

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

Gabriela Wioppiold Fritz

**QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS: ESTUDO  
NO CAMPUS CACHOEIRA DO SUL/UFSM**

Santa Maria, RS  
2021

**Gabriela Wioppiold Fritz**

**QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS: ESTUDO NO CAMPUS  
CACHOEIRA DO SUL/UFSM**

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

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Dalva Maria Righi Dotto

Santa Maria, RS  
2021

Fritz, Gabriela  
QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS: ESTUDO NO  
CAMPUS CACHOEIRA DO SUL/UFSM / Gabriela Fritz.- 2021.  
93 p.; 30 cm

Orientador: Dalva Maria Righi Dotto  
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa  
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de  
Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, RS, 2021

1. Serviços Públicos 2. Qualidade dos serviços 3.  
Instituições Públicas de Ensino I. Maria Righi Dotto,  
Dalva 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.

Declaro, GABRIELA FRITZ, para os devidos fins e sob as penas da lei, que a pesquisa constante neste trabalho de conclusão de curso (Dissertação) foi por mim elaborada e que as informações necessárias objeto de consulta em literatura e outras fontes estão devidamente referenciadas. Declaro, ainda, que este trabalho ou parte dele não foi apresentado anteriormente para obtenção de qualquer outro grau acadêmico, estando ciente de que a inveracidade da presente declaração poderá resultar na anulação da titulação pela Universidade, entre outras consequências legais.

Gabriela Wioppiold Fritz

**QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS: ESTUDO NO CAMPUS  
CACHOEIRA DO SUL/UFSM**

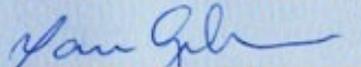
Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas**.

**Aprovado em 28 de maio de 2021:**



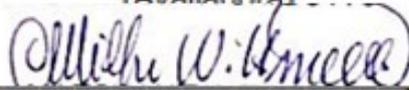
---

**Dalva Maria Righi Dotto (UFSM)**  
(Presidente/Orientadora)



---

**Márcia Zampieri Grohmann (UFSM)**  
(Avaliadora)



---

**Milton Luiz Wittmann (URI Santo Angelo)**  
(Avaliador)

Santa Maria, RS  
2021

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho aos gestores da UFSM/Cachoeira do Sul por incentivarem e facilitarem a qualificação dos servidores técnico-administrativos do campus. Dedico ainda a minha família, que esteve sempre ao meu lado, não me deixando desistir dos meus objetivos.

## **AGRADECIMENTOS**

*Este trabalho foi possível devido ao apoio de pessoas especiais que estiveram comigo desde o início da jornada e outras que fui presenteada no decorrer do curso. Agradeço a todos que, direta ou indiretamente, tornaram possível minha qualificação profissional. De maneira especial, agradeço:*

*- à minha orientadora, professora Dalva Maria Righi Dotto, pela orientação, pela paciência, incentivo e atenção, que foram indispensáveis durante esta jornada;*

*- à minha família, que foram os maiores incentivadores;*

*- aos gestores da UFSM/Cachoeira do Sul, pela oportunidade de qualificação, pelo apoio e flexibilização de jornada de trabalho para que a presença nas aulas fosse possível;*

*- ao Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas – PPGOP, por disponibilizar turmas especiais em Cachoeira do Sul, tornando mais cômoda a concretização deste sonho;*

*- aos professores, pelos ensinamentos;*

*- aos colegas do Mestrado Profissional, pelos momentos de descontração, troca de conhecimentos e por dividir as angústias e dificuldades;*

*- aos colegas servidores da UFSM, pela ajuda e compreensão no local de trabalho;*

*- a Deus, por me capacitar, não me deixar desistir e ainda me dar mais um motivo para lutar, a Marianne na barriga.*

## RESUMO

### QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS: ESTUDO NO CAMPUS CACHOEIRA DO SUL/UFSM

AUTORA: Gabriela Wioppiold Fritz  
ORIENTADORA: Dalva Maria Righi Dotto

Este estudo tem como objetivo geral a elaboração de uma proposta de ações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos alunos da UFSM/ Campus Cachoeira do Sul e, como objetivos específicos, identificar as atividades e processos de atendimento aos alunos em questão, verificar a percepção dos mesmos em relação aos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos da unidade e pelo DERCA e, por fim, evidenciar os pontos críticos que afetam negativamente a percepção sobre os serviços prestados. Para a pesquisa utilizou-se um questionário com questões elaboradas com a utilização das escalas SERVPERF e E-S-QUAL, adaptadas à realidade do estudo, além de questões para identificar o perfil dos participantes. A pesquisa aconteceu durante os meses de maio e julho de 2020, obtendo-se respostas de uma amostra de 290 participantes. Após, realizou-se a análise do perfil dos participantes e discutiu-se os resultados obtidos através das análises estatísticas descritiva e multivariada. Os resultados evidenciaram como principais pontos positivos boa apresentação, educação, prestatividade e conhecimento dos servidores da Secretaria dos Cursos e, para o site do DERCA, boa organização, entrega do serviço solicitado e tempo justo para entrega do serviço. Referente aos pontos críticos, os participantes da pesquisa destacaram, de forma mais significativa, os quesitos relativos a tangibilidade e a disponibilidade do sistema, especialmente nos itens “As instalações físicas da Secretaria são visualmente atraentes” e “O site do DERCA não trava”. Considerando estes aspectos, evidenciados na pesquisa, foram elaboradas as propostas de melhorias, que incluem adequação das instalações físicas, elaboração de tutoriais e protocolos de serviços, aumento de pessoal e investimento financeiro.

**Palavras-chave:** Serviços públicos. Qualidade. Avaliação. Instituições públicas de ensino. SERVPERF e E-S-QUAL.

## **ABSTRACT**

### **QUALITY IN THE PROVISION OF PUBLIC SERVICES: STUDY IN THE CAMPUS OF CACHOEIRA DO SUL/UFSM**

**AUTHOR:** Gabriela Wioppiold Fritz  
**SUPERVISOR:** Dalva Maria Righi Dotto

This study has as general objective the elaboration of a proposal of actions for the improvement of the quality of the services provided to the students of UFSM/Campus Cachoeira do Sul and, as specific objectives, to identify the activities and processes of attendance to the students in question, to verify the perception of them in relation to the services provided by the Unit Courses Secretariat and by DERCA and, finally, to highlight the critical points that negatively affect the perception of the services provided. For the research, a questionnaire was used with questions elaborated using the SERVPERF and E-S-QUAL scales, adapted to the reality of the study, in addition to questions to identify the profile of the participants. The survey took place during the months of May and July 2020, obtaining responses from a sample of 290 participants. Afterwards, the profile analysis of the participants was carried out and the results obtained through the descriptive and multivariate statistical analyzes were discussed. The results showed as main positive points good presentation, education, helpfulness and knowledge of the employees of the Secretariat of Courses and, for the DERCA website, good organization, the delivery of the requested service and fair time for the service delivery. Regarding the critical points, the research participants highlighted, more significantly, the questions related to the system tangibility and availability, especially in the items "The physical facilities of the Secretariat are visually attractive" and "The DERCA website does not crash". Considering these aspects, evidenced in the research, proposals for improvements were elaborated, which include adaptation of physical facilities, preparation of tutorials and service protocols, increase of personnel and financial investment.

