para receber mais uma diária	1	
	Motorista escolheu trajeto diferente do planejado	2	
	Motoristas fazem pressão para retornar cedo	3	
Avaliação dos veículos	Falha na manutenção dos veículos/veículos em má conservação	20	21
	Má limpeza do veículo	1	

Fonte: elaborada pela autora (2019).

De acordo com a Tabela 25, a categoria “Confiabilidade e Segurança no agendamento” obteve 24 relatos, distribuídos em duas variáveis. A categoria “Empatia no agendamento” apresentou seis relatos em duas variáveis; “Tangibilidade no agendamento” obteve cinco relatos em duas variáveis; “Confiabilidade e Segurança nas viagens”, 151 relatos em 19 variáveis; “Empatia nas viagens” obteve 69 em oito variáveis; e, por fim, “Avaliação dos veículos” obteve 21 relatos, distribuídos em duas variáveis.

Desse modo, observa-se que a categoria que mais apresentou relatos de situações de problemas foi “Confiabilidade e Segurança nas viagens”, seguida por “Empatia nas viagens”, e a que menos obteve relatos foi “Tangibilidade no agendamento”. No que se refere às variáveis, a com maior número de relatos foi “Excesso de velocidade” (41 relatos), da categoria “Confiabilidade e Segurança nas viagens”, seguida por “Falta de disponibilidade de veículo/motorista”, com 33 relatos, da dimensão “Empatia nas viagens”.

Comparando esses resultados com aqueles obtidos na análise quantitativa, observam-se algumas diferenças nas avaliações, pois a dimensão “Confiabilidade e Segurança nas viagens” foi a que apresentou maior quantidade de relatos de problemas, mas também foi a que obteve uma das maiores médias de avaliação na análise quantitativa (4,06), apenas inferior à dimensão “Empatia nas viagens” (4,10), segunda categoria com maior relato de problemas. Da mesma forma, a categoria “Tangibilidade no agendamento”, que nesta análise obteve menor número de relatos, foi a que apresentou a média mais baixa na avaliação quantitativa (3,36). No entanto, salienta-se que foi a dimensão com desvio-padrão mais alto, ou seja, maior discordância entre os respondentes.

Assim, no Quadro 14, são expostos alguns relatos de casos feitos pelos respondentes da pesquisa acerca de problemas ocorridos na prestação de serviço do transporte da UFSM.

Quadro 14 – Relatos de caso de problemas na prestação de serviço do transporte da UFSM

(continua)

Categorias	Variáveis	Relatos de caso
	Avaliação do agendamento/secretaria	
Confiabilidade e Segurança no agendamento	**Falha no agendamento**	Foi solicitado ônibus e o veículo que chegou ao local para fazer o transporte foi uma van. Em outra oportunidade, havia sido reagendada a viagem para meia hora antes, mas parece que a comunicação não foi repassada ao motorista.
		Marcaram/agendaram dois compromissos simultâneos com o mesmo ônibus.
		Havia marcado uma viagem em que o motorista deveria me buscar às 06:30h da manhã. Foi confirmado pelo transporte e foi repassado o telefone do motorista. Mas aparentemente ninguém contatou o motorista, tive que ficar ligando para ele, que só atendeu às 07:30h. Chegamos atrasados na reunião que era em outra cidade.
	Falta de educação/ cordialidade	1) Total indisposição da atendente do telefone em tentar disponibilizar um veículo para o deslocamento dentro do *campus*; 2) Grosserias gratuitas por parte da chefia.
		1) Falta de polidez da pessoa que agenda; 2) Descaso com a importância de conseguir um horário, como se fosse um favor imenso que estivesse realizando.
		1) Várias vezes foi preciso insistir para que fosse agendada a viagem para um *campus* fora da sede, e era necessário insistir pelo simples fato de que não queriam realizar.
	Falta de organização	Enviamos memorando que não foi encontrado pela administração do Núcleo.
		A secretária do curso afirmou ter enviado memorando que não foi recebido pelo setor de transporte. No horário de ir para a visita, o transporte não tinha conhecimento da viagem de estudo e eu, como professora, fiquei 50 minutos ligando de 10 em 10 minutos para o setor e implorando solução. O encaminhamento de memorando deveria ser um processo com transparência e agilidade, o que não acontece.
		Desorganização pelo fato de termos que relembrá-los toda semana pelo serviço já agendado para todo o semestre, nas quartas-feiras, com horários pré-determinados.
		Atraso no horário de saída da UFSM para o destino da viagem. Percebeu-se a falta de comunicação entre o Núcleo de Transporte e o motorista, visto que o mesmo relatou que ficou sabendo da viagem na mesma manhã em que ela estava agendada, inclusive após o horário de agendamento da saída.
		A viagem não havia sido agendada pelo responsável, portanto fiquei esperando com uma turma de 30 alunos e precisei cancelar no momento da viagem.
Tangibilidade no agendamento	**Burocracia**	O agendamento é muito burocrático. Poderia ter um sistema informatizado, o qual possibilitasse o agendamento e o envio de documentos de uma vez só.
		Meu setor necessita muitas vezes que façamos visitas em ambientes de trabalho, que às vezes são urgentes, como investigação, acidentes ou inspeções. Acabo utilizando meu veículo próprio para não atrasar o processo, agora não faço mais utilização do meu veículo, deixo atrasar os processos, pois nunca consigo transporte, acho o agendamento com muito tempo para aguardar (muito burocrático).

(continuação)

Avaliação das viagens/motoristas		
Confiabilidade e Segurança nas viagens	**Acidente**	O motorista fez uma manobra muito fechada e acabou quebrando o vidro que estava uma estudante. Ao contatar o setor de transporte, o responsável não atendeu e o motorista ficou sem saber o que fazer.
	Cancelamento	Tive viagem do Pibid cancelada, sem aviso prévio. E tive mais de uma vez viagem negada, pois precisava de van. O que significou que tive que usar o meu carro e de alunos.
		Uma visita aqui na cidade já teve que ser cancelada porque não havia motorista ou carro. Toda a turma estava esperando o veículo.
	Comportamento inadequado	O motorista alegou que não sabia o horário que estava previsto no relatório de viagem para a volta e queria sair antes, sendo impossível, pois estava aplicando prova.
		Em uma ocasião o motorista obrigou a seguir uma rota diferente da que queríamos fazer, só para parar em um estabelecimento do gosto dele. Em outra ocasião a velocidade praticada pelo motorista foi excessiva.
		Em uma oportunidade, o motorista escalado para fazer a viagem foi a contragosto, pois o escalaram de última hora, e, em razão disso, comportou-se de forma muito mal-humorada e grosseira, tanto na ida quanto na volta.
		O motorista passou antes do horário no Centro e me deixou. O motorista saiu do local e foi resolver outro problema e não fui avisada. O motorista reclamou do horário ser no final da tarde, pois estava no horário dele ir embora (bater o ponto).
		Em uma determinada viagem para visita técnica o motorista atrasou e, com isso, para chegar no horário marcado na empresa, ele andou em velocidade acima do permitido. Além de que não parou em posto/restaurante para atender às necessidades fisiológicas dos passageiros.
		1) Motorista visivelmente estressado e dirigindo imprudentemente em uma viagem de estudos a Gramado/RS (ônibus); 2) Motorista "sumiu" ao final de uma visita de estudos em Porto Alegre. Grupo de alunos e professores teve que esperar mais de meia hora pelo retorno do motorista, sendo que uma pessoa estava passando mal e precisando ir até uma farmácia comprar um medicamento (felizmente um familiar estava por perto e pôde deslocar-se até uma farmácia para comprar).
		1) Motorista em viagem de estudo/indústrias para Santa Catarina dirigindo em alta velocidade e de forma imprudente nas ultrapassagens. Sempre que abordado agia grosseiramente e de forma inadequada, não propiciando harmonia e segurança para os passageiros. Além disso, ir fazer compras pessoais e deixar passageiros esperando, o que acarretou chegar após a meia-noite (gerando outra diária); 2) Motorista tomando chimarrão com outros passageiros.

(continuação)

		1) Alguns motoristas não usam GPS e não sabem o trajeto; 2) O motorista chegou atrasado, atrasando a visita que seria realizada em outro município; 3) Motorista bebeu na noite do primeiro dia da viagem, e no dia seguinte, paramos algumas vezes para passar o sono do motorista; 4) Ultrapassagens indevidas, pelo acostamento, excesso de velocidade (principalmente carro), falta de combustível na estrada; 5) Agora o agendamento melhorou, pois foi descentralizado, mas durante muito tempo a agenda ficava somente com o chefe e se ele não estava disponível era preciso ligar várias vezes.
		Um dos motoristas contratados participou de uma festa na noite e, no dia do retorno à UFSM, estava sonolento, colocando em risco a vida dos usuários.
		Um motorista, por conhecer a família do periciado, acompanhou a avaliação domiciliar. Em vários momentos, a "experiência" substituiu a prudência.
	Excesso de velocidade	Fui realizar a abertura do semestre no Polo de Santana do Livramento. O motorista errou a rota e foi parar no trevo de Alegrete. Após perceber que errou o caminho, nos avisou do ocorrido, porém excedeu o limite de velocidade, ao dirigir entre 140km a 160km/h. A viagem demorou duas horas a mais. Avisei ao motorista que não estávamos atrasadas, mas mesmo assim, ele reduziu pouco a velocidade, entre 130 a 150 km/h.
		Motoristas que dirigem acima da velocidade permitida e realizam ultrapassagens arriscadas. Não gostam que solicitem que diminuam a velocidade.
		Várias vezes tive que intervir em viagens solicitando que os motoristas terceirizados tivessem mais cuidado e diminuíssem a velocidade.
		Muitas vezes, no final da viagem, os motoristas excedem, consideravelmente, a velocidade para chegar mais cedo em casa. Alguns são pouco educados. Param para jantar no caminho, sem avisar o professor.
	Falta de comunicação do motorista com passageiros	O motorista não entrou em contato com antecedência, acabou partindo em viagem com tempo inadequado para sua execução e andou em alta velocidade com direção perigosa.
	Falta de educação/cordialidade	O motorista foi desrespeitoso, preguiçoso, indelicado, enfim, meu arrependimento foi não ter levado a conhecimento da ouvidoria.
	Imprudência na direção	Utilizo muito o serviço de transporte e, apesar da maioria dos motoristas serem responsáveis e agirem com profissionalismo, minha equipe teve problemas com motoristas que dirigiam de forma imprudente (corriam demais), que desrespeitaram as normas da viagem, até que se perderam na rota.
		Após uns 30 km de viagem o meu colega chamou a atenção do motorista que ele estava colocando em risco nossas vidas e o motorista questionou o porquê. O meu colega disse “olha para o velocímetro você está a 160 km/h”, daí começou um bate-boca entre eles, que não era a primeira vez que ele viajava com ele naquela velocidade, resumindo, ele baixou a velocidade para 80, às vezes 50 km/h, para provocar meu colega e chegamos em Livramento 1h e meia após o horário combinado.
		Motoristas não respeitam velocidades das rodovias, fazem com frequência ultrapassagens forçadas e perigosas, tivemos um caso que um motorista chegou a dormir durante o trajeto. Reclamam quando temos que fazer diversas paradas.

(continuação)

	Cobrança de diária	Motorista exigiu que se realizasse a solicitação de diária e de prestação de contas em um prazo impossível de cumprir, pois o processo depende de várias instâncias.
	Motorista dormiu na direção	Em duas situações os motoristas dormiram na direção. Em uma delas eu tive que dirigir o carro e na outra dispensei o motorista no meio da viagem, ele estava dormindo e o carro rumava para um caminhão, só não aconteceu uma tragédia porque a bolsista que viajava na frente virou a direção.
	Motorista escolheu local de parada	Motorista (do quadro da UFSM) não queria obedecer ao professor coordenador da viagem. O professor tinha um local de parada programado e como este local não dava vantagens aos motoristas ele fez a parada onde ele quis, inclusive ameaçando de deixar professores e alunos na estrada, alegando que seu horário de trabalho já havia encerrado.
	Motorista escolheu trajeto diferente	Em uma ocasião o motorista obrigou a seguir uma rota diferente da que queríamos fazer, só para parar em um estabelecimento do gosto dele. Em outra ocasião a velocidade praticada pelo motorista foi excessiva.
	Motorista esqueceu passageiro	Agendamos motorista para buscar professores no Park Hotel Morotin e o mesmo esqueceu um deles lá.
	Motorista falou o tempo todo na viagem	Tive uma experiência recente que foi péssima - um motorista terceirizado (Sulclean) foi pouco profissional em nossa viagem. Falou o tempo inteiro (6 horas de viagem - ida; 6 horas de viagem - retorno), era imprudente nas ultrapassagens e pouco concentrado. Gravíssimo.
	Comentários antiéticos sobre colegas	Conversa ininterrupta e comentários antiéticos sobre professores da Universidade.
	Motoristas atrasam a chegada	Os motoristas andam devagar ou param para chegar depois da meia noite para receber mais uma diária.
	Pressão para voltar cedo	Motoristas fazem pressão para a hora de retorno, no caso de viagens de estudos, por vezes, a volta nem sempre ocorre como o previsto e precisamos fazer ajustes.
		O motorista queria voltar mais cedo porque havia jogo da Seleção Brasileira de Futebol.
	Motoristas que já deveriam estar aposentados	Em um caso, o motorista já deveria estar aposentado e ainda estava a conduzir um carro (em campo) e por duas vezes quase se envolveu em acidente (em um deles eu avisei do perigo e foi a salvação). Nota-se que não tinha mais a habilidade necessária.
	Não sabem o trajeto/erro de rota	O motorista tinha dislexia e se perdeu no trajeto várias vezes, o GPS não funcionou e levamos 9 horas numa viagem que costuma durar 4 horas.
		Motoristas que desconheciam o trajeto por não terem estudado o percurso anteriormente.
		Já tive problemas no cumprimento de rotas de coleta de resíduos do *campus*, onde os mesmos não passavam em locais predeterminados, embora tivessem conhecimento de tais rotas.
	Não comparecimento	Todas as vezes que solicitei, mesmo com agendamento prévio, o transporte não apareceu.