**Keywords:** Public services. Quality. Assessment. Public educational institutions. SERVPERF and E-S-QUAL.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 — Gráfico dos artigos publicados nos últimos 10 anos.....	34
Figura 2 — Desenho da pesquisa.....	39
Figura 3 — Dimensões da qualidade dos serviços.....	42
Figura 4 — Sexo dos respondentes.....	54
Figura 5 — Faixa etária dos respondentes.....	55
Figura 6 — Ano de ingresso no curso.....	56
Figura 7 — Renda familiar.....	56
Figura 8 — Médias: Secretaria dos Cursos.....	73
Figura 9 — Médias: DERCA.....	75
Figura 10 — Síntese da proposta de melhorias.....	81

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 — Diferenças entre serviços e produtos.....	19
Tabela 2 — Modelos de avaliação de serviços.....	21
Tabela 3 — Itens referentes à qualidade dos serviços e à imagem da empresa.....	22
Tabela 4 — Dimensões de qualidade de serviços.....	24
Tabela 5 — Questões originais da escala SERVQUAL.....	25
Tabela 6 — Questões originais da escala E-S-QUAL.....	28
Tabela 7 — Relação de artigos sobre avaliação dos serviços das IFES (2010-2019).....	33
Tabela 8 — Universo da pesquisa.....	40
Tabela 9 — Amostra estratificada.....	41
Tabela 10 — Questões adaptadas da escala SERVPERF.....	43
Tabela 11 — Questões adaptadas da escala E-S-QUAL.....	44
Tabela 12 — Escala de avaliação.....	45
Tabela 13 — Amostra obtida com a pesquisa.....	46
Tabela 14 — Síntese da categorização da pesquisa.....	48
Tabela 15 — Origem dos respondentes.....	57
Tabela 16 — Municípios com maior quantidade de alunos.....	58
Tabela 17 — Tangibilidade: Média e desvio padrão.....	59
Tabela 18 — Confiabilidade: Média e desvio padrão.....	60
Tabela 19 — Responsabilidade: Média e desvio padrão.....	60
Tabela 20 — Segurança: Média e desvio padrão.....	61
Tabela 21 — Empatia: Média e desvio padrão.....	62
Tabela 22 — Média das dimensões.....	62
Tabela 23 — Questão aberta – positivos.....	63
Tabela 24 — Questão aberta – negativos.....	64
Tabela 25 — Análise Fatorial Confirmatória – SERVPERF.....	65
Tabela 26 — Serviços utilizados pelos alunos.....	66
Tabela 27 — Eficiência: Média e desvio padrão.....	67
Tabela 28 — Cumprimento: Média e desvio padrão.....	68
Tabela 29 — Disponibilidade do sistema: Média e desvio padrão.....	69
Tabela 30 — Privacidade: Média e desvio padrão.....	69
Tabela 31 — Média das dimensões.....	70
Tabela 32 — Questão aberta – positivos.....	71
Tabela 33 — Questão aberta – negativos.....	71
Tabela 34 — Análise Fatorial Confirmatória – E-S-QUAL.....	72
Tabela 35 — Pontos críticos – Secretaria dos Cursos.....	76
Tabela 36 — Pontos críticos – DERCA.....	79

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

DERCA	Departamento de Registro e Controle Acadêmico
IES	Instituições de Ensino Superior
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
PSQ	Perceived Service Quality
SERVQUAL	Service Quality Gap Analysis
SERVPERF	Service Performance
SPELL	Scientific Periodicals Electronic Library
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria
UFSM-CS	Universidade Federal de Santa Maria – Campus Cachoeira do Sul
6Es	Desdobramento das dimensões de resultado e de esforço

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA.....	14
1.2 OBJETIVOS.....	15
<b>1.2.1 Objetivo geral</b> .....	<b>15</b>
<b>1.2.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>15</b>
1.3 JUSTIFICATIVA.....	15
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	17
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>18</b>
2.1 SERVIÇOS.....	18
<b>2.1.1 Qualidade dos serviços</b> .....	<b>19</b>
2.1.1.1 O modelo de Grönroos.....	21
2.1.1.2 O modelo SERVQUAL.....	22
2.1.1.3 O modelo SERVPERF.....	26
2.1.1.4 O modelo E-S-QUAL.....	27
2.2 SERVIÇOS PÚBLICOS.....	29
<b>2.2.1 Serviços oferecidos por universidades públicas</b> .....	<b>31</b>
<b>2.2.2 Avaliação dos serviços das IFES</b> .....	<b>32</b>
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>37</b>
3.1 CATEGORIZAÇÃO DA PESQUISA.....	37
3.2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	39
3.3 COLETA DE DADOS.....	41
3.4 ANÁLISE DOS DADOS.....	46
3.5 SÍNTESE DO ESTUDO.....	47
<b>4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA</b> .....	<b>49</b>
4.1 O CAMPUS DA UFSM EM CACHOEIRA DO SUL E AS ATIVIDADES REALIZADAS PELA SECRETARIA DOS CURSOS E PELO DERCA.....	49
4.2 A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DOS CURSOS E PELO DERCA.....	54
<b>4.2.1 Perfil dos respondentes</b> .....	<b>54</b>
<b>4.2.2 Percepção dos alunos em relação aos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos</b> .....	<b>58</b>
<b>4.2.3 Percepção dos alunos em relação aos serviços prestados pelo DERCA</b> .....	<b>66</b>
<b>4.2.4 Síntese da percepção dos alunos em relação aos serviços prestados no Campus Cachoeira do Sul</b> .....	<b>72</b>
4.3 PROPOSTA DE MELHORIAS.....	76
<b>4.3.1 Secretaria dos Cursos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul</b> .....	<b>76</b>
<b>4.3.2 Departamento de Registro e Controle Acadêmico - DERCA</b> .....	<b>79</b>
<b>4.3.3 Síntese da proposta de melhorias</b> .....	<b>80</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>82</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>85</b>
<b>APÊNDICE A – INSTRUMENTO DA PESQUISA (QUESTIONÁRIO)</b> .....	<b>91</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Os serviços públicos e privados vêm se destacando no Brasil nas últimas décadas contribuindo para o crescimento econômico (IBGE, 2020). A importância do assunto intensifica-se quando o foco está nos serviços públicos, pois as atividades deste setor são responsáveis por proporcionar à sociedade os serviços fundamentais como: educação, saúde, segurança pública e conservação do meio ambiente. Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) as atividades de serviços não devem ser consideradas secundárias, pois tais atividades contribuem para o fortalecimento da economia e encontram-se no centro da mesma.

O interesse com a qualidade dos serviços pode ser percebida na arquitetura, literatura, artes e matemática, conforme afirma Paladini (1995), observa-se o interesse com a qualidade desde a antiguidade, mesmo com a ausência de noções claras ou procedimentos científicos para conceituá-la. Dos tempos remotos até os tempos atuais aconteceram muitas mudanças, vários conceitos foram propostos e ferramentas de avaliação foram criadas para mensurar a qualidade dos serviços.

Para Albrecht e Bradford (1992), a qualidade de serviços trata-se da capacidade que uma experiência tem de sanar uma necessidade, solucionar um problema ou disponibilizar benefícios a alguém. Kuo e Ye (2009) salientam que o mercado educacional vem se atualizando gradativamente, dando mais importância à satisfação do cliente/aluno, ao contrário do que acontecia há algum tempo, quando a atenção era unicamente à aprendizagem.

As mudanças no mercado de trabalho resultantes do progresso tecnológico estão se expandindo também no setor de serviços, necessitando profissionais qualificados e eficientes. Assim, uma educação ampla e de qualidade torna-se condição essencial para o desenvolvimento econômico e para a competitividade do país. Portanto, a qualidade da educação superior é responsável pela produção científica e acadêmica, podendo mudar a posição de um país em nível global.

Dados do último Censo da Educação Superior informam que o Brasil possui 2.537 instituições de ensino superior. Destas, 299 são instituições públicas e 11 estão localizadas no Rio Grande do Sul (BRASIL, 2019).

A Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) é uma Instituição Federal de Ensino Superior fundada em 1960, na cidade de Santa Maria. É intitulada como a primeira universidade federal criada fora de uma capital brasileira, tendo como visão “ser reconhecida como uma instituição de excelência na construção e difusão do conhecimento, comprometida com o desenvolvimento da sociedade, de modo inovador e sustentável” (UFSM, 2021).

A UFSM possui três campi fora de sede, localizados nas cidades de Frederico Wesphalen, Palmeira das Missões e Cachoeira do Sul. O maior percentual de suas atividades acadêmicas e administrativas acontecem na sede localizada na cidade de Santa Maria. O corpo discente da UFSM é composto por cerca de 26 mil estudantes, distribuídos em 256 cursos na modalidade presencial e 12 na modalidade a distância. Os cursos são classificados em: médio, pós-médio, graduação e pós-graduação. Dados obtidos na página oficial da UFSM evidenciam que quase 50% dos cursos oferecidos pela universidade são de nível graduação, seguido dos cursos de pós-graduação, que chegam a 40% da oferta total. O total de servidores da UFSM está em torno de 4,6 mil, sendo aproximadamente 2,6 mil da categoria técnico-administrativos de educação e mais de 2 mil docentes (UFSM, 2021).