(continuação)

		O agendamento havia sido feito e o motorista não apareceu. Havia carro disponível, mas não podia ser usado porque havia chegado de viagem aquela noite.
Empatia nas viagens	**Atrasos**	Diversas vezes, ocorreram atrasos no transporte, de até 1 hora. Por duas vezes, o transporte foi cancelado inadvertidamente e eu fiquei abandonada sem transporte, necessitando acionar amigos/familiares/táxi para retornar.
		Agendamos uma viagem para levar palestrantes para o *campus* de Cachoeira do Sul, com saída às 5h da manhã e o motorista não apareceu. Foram conseguir outro motorista somente às 8h, fazendo com que o evento atrasasse.
		O cumprimento de horários é raro, agendamos 30, 40 minutos mais cedo considerando o atraso. Só conseguimos carro se agendarmos de uma semana para outra, se for emergencial vamos nos nossos carros cumprir. Mesmo com uma semana, ainda assim há esquecimentos.
	Falta de disponibilidade de veículo/motorista	Tive viagem cancelada, sem aviso prévio. E tive mais de uma vez viagem negada, pois precisava de van. O que significou que tive que usar o meu carro e de alunos.
		Eventualmente, especialmente no fim da semana, é comum não ter motoristas disponíveis por fatores diversos, como viagens para fora ou folgas devido às horas extras.
		Há muita dificuldade em agendar transporte para percursos dentro da cidade, sob justificativa constante da falta de motoristas.
		Uma visita aqui na cidade já teve que ser cancelada porque não havia motorista ou carro. Toda a turma estava esperando o veículo.
	Horários dos motoristas	Viagem onde o evento durou o dia todo, a ida foi com o transporte e a volta de ônibus comercial, devido ao motorista não poder esperar o dia todo.
Avaliação dos veículos	**Manutenção dos veículos**	No último agendamento, o ônibus saiu de tanque vazio, apenas com luz alta e andou 5 km e teve que voltar para a UFSM porque o ônibus não teria força de subir a serra.
		Ao realizar uma visita a campo durante um congresso, foi nos enviado um ônibus sem condição mecânica de viajar. O motorista nos relatou que mesmo sabendo que o ônibus não teria condição de cumprir a missão, o setor responsável correu o risco de utilizar aquele veículo. O resultado foi que o ônibus quebrou na volta e esperamos por duas horas e meia. Isso aconteceu com professores e pesquisadores de outros estados e países. Creio que tenha sido uma grande vergonha para a UFSM.
		Fizemos uma viagem a Florianópolis, com saída de Santa Maria. Quando o ônibus chegou para nos pegar na frente do CCS não dava para acreditar. Era um ônibus velho, sem cinto de segurança nos bancos, banheiro quebrado e porta que não abria dos passageiros - motorista. Além de não haver ar-condicionado! Acredite isso era uma viagem até FLORIANÓPOLIS (1.000 km). Chegando lá, tivemos que diminuir a velocidade, pois o desembaçador de vidros não funcionava e o motorista simplesmente não enxergava NADA. No retorno de Florianópolis a Santa Maria, todos os cintos estavam colocados nos bancos e o desembaçador funcionando. Mas o pior foi que parte do acelerador estava ESTRAGADA e exatamente por isso, o motorista teve que ABASTECER COM O ÔNIBUS LIGADO! (Detalhe: todos nós estávamos dentro do ônibus) já pensou na desgraça?

(conclusão)

		Na última viagem a Itaipu, não havia banheiro no ônibus, o ar-condicionado não funcionou no retorno da viagem e ainda apresentou problema na embreagem. Estes problemas devem ser evitados com manutenções preventivas, pois em viagens longas como esta comprometem a segurança e o conforto dos passageiros.
		Atraso com mais de uma hora por falta do veículo combinado; ônibus que foi substituído por uma van, e no caso um dos alunos viajou no colo de outro; o veículo não tinha cinto de segurança e estava visivelmente sujo, com folhas e terra.
		O ônibus estragou durante a viagem e ficamos aproximadamente 12 horas esperando conserto (durante a madrugada).

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Conforme os relatos dos usuários, é possível identificar diversos pontos a serem trabalhados pelo setor de transporte da UFSM. Entretanto, para que a análise não se tornasse repetitiva foram elaboradas sugestões de melhorias a partir dos relatos de casos de problemas na prestação do serviço em conjunto com as sugestões e reclamações ao setor feitas pelos usuários, ao término desta análise. O próximo tópico analisa as sugestões feitas pelos respondentes.

4.2.3 Sugestões dos respondentes ao setor de transporte da UFSM

No que tange à questão que buscava identificar sugestões, elogios e reclamações ao setor de transporte da UFSM, os resultados são expostos nas Tabelas 26, 27 e 28 e nos Quadros 15, 16 e 17.

No total, 197 pessoas responderam a essa pergunta. A primeira tabela trata das sugestões. Estas foram classificadas em 37 variáveis, distribuídas em sete categorias: Confiabilidade e Segurança no agendamento, Empatia no agendamento, Tangibilidade no agendamento, Confiabilidade e Segurança nas viagens, Empatia nas viagens, Avaliação dos veículos e Outras sugestões.

Tabela 26 – Sugestões ao setor de transporte da UFSM

(continua)

Categorias	Variáveis	Quantidade	Total
	Avaliação do agendamento/secretaria		**74**
Confiabilidade e Segurança no agendamento	Cursos de valorização de vida para os motoristas	1	16
	Destinar os motoristas para a viagem com antecedência para que possam fazer contato com os passageiros	1	
	Fazer reunião com cada unidade para explicar a legislação de transporte da UFSM, dos motoristas e como funciona o agendamento	4	
	Maior transparência no agendamento	4	
	Melhorar a comunicação entre motoristas e passageiros	3	
	Prudência ao designar motoristas	1	
	Quando houver cancelamento, que seja comunicado ao passageiro	2	
Empatia no agendamento	Capacitação da secretaria	5	7
	Escalar os motoristas do quadro na agenda diária do setor/demandas locais	1	
	Melhorar a comunicação com as coordenações de curso UAB	1	
Tangibilidade no agendamento	Agendamento mais prático e ágil	13	51
	Descentralizar o agendamento	1	
	E-mail de agendamento confirmativo	4	
	Fornecer contato do motorista aos passageiros	2	
	Informatizar o sistema de agendamento	23	
	Otimizar as viagens, realizando-as em conjunto	5	

(conclusão)

	Transparência das viagens em um portal	3	
	Avaliação das viagens/motoristas		**60**
Confiabilidade e Segurança nas viagens	Os motoristas deveriam ser mais flexíveis e adaptáveis às demandas dos professores	1	15
	Profissionalização/capacitação dos motoristas	11	
	Prudência na direção	1	
	Respeito aos limites de velocidade máxima	2	
Empatia nas viagens	Cumprimento de horários	1	10
	Estar com o veículo abastecido para a primeira hora da manhã ou tarde	1	
	Maior disponibilidade de veículos/motoristas	7	
	Melhorar a questão dos horários dos motoristas (horário máximo em viagem, folgas)	1	
Avaliação dos veículos	Frota acessível para portadores de deficiência	1	21
	Investir em veículos melhores	2	
	Manutenção preventiva dos veículos	11	
	Ônibus movido a energia alternativa, a exemplo da UFSC	1	
	Primar pela limpeza	3	
	Uso de GPS nos carros para calcular a velocidade dos motoristas e não haver excessos.	3	
	Outros		**20**
Outras sugestões	Avaliação dos outros *campi* também	1	20
	Carros oficiais não devem fazer serviços particulares, nem para firmas terceirizadas	1	
	Pesquisa de satisfação/avaliação após a viagem	9	
	Rever os custos das viagens	3	
	Contratar motoristas do sexo feminino	1	
	Motorista fixo em um setor específico	5	

Fonte: elaborada pela autora (2019).

Conforme a Tabela 26, a categoria “Confiabilidade e Segurança no agendamento” obteve sete variáveis de sugestões, com 16 menções; a categoria “Empatia no agendamento” obteve três variáveis de sugestões, com sete menções; a categoria “Tangibilidade no agendamento” obteve sete variáveis e 51 menções; “Confiabilidade e Segurança nas viagens” apresentou quatro variáveis de sugestões, com 15 menções; “Empatia nas viagens” apresentou quatro variáveis, com dez menções; “Avaliação dos veículos” obteve seis variáveis de sugestões, contabilizando 21 menções ao total; e, por fim, a categoria “Outras sugestões” apresentou seis variáveis e 20 menções.

Nesse sentido, observa-se que a categoria com maior número de sugestões foi “Tangibilidade no agendamento”, seguida por “Avaliação dos veículos”, enquanto a categoria com menor número de sugestões foi “Empatia no agendamento”.

Comparando esses resultados aos da análise quantitativa, entende-se que há uma relação entre eles, já que a categoria “Tangibilidade no agendamento” foi a que

obteve maior quantidade de sugestões de melhorias na análise qualitativa e foi a que teve menor média de avaliação na análise quantitativa (3,36), significando que necessita de melhorias, do mesmo modo que a categoria “Avaliação dos veículos”, com a segunda maior quantidade de sugestões, apresentando a menor média na avaliação da qualidade das viagens/motoristas (3,96). Por outro lado, a categoria com menor número de sugestões, “Empatia no agendamento”, apresentou média entre as duas outras dimensões na avaliação da qualidade do agendamento (3,56).

O Quadro 15 indica alguns relatos de sugestões feitos pelos usuários.

O próximo item irá abordar os elogios feitos pelos respondentes.

Quadro 15 – Relatos de sugestões ao setor de transporte da UFSM

(continua)

Categorias	Variáveis	Relatos de Sugestões
	Avaliação do agendamento/secretaria	
Confiabilidade e Segurança no agendamento	**Maior transparência no agendamento**	É necessário maior transparência no agendamento e uso dos veículos, porque algumas disciplinas sempre conseguem e para outras nunca existe transporte.
		É preciso transparência. A comunidade acadêmica tem o direito de saber a quantidade de carros disponíveis, motoristas do quadro, contratados e, principalmente, a agenda do setor. Também é preciso publicar os critérios de prioridade nos agendamentos.
		Necessita de maior transparência. Um sistema no qual seja possível consultar as viagens agendadas, os veículos disponíveis, os veículos em manutenção, bem como os motoristas.
	Melhorar a comunicação entre motoristas e passageiros	Deve haver uma melhor comunicação entre o setor de transporte, incluindo o motorista e o professor que leva os alunos, para que ambos saibam como tudo vai funcionar.
		Sugiro no dia anterior à viagem um contato telefônico entre o setor de transporte e o usuário que será responsável pela viagem, a fim de acertos gerais e confirmação.
	Prudência ao designar motoristas	Penso que o setor deve ter mais cuidado ao designar motoristas para viagens longas que já têm histórico de dormir na direção, depois que ocorrer um acidente grave, não adianta tentar remediar, isto é muito sério.
Empatia no agendamento	**Capacitação da secretaria**	Quanto ao agendamento, a secretária já foi rude ao explicar por que um carro não apareceu.
		Sugiro melhor preparo de alguns funcionários, inclusive de algumas chefias que já passaram por este setor, que não possuíam competência interpessoal no atendimento ao público. Ex.: Você pode não ter disponibilidade do serviço solicitado, mas você precisa ser educado para dizer que não poderá atender à solicitação.
		Na gestão passada, sentia o núcleo sendo administrado sem regras definidas, na base do grito e da teimosia. O gestor não aceitava diálogos e críticas, muito complicado um setor tão importante ter sido administrado assim.
Tangibilidade no agendamento	**Agendamento mais prático e ágil**	É preciso terem maior controle e organização. Às vezes serviços são solicitados e não atendidos, e outras vezes se negam a fazer transporte para os *campi* fora de sede, como se fossem de outra Instituição.
		Desburocratizar a reserva de transporte na própria cidade, para permitir as aulas práticas das disciplinas.
		A UFSM tem que ter uma pessoa que faça a interface entre as pessoas que solicitam o transporte com o órgão que libera, na perspectiva que possa discutir o *briefing* da viagem evitando transtornos e problemas com os motoristas e tipo de veículo designado.
		O serviço ainda se encontra muito burocratizado por meio de memorando, poderia ser somente por meio de um e-mail confirmativo.
		Reduzir a burocracia na solicitação e setor de transporte, analisar junto aos departamentos as atividades rotineiras e não rotineiras.

(continuação)

		Melhorar a comunicação no agendamento, pois já ocorreu de avisarmos, ou melhor, agendarmos por um só meio e o transporte não ter sido agendado. Por isso, hoje, envio o memorando por e-mail e malote, depois de ter ligado e confirmado o agendamento.
	Informatizar o sistema de agendamento	O sistema de agendamento poderia ser numa plataforma *on-line*, permitindo a reserva da data e do veículo.
		Seria importante ter um sistema informatizado para todo o controle dos transportes, facilitando assim o dimensionamento das demandas (carros, motoristas, destinos frequentes, dias e meses de pico). Utilizar um sistema informatizado de transportes, onde seja possível fazer a solicitação, receber retorno dizendo que o transporte está reservado ou que não será possível atender. O sistema também poderia gerar dados gerais por Centro/Unidade em um portal de transparência.
		Verificar a possibilidade da criação de um agendamento via portal, onde seriam inseridos os dados da viagem (responsável pela viagem, destino, saída/retorno, objetivo da viagem e o tipo de veículo desejado).
		O núcleo faz milagres para atender a todos. Claramente é preciso uma dinâmica de agendamento automatizada, que faça com que o setor seja um lugar de trabalho melhor aos funcionários (deve ser muito estressante trabalhar no setor de transporte, pois é muita gente fazendo contato toda hora).
		Uma plataforma de agendamento *on-line* seria de muita utilidade, onde constassem os veículos disponíveis, com fotos e pessoal disponível. Também, pela economicidade, a opção de visualizar possíveis viagens conjuntas com outros colegas.
	Otimizar as viagens	Sistema de controle para utilizar os veículos, com lotação máxima, não permitindo a saída de um carro com uma única pessoa. Só permitir o uso de carro quando não houver linha de ônibus conveniada naquele percurso e horário.
	Transparência das viagens em um portal	Sugiro que as viagens agendadas sejam disponibilizadas em um site, de maneira que sejam otimizadas (os servidores possam identificar quando algumas viagens serão realizadas e possam aproveitar uma viagem de outro servidor para encaixar sua viagem).
		A transparência também ajuda no controle do uso dos veículos (quem usa e quando usa) e em aumentar a eficiência (no caso de possíveis caronas institucionais).
	Avaliação das viagens/motoristas	
Confiabilidade e Segurança nas viagens	**Profissionalização/ Capacitação dos motoristas**	Sugiro que os motoristas recebam cursos de qualificação, para saber como dirigir de forma responsável e como se portar em viagens e a trabalho.
		Sugiro a capacitação dos motoristas, pois diversas vezes nas viagens corremos risco de vida, com ultrapassagens perigosas, em curvas e locais proibidos, sem falar da alta velocidade.
		Sugiro capacitação aos motoristas, incluindo direção defensiva, bem como atendimento ao usuário.
Empatia nas viagens	**Melhorar os horários dos motoristas**	A questão dos motoristas terceirizados quanto ao cumprimento de horários deve ser repensada pela Universidade na hora de renovar licitações com a Sulclean.

(conclusão)

Avaliação dos veículos	**Manutenção preventiva dos veículos**	Entendemos que há dificuldades financeiras para a manutenção dos veículos. Entretanto, os mecânicos devem avaliar os riscos de uma viagem e, se for o caso, cancelar as saídas, evitando, assim, riscos desnecessários aos passageiros.
		Tivemos transtornos em uma viagem longa ida e volta, cerca de 14 horas cada, sem ar-condicionado, sem banheiro, problemas na embreagem. Sugiro conferir se o ônibus tem condições mínimas, como banheiro usável, ar-condicionado regulável, freios e embreagem em perfeito estado.
	Ônibus movido a energia alternativa	Creio que deveríamos ter um ônibus movido a energia alternativa, funcionando para percursos dentro da Universidade, como ocorre na UFSC.
Outros		
Outras sugestões	**Motorista fixo em um setor específico**	Cada Centro, ou a cada dois ou três Centros deveriam ter um carro disponível e próprio. Cursos externos (polos) deveriam ter carros diferenciados, assim como os Colégios têm. A parte administrativa deveria ter carros separados. E um carro disponível para o setor de compras e cartão corporativo. Sistema de carro rotativo para o serviço interno.
		Para utilização diária e interna, um carro com motorista, em cada Unidade, agilizando o trabalho da unidade evitaria a necessidade do agendamento. Muitas Unidades possuem carro, e quando necessitam, precisam ligar para o transporte e agendar a sua utilização.
		Entendo que seja de fundamental importância ter um motorista fixo no setor (Coordenadoria de Comunicação Social), fazendo assim um serviço mais integrado com a equipe.
	Pesquisa de satisfação	Sugiro que haja um formulário, rápido de responder, com alternativas objetivas para que o usuário responda imediatamente à utilização do transporte.
		Sugiro que façam uma pequena ficha para avaliação ao final das viagens. Fica mais real, pois há diferença entre os motoristas. Pode se tornar um hábito.
	Rever os custos das viagens	É um sistema que deveria ser todo repensado para ser mais eficiente e que envolva menos diárias (ou recursos) para funcionar.