O Campus Cachoeira do Sul é uma unidade universitária da UFSM, localizado na cidade de Cachoeira do Sul, distante cerca de 120 km da cidade de Santa Maria. A Unidade iniciou suas atividades no segundo semestre de 2014 e possui aproximadamente 1056 alunos matriculados em cinco cursos de graduação ofertados pelo Campus: Arquitetura e Urbanismo, Engenharia Agrícola, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica e Engenharia de Transportes e Logística (UFSM, 2021).

No Campus Cachoeira do Sul as secretarias das coordenações são unificadas, resultando em apenas uma secretaria para atender todos os alunos. Com isso, a Secretaria dos Cursos é o setor principal de atendimento ao aluno, desde informações que antecedem o ingresso até a formatura, além de ser o canal de comunicação dos alunos com as coordenações e a UFSM.

O DERCA/UFSM é o setor, localizado na UFSM sede, responsável por habilitar a execução da matrícula, elaborar editais de inscrição, manter atualizado arquivo de alunos em atividade e evadidos, registrar diplomas, elaborar propostas do

calendário escolar, fornecer documentos escolares como históricos, certificados, guias de transferência, declarações e diplomas e sugerir alterações para o sistema acadêmico como um todo (UFSM, 2021).

Este trabalho tem foco na percepção dos alunos em relação à qualidade dos serviços prestados a eles, por isso os setores escolhidos para pesquisa foram a Secretaria dos Cursos da UFSM/Cachoeira do Sul e o DERCA, pois são os setores que oferecem os principais serviços acessados pelos alunos. O primeiro setor oferece atendimento direto aos alunos e o segundo indiretamente, através do Portal do Aluno e site do DERCA.

## 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A carga tributária no Brasil acarreta maior pressão por parte dos setores organizados da sociedade em cobrar que os recursos públicos sejam bem empregados, enquanto a sociedade espera que os serviços públicos sejam prestados com eficiência e com alta qualidade (BRESSER-PEREIRA, 2008). Conforme Malheiro (2019, p. 17):

[...] os usuários dos serviços públicos são definidos como aqueles que fazem uso de algum tipo de serviço ofertado por uma instituição de caráter público. Normalmente, essas instituições sobrevivem por meio de arrecadação de impostos e tributos. Desta forma, é justo que seja devolvido para a sociedade serviços de qualidade e que satisfaçam os anseios dos contribuintes.

Por isso, a aplicação de ferramenta de avaliação de serviços em instituições de ensino torna-se essencial para identificar a percepção dos alunos em relação aos serviços que estão sendo prestados, possibilitando melhorias onde forem identificadas deficiências (LOURENÇO; KNOP, 2011).

Partindo deste princípio, esta pesquisa procura responder à questão: Quais melhorias podem ser implementadas nos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos do Campus Cachoeira do Sul e Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DERCA) para atender de forma satisfatória aos alunos desta unidade universitária da UFSM?

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo geral

Propor ações para melhoria da qualidade dos serviços prestados aos alunos da UFSM – Campus Cachoeira do Sul.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar as atividades e processos de atendimento aos alunos da UFSM – Campus Cachoeira do Sul.
- Verificar a percepção dos alunos em relação aos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos da unidade e Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DERCA).
- Evidenciar os pontos críticos que afetam negativamente a percepção sobre os serviços prestados.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

A qualidade dos serviços no setor público está entre os assuntos de interesse dos estudiosos e pesquisadores, inclusive do governo, conforme afirma Hoffmann (2006, p. 11):

[...] melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, como resultado da adoção de uma administração pública gerencial, flexível, eficiente e aberta ao controle social e aos resultados, é hoje uma questão de consenso entre esses estudiosos e gestores públicos.

Na busca da excelência na prestação de serviços, o setor público percebeu a necessidade de mudanças devido ao aumento da informação e do conhecimento da sociedade que exigem serviços de qualidade. A avaliação da qualidade dos serviços pelo olhar do usuário auxilia na identificação dos pontos positivos e negativos dos

setores, permitindo que ajustes sejam feitos, deixando-os satisfeitos. Kuo e Ye (2009) acreditam ser essencial conhecer a percepção dos clientes/alunos para a gestão de instituições de ensino, pois agrega valor e as auxilia a lidar com as altas taxas de evasão, satisfação dos usuários e imagem da instituição.

Lourenço e Knop (2011) destacam ser fundamental para a melhoria dos serviços o uso de instrumentos que possibilitem a avaliação da qualidade dos serviços em instituições de ensino, principalmente quando é analisada a percepção dos discentes, que são os principais usuários. A busca constante por melhoria nos serviços prestados pelos setores de uma instituição está relacionado à qualidade do ensino, pesquisa e extensão desta instituição, contribuindo para a satisfação dos usuários e, conseqüentemente, melhor desempenho acadêmico e profissional.

Acredita-se na relevância de avaliar os serviços prestados por instituições públicas, pois agrega confiança à comunidade e contribui para a valorização dos serviços educacionais. Portanto, torna-se importante buscar e fornecer aos gestores, do Campus Cachoeira do Sul/UFSM, informações sobre a atual situação da qualidade dos serviços prestados pelos principais setores de atendimento aos alunos, Secretaria dos Cursos e DERCA.

O local escolhido para a aplicação desta pesquisa foi a Secretaria dos Cursos da UFSM/Cachoeira do Sul e o DERCA, devido à inexistência na literatura de estudos voltados exclusivamente aos setores foco deste trabalho. Tal fato pode ser justificado devido à recente inauguração da unidade administrativa em Cachoeira do Sul, que iniciou suas atividades no segundo semestre de 2014.

Por ser um setor de uma unidade recentemente inaugurada, com expressiva rotatividade de servidores, a Secretaria dos Cursos da UFSM/Cachoeira do Sul está em constante adaptação e aprimoramento de processos, conforme a realidade da unidade e os recursos financeiros que são disponibilizados gradualmente pelo governo.

O DERCA é um setor que presta serviço fisicamente no Campus sede, em Santa Maria, não sendo parte da estrutura administrativa das unidades fora de sede. Os alunos do Campus Cachoeira do Sul têm acesso, sem precisar se deslocar até Santa Maria, somente aos serviços online através do Portal do Aluno e o site do departamento, o que pode ser considerado praticidade ou dificuldade, dependendo

da qualidade do serviço prestado e da tecnologia utilizada. Nesse sentido, torna-se útil e necessário para a administração conhecer a percepção dos alunos em relação aos serviços que estão sendo prestados pelo setor, para posteriores ajustes, mudanças e planejamento.

Por fim, acredita-se que os dados obtidos com esta pesquisa possam servir de parâmetro para outros estudos na área, possibilitando a comparação com outros resultados.

#### 1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho está estruturado em seis capítulos. No primeiro capítulo é apresentada a introdução, o tema em estudo, o problema de pesquisa, os objetivos e a justificativa para a escolha do tema, assim como a relevância acadêmica da pesquisa.

A seguir, no segundo capítulo, apresenta o referencial teórico, que traz alguns dos autores relevantes do tema proposto, além das teorias e conceitos para a sustentação teórica deste trabalho.

No terceiro capítulo estão os procedimentos metodológicos, onde é descrito o caminho metodológico percorrido para atingir os objetivos propostos neste trabalho, além da população estudada e a forma como os dados foram analisados.

O quarto capítulo traz o histórico da unidade universitária da UFSM em Cachoeira do Sul, desde sua implantação, em 2014, onde é descrita sua estrutura administrativa e física, além das características peculiares de campi fora de sede. Em seguida são feitas as análises dos dados coletados, são apresentados os resultados desta pesquisa e as propostas de melhorias dos serviços.

O último capítulo deste trabalho apresenta as considerações finais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo traz primeiramente os conceitos de serviços, qualidade dos serviços e os modelos de avaliação dos serviços mais utilizados. Em seguida são conceituados os serviços públicos, os serviços oferecidos por universidades públicas e a avaliação de serviços das IFES.

### 2.1 SERVIÇOS

A diferença entre serviços e produtos, segundo Kotler e Keller (2006), evidencia-se sob quatro características específicas dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade. Os autores acreditam que os serviços são intangíveis porque não podem ser detectados pelos cinco sentidos sensoriais humanos antes de serem adquiridos. São inseparáveis porque são consumidos e produzidos simultaneamente, são variáveis porque dependem de quem os executa, quando e onde são executados. Por fim, os serviços não podem ser armazenados, tornando-os perecíveis. Para Grönroos (2004, p. 64):

Um serviço é um processo, consistindo em uma série de atividades mais ou menos intangíveis que normalmente, mas não necessariamente sempre, ocorrem nas interações entre o cliente e o funcionário de serviço e/ou recursos ou bens físicos e/ou sistemas do fornecedor de serviços e que são fornecidos como soluções para o problema do cliente.

Hoffmann (2006) acredita que a gestão de serviços torna-se mais trabalhosa que a gestão de produtos, pois os serviços apresentam particularidades e características mais visíveis nas empresas e nos órgãos públicos, em comparação com os produtos e, para Grönroos (2004), as principais diferenças referem-se ao processo de criação e apresentação, conforme exposto na Tabela 1.

Tabela 1 — Diferenças entre serviços e produtos

<b>Produtos</b>	<b>Serviços</b>
Tangível	Intangível
Homogêneo	Heterogêneo
Produção e distribuição anteriores ao consumo	Produção, distribuição e consumo simultâneos
Um objeto	Uma atividade ou processo
Produzido em fábricas	Produzido nas interações entre consumidor e prestador do serviço
Pode ser mantido em estoque	Não pode ser estocado

Fonte: Grönroos (2004).

O setor de serviços é importante para os negócios e a sociedade, sendo considerado a maior representação no produto interno bruto do mundo, mais de 70% (BITNER, 2014). Para Lovelock e Wright (2001) os serviços são “a razão de ser” da organização, com o objetivo que o cliente perceba um serviço de excelência.

### 2.1.1 Qualidade dos serviços

“Qualidade pode ser conceituada como a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas” (KOTLER, 2000, p. 79) ou pode ser tudo aquilo que aprimora o produto na visão do consumidor (DEMING, 1990). Os conceitos de qualidade de serviços refletem um objetivo comum: a satisfação do cliente (ROCHA; GOMES, 1993).

Longo (1996) afirma que o conceito de qualidade surgiu em meados dos anos 20, mas intensificou-se somente após a Segunda Guerra Mundial, quando o mundo viveu uma revolução nas formas de gestão. Tal fato gerou a necessidade de disseminação das informações, já que as empresas começaram a ter uma nova perspectiva em relação ao planejamento estratégico, o qual foi considerado de suma importância para as empresas na década de 70.

A competitividade e o desempenho das organizações foram afetados negativamente em termos de qualidade e produtividade ao longo das décadas, em função do desenfreado crescimento da produção e falta de mão de obra capacitada.

Então, frente a necessidade de melhoria contínua e de forma extensiva a todos os setores e aspectos das organizações, gerou-se o conceito de qualidade, fundamental para manutenção das empresas até os dias atuais (LONGO, 1996).

Para Juran e Gryna (1991), a qualidade nos serviços se revela nas seguintes dimensões: desempenho, recursos, confiabilidade, conformidade, durabilidade, prestação, cortesia, competência, estética, qualidade percebida, disponibilidade, necessidade, características atrativas, consistência, segurança e nível de preço. Os mesmos autores afirmam que a última dimensão é discutível, já que muitos discordam que o valor do produto tenha relação com a qualidade. Já Deming (1990) afirma que a qualidade é determinada em termos de quem a avalia. Por isso, no próximo tópico serão apresentados os instrumentos mais conhecidos para mensurar a qualidade dos serviços a partir da percepção dos seus usuários.

A importância da qualidade dos serviços, tanto no setor privado quanto no público, exige cada vez mais a excelência nos serviços prestados. Kluck et al. (2002) confirmam a importância da criação de normas e mecanismos de avaliação e controle da qualidade dos serviços. Faz-se necessário o controle e monitoramento constante dos resultados a fim de se obter dados reais da situação atual das organizações (NEPOTE, 2003).

Para mensurar a qualidade dos serviços, utilizam-se ferramentas para comparar a percepção dos consumidores sobre as suas expectativas com a realidade oferecida pela empresa, citado por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014, p. 249):

A satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da satisfação da percepção do serviço prestado com a expectativa do serviço desejado. Quando se excede a expectativa, 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 inaceitável. Quando se confirmam as expectativas pela percepção do serviço, a qualidade é satisfatória.

A Tabela 2 traz os modelos mais conhecidos para avaliação da qualidade dos serviços. Em seguida são descritos tais modelos.

Tabela 2 — Modelos de avaliação de serviços

<b>Ano</b>	<b>Modelo</b>	<b>Autor</b>
1984	PSQ (Perceived Service Quality)	Grönroos
1988	SERVQUAL ( Service Quality Gap Analysis)	Parasuraman, Zeithaml e Berry
1992	SERVPERF (Service Performance)	Cronin e Taylor

Fonte: Elaborado pela autora da pesquisa.

#### 2.1.1.1 O modelo de Grönroos

O modelo proposto por Grönroos (1984) é um modelo de qualidade técnica e funcional. Tal modelo permite compreender a percepção da qualidade pelo consumidor e como a qualidade do serviço é influenciada. O autor identificou três dimensões para a qualidade que o consumidor analisa ao adquirir um serviço: qualidade técnica, qualidade funcional e imagem da empresa.

A dimensão técnica é tudo aquilo que é percebido durante a utilização de um serviço, denominada “qualidade técnica”. A maneira como o serviço é prestado, desempenho do prestador de serviço e contato com o mesmo, é denominado por Grönroos (1984) como “qualidade funcional”. A imagem faz-se importante nas empresas de serviços por influenciar o cliente na hora da escolha da empresa para prestar o serviço. Ela é consequência, principalmente, do desempenho percebido pelo consumidor em relação à qualidade técnica e funcional dos serviços.

A aplicação do modelo deu-se em 1981, com a utilização de um questionário contendo 6 questões, direcionado a executivos suecos que representavam os setores: bancários, de seguros, hoteleiro, restaurantes, companhias aéreas, manutenção e limpeza, locação de veículos e turismo. As questões foram aplicadas com a escala de Likert de 5 pontos e o resultado obtido está descrito na Tabela 3.

Grönroos (1984) salienta que o percentual de concordância das questões 1 a 4 demonstram a interação entre o consumidor e o vendedor, que é de suma importância para o setor de serviços. O trabalho do autor apenas apresenta o percentual de cada uma das questões, mas pode ser utilizado como base para

inúmeros trabalhos subsequentes, pois ressalta pontos importantes que podem ser considerados para tornar competitiva uma empresa de serviços.

Tabela 3 — Itens referentes à qualidade dos serviços e à imagem da empresa

Questão	Concordam fortemente (%)	Respondidos (n)	Sem respostas
Na maioria dos casos, o contato diário com os clientes (interação comprador e vendedor) é mais importante que as atividades tradicionais de marketing, tais como propaganda, comunicação de massa, etc.	94,1	218	1
A imagem corporativa é formada mais pelo contato do cliente com a companhia (interação comprador e vendedor) que o resultado de atividades de marketing.	88,8	216	3
As atividades tradicionais de marketing são de importância marginal somente com relação à imagem corporativa que os clientes têm da empresa no momento presente.	74	218	1
A comunicação pessoal tem um impacto mais substancial nos consumidores potenciais que as atividades tradicionais de marketing.	83,5	216	3
A maneira de os atendentes conduzirem os contatos com os clientes traz compensações por possíveis problemas temporários de qualidade técnica.	91,3	219	0
A maneira de os atendentes conduzirem os contatos com os clientes, e sendo estes voltados para o cliente e conscientes do serviço, traz compensações no caso de um baixo nível de qualidade técnica.	37,9	217	2

Fonte: Grönroos (1984).

### 2.1.1.2 O modelo SERVQUAL

O modelo de escala denominado Service Quality Gap Analysis (SERVQUAL) foi desenvolvido pelos professores de marketing e pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988). Trata-se de um instrumento para mensurar a qualidade percebida dos serviços. A ideia dos autores é comparar o desempenho de uma empresa frente a um ideal.