Fonte: elaborado pela autora (2019).

4.2.4 Elogios dos respondentes ao setor de transporte da UFSM

No que se refere aos elogios, conforme a Tabela 27, estes foram divididos em 14 variáveis, classificadas em cinco categorias: Empatia no agendamento, Tangibilidade no agendamento, Confiabilidade e Segurança nas viagens, Empatia nas viagens e Avaliação dos veículos.

Tabela 27 – Elogios ao setor de transporte da UFSM

Categorias	Variáveis	Quantidade	Total
	Avaliação do agendamento/secretaria		**16**
Empatia no agendamento	Atenção personalizada à unidade em questão	1	14
	Bom atendimento do setor	6	
	Educação/cordialidade da secretaria	5	
	Elogios à nova coordenação do setor	2	
Tangibilidade no agendamento	Agilidade nos agendamentos	1	2
	Agilidade nos contatos por celular com a secretaria e com os motoristas	1	
	Avaliação das viagens/motoristas		**57**
Confiabilidade e Segurança nas viagens	Elogios ao trabalho de um motorista específico	3	33
	Motoristas educados/cordiais	20	
	Motoristas profissionais	10	
Empatia nas viagens	Motoristas pontuais	8	21
	Ótimo serviço do ônibus interno da UFSM	1	
	Serviço excelente	12	
Avaliação dos veículos	Limpeza dos veículos	1	3
	Zelo pelos veículos	2	

Fonte: elaborada pela autora (2019).

De acordo com a Tabela 27, a categoria “Empatia no agendamento” obteve quatro variáveis, contabilizando 14 menções ao total; a categoria “Tangibilidade no agendamento” obteve duas variáveis e duas menções; a categoria “Confiabilidade e Segurança nas viagens” apresentou três variáveis de sugestões e 33 menções; “Empatia nas viagens”, três variáveis e 21 menções; e, por fim, “Avaliação dos veículos” obteve duas variáveis de elogios e três menções.

Portanto, verifica-se que a categoria com maior número de elogios foi “Confiabilidade e Segurança nas viagens”, seguida por “Empatia nas viagens”. Já a categoria com a menor quantidade de elogios foi “Tangibilidade no agendamento”.

Analisando esses resultados em conjunto com os da análise quantitativa, identifica-se uma similaridade na avaliação dos respondentes, já que as categorias

com maior quantidade de elogios foram “Confiabilidade e Segurança nas viagens” e “Empatia nas viagens” e, na análise quantitativa, também foram as categorias com maiores médias de avaliação, 4,06 e 4,10, respectivamente. Enquanto isso, a categoria com menor quantidade de elogios, “Tangibilidade no agendamento”, foi a que apresentou menor média de avaliação na análise quantitativa (3,36).

O Quadro 16 mostra alguns relatos de elogios feitos pelos usuários.

Quadro 16 – Relatos de elogios ao setor de transporte da UFSM

Categorias	Variáveis	Relato dos elogios
Avaliação do agendamento/secretaria		
Empatia no agendamento	**Bom atendimento do setor**	Fui sempre bem atendido, tanto no serviço de agenda como nas viagens que participei.
	Educação/ cordialidade da secretaria	As atendentes do setor de transporte são muito educadas e prestativas, sempre tentam atender às demandas das unidades. As ocasiões em que o agendamento não foi possível foram justificadas com a indisponibilidade de veículos e motoristas.
		Deixo meu elogio às colegas da secretaria que sempre nos atendem com educação e consideração.
	Elogios à nova coordenação	Creio que a nova coordenação do transporte é excelente e acredito que melhorará muito.
Avaliação das viagens/motoristas		
Confiabilidade e Segurança nas viagens	**Motoristas educados/cordiais**	Geralmente os motoristas são muito gentis e atenciosos.
		Eu sempre tive muita sorte com os motoristas, sempre muito gentis e profissionais.
		Motoristas bem-educados.
		Os motoristas sempre foram cordiais e educados.
	Motoristas profissionais	Profissionais muito capacitados para a função.
Empatia nas viagens	**Serviço excelente**	O Núcleo presta um excelente serviço à Universidade e comunidade. Parabéns pelo trabalho e pelo esforço em aprimorar o funcionamento do setor.
		O serviço é ótimo e nos possibilita resolver problemas rapidamente.
		O setor de transportes desenvolve um ótimo trabalho, na medida das suas possibilidades. O atendimento e a dedicação na solução das demandas são elogiáveis. O limitante é a disponibilidade de carros (ônibus, no meu caso) ou o excesso de viagens.

Fonte: elaborado pela autora (2019).

O próximo item irá analisar as reclamações dos respondentes.

4.2.5 Reclamações dos respondentes ao setor de transporte da UFSM

Por fim, no que tange às reclamações, estas foram divididas em 26 variáveis, classificadas em sete categorias: Confiabilidade e Segurança no agendamento, Empatia no agendamento, Tangibilidade no agendamento, Confiabilidade e Segurança nas viagens, Empatia nas viagens, Avaliação dos veículos e Outras reclamações relatadas (Tabela 28).

Tabela 28 – Reclamações ao setor de transporte da UFSM

Categorias	Variáveis	Quantidade	Total
	Avaliação do agendamento/secretaria		**10**
Confiabilidade e Segurança no agendamento	Sugestões não são consideradas pelo setor	1	1
Empatia no agendamento	Negar o serviço sem motivo	1	1
Tangibilidade no agendamento	Agendamento burocrático	4	8
	Agendamento centralizado em uma pessoa	3	
	Dificuldade em conseguir transporte via telefone	1	
	Avaliação das viagens/motoristas		**40**
Confiabilidade e Segurança nas viagens	Excesso de velocidade	4	13
	Falta de confiança nos motoristas	1	
	Falta de cordialidade dos motoristas	1	
	Imprudência de motorista	1	
	Motoristas do quadro que se recusam a fazer viagens internas ou a cidades próximas	2	
	Motoristas que apressam o trabalho dos passageiros	1	
	Motoristas sem conhecimento prévio do itinerário de viagem	1	
	Não comparecimento do transporte	2	
Empatia nas viagens	Atrasos	3	18
	Falta de disponibilidade de veículos/motoristas	10	
	Horários dos motoristas terceirizados nas viagens	4	
	Motoristas que não cumprem a rota estabelecida	1	
Avaliação dos veículos	Desconforto de alguns veículos	1	9
	Frota em péssima conservação	2	
	Limpeza dos veículos	3	
	Manutenção dos veículos	3	
	Outros		**9**
Outras reclamações relatadas	Administração não dá o devido suporte ao setor	1	9
	Custo do transporte	3	
	Pagar manutenção dos veículos	2	
	Uso excessivo de transporte por algumas unidades	1	
	Valor da diária para os terceirizados (insuficiente)	2	

Fonte: elaborada pela autora (2019).

A partir da Tabela 28, observa-se que a categoria “Confiabilidade e Segurança no agendamento” obteve uma variável e uma menção; a categoria “Empatia no agendamento”, uma variável e uma menção; a categoria “Tangibilidade no agendamento” apresentou três variáveis e oito menções; “Confiabilidade e Segurança nas viagens” obteve oito variáveis e 13 menções; “Empatia nas viagens”, quatro variáveis e 18 menções; “Avaliação dos veículos” apresentou quatro variáveis de reclamação, totalizando nove menções; e, por último, as demais reclamações foram classificadas dentro da categoria “Outras reclamações relatadas”, composta por cinco variáveis e nove menções.

Assim, a categoria que apresentou maior quantidade de reclamações foi “Empatia nas viagens”, seguida por “Confiabilidade e Segurança nas viagens”. Já as categorias que obtiveram menos reclamações foram “Confiabilidade e Segurança no agendamento” e “Empatia no agendamento”, com uma menção em cada.

Realizando-se uma comparação desses resultados com os da análise quantitativa, observam-se diferenças na avaliação dos respondentes, tendo em vista que as categorias com maior quantidade de reclamações foram as que apresentaram maiores médias na avaliação quantitativa. No entanto, os resultados das categorias com menor quantidade de reclamações vão ao encontro dos resultados da análise quantitativa, já que foram as que obtiveram maior média na avaliação da qualidade do agendamento, ou seja, melhores avaliações.

O Quadro 17 expõe alguns relatos de reclamações feitos pelos usuários.

Quadro 17 – Relatos de reclamações ao setor de transporte da UFSM

(continua)

Categorias	Variáveis	Relato de Reclamações
Avaliação do agendamento/secretaria		
Tangibilidade no agendamento	**Agendamento burocrático**	Acho muito burocrático e atrasado esse sistema de agendamento, pois é preciso enviar memorando impresso para a Proinfra e depois agendar via telefone. Nem sempre é fácil, o número do ramal está sempre ocupado, o que desperdiça muito o nosso tempo.
		Primeiro é preciso agendar por telefone, depois enviar memorando e, em seguida, enviar memorando por e-mail. Poderia ser mais simples, a exemplo dos chamados do CPD.
	Agendamento centralizado em uma pessoa	Não entendo por que os agendamentos são centralizados na chefia, o que dificulta, por vezes, o agendamento, visto que nem sempre ele está disponível, pois está em outras ligações.
		Por diversas vezes se tentou agendar o transporte e a pessoa responsável pelo agendamento havia saído ou estava em reunião e ninguém mais podia fazê-lo. Isso não pode acontecer, pois, dada a demanda que temos, o agendamento tem que ficar a cargo da pessoa que está na recepção. Caso ela saia, quem fica no lugar devia ficar com a tarefa.
Avaliação das viagens/motoristas		
Confiabilidade e Segurança nas viagens	**Motoristas do quadro que se recusam a fazer viagens internas ou a cidades próximas**	O grande problema relatado pelo Setor de Transporte é que os motoristas do quadro da UFSM se recusam a realizar corridas internas ou nas cidades próximas, dispondo-se somente àquelas que rendem diárias polpudas.
Empatia nas viagens	**Falta de disponibilidade de veículos/motoristas**	Como supridos do cartão corporativo, temos prazos para compras e pagamentos de materiais, então quando não conseguimos transporte no dia solicitado, acabamos por utilizar veículo próprio, o que não deve acontecer. Deveriam criar um *status* de prioridades, e não simplesmente alegar que não é importante ou que não têm veículo disponível sem saber para que será utilizado.
		Faltam motoristas para atender às demandas dentro da UFSM. Alegam que eles estão prestando serviço fora da UFSM, muitos casos devido ao deslocamento de carros em função dos cursos EaD.
	Horários dos motoristas terceirizados nas viagens	Para um *campus* distante de Santa Maria, há conflitos entre as jornadas de trabalho dos motoristas terceirizados (questões de legislação trabalhista) e os compromissos em Santa Maria, ocorrendo casos de dois carros se deslocarem em horários diferentes, um para levar e voltar antes de finalizar a jornada e outro para buscar as pessoas, aumentando os gastos.

(conclusão)

		Como viajo com as equipes e algumas vezes as competições são somente um dia (Ex.: domingo de manhã a noite), gostaríamos de viajar de madrugada para não ter que dormir no sábado na cidade onde acontece a competição (atletas têm gastos com hospedagens, o que torna dispendiosa a sua ida nos jogos). Nos foi passado que as viagens com saída de madrugada são mais difíceis de acontecer em virtude do horário de trabalho dos motoristas, que não pode passar de 12 horas.
Avaliação dos veículos	**Frota em péssima conservação**	A UFSM conta com uma frota de ônibus precária. Todas as vezes que realizei viagens os veículos estragaram no trajeto. Necessário uma política de maior atenção ao setor de transportes e renovação de frota.
	Limpeza dos veículos	Precisaria haver limpeza do sistema de ar-condicionado dos carros de maneira mais frequente, pois na última viagem peguei uma virose por conta disso.
		Com relação ao banheiro, em uma viagem longa, os produtos utilizados ou a manutenção não foram suficientes para manter em condições.
Outros		
Outras reclamações relatadas	**Administração não dá o devido suporte ao setor**	O setor de transporte está perdendo o sentido do existir. A administração não tem dado o devido respaldo ao setor, a universidade cresceu muito e o setor não atende à demanda da mesma. Muita reclamação sobre o setor de transporte.
	Custo do transporte	O custo do transporte da UFSM está além da realidade dos departamentos e dos cursos. O custo é muito alto por ser um serviço da própria instituição.
		O transporte dos carros da UFSM é caro, sempre temos que pagar manutenção.
	Uso excessivo de transporte por algumas unidades	Dificuldades de agendamento por falta de veículos ou uso excessivo por parte de determinadas unidades.
	Valor da diária para os terceirizados (insuficiente)	Já me ocorreu em viagens realizadas por agendamento do NTE de ouvir reclamações de motoristas do quadro terceirizado a respeito da insuficiência de recursos por ele(s) recebidos para cobrir as despesas de alimentação e pernoite, o que me causou muito constrangimento. Essa situação de ter tratamentos diferentes para profissionais que executam as mesmas tarefas (servidores da UFSM e funcionários terceirizados) é muito difícil de lidar.

Fonte: elaborado pela autora (2019).

A partir dos relatos feitos pelos usuários nas questões referentes a problemas ocorridos na prestação do serviço, das sugestões e das reclamações ao setor, é possível identificar pontos a serem trabalhados pelo Núcleo de Transporte da UFSM.

Primeiramente, acerca da avaliação do agendamento/secretaria, abordam-se as categorias: Confiabilidade e Segurança no agendamento, Empatia no agendamento e Tangibilidade no agendamento. Já sobre a avaliação das viagens/motoristas, as categorias são: Confiabilidade e Segurança nas viagens, Empatia nas viagens e Avaliação dos veículos. Ainda, discorre-se em relação à categoria “Outros”, na qual foram classificadas as variáveis e relatos com propostas diferentes das outras categorias.

No que tange à categoria “Confiabilidade e Segurança no agendamento”, algumas sugestões para o melhor funcionamento e atendimento às expectativas dos usuários são: 1) implantação de um sistema de agendamento; 2) envio de e-mails confirmativos com informações acerca das viagens, como motorista destinado, placa do veículo, horário de saída e chegada, destino e itinerário; 3) sistema de comunicação mais eficaz, que envolva a secretaria, motoristas e passageiros, incluindo um contato prévio para o acerto de detalhes e esclarecimento de possíveis dúvidas; 4) reuniões com cada centro e unidade administrativa para explicar a legislação de transporte da UFSM e dos motoristas e o funcionamento do agendamento; e 5) confecção de um manual a ser disponibilizado no portal da instituição, a exemplo do elaborado pela Unipampa.

Relativo à categoria “Empatia no agendamento”, é importante que a instituição invista na capacitação e profissionalização da secretaria, visto que é alvo de várias reclamações. Portanto, recomenda-se a realização de cursos de educação e cortesia no atendimento ao público, bem como organização do trabalho, relações interpessoais, solução de problemas, situações de conflito, entre outros.