Tal instrumento foi desenvolvido paralelamente a uma longa investigação exploratória de qualidade em empresas de serviços. A investigação foi resultante do fato constatado pelos autores, nos anos 80, de que a qualidade dos produtos dos

bens tangíveis era medida e descrita pelos profissionais do marketing, enquanto a qualidade dos serviços era indefinida e não investigada (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) realizaram um estudo inovador, com grupos focais, para encontrar o conceito de qualidade de serviços, a partir do ponto de vista dos consumidores e executivos de empresas de serviços internacionalmente conhecidas, de diversos setores. Nessa investigação eles descobriram que, em todos os setores avaliados, os respondentes usavam os mesmos critérios de avaliação dos serviços.

Assim, foi desenvolvido o conceito de modelo de qualidade de serviços composto por dez dimensões: confiabilidade, responsabilidade, competência, acesso, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, tangibilidade e compreensão (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985), Tabela 4.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) puderam identificar, no mesmo estudo, cinco *gaps* ou lacunas importantes em relação às percepções sobre a qualidade dos serviços e as tarefas associadas aos serviços prestados para os consumidores:

- GAP1 – Discrepância entre a percepção da gerência e a expectativa dos consumidores;
- GAP2 – Discrepância entre a percepção da gerência e a especificação de qualidade do serviço;
- GAP3 – Discrepância entre a especificação da qualidade do serviço e o serviço entregue;
- GAP4 – Discrepância entre o serviço entregue e as expectativas geradas pela comunicação externa;
- GAP5 – Discrepância entre as expectativas sobre o serviço e o serviço efetivamente experimentado pelo cliente.

Os autores afirmam que todas as lacunas influenciam a percepção dos clientes, mas a lacuna entre a expectativa do serviço e o efetivo serviço experimentado pelo cliente (GAP5) é o ponto-chave para a definição de qualidade de serviços.

Posteriormente, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), refinaram seus estudos e reduziram as dez dimensões iniciais em apenas cinco: Responsabilidade,

confiabilidade, segurança, empatia e tangibilidade. A partir deste modelo conceitual, foi elaborado o instrumento de mensuração de qualidade dos serviços, conhecido como escala SERVQUAL.

Tabela 4 — Dimensões de qualidade de serviços

<b>Determinantes</b>	<b>Significado</b>
Confiabilidade	Envolve consistência de desempenho e confiabilidade. Significa que a empresa cumpre suas promessas.
Responsabilidade	É sobre a disposição dos funcionários para prestar os serviços.
Competência	Significa que a equipe tem as habilidades e conhecimentos necessários para executar o serviço
Acesso	Envolve acessibilidade e facilidade de contato (telefone, e-mail, chat, etc.).
Cortesia	Envolve polidez, respeito, consideração e simpatia do pessoal de contato.
Comunicação	Significa manter os clientes informados no idioma que eles podem entender e ouvir.
Credibilidade	Envolve confiabilidade, credibilidade e honestidade.
Segurança	Inclui segurança física e financeira, além de confidencialidade.
Compreensão	Envolve fazer um esforço para entender as necessidades do cliente.
Tangibilidade	Inclui a evidência física do serviço: facilidades físicas, aparência dos funcionários, ferramentas utilizadas para prestar o serviço.

Fonte: Traduzido de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Baseado nas cinco dimensões citadas anteriormente, os autores propõe 44 questões para compor a escala. Cada questão foi dividida em duas seções, uma para medir as expectativas e outra para medir a percepção dos respondentes sobre os serviços, totalizando 22 afirmações em cada seção, conforme descritos na Tabela 5. Para as variáveis empatia e confiabilidade foram elaboradas cinco afirmações em cada seção, além de quatro questões em cada seção para as variáveis tangibilidade, responsabilidade e segurança.

As questões são avaliadas pelos respondentes em uma escala de 1 a 7 pontos, sendo 7 classificado como excelente e 1 como medíocre. As respostas das duas seções devem ser comparadas sob a perspectiva das cinco dimensões da qualidade de serviço, com a finalidade de encontrar lacunas entre as respostas. Segundo Bateson e Hoffman (2001), quanto menor a lacuna encontrada, maior a expectativa de qualidade de serviço.

Tabela 5 — Questões originais da escala SERVQUAL

<b>DIMENSÕES DA ESCALA SERVQUAL</b>	
Expectativas sobre as empresas que oferecem serviços	Percepções sobre a empresa XYZ
<b>TANGIBILIDADE</b>	
E1 – Eles devem ter equipamentos atualizados	P1 – A XYZ possui equipamentos atualizados
E2 – Suas instalações físicas devem ser visualmente atraentes	P2 – As instalações físicas da XYZ são visualmente atraentes
E3 – Seus funcionários devem estar bem-vestidos e aparentemente arrumados	P3 – Os funcionários da XYZ estão bem-vestidos e aparentemente arrumados
E4 – A aparência das instalações físicas deve estar de acordo com o tipo de serviços prestados	P4 – A aparência das instalações físicas da XYZ está de acordo com o tipo de serviços prestados
<b>CONFIABILIDADE</b>	
E5 – Quando essas empresas prometem fazer algo em certo tempo, elas devem fazê-lo	P5 – Quando a XYZ promete em um certo tempo, ela o faz
E6 – Quando os clientes têm problemas, essa empresa deve ser solidária e tranquilizadora	P6 – Quando você tem problemas, a XYZ é compreensiva e reconfortante
E7 – Essas empresas devem ser confiáveis	P7 – XYZ é confiável
E8 – Eles devem prestar seus serviços no tempo prometido	P8 – A XYZ oferece seus serviços no tempo em que promete fazê-lo
E9 – Eles devem manter seus registros de forma correta	P9 – XYZ mantém seus registro de forma correta
<b>RESPONSABILIDADE</b>	
E10 – Não se deve contar aos clientes exatamente quando os serviços serão realizados	P10 – A XYZ não informa exatamente quando os serviços serão realizados
E11 – Não é real que os clientes esperem atendimento imediato de funcionários dessas empresas	P11 – Você não recebe atendimento imediato dos funcionários da XYZ
E12 – Seus funcionários não precisam estar sempre disponíveis para ajudar os clientes	P12 – Os funcionários da XYZ nem sempre estão disponíveis para ajudar os clientes
E13 – Tudo bem se eles estiverem ocupados demais para responder prontamente às solicitações dos clientes	P13 – Os funcionários da XYZ estão ocupados demais para responder prontamente às solicitações dos clientes
<b>SEGURANÇA</b>	
E14 – Os clientes devem poder confiar nos funcionários dessas empresas	P14 – Você pode confiar nos funcionários da XYZ
E15 – Os clientes devem sentir-se seguros em suas transações com clientes dessas empresas	P15 – Você se sente seguro nas transações com os funcionários da XYZ
E16 – Seus funcionários devem ser educados	P16 – Os funcionários da XYZ são educados
E17 – Seus funcionários devem obter apoio adequado dessas empresas para fazer bem o trabalho deles	P17 – Os funcionários recebem da XYZ o apoio adequado para fazer bem seu trabalho
<b>EMPATIA</b>	
E18 – Não se deve esperar que essas empresas ofereçam atenção aos clientes	P18 – XYZ não lhe dá atenção individual
E19 – Não se espera que os funcionários dessas empresas ofereçam atenção pessoal aos clientes	P19 – Os funcionários da XYZ não dão atenção pessoal
E20 – Não é real esperar que os funcionários saibam quais são as necessidades de seus clientes	P20 – Os funcionários da XYZ não sabem quais são suas necessidades
E21 – Não é real esperar que essas empresas tenham os melhores interesses de seus clientes como objetivo	P21 – XYZ não tem os seus melhores interesses como objetivo
E22 – Não se espera que eles tenham horários de funcionamento convenientes para todos os seus clientes	P22 – A XYZ não possui horário de funcionamento conveniente para todos os seus clientes

Fonte: Traduzido de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

A equação a seguir ilustra o conceito do modelo SERVQUAL:

$$Q_j = D_j - E_j$$

Em que:

- $D_j$  representa os valores de medida de percepção para característica  $j$  do serviço;

- $E_j$  são os valores de medidas da expectativa para características  $j$  do serviço;  
e
- $Q_j$  é a avaliação da qualidade do serviço em relação à característica  $j$ .