A respeito da “Tangibilidade no agendamento”, sugerem-se: 1) informatização do agendamento por meio de um sistema, a exemplo do sistema da Unipampa, já descrito anteriormente; 2) otimização das viagens, buscando agrupar os passageiros com o mesmo destino e proximidade de horários; e 3) transparência das viagens em um portal da instituição, com informações e custos envolvidos.

Sobre a categoria “Confiabilidade e Segurança nas viagens”, foram feitos diversos relatos acerca dos motoristas, sinalizando o desrespeito no tratamento aos

passageiros, excesso de velocidade, imprudência na direção, inclusive de motoristas que dormiram enquanto conduziam o veículo e outros que consumiram bebida alcoólica, colocando em risco a vida dos passageiros. Além disso, alguns motoristas não estudam o itinerário e cometem erros no trajeto, atrasando as viagens. Assim, indica-se a capacitação e profissionalização dos motoristas, principalmente através de cursos relacionados à educação, cordialidade, prudência na direção, respeito à sinalização e velocidade permitida, buscando a excelência desses profissionais, os quais são responsáveis e trabalham diretamente com a vida de pessoas.

Referente à categoria “Empatia nas viagens”, também houve inúmeros relatos, por isso é importante que a instituição empreenda esforços em aspectos como: 1) capacitação dos motoristas, visando à pontualidade no atendimento, visto que o atraso pode implicar perda de compromissos dos usuários; 2) contratação de maior quantidade de motoristas para atender à demanda da UFSM; 3) definição de normativas para regulação de horários e prioridades de atendimento para evitar a indisponibilidade de motoristas; e 4) controle e organização de saída e chegada da frota de veículos para cumprir com a demanda.

Em relação à última categoria, “Avaliação dos veículos”, apontam-se as seguintes proposições: 1) melhoria da manutenção dos veículos, por meio da contratação de técnicos mecânicos e da procura por oficinas mecânicas de qualidade; 2) implantação de um *checklist* de verificação das condições dos veículos na saída e chegada das viagens para detecção de possíveis falhas e irregularidades; e 3) utilização de GPS para controle da velocidade.

Por fim, na categoria “Outros”, é válido que a instituição invista na elaboração e prática de pesquisas de satisfação/avaliação das viagens e no planejamento e verificação da possibilidade de motoristas fixos em unidades específicas que possuem maior demanda. Ainda, que reveja os custos das viagens, já que os valores são apontados como custosos para o centro/unidade administrativa.

Na sequência, com base nos resultados discutidos até o momento, serão apresentados os planos de ação elaborados ao setor de transporte da UFSM.

4.3 PLANOS DE AÇÃO

Os planos de ação ocupam-se com questões táticas e operacionais, voltadas para o médio e curto prazo, e desdobram as decisões em planos mais detalhados e concretos (ANDRADE, 2012). Eles auxiliam a empresa na execução das ações propostas, sendo de suma importância para o desenvolvimento do planejamento estratégico em uma organização, pois contêm informações como os objetivos propostos, as ações definidas para alcançá-los, os responsáveis pela atividade, o prazo para sua realização, entre outros.

Diante do estudo realizado e com base no plano de ação apresentado no capítulo do referencial teórico, foram elaborados os planos de ação para o setor de transporte da UFSM. No entanto, foram retiradas as colunas “onde”, “quando” e “quanto”, pois, acerca do local em que os procedimentos serão executados, considera-se que todas as ações serão desenvolvidas no Núcleo de Transporte da UFSM; sobre o prazo em que as ações serão desenvolvidas, acredita-se que deva ser estipulado pela gestão do núcleo, priorizando aquelas referentes às dimensões “Confiabilidade e Segurança nas viagens” e “Empatia nas viagens”, as quais apresentaram maior quantidade de reclamações. Por fim, em relação aos custos, sugere-se a realização de estudos para verificar a disponibilidade orçamentária da instituição.

O Quadro 18 mostra os planos de ação elaborados.

Quadro 18 – Planos de ação

(continua)

Avaliação do agendamento/secretaria			
Confiabilidade e Segurança no agendamento			
O quê	**Por quê**	**Quem**	**Como**
Diminuição de falhas de agendamento	Melhorar o sistema de comunicação da secretaria com os motoristas e passageiros.	Secretaria	Destinar os motoristas para a viagem com antecedência, para que façam contato prévio com os passageiros.
		Secretaria	Em necessidade de cancelamento da viagem, comunicar os passageiros.
		Motoristas	Realizar contato prévio com os passageiros para acerto de detalhes e esclarecimento de possíveis dúvidas.
		Secretaria, com apoio de sistema informatizado	Encaminhar e-mails confirmativos com informações acerca das viagens, como motorista destinado, placa do veículo, horário de saída e chegada, destino e itinerário.
Esclarecimento de dúvidas dos usuários	Apresentar os decretos, resoluções e normativas do transporte aos usuários.	Gestão do Núcleo de Transporte e secretaria	Elaborar um manual a ser disponibilizado no portal da instituição, a exemplo do elaborado pela Unipampa.
		Gestão do Núcleo de Transporte e secretaria	Realizar reuniões com cada centro e unidade administrativa (em conjunto) para explicar a legislação de transporte da UFSM e dos motoristas e o processo de agendamento.
Organização dos registros do setor	Melhorar a organização da documentação da secretaria.	Gestão do Núcleo de Transporte, Coordenadoria de Serviços Gerais, Pró-Reitoria de Infraestrutura e Centro de Processamento de Dados.	Implantar um sistema de agendamento no setor, conforme será descrito na categoria “Tangibilidade no agendamento”.
Empatia no agendamento			
O quê	**Por quê**	**Quem**	**Como**
Melhoria na comunicação com as coordenações EaD/UAB	Investir em um relacionamento e contato maior com essas coordenações.	Gestão do Núcleo de Transporte e secretaria	Realizar reuniões e contatos frequentes com as coordenações EaD/UAB.
Melhoria no atendimento da secretaria	Investir na capacitação e profissionalização da secretaria.	Gestão do Núcleo de Transporte em conjunto com a empresa Sulclean	Oferecer cursos nas áreas de educação e cortesia no atendimento ao público, organização do trabalho, relações interpessoais, solução de problemas, situações de conflito, entre outros.

(continuação)

Tangibilidade no agendamento			
O quê	**Por quê**	**Quem**	**Como**
Melhoria no recurso de agendamento	Informatizar o sistema de agendamento.	Gestão do Núcleo de Transporte, Coordenadoria de Serviços Gerais, Pró-Reitoria de Infraestrutura e Centro de Processamento de Dados.	Implantar um sistema, a exemplo da Unipampa, integrado ao SIE da UFSM, de modo que todo o processo de agendamento seja realizado pelo sistema, evitando utilização de documentos físicos, telefonemas e demais burocracias.
Otimização de veículos para viagens	Agrupar os passageiros com o mesmo destino e proximidade de horários.	Secretaria	Com a implantação de um sistema, verificar os destinos e as datas para, sempre que possível, agrupar os passageiros em um mesmo veículo.
Transparência das viagens	Disponibilizar informações sobre as viagens.	Gestão do Núcleo de Transporte e secretaria, com auxílio do sistema informatizado.	Disponibilizar informações e custos das viagens no portal da instituição, a exemplo do portal da Unipampa.
Avaliação das viagens/motoristas			
Confiabilidade e Segurança nas viagens			
O quê	**Por quê**	**Quem**	**Como**
Melhoria no serviço dos motoristas	Investir na capacitação e profissionalização dos motoristas.	Gestão do Núcleo de Transporte em conjunto com a empresa Sulclean	Oferecer cursos relacionados à educação, ética no trabalho, cordialidade, prudência na direção, respeito à sinalização e velocidade permitida.
		Gestão do Núcleo de Transporte em conjunto com a empresa Sulclean	Realizar reuniões frequentes (mensais, por exemplo) com os motoristas para solução de possíveis dúvidas ou demandas que se apresentarem por parte destes ou dos usuários, evitando reclamações do serviço.
Empatia nas viagens			
O quê	**Por quê**	**Quem**	**Como**
Maior disponibilidade de motoristas	Contratação de maior quantidade de motoristas para atender à demanda da UFSM.	Pró-Reitoria de Infraestrutura e Pró-Reitoria de Administração	Estudo para verificar a disponibilidade de recursos para a contratação.
		Pró-Reitoria de Administração e Departamento de Material e Patrimônio	Licitação de empresa ou alteração de contrato existente para aumentar a quantidade de motoristas.
	Destinar motoristas fixos a unidades específicas.	Gestão do Núcleo de Transporte	Verificar a possibilidade de motoristas fixos em centros/unidades administrativas específicas que possuem maior demanda.
	Escalar motoristas do quadro na agenda diária do setor.	Gestão do Núcleo de Transporte, empresa Sulclean e Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Tratando-se de uma mudança cultural no setor, sugerem-se reuniões com os motoristas do quadro e, se necessário, em conjunto com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.

(continuação)

	Melhorar a questão dos horários dos motoristas (horário máximo em viagens e folgas).	Gestão do Núcleo de Transporte, empresa Sulclean e Procuradoria Jurídica da UFSM	Buscar conhecimento e acompanhamento jurídico para tratar de tais questões, juntamente com a empresa Sulclean e o sindicato da categoria.
	Normativas para o atendimento aos usuários	Gestão do Núcleo de Transporte, Coordenadoria de Serviços Gerais e Pró-Reitoria de Infraestrutura	Definir normativas para regulação de horários dos motoristas em viagens e prioridades de atendimento dos usuários para evitar a indisponibilidade de motoristas.
Maior disponibilidade de veículos	Buscar doações de veículos da Receita Federal.	Gestão do Núcleo de Transporte, Coordenadoria de Serviços Gerais e Pró-Reitoria de Infraestrutura	Estar em contato com a Receita Federal para buscar doações de veículos apreendidos em boas condições de utilização.
	Controle e organização da entrada e saída da frota de veículos para cumprir com a demanda.	Secretaria e Posto de vigilância da Sulclean	Controlar a frota de veículos por meio de registro em planilha pela secretaria do Núcleo e posto de vigilância do setor.
Pontualidade do serviço	Investir na capacitação dos motoristas, visando à pontualidade no atendimento.	Gestão do Núcleo de Transporte em conjunto com a empresa Sulclean	Oferecer cursos e realizar reuniões frequentes com os motoristas a fim de melhorar a pontualidade na prestação do serviço.
Avaliação dos veículos			
O quê	**Por quê**	**Quem**	**Como**
Controle de excessos de velocidade	Controlar a velocidade dos veículos.	Gestão do Núcleo de Transporte e secretaria	Utilizar GPS nos veículos e controlar a velocidade.
Diminuição de problemas mecânicos nos veículos	Detectar possíveis falhas e irregularidades.	Gestão do Núcleo de Transporte	Implantar um *checklist* de verificação das condições dos veículos na saída e chegada das viagens.
	Melhorar a manutenção dos veículos	Pró-Reitoria de Infraestrutura e Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Contratar técnicos mecânicos.
		Gestão do Núcleo de Transporte, Coordenadoria de Serviços Gerais e Pró-Reitoria de Infraestrutura	Procurar oficinas mecânicas de qualidade.
Frota acessível para portadores de necessidades especiais	Adquirir veículos para o uso de portadores de necessidades especiais.	Gestão do Núcleo de Transporte, Coordenadoria de Serviços Gerais e Pró-Reitoria de Infraestrutura	Considerando a existência de acadêmicos e servidores com necessidades especiais na UFSM, sugere-se a aquisição de ao menos um veículo para atendê-los de forma segura.

(conclusão)

Outras Sugestões			
O quê	**Por quê**	**Quem**	**Como**
Avaliação dos usuários	Obter *feedback* a respeito do desempenho do setor.	Gestão do Núcleo de Transporte e secretaria, com apoio do sistema informatizado	Realizar pesquisas de satisfação/avaliação das viagens.
Diminuição dos custos das viagens	Rever os custos da viagem.	Gestão do Núcleo de Transporte, Coordenadoria de Serviços Gerais, Pró-Reitoria de Infraestrutura e Pró-Reitoria de Administração	Realizar estudo de gastos de combustível.

Fonte: elaborado pela autora (2019).

O Quadro 18 apresenta diversas propostas de melhorias que foram sugeridas para o setor de transporte, as quais são comentadas detalhadamente na sequência.

Em relação à categoria “Confiabilidade e Segurança no agendamento”, foram propostos os seguintes objetivos: diminuição de falhas de agendamento, esclarecimento de dúvidas dos usuários e organização dos registros do setor. De forma geral, esses objetivos têm origem na necessidade de melhorar a comunicação entre secretaria, motoristas e passageiros para evitar problemas como atrasos na saída, falta de combinação de horários, esquecimento de passageiros, entre outros, assim como buscam esclarecer dúvidas que os usuários possam ter sobre normativas e procedimentos do setor, o que também implica uma diminuição de possíveis falhas e também de ligações constantes ao setor, como ocorre normalmente. Para a concretização dessas melhorias, é de suma importância a implantação de um sistema informatizado, tendo em vista que, atualmente, o processo de agendamento do setor é feito de forma manual, o que já é considerado ultrapassado para a sociedade moderna, na qual os recursos tecnológicos têm cada vez mais espaço.

Acerca da categoria “Empatia no agendamento”, as propostas têm o principal intuito de melhorar o relacionamento entre a secretaria e os usuários, a fim de que os funcionários estejam preparados técnica e psicologicamente, bem como satisfeitos com seu trabalho, para atender às expectativas dos usuários dentro das possibilidades.

Sobre a “Tangibilidade no agendamento”, as propostas buscam otimizar o agendamento e seus recursos. Para tanto, sugere-se a implantação de um sistema informatizado, como já mencionado anteriormente, facilitando o trabalho da secretaria e também dos solicitantes. A partir disso, também será possível agrupar os passageiros nos veículos que irão para o mesmo destino, diminuindo os gastos públicos, bem como disponibilizar informações no portal da instituição, proporcionando transparência pública.

Já na categoria “Confiabilidade e Segurança nas viagens”, considerando que as principais reclamações foram relacionadas a comportamentos inadequados dos motoristas, a proposta de melhoria foi elaborada no sentido de capacitar e profissionalizar esses motoristas, para que desempenhem seu trabalho com ética, respeito e prudência, visando à satisfação e segurança dos usuários.

A respeito da “Empatia nas viagens”, além de também sugerir a capacitação dos motoristas visando à pontualidade, os objetivos buscam melhorar o atendimento da demanda de usuários, por meio da maior disponibilidade de motoristas e veículos da instituição. Para tal, é imprescindível que sejam realizados estudos para verificar essa possibilidade, considerando os recursos disponíveis. Além disso, algumas outras estratégias podem ser adotadas para alcançar tais propósitos, como: mudanças na forma de designação de motoristas, alteração de normativas, busca por doações de veículos, entre outras.

Na categoria “Avaliação dos veículos”, as propostas buscam melhorias nas condições mecânicas dos veículos para evitar falhas e acidentes nas viagens, bem como adequação para portadores de necessidades especiais e implantação de GPS visando ao controle de velocidade.

Por fim, na categoria “Outras sugestões”, foram definidos como objetivos a “avaliação dos usuários” e a “diminuição dos custos das viagens”, com o intuito de atender às sugestões propostas pelos próprios usuários. Nesse sentido, recomenda-se que sejam feitas pesquisas de satisfação/avaliação das viagens após o término de cada uma, aos moldes do sistema de avaliação realizado pelo CPD da UFSM, o qual, após o término do serviço, envia um e-mail ao usuário solicitando uma avaliação. Portanto, com a implantação de um sistema informatizado no setor, essa proposta torna-se possível, permitindo um canal de comunicação de sugestões/reclamações/elogios entre a secretaria, a gestão do setor e os usuários.

Ademais, sugere-se a realização de um estudo para verificação dos custos implicados nas viagens, para que os valores cobrados aos centros e unidades solicitantes sejam atualizados e possivelmente diminuídos, pois, segundo os respondentes da pesquisa, estão onerosos.

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

servidores para realizar desde tarefas administrativas até visitas acadêmicas, aulas EaD etc.

Dentro dessa perspectiva de implementação de melhorias, é fundamental o entendimento da relevância do aprendizado para as organizações. A partir do processo de avaliação dos serviços prestados pelo Núcleo de Transporte da UFSM, por meio da combinação de metodologia quantitativa e qualitativa, o setor poderá rever sua mentalidade, compreendendo o ponto de vista dos usuários em relação a diversas características do serviço, gerando um aprendizado e fornecendo subsídios para aumentar a qualidade do serviço prestado.

É inegável que o processo de aprendizagem deixou de ser uma preocupação exclusiva da academia e passou a constituir a agenda das organizações. Nesse sentido, insere-se o trabalho de Senge (2001), o qual enumera cinco disciplinas capazes de orientar as organizações para o aprendizado contínuo, sustentadas pelo pensamento sistêmico.

Para o autor, as organizações são consideradas sistemas, estando conectadas por fios invisíveis de ações inter-relacionadas. Muitas vezes, as empresas concentram-se em partes isoladas do sistema, perguntando-se por que os problemas mais profundos parecem nunca se resolver, enquanto o pensamento sistêmico proporciona uma visão ampla e um conjunto de conhecimentos capaz de auxiliar na resolução desses problemas. Nesse contexto, as organizações só podem ser construídas quando entenderem que o mundo não é feito de forças separadas e que, atualmente, a capacidade de aprender contínua e rapidamente é a única vantagem competitiva sustentável.

Para tanto, o autor ressalta a importância de as organizações se desenvolverem por meio da integração de cinco disciplinas: domínio pessoal, modelos mentais, visão compartilhada, aprendizagem em equipe e pensamento sistêmico.

A primeira disciplina trata de ver a realidade objetivamente, levando as pessoas a concentrarem suas energias e concretizarem os resultados mais importantes para elas. Os modelos mentais referem-se a paradigmas que interferem sobre as atitudes dos indivíduos, que, muitas vezes, são conflitantes e não permitem certas práticas administrativas. Na aprendizagem organizacional, esses modelos devem ser contestados e, até mesmo, desaprendidos, caso necessário. Sobre a visão compartilhada, é fundamental que haja uma visão que estimule o compromisso

genuíno e o envolvimento em lugar da mera aceitação, visto que, muitas vezes, os líderes possuem visões pessoais que não se traduzem nas visões compartilhadas que impulsionam uma organização. A aprendizagem em equipe é vital dentro do ambiente empresarial, pois a unidade de aprendizagem moderna é o grupo, e não o indivíduo. Se as equipes não tiverem capacidade de aprender, a organização não o terá. Por fim, a quinta disciplina, pensamento sistêmico, integra todas as outras e ajuda a enxergar as coisas como parte de um todo, não como peças isoladas, mas mostrando que “a soma das partes pode exceder o todo” (SENGE, 2001, p. 45).

Nesse aspecto, insere-se a ideia de que a soma das metodologias adotadas excede todo o resultado. As adversidades e dificuldades encontradas pelos usuários com relação ao setor de transporte da UFSM, analisadas por diferentes métodos, mas em conjunto, fornecem subsídios para a elaboração de propostas de melhorias e para a aprendizagem do setor, por meio de uma mudança de mentalidade. Conforme Senge (2001, p. 46-47):

> No coração da organização que aprende encontra-se uma mudança de mentalidade – em vez de nos vermos como algo separado do mundo passamos a nos ver conectados ao mundo; no lugar de considerar os problemas como causados por algo ou alguém lá fora, enxergamos como nossas próprias ações criam os problemas pelos quais passamos. Uma organização que aprende é um lugar onde as pessoas descobrem continuamente como criam sua realidade e como podem mudá-la. [...] Através da aprendizagem nos recriamos. Através da aprendizagem tornamo-nos capazes de fazer algo que nunca fomos capazes de fazer. Através da aprendizagem percebemos novamente o mundo e nossa relação com ele. Através da aprendizagem ampliamos nossa capacidade de criar, de fazer parte do processo gerativo da vida.

O autor ainda se refere à palavra “metanoia” como a que melhor descreve uma organização que aprende. Essa expressão significa mudança de mentalidade; portanto, a organização que aprende deve estar continuamente recriando-se, visando à sobrevivência e à adaptação, a partir de um processo de alteração de mentalidade. Daí a importância de um processo de avaliação e mensuração do desempenho dos serviços de uma organização e, neste caso específico, do setor de transporte da UFSM: é fundamental entender como os usuários percebem esse processo, pois o setor faz parte de um sistema maior, que tem por objetivo formar cidadãos e profissionais e necessita estar interligado, buscando seu aperfeiçoamento e aprendizado, por meio de mudanças da mentalidade existente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Nessa lógica, o presente estudo teve como objetivos: a) identificar o perfil dos usuários do Núcleo de Transporte da UFSM; b) verificar os pontos positivos e críticos da avaliação dos usuários; c) analisar as diferenças de avaliação da qualidade do setor, segundo o perfil dos usuários; d) avaliar a influência das dimensões da qualidade sobre a satisfação geral do setor; e e) propor melhorias à gestão do setor. Para tal, foram aplicados 512 questionários com servidores (docentes e técnicos administrativos) e professores/tutores EaD/UAB da UFSM.

Em síntese, quanto ao primeiro objetivo, verificou-se que a categoria mais representativa da amostra é do sexo feminino (52,54%), casada (44,14%), possui idade entre 46 e 60 anos (35,94%), renda bruta familiar mensal acima de R$ 12.001,00 (29,30%), doutorado completo (35,42%), é TAE na UFSM (46,88%), possui de 5 a 10 anos de vínculo com a UFSM (31,25%) e não possui cargo de chefia (64,06%). O centro com maior número de respondentes foi o Centro de Ciências Sociais e Humanas (9,96%).

Ainda em relação ao perfil de utilização do transporte, a categoria mais representativa da amostra utiliza o transporte da UFSM para fora de Santa Maria/Viagens (43,16%), com a frequência de 4 meses ou mais (44,34%), ainda não utilizou o transporte de outra instituição pública (58,20%), costuma utilizar o veículo “carro” (76,37%), com o objetivo “visita de estudo” (45,31%). Ademais, 43,16% dos respondentes nunca tiveram problemas com a prestação do serviço, entretanto o restante marcou diversas opções, sendo que a classe de maior frequência se relaciona a problemas com falta de prudência na direção (20,51%).

Referente à utilização do setor de transporte da UFSM, a maior parte da amostra utiliza o transporte e realiza agendamentos (54,49%), fazendo-o diretamente com o Núcleo de Transporte (93,88%), utilizando o telefone como meio

de comunicação (76,98%) e apresentando pouca dificuldade para agendar (39,21%), ainda que a resposta “média dificuldade” tenha sido expressiva (33,09%).

Quanto ao segundo objetivo, sobre a avaliação do agendamento, averiguou-se que a variável mais bem avaliada pelos respondentes foi “Os funcionários do setor são educados” (média 4,18), da dimensão Segurança. Já a variável menos bem avaliada foi “O serviço de agendamento do setor de transporte e os recursos utilizados para tal (formas de comunicação com o usuário) são modernos” (3,06), da dimensão Tangibilidade. Este resultado demonstra a necessidade de a gestão rever a forma e os recursos para o agendamento de transporte, buscando uma modernização e adequação às necessidades dos usuários.

Já sobre a avaliação das viagens/motoristas, a variável mais bem avaliada foi “Os motoristas possuem aparência boa e profissional” (média de 4,28) e a menos bem avaliada foi “O setor de transporte da UFSM possui veículos em boas condições” (3,66), as duas variáveis da dimensão Tangibilidade. Este resultado indica a relevância de melhorias no que tange às condições dos veículos do setor.

A partir da análise qualitativa, também se constataram os aspectos positivos da avaliação dos usuários, por meio dos elogios feitos ao setor. Os principais elogios foram aos fatores “Confiabilidade e Segurança nas viagens” e “Empatia nas viagens”, segundo as variáveis “Motoristas educados/cordiais”, “Motoristas profissionais”, “Serviço excelente” e “Motoristas pontuais”.

Sobre os aspectos críticos, as principais reclamações foram referentes aos mesmos fatores que os elogios, porém segundo as variáveis “Excesso de velocidade”, “Falta de disponibilidade de veículos/motoristas” e “Horários dos motoristas terceirizados nas viagens”.

Acerca do terceiro objetivo, analisar as diferenças de avaliação da qualidade do setor, segundo o perfil dos usuários, seis variáveis apresentaram diferenças de média, são elas: tipo de vínculo com a UFSM, tempo de instituição, cargo de chefia, tipo de utilização do transporte, nível de dificuldade de agendamento e transporte de outra instituição.

Em relação ao tipo de vínculo com a UFSM, a categoria de servidores TAEs avaliou a prestação do serviço, no que tange aos fatores “Empatia no agendamento” e “Avaliação dos veículos”, de forma melhor que os servidores docentes, o que pode decorrer do fato de que a carreira dos docentes exige um olhar mais crítico e

reflexivo, além de que estes estão acostumados a realizar avaliações com os alunos e, ainda, a participar de pesquisas deste tipo.

Para a variável “tempo de instituição”, observou-se diferença de média no fator “Avaliação dos veículos”, sendo que os respondentes com mais de 5 anos de vínculo com a UFSM avaliaram de forma mais positiva que aqueles com menos de 5 anos. Isso pode dever-se à questão de que os servidores com maior tempo de vínculo com a instituição já podem estar acostumados com os veículos que a universidade possui e, portanto, ser menos críticos quanto à sua avaliação. Entretanto, é válido que a UFSM busque melhorias na manutenção e conservação dos veículos, tendo em vista que podem colocar em risco a vida dos servidores nas viagens.

Sobre a variável “cargo de chefia”, observou-se diferença de média no fator “Confiabilidade e Segurança no agendamento”. Os respondentes que não possuem cargo de chefia avaliaram a qualidade do serviço com maior média que aqueles que possuem. Considerando que tal fator trata de questões relacionadas à responsabilidade na prestação do serviço e que, a princípio, os servidores com cargo de chefia estão mais habilitados nesse aspecto, essa pode ser uma justificativa para tal resultado. Assim, devido à sua capacitação, também exigem que o mesmo seja feito pelos outros.

Para a variável “tipo de utilização do transporte”, verificou-se que, em todos os fatores, existem diferenças de médias entre os respondentes que utilizam o transporte e realizam agendamentos e aqueles que apenas utilizam. Constata-se que o primeiro grupo avaliou de forma mais crítica os fatores do que o segundo grupo, o que pode dever-se ao fato de que as pessoas que utilizam o transporte e realizam agendamentos conhecem o processo como um todo, ou seja, possuem uma visão sistêmica dos serviços do setor. Nesse sentido, é possível que aperfeiçoamentos efetuados no processo de agendamento façam com que a percepção dos usuários acerca da qualidade dos serviços dos motoristas e viagens também seja alterada.

Acerca da variável “nível de dificuldade de agendamento”, houve uma diferença de média significativa no fator “Tangibilidade no agendamento”, sendo que os respondentes que possuem pouca dificuldade para agendar avaliaram melhor o serviço de agendamento do transporte da UFSM do que aqueles que possuem

média ou alta dificuldade. Nessa lógica, os usuários que possuem dificuldade para realizar agendamentos entendem que os recursos e meios de comunicação utilizados para tal poderiam ser aperfeiçoados.

Por fim, para a variável “transporte de outra instituição”, verificam-se diferenças de médias em todos os fatores, indicando que aqueles que já utilizaram o serviço avaliaram-no pior do que aqueles que nunca utilizaram. Esse resultado pode ser justificado considerando-se que aqueles usuários que já tiveram experiências de transporte em outras instituições públicas podem realizar comparações com o transporte da UFSM e, talvez, perceber que a qualidade do serviço é inferior à de outras organizações, sendo mais críticos na avaliação.

Sobre o quarto objetivo, constatou-se que as variáveis que exercem influência positiva na satisfação no agendamento do transporte foram “Confiabilidade e Segurança no agendamento”, “Empatia no agendamento” e “Tangibilidade no agendamento”. Já as variáveis que influenciam negativamente a satisfação foram “sexo” e “estado civil”. Também se constataram as variáveis que exercem influência positiva na satisfação com as viagens/motoristas: “Confiabilidade e Segurança nas viagens” e “Avaliação dos veículos”. Nenhuma variável apresentou influência negativa.

Em relação ao quinto objetivo do estudo, propor melhorias à gestão do setor, foram feitas diversas proposições acerca de todos os fatores/categorias pesquisados. Entre elas, destacam-se: implantar sistema informatizado para o agendamento do transporte, investir na capacitação e profissionalização da secretaria e dos motoristas, melhorar a disponibilidade de motoristas e veículos da instituição, melhorar as condições mecânicas dos veículos, realizar pesquisas de satisfação/avaliação das viagens após o término de cada uma e realizar estudo para verificação dos custos implicados nas viagens.

Diante desses resultados, foi possível verificar a percepção dos usuários do Núcleo de Transporte da UFSM em relação à qualidade dos serviços prestados, bem como identificar o perfil dos usuários, investigar os pontos positivos e críticos da avaliação, analisar as diferenças de avaliação da qualidade segundo o perfil dos usuários, avaliar a influência das dimensões da qualidade sobre a satisfação geral do setor e propor melhorias à gestão.

Nesse sentido, observou-se que a qualidade dos serviços prestados pelo Núcleo de Transporte da UFSM foi considerada média em termos quantitativos, sendo que a avaliação dos serviços dos motoristas foi superior aos da secretaria. Em termos qualitativos, foram relatados diversos casos de problemas, principalmente no que tange ao excesso de velocidade dos motoristas.

Como contribuições deste estudo para a administração pública, ressalta-se a identificação das práticas que vêm sendo realizadas pelo setor e das melhorias possíveis, que podem subsidiar a gestão para a tomada de decisões, possibilitando uma revisão dos seus instrumentos e processos, com vistas a corrigir deficiências e aperfeiçoar o serviço.

Para a academia, as principais contribuições referem-se à ampliação do conhecimento, como forma de contribuir para o avanço de estudos na área de qualidade dos serviços e, especialmente, do serviço público.

Como limitações deste trabalho, destaca-se a não generalização do estudo, visto que este abarcou apenas o setor de transporte do *campus* de Santa Maria, não considerando o transporte dos outros *campi*. Nesse sentido, recomenda-se tal prática para futuras pesquisas.