O modelo SERVQUAL é baseado na diferença entre a expectativa de serviços e o desempenho, considerado uma referência entre os autores de qualidade de serviços (SILVA; MEDEIROS; COSTA, 2009). Entretanto, o modelo é criticado por Cronin e Taylor (1992), que afirmam existir falta de clareza na separação entre os conceitos de qualidade. Com isto, os autores propuseram outro modelo de mensuração de qualidade de serviços baseado no modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), que será descrito no próximo tópico.

#### *2.1.1.3 O modelo SERVPERF*

Cronin e Taylor (1992), desenvolveram um instrumento de avaliação de serviços chamado SERVPERF. Tal instrumento foi criado após os autores acreditarem que a escala SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) apresenta-se imprópria em sua metodologia. As críticas foram a respeito da abordagem de lacunas, que eles acreditam ser insuficiente para avaliação da qualidade de serviços por não existirem provas empíricas de que a diferença entre a percepção e a expectativa geram a qualidade percebida.

Para tanto, o modelo SERVPERF objetiva avaliar a qualidade dos serviços, baseado somente na percepção de desempenho dos serviços e apontando alternativas de superação para as limitações que acredita existir na escala SERVQUAL (CRONIN; TAYLOR, 1992).

Com a elaboração do modelo SERVPERF, baseado no modelo SERVQUAL, Cronin e Taylor (1992) propuseram um novo conceito de avaliação de serviços que iguala qualidade de serviço e desempenho. Os autores acreditam que o instrumento é mais sensível para relatar as variações de qualidade em comparação a outros modelos encontrados na literatura.

O modelo SERVPERF de Cronin e Taylor (1992) é composto das cinco dimensões de qualidade e a mesma estrutura de 22 afirmações referentes à percepção do serviço prestado propostas na escala SERVQUAL, eliminando as 22

afirmações que mensuram a expectativa do cliente em relação ao serviço. A equação que representa o modelo é a seguinte:

$$Q_j = D_j$$

Onde:

- $Q_j$  é a avaliação da qualidade do serviço em relação à característica  $j$ ; e
- $D_j$  são os valores de percepção de desempenho para a característica  $j$  de serviço.

Os autores do SERVPERF afirmam que a qualidade percebida dos serviços antecede a satisfação do cliente e tal fato tem influência na intenção de compra. Eles relacionam a satisfação do cliente como maior influência para intenção de compra, classificando a qualidade de serviços com menor influência.

Conforme Grönroos (1984), o modelo SERVPERF é importante para os estudos voltados às organizações, já que o modelo possibilita que a organização pesquisada obtenha retorno do cliente em relação à experiência vivenciada. Ou seja, Lovelock e Wright (2001) afirmam que o modelo permite mensurar somente a percepção do cliente em relação à experiência obtida no momento da prestação do serviço, mas de forma ampla, levando em consideração todo o processo produtivo do atendimento.

Salomi, Miguel e Abackerli (2005, p. 291) enfatizam “a considerável vantagem de utilização da escala SERVPERF”. Eles comprovaram em seu estudo que o modelo SERVPERF apresenta-se mais simples e rápido, sendo vantajosa a sua utilização em relação à SERVQUAL, por não causar desmotivação aos respondentes devido ao menor número de questões e conseqüente redução do tempo disponibilizado pelo entrevistado.

#### *2.1.1.4 O modelo E-S-QUAL*

A evolução da tecnologia modificou o cenário dos serviços, aumentando a procura pela compra e serviços online. Tal fato tornou os instrumentos de mensuração da qualidade dos serviços presenciais incompatíveis com a complexidade dos serviços prestados no contexto eletrônico. Parasuraman, Zeithaml

e Malhotra (2005) acreditam que os serviços prestados de forma online são distintos dos serviços presenciais, por isso a avaliação de tais serviços não pode ser mensurada com uma simples adaptação das escalas existentes.

A escala E-S-QUAL foi desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Malhotra (2005) com a finalidade de mensurar a qualidade dos serviços disponibilizados em sites de compras online durante todas as fases de interação com o cliente. Para isso, os autores conduziram um amplo estudo com grupos focais e conseguiram reduzir a escala, inicialmente contendo 121 itens, para apenas 22 itens divididos em 4 dimensões: eficiência, disponibilidade do sistema, cumprimento e privacidade, conforme Tabela 6.

Tabela 6 — Questões originais da escala E-S-QUAL

<b>DIMENSÕES DA ESCALA E-S-QUAL</b>
<b>EFICIÊNCIA</b>
E1 – É fácil encontrar o que preciso no site
E2 – É fácil acessar qualquer página no site
E3 – O site me permite concluir uma transação rapidamente
E4 – As informações do site são bem organizadas
E5 – As páginas do site carregam rapidamente
E6 – O site é simples de usar
E7 – O site me permite acessá-lo rapidamente
E8 – O site é bem organizado
<b>DISPONIBILIDADE DO SISTEMA</b>
S9 – O site está sempre disponível para negócio
S10 – O site é iniciado e executado rapidamente
S11 – O site não falha
S12 – O site não trava quando faço meu pedido
<b>CUMPRIMENTO</b>
C13 – O site entrega o pedido quando prometido
C14 – O site disponibiliza os itens para entrega dentro do prazo adequado
C15 – O site entrega rapidamente o que eu peço
C16 – O site envia os itens pedidos
C17 – O site tem em estoque os itens que a empresa afirma ter
C18 – O site é verdadeiro sobre suas ofertas
C19 – O site entrega os produtos no prazo prometido
<b>PRIVACIDADE</b>
P20 – O site protege as informações sobre meu comportamento de compras
P21 – O site não compartilha minhas informações pessoais com outros sites
P22 – O site protege informações sobre meu cartão de crédito

Fonte: Traduzido de Parasuraman, Zeithaml e Malhotra (2005).

O questionário proposto foi respondido pelo grupo focal utilizando-se escala do tipo Likert de 5 pontos, variando de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente). Parasuraman, Zeithaml e Malhotra (2005) consideram que a dimensão eficiência está relacionada à facilidade e velocidade de acesso ao site, enquanto a dimensão disponibilidade do sistema é sobre o correto funcionamento do site. A dimensão cumprimento demonstra até que ponto o site cumpre com prazos e com a disponibilidade de itens. A segurança do site e proteção das informações do cliente são representados pela dimensão privacidade.

A escala E-S-QUAL foi desenvolvida para mensurar a qualidade dos serviços em sites de compras online, mas segundo Akinci, Inan e Aksoy (2010), a escala tem se mostrado eficiente em sites do governo e serviços bancários online, com pequenas adaptações da escala para o contexto pesquisado.

Este capítulo descreveu alguns conceitos de produtos e serviços, qualidade dos serviços e as ferramentas mais utilizados para mensurar a qualidade dos serviços de modo genérico. Na próxima seção o estudo será direcionado ao setor público, com conceito de serviços, serviços oferecidos pelas instituições públicas de ensino e resultados de estudos realizados.

## 2.2 SERVIÇOS PÚBLICOS

Os serviços públicos são classificados como setor terciário da economia, conceituados por Meirelles (1994, p. 294) como “todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controle estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado”.

Para Maciel (2002) o conceito tradicional de serviço público é toda ação da administração pública que visa assegurar as necessidades essenciais dos cidadãos, instituídas por lei e definidas pela própria administração. E, para Moreira Neto (2000, p. 99) são “as atividades pelas quais o Estado, direta ou indiretamente, promove ou assegura a satisfação de interesses públicos, assim por lei considerados, sob

regime jurídico próprio a elas aplicável, ainda que não necessariamente de direito público”.

Acredita-se que a noção de serviço público brasileira veio da França, a partir da Revolução Francesa, consolidada como escola do serviço público no século XIX, mas somente com a Constituição Federal de 1988 que definiu-se claramente os serviços que devem ser prestados aos cidadãos e a qual esfera do poder público compete sua execução (MEIRELLES, 1994).

O Guia Referencial para Medição de Desempenho e Manual para a Construção de Indicadores (2009) indica a importância de monitorar o desempenho das instituições públicas e propõe um modelo a ser seguido pelos gestores, titulado de Cadeia de Valor e os 6Es do Desempenho. Tal modelo objetiva estabelecer e avaliar o desempenho das instituições públicas, a partir dos conceitos de Cadeia de Valor e no desdobramento das dimensões de resultado e de esforço (6Es).

O modelo relaciona as dimensões de esforço e as dimensões de resultado com elementos da cadeia de valor. As dimensões de resultado são efetividade, eficácia e eficiência, conceituadas a seguir:

- Efetividade – refere-se ao alcance das ações e transformação gerada no contexto geral, estabelecida a partir da missão da organização;
- Eficácia – refere-se ao atingimento dos objetivos;
- Eficiência – refere-se à diferença entre os produtos/serviços finais e os insumos gastos. Quanto menor o gasto, mais eficiente é o processo.

As dimensões de esforço são, segundo o Guia Referencial para Medição de Desempenho e Manual para a Construção de Indicadores (2009), economicidade, excelência e execução, ou seja:

- Economicidade – refere-se ao uso mínimo dos recursos. O correto gerenciamento dos recursos físicos e financeiros;
- Excelência – refere-se aos padrões utilizados para a produção dos resultados, buscando economia e a melhor execução;
- Execução – Refere-se ao processo de colocar em prática os projetos, processos e planos de ação.

Cadeia de valor é conceituada por Rocha e Borinelli (2007) como sendo uma prossecução de ações desencadeada pela origem dos recursos e finalizada na entrega do produto/serviço ao consumidor final. No modelo proposto pelo Guia Referencial para Medição de Desempenho e Manual para a Construção de Indicadores (2009) os 6Es do desempenho são relacionados aos elementos da cadeia de valor que representam a atuação do setor público do início da produção até o produto final, tais como: insumos, ações, produtos/serviços e impactos.

O modelo da Cadeia de Valor e os 6Es do Desempenho permite a construção das definições específicas de desempenho para cada organização de modo a explicitar as dimensões dos resultados (mais a montante da cadeia de valor) e dos esforços (mais a jusante da cadeia de valor), além de sugerir o necessário alinhamento entre ambas as perspectivas. Em síntese, o modelo mensura o que se deve realizar para se produzir um resultado significativo no futuro (SECRETARIA DE GESTÃO DO MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, 2009, p. 16).

### **2.2.1 Serviços oferecidos por universidades públicas**

Segundo Kotler (2000), universidades produzem e comercializam informações, como um produto. Ele acredita ser essencial a comercialização desse produto, distribuído aos pais, aos alunos e à comunidade. Faz-se necessário que as instituições de ensino ofereçam serviços de qualidade aos seus alunos, conforme a expectativa dos mesmos, garantindo a permanência, fidelidade e recomendação da instituição para outros estudantes.

A satisfação dos atuais alunos faz com que os novos alunos confiem que receberão também um serviço de qualidade (PETRUZZELLIS; ROMANAZZI, 2010; DUARTE et al., 2015). Nas escolas de negócios dos Estados Unidos foram observadas três características que devem ser seguidas para garantir a excelência na percepção dos estudantes: suprir as expectativas, atrair estudantes qualificados e manter boa imagem na mídia (SAFÓN, 2009).

Duarte et al. (2015) avaliaram a expectativa dos discentes relacionada aos serviços de uma instituição pública de ensino superior, a partir das dimensões da

escala SERVQUAL. Os autores puderam constatar que existe alta expectativa nos discentes ao contratar um serviço em uma universidade pública.

O mesmo pode ser observado no estudo de Santos et al. (2017), que avaliou a imagem percebida sobre serviços educacionais em uma instituição pública de ensino superior. Mesmo utilizando metodologia diferente de Duarte et al. (2015), os autores puderam identificar pontos que têm influência na qualidade do ensino e refletem na imagem da instituição. A imagem percebida e as expectativas dos discentes em relação aos serviços foram os construtos considerados os principais fatores que contribuem para obter-se boa média em relação à qualidade dos serviços prestados pelas instituições.

Relacionando aos resultados de Duarte et al. (2015) e Santos et al. (2017), Petruzzellis e Romanazzi (2010) acreditam que os gestores devem tentar criar uma imagem positiva das instituições de ensino superior, associando educação de qualidade, bons profissionais e boa relação com a comunidade, atraindo assim, estudantes qualificados.

### **2.2.2 Avaliação dos serviços das IFES**

A partir da pesquisa bibliométrica realizada no repositório de artigos científicos Scientific Periodicals Electronic Library - SPELL, no mês de novembro de 2020, utilizando como critério os artigos científicos dos últimos 10 anos que apresentassem no seu resumo os termos “qualidade, serviços e ensino”, foram encontrados 82 artigos. Após a leitura do resumo dos artigos o número foi reduzido para 17, que têm como tema a avaliação dos serviços das Instituições Federais de Ensino Superior - IFES, listados na Tabela 7.

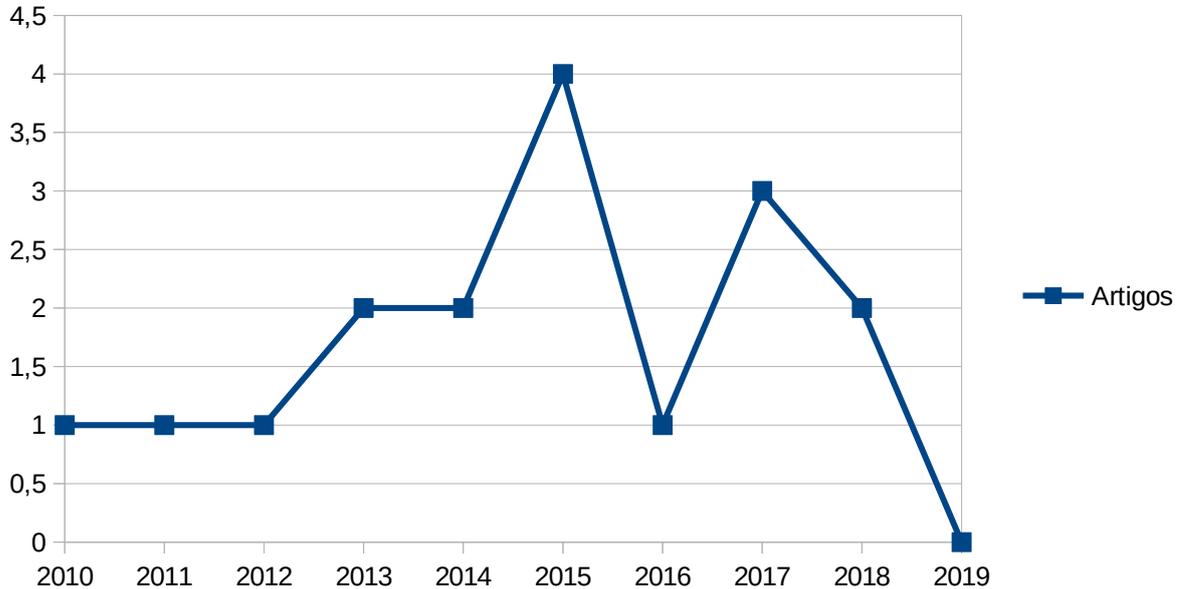
Pode-se observar na Figura 1 que o maior número de publicações aconteceram no ano de 2015, com 4 artigos, seguido dos anos de 2013, 2014, 2017 e 2018 que foram encontrados 3 artigos sobre o tema pesquisado. Para os anos de 2010, 2011, 2012 e 2016 encontrou-se apenas 1 artigo e para o ano de 2019 não foram encontrados artigos publicados sobre avaliação dos serviços das IFES, na biblioteca eletrônica SPELL.