Além disso, dado o caráter inovador deste trabalho, considerando a escassez de estudos acerca do setor de transporte dentro de organizações públicas, no capítulo de análise e discussão dos resultados não foi possível realizar significativas comparações com a literatura, portanto, a análise restringiu-se a uma descrição dos resultados encontrados nesta pesquisa.

Outro ponto a ser considerado é que durante o período da coleta de questionários, houve substituição da chefia do setor em análise, o que pode ter implicado nos resultados, já que o contato e o relacionamento com o gestor do setor podem facilitar ou dificultar o agendamento das viagens. Entretanto, a influência na pesquisa pode ser considerada leve, pois, no momento da pesquisa, nem todos os respondentes haviam contatado o novo gestor; assim, responderam ao estudo com base nas experiências que já tinham.

Outra questão limitante à esta pesquisa é a especificidade do setor de serviços, pois a qualidade do serviço pode ser subjetiva e pessoal. Nessa lógica, em que é avaliada a prestação de serviço de transporte de uma instituição pública, cada viagem é uma experiência única, que influencia na avaliação da qualidade do

serviço pelos usuários, bem como em sua satisfação e expectativas. Sendo assim, a partir dos resultados, o setor de transporte poderá reflexionar acerca dos principais pontos abordados pelos respondentes, buscando atender ao máximo às diferentes proposições.

Ademais, para trabalhos futuros, sugere-se a replicação da metodologia e instrumento adotado neste estudo para avaliações em outros setores da UFSM, bem como em outras organizações públicas ou privadas, com o propósito maior de melhorar a qualidade dos serviços prestados pelas organizações públicas, as quais possuem uma responsabilidade direta com a sociedade e devem prezar pela eficiência e eficácia.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**. São Paulo: Pioneira, 1992.

ALDERETE, J. L. M. O. **Qualidade dos e-serviços oferecidos pelos portais de municípios do oeste do Paraná**. 2015. 93 p. Dissertação (Mestrado em Administração)–Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015.

ALVES-MAZZOTTI, A. J. O planejamento de pesquisas qualitativas em educação. **Cadernos de Pesquisa**, v. 77, p. 53-61, 1991.

ANDRADE, A. R. **Planejamento estratégico**: formulação, implementação e controle. São Paulo: Atlas, 2012.

ANTUNES, E. M.; SIMÕES, F. A. Engenharia urbana aplicada: um estudo sobre a qualidade do transporte público em cidades médias. **Urbe**. Revista Brasileira de Gestão Urbana, v. 5, n. 2, p. 51-62, jul./dez. 2013.

ANTUNES, M. G.; ROMEIRO, T. I. O.; SIGRIST, V. C. Avaliação da qualidade do serviço de transporte público de ônibus na cidade de Santos. **Revista FATEC Zona Sul**, v. 3, n. 2, p. 18-39, fev. 2017.

ARROYO, D. M. P.; ROCHA, M. S. P. M. L. Meta-avaliação de uma extensão universitária: estudo de caso. **Avaliação**, v. 15, n. 2, p. 135-161, jul. 2010.

BABAKUS, E.; BOLLER, G. W. An empirical assessment of the Servqual Scale. **Journal of Business Research**, v. 24, p. 253-268, 1992.

BAKTI, I. G. M. Y.; SUMAEDI, S. Quality paper P-TRANSQUAL: a service quality model of public land transport services. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 32, n. 6, p. 534-558, 2015.

BARABINO, B.; DEIANA, B.; TILOCCA, P. Urban transport management and customer perceived quality: a case study in the metropolitan area of cagliari, Italy. **Theoretical and Empirical Researches in Urban Management**, v. 6, n. 1, p. 19-32, 2011.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2010.

BARTNIK, F. M. P.; SILVA, I. M. Avaliação da ação extensionista em universidades católicas e comunitárias. **Avaliação**, v. 14, n. 2, p. 453-469, jul. 2009.

BEZERRA, F. A. Análise fatorial. In: CORRAR, L. J.; PAULO, E.; DIAS FILHO, J. M. (Org.). **Análise multivariada para cursos de administração, ciências contábeis e economia**. São Paulo: Atlas, 2007. p. 73-130.

BOLTON, R. D.; DREW, J. H. A multistage model of customers' assessment of service quality and value. **Journal of Consumer Research**, v. 17, n. 4, p. 375-384, 1991.

BRASIL. Decreto n. 8.936, de 19 de dezembro de 2016. Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 19 dez. 2016.

_____. Decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 17 jul. 2017.

_____. Decreto n. 9.287, de 15 de fevereiro de 2018. Dispõe sobre a utilização de veículos oficiais pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 15 fev. 2018.

_____. Emenda Constitucional n. 90, de 15 de setembro de 2015. Dá nova redação ao art. 6º da Constituição Federal, para introduzir o transporte como direito social. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 15 set. 2015.

_____. Lei n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 13 fev. 1995.

_____. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. **Programa da qualidade e participação na administração pública**. Brasília: Mare, 1997.

_____. Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços – MDIC. **A importância do setor terciário**. Brasília, maio 2017a. Disponível em: <http://www.mdic.gov.br/index.php/comercio-servicos/a-secretaria-de-comercio-e-servicos-scs/402-a-importancia-do-setor-terciario>. Acesso em: 26 jan. 2018.

_____. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Decreto simplifica serviços públicos para atendimento ao cidadão**. Brasília, 18 jul. 2017b. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/noticias/decreto-simplifica-servicos-publicos-para-atendimento-ao-cidadao>. Acesso em: 28 abr. 2018.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA. **Documento de Referência**; Fórum Nacional 2008/2009. Brasília, 2009.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA – Carta de Serviços ao Cidadão**: guia metodológico. Brasília, 2014.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA - Instrumento para Avaliação da Gestão Pública-250 Pontos**. Brasília, 2015. Versão 1/2016.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Orçamento Federal. Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos. **Indicadores**: Orientações Básicas Aplicadas à Gestão Pública. Brasília, 2012.

BROWN, S. W.; SWARTZ, T. A. A gap analysis of professional ser vice quality. **Journal of Marketing**, v. 53, n. 2, p. 92-98, 1989.

CARMAN, J. M. Consumer perceptions of service quality: an assessment of the Servqual dimensions. **Journal of Retailing**, v. 66, n. 1, p. 33-55, 1990.

CARVALHO, M. S. M. V.; TONET, H. C. Qualidade na administração pública. **Revista de Administração Pública**, v. 28, n. 2, p. 137-152, abr./jun. 1994.

CASAROTTO, D. **A qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da UFSM do Campus de Frederico Westphalen–RS**. 2017. 92 p. Dissertação (Mestrado em Gestão de Organizações Públicas)–Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2017.

CASTRO JR., D. F. L. et al. Qualidade de serviço: um estudo bibliométrico nas bases de dados internacionais. **Revista de Ciências da Administração**, v. 15, n. 36, p. 49-68, 2013.

CONCEIÇÃO, M. A. S. **Estudo da qualidade dos serviços prestados pelo sistema de concessão de diárias e passagens – SCDP, segundo percepção de seus usuários**: o caso de uma Instituição Federal de Educação Superior. 2012. 99 p. Dissertação (Mestre em Engenharia de Produção)–Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2012.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE. **Conjuntura do Transporte**. 2018. Disponível em: <http://cms.cnt.org.br/Imagens%20CNT/PDFs%20CNT/Conjuntura%20do%20transporte/conjuntura-do-transporte-jan18v2.pdf>. Acesso em: 02 fev. 2018.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em Administração**. 12. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.

CORRAR, L. J.; PAULO, E.; DIAS FILHO, J. M. **Análise multivariada**: para cursos de Administração, Ciências Contábeis e Economia. São Paulo: Atlas, 2007.

COSTA, E. A. **Gestão estratégica**: da empresa que temos para a empresa que queremos. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

COSTA, P. H. S.; QUIRINO, M. G.; GRANEMANN, S. R. Avaliação da qualidade nos serviços de transporte rodoviário interestadual semiurbano de passageiros da região do Distrito Federal e dos municípios de seu entorno. **Transportes**, v. 25, n. 4, p. 83-95, 2017.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: A reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

DEL CASTILLO, J. M.; BENITEZ, F. G. A methodology for modeling and identifying users satisfaction issues in public transport systems based on users surveys. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 54, p. 1.104-1.114, 2012.

DONATO, M. et al. Metodologia para verificar a qualidade da avaliação quanto à percepção dos usuários sobre o transporte público rodoviário da cidade do Rio de Janeiro. **Negócios em Projeção**, v. 8, n. 1, p. 199-210, 2017.

EBOLI, L.; MAZZULLA, G. Discrete choice models as a tool for transit service quality evaluation. **Electronic Journal of Applied Statistical Analysis Decision Support Systems and Services Evaluation**, v. 2, n. 1, p. 65-73, 2011.

ERDOGAN, M. et al. A customer satisfaction model based on fuzzy TOPSIS and SERVQUAL methods. **Lecture Notes in Management Science**, v. 5, p. 74-83, 2013.

FELLESSON, M.; FRIMAN, M. Perceived satisfaction with public transport service in nine european cities. **Journal of the Transportation Research Forum**, v. 47, n. 3, p. 93-103, 2008.

FIELD, A. **Descobrindo a estatística usando o SPSS**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. Porto Alegre: Bookman, 2005.

FREITAS, A. L. P. Assessing the quality of intercity road transportation of passengers: an exploratory study in Brazil. **Transportation Research Part A: Policy and Practice**, v. 49, p. 379-392, 2013.

FREITAS, A. L. P.; DOS REIS, T. B. Avaliação do transporte público urbano realizado por ônibus: uma abordagem exploratória. **Revista Produção Online**, v.13, n. 3, p. 814-842, jul./set. 2013.

FUNDAÇÃO DO DESENVOLVIMENTO ADMINISTRATIVO – FUNDAP. **Programa de Desenvolvimento Gerencial – Educação Continuada**. São Paulo, 2006. Disponível em: <http://unesav.com.br/ckfinder/userfiles/files/INDICADORES_PARA_MONITORAMENTO_DE_PROGRAMAS_E_PROJETOS.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2019.

FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE – FNQ. **Critérios de Excelência**: avaliação e diagnóstico da gestão organizacional. São Paulo, 2013.

_____. **Portal da Fundação Nacional da Qualidade**. 2019. Disponível em: <http://fnq.org.br/>. Acesso em: 22 fev. 2019.

GAJJAR, D. N. Factors affecting consumer behavior. **International Journal of Research in Humanities and Social Sciences**, v. 1, n. 2, 2013.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2014.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, M. F. S. **Avaliação da qualidade em serviços públicos de saúde**: um estudo no Consórcio Intermunicipal de Saúde da Microrregião de Viçosa – MG. 2017. 124 p. Dissertação (Mestrado em Administração)–Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2017.

GROHMANN, M. Z.; BATTISTELLA, L. F.; LÜTZ, C. Avaliação dos serviços de transporte aéreo brasileiro: análise da imagem e da atitude como antecedentes da intenção de uso. **Gestão & Produção**, v. 21, n. 1, p. 215-227, 2014.

GRÖNROOS, C. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**, v. 18, n. 4, p. 36-44, 1984.

_____. **Marketing**: gerenciamento e serviços. Rio de janeiro: Elsevier, 2009.

GUJARATI, D. N.; PORTER, D. C. **Econometria básica**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

HAIR, J. F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAIR, J. F. et al. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HORA, H. R. M.; MONTEIRO, G. T. R.; ARICA, J. Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o coeficiente alfa de Cronbach. **Produto & Produção**, v. 11, n. 2, p. 85-103, 2010.

HU, K. C.; JEN, W. Passengers' perceived service quality of city buses in Taipei: scale development and measurement. **Transport Reviews**, v. 26, n. 5, p. 645-662, 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Contas nacionais trimestrais**. Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas-novoportal/economicas/contas-nacionais/9300-contas-nacionais-trimestrais.html?=&t=publicacoes>. Acesso em: 22 fev. 2019.

KANAANE, R.; FIEL FILHO, A.; FERREIRA, M. G. (Org.). **Gestão pública:** planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas. São Paulo: Atlas, 2010.

KAYANO, J.; CALDAS, E. L. **Indicadores para o diálogo**. São Paulo: Pólis, Programa Gestão Pública e Cidadania; Easp/FGV, 2002.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LIMA, K. R.; MOURA, L. R. C.; SOUKI, G. Q. A avaliação da qualidade de um sistema de metrô. **Revista Inteligência Competitiva**, São Paulo, v. 5, n. 3, p. 14-34, jul./set. 2015.

LONGO, R. M. J. **Gestão da qualidade**: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. Brasília, 1996. (Texto para discussão, 397). Disponível em: <http://desafios2.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/TDs/td_0397.pdf>. Acesso em: 23 set. 2018.

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

LÜBECK, R. M. et al. Qualidade no transporte coletivo urbano. **FACEF Pesquisa**, v. 14, n. 3, p. 264-277, set./out./nov./dez. 2011.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MATTAR, F. **Pesquisa de marketing**: metodologia e planejamento. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MATTOS, V. L. D.; AVILA, S. H.; FIGUEIREDO, V. L. M. Um instrumento para medir a satisfação dos passageiros de um sistema de transporte público. **GEPROS**. Gestão da Produção, Operações e Sistemas, n. 1, p. 63-81, jan./mar. 2017.

MEIRINHOS, M.; OSÓRIO, A. O estudo de caso como estratégia de investigação em educação. **EDUSER**: Revista de Educação, v. 2, n. 2, p. 49-65, 2010.

MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista Produção**, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.

MITTAL, V.; KAMAKURA, W. A. Satisfaction, repurchase intent and repurchase behavior: investigating the moderating effect of customer characteristics. **Journal of Marketing Research**, v. 28, n. 1, p. 131-142, 2001.

MUELLER, A. et al. Does compulsive buying differ between male and female students? **Personality and Individual Differences**, v. 50, n. 8, p. 1.309-1.312, 2011.

NOBRE, F. C. et al. A amostragem na pesquisa de natureza científica em um campo multiparadigmático: peculiaridades do método qualitativo. **Revista Espacios**, v. 38, n. 22, 2017.

NORMANN, R. **Administração de serviços**: estratégia e liderança na empresa de serviços. São Paulo: Atlas, 1993.

NOVAES, C.; LASSO, S.; MAINARDES, E. W. Percepções de qualidade do serviço público. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 9, n. 1, p. 107-123, jan./mar. 2015.

OJO, T. K.; AMOAKO-SAKYI, R.; AGYEMAN, W. Students' satisfaction of campus shuttling bus services: a qualbus approach. **Management Research and Practice**, v. 7, n. 1, p. 68-79, 2015.

OLIVEIRA, O. J. (Org.). **Gestão da qualidade**: tópicos avançados. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

OLIVER, R. L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, v. 17, p. 460-469, 1980.

PALADINI, E. P.; BRIDI, E. **Gestão e avaliação da qualidade de serviços para organizações competitivas**: estratégias básicas e cliente misterioso. São Paulo: Atlas, 2013.

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

_____. Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. **Journal of Retailing**, New York University, v. 70, n. 3, p. 201-230, 1994.

_____. Refinement and reassessment of the Servqual Scale. **Journal of Retailing**, v. 67, n. 4, p. 420-450, 1991.

_____. Servqual: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PEDROSA, R. C. V. **Avaliação da qualidade em um serviço público de saúde com a aplicação do modelo de Kano e SERVPERF**. 2015. 104 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)–Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2015.

PEREIRA, V. R.; CARVALHO, M. M.; ROTONDARO, R. G. Um estudo bibliométrico sobre a evolução da pesquisa da qualidade em serviço. **Revista Produção**, v. 23, n. 2, p. 312-328, 2013.

PÉREZ, M. S. et al. Effects of service quality dimensions on behavioural purchase intentions: a study in public-sector transport. **Managing Service Quality**, v. 17, n. 2, p. 134-151, 2007.

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. **Análise de dados para ciências sociais**: a complementaridade do SPSS. 5. ed. Lisboa: Sílabo, 2008.

PRASAD, M. D.; SHEKHAR, B. R. Impact of service quality management (SQM) practices on indian railways - a study of south central railways. **International Journal of Business and Management**, v. 5, n. 9, p. 139-146, 2010.

RAMOS, M. P.; SCHABBACH, L. M. O estado da arte da avaliação de políticas públicas: conceituação e exemplos de avaliação no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 46, n. 5, p. 1.271-1.294, set./out. 2012.

RANDHEER, K.; AL-MOTAWA, A. A.; VIJAY, P. J. Measuring commuters' perception on service quality using SERVQUAL in public transportation. **International Journal of Marketing Studies**, v. 3, n. 1, p. 21-34, 2011.

RATCHFORD, B. T. The economics of consumer knowledge. **Journal of Consumer Research**, v. 27, n. 4, p. 397-411, 2001.

RODRIGUES, D. C. **Avaliação de transparência pública em universidades federais**: estudo de múltiplos casos sob a perspectiva da Lei de Acesso à Informação. 2016. 153 p. Dissertação (Mestrado em Administração Pública)–Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2016.

RODRIGUES, M. O. **Avaliação da qualidade do transporte coletivo da cidade de São Carlos**. 2006. 85 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Transportes)–Universidade de São Paulo, São Carlos, SP, 2006.

ROLIM, A. M. **Avaliação da qualidade dos serviços de suporte de TI de uma IFES**: uma abordagem voltada à mensuração de desempenho. 2016. 102 p. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior)–Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE, 2016.

SANTOS, R. G. **Propostas para melhoria contínua da qualidade do transporte público coletivo do Distrito Federal utilizando a escala SERVQUAL**. 2014. 139 p. Dissertação (Mestrado em Transportes)–Universidade de Brasília, Brasília, 2014.

SANTOS, S. M. dos. **O desempenho das universidades brasileiras nos rankings internacionais**: áreas de destaque da produção científica brasileira. 2015. 344 p. Tese (Doutorado em Cultura e Informação)–Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, 2015.

SCHLEMPER JR., B. R. Universidade e sociedade. In: VAHL, T. R.; JUNIOR, V. M.; FINGER, A. P. (Org.). **Desafios da administração universitária**. Florianópolis: Editora da UFSC, 1989. p. 70-77.

SENGE, P. **A quinta disciplina**: arte e prática da organização que aprende. São Paulo: Nova Cultural, 2001.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. **Ferramenta**: 5W2H – plano de ação para empreendedores. 2018. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/5W2H.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2018.

SHETH, J. N.; MITTAL, B. I. NEWMAN, B. **Comportamento do cliente**: indo além do comportamento do consumidor. São Paulo: Atlas, 2001.

SOARES, J. L. **Percepções dos alunos egressos sobre a formação no Curso de Educação Física modalidade a distância da Universidade de Brasília**. 2016. 142 p. Dissertação (Mestrado em Educação Física)–Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2016.

SOLOMON, M. R. **O comportamento do consumidor**: comprando possuindo e sendo. 7. ed. São Paulo: Bookman, 2008.

SOUZA, A. M. P. **Avaliação da qualidade em serviços de saúde**: um estudo de caso no Ambulatório Araújo Lima da Universidade Federal do Amazonas. 2012. 99 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção)–Universidade Federal do Amazonas, Manaus, AM, 2012.
SOUZA, C. H. M. Uma ferramenta para avaliação da qualidade em serviços: a janela do cliente. **Perspectivas Online**, v. 5, n. 1, 2008.

SOUZA, G. C. **A qualidade do atendimento ao público**: um estudo de caso no instituto municipal de planejamento urbano – IMPLURB/Prefeitura Municipal de Manaus. 2017. 118 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção)–Universidade Federal do Amazonas, Manaus, AM, 2017.

TEAS, R. K. Expectations, performance evaluation and consumer's perceptions of quality. **Journal of Marketing**, v. 57, n. 4, p. 18-34, 1993.

TOLEDO, J. C. et al. **Qualidade**: gestão e métodos. Rio de Janeiro: LTC, 2013.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA – UFSM. **Regimento Geral da Universidade Federal de Santa Maria**. Santa Maria, 2011. Disponível em: <http://w3.ufsm.br/cefd/images/regimento_geral.pdf>. Acesso em: 02 fev. 2018.

_____. **UFSM em números**. Santa Maria, 2019. Disponível em: <https://portal.ufsm.br/ufsm-em-numeros/publico/index.html>. Acesso em: 20 fev. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA – UNIPAMPA. **Novo portal**. 2019. Disponível em: <http://novoportal.unipampa.edu.br/novoportal/>. Acesso em: 25 mar. 2019.

VASCONCELOS, C. R. **Avaliação em um serviço público de saúde utilizando o modelo de Kano e o Balanced Scorecard (BSC**). 2013. 99 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)–Universidade Federal de Pernambuco, Recife, PE, 2013.

VILA, N.; GIMENO-MARTÍNEZ, C. Efectos de la RSC sobre el consumidor: una aplicación al sector de transporte público terrestre. **Innovar**, v. 20, n. 38, p. 235-255, 2010.

WEN, C. H.; LAN, L. W.; CHENG, H. L. Structural equation modelling to determine passenger loyalty toward intercity bus services. **Journal of the Transportation Research Board**, n. 1.927, p. 249-255, 2005.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ZAPPELLINI, M. B.; FEUERSCHÜTTE, S. G. O uso da triangulação na pesquisa científica brasileira em administração. **Administração**: Ensino e Pesquisa, v. 16, n. 2, p. 241-273, abr./jun. 2015.

ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. The nature and determinants of costumer expectations of service. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 21, n. 1, p. 1-12, 1993.

APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO DA COORDENADORIA DE PESQUISA DA PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO DA UFSM

Ministério da Educação
Universidade Federal de Santa Maria
Pró-reitoria de Pós-graduação e Pesquisa

Santa Maria, 26 de novembro de 2018.

Autorização:

Autorizamos a realização da pesquisa "QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO NÚCLEO DE TRANSPORTE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA", uma vez que foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa conforme item 08 da normativa da UFSM, em anexo, para envio de e-mails via sistema CPD.

Fábio Andrei Duarte
Coordenador
Coordenadoria de Pesquisa
PRPGP - UFSM

APÊNDICE B – AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL DA DIREÇÃO DO NÚCLEO DE TECNOLOGIA EDUCACIONAL

AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

Eu, Prof. Me. Paulo Roberto Colusso, abaixo assinado, responsável pelo Núcleo de Tecnologia Educacional da UFSM, autorizo o envio de questionário via sistema Moodle da UFSM à professores e tutores da UAB/EAD - UFSM da seguinte pesquisa:

Título: Qualidade dos serviços prestados pelo Núcleo de Transporte da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM): percepção dos usuários e propostas de melhorias.

Pesquisadores:

- Prof. Dr. Daniel Arruda Coronel, SIAPE 1844453, professor do Departamento de Economia e Relações Internacionais/CCSH/UFSM e professor permanente dos Programas de Pós-Graduação (Stricto Sensu) em Gestão de Organizações Públicas/CCSH/UFSM e Agronegócios/Campus Palmeira das Missões/UFSM.

- Laís Viera Trevisan, SIAPE 2416640, Assistente em Administração da UFSM, lotada na Pró-Reitoria de Administração e mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas (PPGOP-UFSM).

Salienta-se que a presente pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM em 11/09/2018, sob o parecer número 2.887.753, com o número de registro do CAAE: 97110518.0.0000.5346.

Santa Maria, 12 de novembro de 2018.

Prof. Me. Paulo Roberto Colusso
Diretor do Núcleo de Tecnologia Educacional/UFSM

APÊNDICE C – AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL DA COORDENAÇÃO DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL NA UFSM

AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

Eu, Prof. Dr. Reisoli Bender Filho, abaixo assinado, responsável pela Coordenação da UAB/UFSM, autorizo o envio de questionário via sistema Moodle da UFSM à professores e tutores da UAB/EAD - UFSM da seguinte pesquisa:

Título: Qualidade dos serviços prestados pelo Núcleo de Transporte da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM): percepção dos usuários e propostas de melhorias.

Pesquisadores:

- Prof. Dr. Daniel Arruda Coronel, SIAPE 1844453, professor do Departamento de Economia e Relações Internacionais/CCSH/UFSM e professor permanente dos Programas de Pós-Graduação (Stricto Sensu) em Gestão de Organizações Públicas/CCSH/UFSM e Agronegócios/Campus Palmeira das Missões/UFSM.

- Laís Viera Trevisan, SIAPE 2416640, Assistente em Administração da UFSM, lotada na Pró-Reitoria de Administração e mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas (PPGOP-UFSM).

Salienta-se que a presente pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM em 11/09/2018, sob o parecer número 2.887.753, com o número de registro do CAAE: 97110518.0.0000.5346.

Santa Maria, 12 de novembro de 2018.

Prof. Dr. Reisoli Bender Filho
Coordenador da UAB/UFSM

Reisoli Bender Filho
Coordenador da Universidade Aberta do Brasil
na UFSM - SIAPE 1925677
Aposta à Portaria N. 74.212 de 27.01.2015, de 20.12.2015

APÊNDICE D – AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL DO NÚCLEO DE TRANSPORTE

Universidade Federal de Santa Maria
1960

AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

Eu, Valmir João Cargnin, abaixo assinado, responsável pelo Núcleo de Transporte/PROINFRA da UFSM, autorizo a realização do estudo "Qualidade dos serviços prestados pelo Núcleo de Transporte da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM): percepção dos usuários e propostas de melhorias", número do projeto registrado no GAP: 049899 / Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH), a ser conduzido pelos pesquisadores:

- Prof. Dr. Daniel Arruda Coronel, SIAPE 1844453, professor do Departamento de Economia e Relações Internacionais/CCSH/UFSM e Professor Permanente dos Programas de Pós-Graduação (Stricto Sensu) em Gestão de Organizações Públicas/CCSH/UFSM e Agronegócios/Campus Palmeira das Missões/UFSM.

- Laís Viera Trevisan, SIAPE 2416640, assistente em administração da UFSM, lotada no Núcleo de Transporte/PROINFRA e mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas (PPGOP-UFSM).

Ademais, ressalto que foram disponibilizadas aos pesquisadores informações como nome, e-mail e contato a respeito dos usuários do Núcleo de Transporte dentre os meses março a junho de 2018 apenas para fins de desenvolvimento desta pesquisa. Os pesquisadores irão entrar em contato com os usuários individualmente para realizar a pesquisa.

O estudo só poderá ser realizado se aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos.

Santa Maria, 28 de agosto de 2018.

Valmir João Cargnin – Chefe do Núcleo de Transporte/PROINFRA/UFSM

Valmir João Cargnin
Chefe do Núcleo de Transporte
PROINFRA - UFSM - SIAPE 1042978

APÊNDICE E – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Título do projeto: Qualidade dos serviços prestados pelo Núcleo de Transporte da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).
Pesquisadores responsáveis: Prof. Dr. Daniel Arruda Coronel, Laís Viera Trevisan
Instituição/Departamento: UFSM – Centro de Ciências Sociais e Humanas
Endereço do responsável: UFSM, Avenida Roraima, 1000, prédio 74C, sala 4237, CEP 97105-900 - Santa Maria – RS.
Telefone para contato: (55) 3220-8610 / (55) 3220-8666 / (55) 99931-9195
Local da coleta de dados: Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Prezado(a) Senhor(a):

Eu, Prof. Dr. Daniel Arruda Coronel e Laís Viera Trevisan, responsáveis pela pesquisa "Qualidade dos serviços prestados pelo Núcleo de Transporte da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)", o(a) convidamos a participar como voluntário(a) deste nosso estudo.

O objetivo desta pesquisa é identificar como os usuários do setor de transporte da UFSM avaliam o serviço prestado pelo setor. Para tal, serão aplicados questionários com os usuários do Núcleo de Transporte. Após, os dados serão analisados por meio do software estatístico SPSS. Sua participação constará através do preenchimento deste questionário.

É possível que aconteça algum desconforto ao responder às perguntas. Caso você sinta incômodo ou constrangimento com as perguntas, você poderá preferir não responder a algumas questões ou desistir de participar a qualquer momento. Os benefícios que esperamos com este estudo são que, através dos resultados, poderão ser desenvolvidas ações que visem melhorias na qualidade dos serviços e da gestão do setor.

Durante todo o período da pesquisa você terá a possibilidade de tirar qualquer dúvida ou pedir qualquer outro esclarecimento. Para isso, entre em contato com algum dos pesquisadores ou com o Comitê de Ética em Pesquisa[2].

Você tem o direito de desistir de participar da pesquisa a qualquer momento, sem nenhum tipo de prejuízo pela sua decisão. As informações desta pesquisa serão confidenciais e poderão ser divulgadas, apenas, em eventos ou publicações, sem a identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação.

Os gastos necessários para a sua participação na pesquisa serão assumidos pelos pesquisadores. Fica, também, garantida indenização em casos de danos comprovadamente decorrentes da participação na pesquisa.

Ciente e de acordo com o que foi anteriormente exposto, eu _____, concordo em participar desta pesquisa, assinando este consentimento em duas vias, ficando com a posse de uma delas.

Assinatura do voluntário: _____
Assinatura do responsável pela obtenção do TCLE: _____
Santa Maria, ___ de _____ de 2018.

Prof. Dr. Daniel Arruda Coronel
Dep. de Economia e Relações Internacionais
CCSH – UFSM

[2] Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM: Av. Roraima, 1000 - 97105-900 - Santa Maria - RS - 2º andar do prédio da Reitoria. Telefone: (55) 3220-9362 - E-mail: cep.ufsm@gmail.com.

APÊNDICE F – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, PRIVACIDADE E SEGURANÇA DOS DADOS

Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas

Termo de Confidencialidade

Título do projeto: Qualidade dos serviços prestados pelo Núcleo de Transporte da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).
Pesquisador responsável: Prof. Dr. Daniel Arruda Coronel
Instituição/Departamento: UFSM – Centro de Ciências Sociais e Humanas
Endereço do responsável: UFSM, Avenida Roraima, 1000, prédio 74C, sala 4237, CEP 97105-900 - Santa Maria – RS.
Telefone para contato: (55) 3220-8610 / (55) 3220-8666 / (55) 99931-9195
Local da coleta de dados: Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Os pesquisadores do presente projeto se comprometem a preservar a confidencialidade e privacidade dos respondentes cujos dados serão coletados através de um questionário no período de outubro a dezembro de 2018.

Informam, igualmente, que estas informações serão utilizadas única e exclusivamente para execução do presente projeto. As informações somente poderão ser divulgadas de forma anônima e serão mantidas na sala 4237, do Prédio 74 C, da Universidade Federal de Santa Maria, Avenida Roraima, 1000, CEP 97105-900 - Santa Maria – RS. As informações serão armazenadas por um período de cinco anos sob a responsabilidade do Prof. Dr. Daniel Arruda Coronel. Após este período, os dados serão descartados.

Este projeto de pesquisa foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSM em 11/09/2018, sob o parecer número 2.887.753, com o número de registro do Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE): 97110518.0.0000.5346.

Santa Maria, __ de _____ de 2018.

_____
Prof. Dr. Daniel Arruda Coronel

APÊNDICE G – INSTRUMENTO DE PESQUISA (QUESTIONÁRIO)

Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas

Questionário

Prezado (a):

O objetivo desta pesquisa é investigar a percepção dos usuários do setor de transporte da UFSM em relação à qualidade dos serviços prestados pelo setor. Não é necessária sua identificação e agradecemos sua valiosa colaboração.

1. Em relação a sua utilização do setor de transporte da UFSM, você costuma:
1.1 ( ) Utilizar o transporte e realizar agendamentos (via telefone, e-mail, presencialmente, etc.).
1.2 ( ) Utilizar o transporte, mas não ser o responsável pelo agendamento.

Se você marcou a opção 1 (utilizar o transporte e realizar agendamentos) na pergunta anterior, responda às perguntas a seguir. Caso contrário, vá para a questão número 5.

2. De que forma você costuma agendar o transporte da UFSM?
2.1 ( ) Com o Núcleo de Tecnologia Educacional (NTE).
2.2 ( ) Diretamente com o setor de transporte.

3. Qual meio de comunicação você costuma utilizar para agendar o transporte da UFSM? (É possível marcar mais de uma alternativa).
3.1 ( ) Telefone
3.2 ( ) E-mail
3.3 ( ) Memorando via malote
3.4 ( ) Presencialmente (ida ao setor)

4. Com base nas suas experiências de agendamento com o setor de transporte, qual o nível de dificuldade para conseguir agendar a data/horário que gostaria?
4.1 ( ) Nenhuma dificuldade, sempre consigo agendar.
4.2 ( ) Pouca dificuldade, quase sempre consigo agendar.
4.3 ( ) Média dificuldade, às vezes não consigo agendar.
4.4 ( ) Muita dificuldade, consigo agendar poucas vezes.
4.5 ( ) Alta dificuldade, quase nunca consigo agendar.

5. Você costuma utilizar o transporte da UFSM para:
5.1 ( ) Dentro de Santa Maria
5.2 ( ) Fora de Santa Maria/Viagens
5.3 ( ) Ambos

6. No último ano, com que frequência você tem utilizado o transporte da UFSM?
6.1 ( ) Diariamente ou quase todos os dias
6.2 ( ) Semanalmente
6.3 ( ) Mensalmente
6.4 ( ) A cada 2 ou 3 meses
6.5 ( ) A cada 4 meses ou mais

7. Que tipo de veículo da UFSM você costuma utilizar? (É possível marcar mais de uma alternativa).
7.1 ( ) Carro 7.2 ( ) Ônibus 7.3 ( ) Van 7.4 ( ) Kombi

8. Qual(is) o(s) principal(is) objetivo(s) de sua utilização do transporte? (É possível marcar mais de uma alternativa).

8.1 ( ) Visita de estudo
8.2 ( ) Coleta de dados
8.3 ( ) Reunião
8.4 ( ) Banca de TCC/mestrado/doutorado
8.5 ( ) Seleção/Concursos
8.6 ( ) Compras de materiais
8.7 ( ) Tarefas administrativas
8.8 ( ) EAD
8.9 ( ) Eventos
8.10 ( ) Orientação de alunos/Supervisão de estágio
8.11 ( ) Ministrar curso/palestra
8.12 ( ) Visita domiciliar/Perícia
8.13 ( ) Projetos de extensão
8.14 ( ) Aulas práticas/Atividades com os alunos
8.15 ( ) Competições esportivas

9. Você já utilizou o transporte de alguma outra universidade ou instituição púbica?

9.1 ( ) Não
9.2 ( ) Sim, e a qualidade do serviço foi melhor do que a prestada pela UFSM.
9.3 ( ) Sim, e a qualidade do serviço foi semelhante à prestada pela UFSM.
9.4 ( ) Sim, e a qualidade do serviço foi pior do que a prestada pela UFSM.

9.5 Se você respondeu sim na pergunta anterior e quiser dar alguma ideia/sugestão ao setor de transporte da UFSM em relação a sua experiência em outra instituição, escreva abaixo:

_____
_____
_____

10. Você já teve algum problema na prestação de serviço do transporte da UFSM? (É possível marcar mais de uma alternativa).

10.1 ( ) Não, nunca tive problemas.
10.2 ( ) Sim, com descumprimento de horários.
10.3 ( ) Sim, com cancelamento de viagem.
10.4 ( ) Sim, com comportamento inadequado do motorista.
10.5 ( ) Sim, com falta de prudência na direção.
10.6 ( ) Sim, com o agendamento do transporte.
10.7 ( ) Sim, com a mecânica do veículo.
10.8 ( ) Sim, com a limpeza do veículo.
10.9 ( ) Sim, com a burocracia ou desorganização do setor.
10.10 ( ) Sim , com a disponibilidade de carros e/ou motoristas.

10.11 Se você respondeu sim na pergunta anterior e quiser relatar o caso, escreva abaixo:

_____
_____
_____
_____

11. Utilize este espaço caso queira deixar sugestões/elogios/reclamações ao setor de transporte da UFSM:

_____
_____
_____
_____
_____

Avaliação do serviço de agendamento (Secretaria do Núcleo de Transporte da UFSM)

Neste segundo momento, você está sendo convidado a realizar uma avaliação da qualidade do setor de transporte no que se refere aos serviços de **secretaria** (agendamentos, contato telefônico, por e-mail e/ou presencial). Portanto, os "funcionários", nesta parte, referem-se aos da secretaria.

Para responder as questões a seguir, escolha um dos cinco números para cada enunciado. Se você concorda fortemente com a afirmativa, circule o número 5. Se você discorda fortemente, circule o número 1. Se a sua concordância ou discordância não é forte, circule um dos números intermediários. Caso não saiba como responder à afirmativa, marque com um "x" a opção "Não estou apto a responder".

Item		Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Neutro (não concordo nem discordo)	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Não estou apto a responder
13	O serviço de agendamento do setor de transporte e os recursos utilizados para tal (formas de comunicação com o usuário) são modernos.	1	2	3	4	5	
14	O serviço de agendamento de transporte é bom.	1	2	3	4	5	
15	Os funcionários do setor possuem aparência boa e profissional.	1	2	3	4	5	
16	A maneira como são realizados os agendamentos está de acordo com o tipo de serviço oferecido.	1	2	3	4	5	
17	Quando o setor de transporte promete fazer algo em determinado tempo, realmente faz.	1	2	3	4	5	
18	Quando você tem algum problema, o setor é solidário e o deixa seguro.	1	2	3	4	5	
19	O setor é confiável.	1	2	3	4	5	
20	O setor presta o serviço no tempo prometido.	1	2	3	4	5	
21	O setor mantém seus registros (informações sobre o agendamento) organizados e precisos.	1	2	3	4	5	
22	O setor informa exatamente quando os serviços serão executados.	1	2	3	4	5	
23	Você recebe atendimento/informações imediatos dos funcionários do setor.	1	2	3	4	5	
24	Os funcionários do setor estão sempre dispostos a ajudar os usuários.	1	2	3	4	5	
25	Os funcionários estão sempre ocupados demais para responder aos pedidos dos usuários.	1	2	3	4	5	
26	Você pode confiar nos funcionários do setor.	1	2	3	4	5	
27	Você se sente seguro em negociar (realizar agendamentos) com os funcionários do setor.	1	2	3	4	5	
28	Os funcionários do setor são educados.	1	2	3	4	5	
29	Os funcionários possuem conhecimento para executarem bem seu trabalho.	1	2	3	4	5	
30	O setor de transporte dá atenção individual a você.	1	2	3	4	5	
31	Os funcionários do setor lhe dão atenção personalizada.	1	2	3	4	5	
32	Os funcionários sabem quais são as suas necessidades.	1	2	3	4	5	
33	O setor tem os interesses dos usuários como objetivos.	1	2	3	4	5	
34	Os horários de atendimento do setor são convenientes aos usuários.	1	2	3	4	5	
35	De modo geral, em uma escala de **0 a 10**, qual a sua satisfação com o transporte da UFSM, no que diz respeito ao agendamento do transporte? (sendo 0 – nada satisfeito e 10 – totalmente satisfeito)	NOTA: _____					

Avaliação do serviço de viagens e motoristas do Núcleo de Transporte da UFSM

Neste momento, você está sendo convidado a realizar uma avaliação da qualidade do setor de transporte no que se refere às **viagens e aos motoristas**.

Para responder as questões a seguir, escolha um dos cinco números para cada enunciado. Se você concorda fortemente com a afirmativa, circule o número 5. Se você discorda fortemente, circule o número 1. Se a sua concordância ou discordância não é forte, circule um dos números intermediários. Caso não saiba como responder à afirmativa, marque com um "x" a opção "Não estou apto a responder".

Item		Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Neutro (não concordo nem discordo)	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Não estou apto a responder
36	O setor de transporte da UFSM possui veículos em boas condições.	1	2	3	4	5	
37	Em suas viagens, os veículos costumam estar limpos.	1	2	3	4	5	
38	Os motoristas possuem aparência boa e profissional.	1	2	3	4	5	
39	Os veículos do setor estão de acordo com o tipo de serviço solicitado.	1	2	3	4	5	
40	As informações fornecidas pelos motoristas são cumpridas (horários, itinerário, etc.).	1	2	3	4	5	
41	Os motoristas fornecem informações claras (suficientes, compreensíveis, etc.) sobre os serviços (horários, itinerário, etc.).	1	2	3	4	5	
42	Se você tem algum problema, você pode confiar que os motoristas irão solucioná-lo.	1	2	3	4	5	
43	A prestação do serviço é feita no tempo prometido pelos motoristas.	1	2	3	4	5	
44	Os motoristas são pontuais na prestação dos serviços.	1	2	3	4	5	
45	O serviço prestado é confortável (comodidade em buscá-lo no local desejado, veículos confortáveis, etc.).	1	2	3	4	5	
46	Os motoristas demonstram boa vontade (prontidão) em atender às solicitações dos usuários.	1	2	3	4	5	
47	O comportamento dos motoristas inspira confiança e segurança para os passageiros.	1	2	3	4	5	
48	Os passageiros se sentem seguros em seus itinerários.	1	2	3	4	5	
49	Os motoristas são sempre cordiais.	1	2	3	4	5	
50	Os motoristas possuem conhecimento para responder às perguntas dos passageiros.	1	2	3	4	5	
51	Os horários das viagens são convenientes e de acordo com a demanda dos usuários.	1	2	3	4	5	
52	Os itinerários das viagens são convenientes aos usuários.	1	2	3	4	5	
53	Consigo realizar as viagens na data/horário que gostaria (o agendamento é realizado para a data/horário desejado).	1	2	3	4	5	
54	Os motoristas oferecem atenção individual aos passageiros.	1	2	3	4	5	
55	Os motoristas têm real interesse em atender os passageiros.	1	2	3	4	5	
56	Os motoristas entendem as necessidades de seus passageiros.	1	2	3	4	5	
57	De modo geral, em uma escala de **0 a 10**, qual a sua satisfação com o transporte da UFSM no que diz respeito às viagens e aos motoristas? (sendo 0 – nada satisfeito e 10 – totalmente satisfeito)	NOTA: _____					

Por fim, solicitamos que preencha os seguintes itens de acordo com o seu **perfil**. Lembrando que os pesquisadores da presente pesquisa se comprometem a preservar a privacidade dos respondentes.

58. Sexo:
58.1 ( ) Feminino
58.2 ( ) Masculino
58.3 ( ) Prefiro não responder

59. Estado civil:
59.1 ( ) Solteiro(a)
59.2 ( ) Casado(a)
59.3 ( ) União estável
59.4 ( ) Viúvo(a)
59.5 ( ) Separado(a)
59.6 ( ) Divorciado(a)

60. Faixa etária (anos):
60.1 ( ) Até 25
60.2 ( ) De 26 a 35
60.3 ( ) De 36 a 45
60.4 ( ) De 46 a 60
60.5 ( ) Acima de 61

61. Renda bruta familiar mensal:
61.1 ( ) Até R$ 3.000,00
61.2 ( ) De R$ 3.001,00 a R$ 5.500,00
61.3 ( ) De R$ 5.501,00 a R$ 8.000,00
61.4 ( ) De R$ 8.001,00 a R$ 12.000,00
61.5 ( ) Acima de R$ 12.001,00

62. Escolaridade:
62.1 ( ) Ensino Fundamental
62.2 ( ) Ensino Médio
62.3 ( ) Ensino Superior incompleto
62.4 ( ) Ensino Superior completo
62.5 ( ) Especialização incompleta
62.6 ( ) Especialização completa
62.7 ( ) Mestrado incompleto
62.8 ( ) Mestrado completo
62.9 ( ) Doutorado incompleto
62.10 ( ) Doutorado completo
62.11 ( ) Pós-doutorado

63. Instituição em que trabalha:
63.1 ( ) UFSM
63.2 ( ) Escola Municipal
63.3 ( ) Escola Estadual
63.4 ( ) Outra Universidade Federal ou Instituto Federal
63.5 ( ) Universidade Particular
63.6 ( ) Prefeitura

64. Tipo de vínculo com a UFSM:
64.1 ( ) Docente
64.2 ( ) TAE
64.3 ( ) Professor/Tutor UAB/EAD

65. Tempo de vínculo com a UFSM:
65.1 ( ) Até 3 anos
65.2 ( ) De 3 a 5 anos
65.3 ( ) De 5 a 10 anos
65.4 ( ) De 10 a 20 anos
65.5 ( ) De 20 a 30 anos
65.6 ( ) Acima de 30 anos

66. Você possui cargo de chefia atualmente?
66.1 ( ) Sim
66.2 ( ) Não

67. Qual o seu centro/órgão de atuação:
67.1 ( ) Externo à UFSM
67.2 ( ) AGITTEC
67.3 ( ) Biblioteca Central
67.4 ( ) CAED
67.5 ( ) CAL
67.6 ( ) Campus Cachoeira do Sul
67.7 ( ) CCNE
67.8 ( ) CCR
67.9 ( ) CCS
67.10 ( ) CCSH
67.11 ( ) CE
67.12 ( ) CEFD
67.13 ( ) Coordenadoria de comunicação social
67.14 ( ) COPSIA
67.15 ( ) CPD
67.16 ( ) CT
67.17 ( ) CTISM
67.18 ( ) Editora
67.19 ( ) Gabinete do reitor
67.20 ( ) Gabinete do vice-reitor
67.21 ( ) HUSM
67.22 ( ) Ipê amarelo
67.23 ( ) Imprensa Universitária
67.24 ( ) NTE
67.25 ( ) UFSM Silveira Martins
67.26 ( ) Politécnico
67.27 ( ) PRA
67.28 ( ) PRAE
67.29 ( ) PRE
67.30 ( ) PROGEP
67.31 ( ) PROGRAD
67.32 ( ) PROINFRA
67.33 ( ) PROPLAN
67.34 ( ) Campus de Frederico Westphalen
67.35 ( ) Campus de Palmeira das Missões
67.36 ( ) DAG
67.37 ( ) DERCA
67.38 ( ) PROJUR
67.39 ( ) PRPGP