Tabela 7 — Relação de artigos sobre avaliação dos serviços das IFES (2010-2019)

<b>Autores</b>	<b>Título</b>	<b>Ano</b>
SILVA, A. M.; PEREIRA, R. S.	Avaliação da qualidade dos serviços educacionais prestados por uma instituição de ensino superior (IES)	2012
FALCE, J. L.; MUYLDER, C. F.; PRESSOT, I. M.; TOIVANEN, M. A. B. L.	Qualidade no serviço público: um estudo de caso em uma fundação pública em Minas Gerais	2014
FERREIRA, J. B.; CASTRO, I. M.; SUCUPIRA, D. R.; SILVA, J. C. C.	Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados em uma Cantina Universitária	2018
FERNANDES, A. M.; REMUSS, R.; CAMARGO, M. E.; MOTTA, M. E. V.; MALAFAIA, G. C.	Qualidade em Serviços: Percepção Discente Baseada no Modelo SERVQUAL	2017
SOUZA, C. C.; SILVA, D.; MORETTI, S. L. A.; GARCIA, M. N	Construção e validação de escala de qualidade de ensino e serviços: um estudo com alunos de cursos de graduação em Administração de Empresas.	2014
TAMASHIRO, H. S.; ALMEIDA, B. M.; LARIOS-GOMEZ, E.; PRATES, G. A.	Dimensões que Influenciam a Satisfação e a Percepção dos Consumidores em Relação à Qualidade de Serviços no Ensino Superior.	2018
SILVA, J. R. O.; TACCONI, M. F. F. S.; TACCONI NETO, E. A.	Fatores que Influenciam na Escolha do Cidadão-Usuário dos Serviços do IFRN Campus Parnamirim	2017
VIEIRA, M. M.; BARBOSA, T. R.	A utilização das dimensões da qualidade em serviços como estabelecadora de parâmetros de avaliação no curso piloto de bacharelado em administração na modalidade EAD	2011
VALE, A. F. N.; OLIVEIRA, A. M. B.; SOUSA, J. C.	Grau de Satisfação dos Discentes de Administração com seu Curso e sua IES	2016
SANTOS, P. H. D.; MOURA, L. R. C.; VASCONCELOS, F. C. W.; CUNHA, N. R. S.	Avaliação da Imagem Percebida sobre Serviços Educacionais em uma Instituição Pública de Ensino Superior	2017
MILAN, G. S.; EBERLE, L.; CORSO, A.; TONI, D.	A Qualidade em Serviços e a Satisfação de Clientes: Comparação Entre a Percepção de Alunos de Graduação e de Pós-Graduação de Uma IES	2015
MILAN, G. S.; CORSO, A.; LARENTIS, F.; TONI, D.; EBERLE, L.; LAZZARI, F.	A Qualidade dos Serviços Prestados por uma IES e a Satisfação dos Alunos no Contexto do Curso de Administração	2015
MILAN, G. S.; TONI, D.; MAIOLI, F. C.	Atributos e dimensões relacionadas aos serviços prestados por uma instituição de ensino superior e a satisfação de alunos	2013
PACHECO, I. J. D.; MESQUITA, J. M. C.; DIAS, A. T.	Qualidade Percebida e Satisfação dos Alunos da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica.	2015
CASTRO JUNIOR, D. F. L.; MARTINS, E. S.; DELUCA, M. A. M.; ROSSETTO, C. R.	Qualidade de Serviço: um estudo bibliométrico nas bases de dados internacionais	2013
DUARTE, N. O.; OLIVEIRA, F. S.; PIRES, M. A. L.; ANDRADE, F. M.; PAULA, P. P.	Qualidade de Serviço: um estudo bibliométrico nas bases de dados internacionais	2015
EBERLE, L.; MILAN, G. S.; LAZZARI, F.	Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior	2010

Fonte: Dados da pesquisa.

Figura 1 — Gráfico dos artigos publicados nos últimos 10 anos



Fonte: Dados da pesquisa.

A avaliação dos serviços nas IFES torna-se importante para conhecer a percepção da comunidade e auxiliar os gestores nas tomadas de decisão, além de contribuir para o meio acadêmico. Souza et al. (2014, p. 79) acreditam no estudo nas IES:

[...] pois ele dá prosseguimento a uma linha de pesquisa que procura explorar as semelhanças da consecução da missão educacional com as ferramentas utilizadas pelo setor de serviços para medir a qualidade percebida pelo usuário. As contribuições para a gestão das IES caminham na mesma direção e alertam para o fato de que a qualidade não se forma pela avaliação de um elemento isolado, mas que o corpo discente tem uma percepção conjunta ou, pelo menos, combina elementos oriundos dos constructos Pessoas, Evidência Física e Processo em sua avaliação.

A qualidade dos serviços prestados influencia diretamente na percepção dos usuários, exercendo influência sobre a satisfação dos mesmos (FERNANDES et al., 2017; TAMASHIRO et al., 2018). Silva e Pereira (2012) consideram a avaliação dos serviços uma ferramenta importante nas IES, mas acreditam que os estudantes não

possuem a capacidade de avaliar os serviços conforme as exigências do Ministério da Educação (MEC).

Para Vale, Oliveira e Souza (2016), o sucesso das instituições, tanto públicas como as privadas, está condicionado a qualidade dos serviços prestados e, conseqüentemente, à satisfação dos usuários. Eles constaram também que a satisfação dos usuários é influenciada por inúmeros fatores, que vão além das variáveis propostas nas escalas de avaliação de serviços mais conhecidas, podendo ser determinadas até mesmo antes do ingresso do estudante na IES. Fernandes et al. (2017, p. 2017) perceberam que o perfil dos usuários influencia na percepção, afirmando “(...) os contributos gerenciais da investigação realizada concernem, sobretudo, ao viés de percepção dos elementos da qualidade em serviços pautados na formação acadêmica e experiência profissional dos indivíduos”.

Há quem defenda o uso de instrumentos específicos a cada realidade para a avaliação dos serviços, sem o uso de escalas pré-definidas:

Isso é relevante para que as IES saibam o que é avaliado pelos seus alunos e qual o impacto na satisfação destes em relação a cada atributo avaliado e em sua satisfação geral, na possibilidade de recompra de novos serviços (cursos) e na possibilidade de indicação da IES e de seus cursos a terceiros (recomendações e propaganda boca a boca positiva). Tais informações trazem contribuições importantes para a área da Administração no que diz respeito à prestação de serviços, pois, apesar de haver alguns trabalhos que direcionam a qualidade e a satisfação de clientes, não existe uma clareza sobre quais são as dimensões da qualidade que podem impactar na satisfação geral dos clientes, o que influencia diretamente na possibilidade de recompra e na indicação a terceiros (MILAN et al.; 2015a, p. 432).

Pacheco, Mesquita e Dias (2015, p. 25) acreditam que “(...) a implementação de estratégias que permitam incrementar a percepção de qualidade por parte dos estudantes tende a contribuir com o desenvolvimento de atitudes e intenções comportamentais mais positivas por parte dos estudantes”. Assim, a análise dos resultados das ferramentas de avaliação dos serviços das IFES permite aos gestores melhor planejamento das ações com a finalidade de aumentar a qualidade dos serviços prestados a comunidade (DUARTE et al., 2015).

A seguir são apresentados os procedimentos metodológicos escolhidos para atingir os objetivos propostos por este trabalho.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Pode-se definir método como o percurso para alcançar determinado objetivo. Um estudo pode ser considerado científico quando são apresentados os procedimentos que possibilitem sua verificação, ou seja, quando seu método é corretamente descrito (GIL, 2008). Neste capítulo apresenta-se o percurso metodológico que permitirá a verificabilidade dos procedimentos e dos resultados que serão obtidos na continuidade deste trabalho. A seguir são descritos a população escolhida para a pesquisa, o modelo de pesquisa utilizado, os procedimentos para a coleta dos dados e a técnica escolhida para a análise dos dados coletados.

#### 3.1 CATEGORIZAÇÃO DA PESQUISA

Com a finalidade de atingir os objetivos deste estudo, foi realizada uma pesquisa descritiva de natureza aplicada, caracterizada como um estudo de caso em uma das unidades universitárias da UFSM, localizada na cidade de Cachoeira do Sul e descrita no capítulo 4 deste trabalho.

O estudo de caso surge da intenção de compreender fatos sociais profundos, ou seja:

Um estudo de caso permite que os investigadores foquem um “caso” e retenham uma perspectiva holística e do mundo real – como no estudo dos ciclos individuais da vida, o comportamento de pequenos grupos, os processos organizacionais e administrativos, a mudança de vizinhança, o desempenho escolar, as relações internacionais e a maturação das indústrias (YIN, 2015, p. 4).

Segundo Vergara (2004, p. 47) a pesquisa descritiva “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso em explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação”. Os pesquisadores deste tipo de investigação preocupam-se com a prática, como acontece também nas pesquisas exploratórias (GIL, 2008).

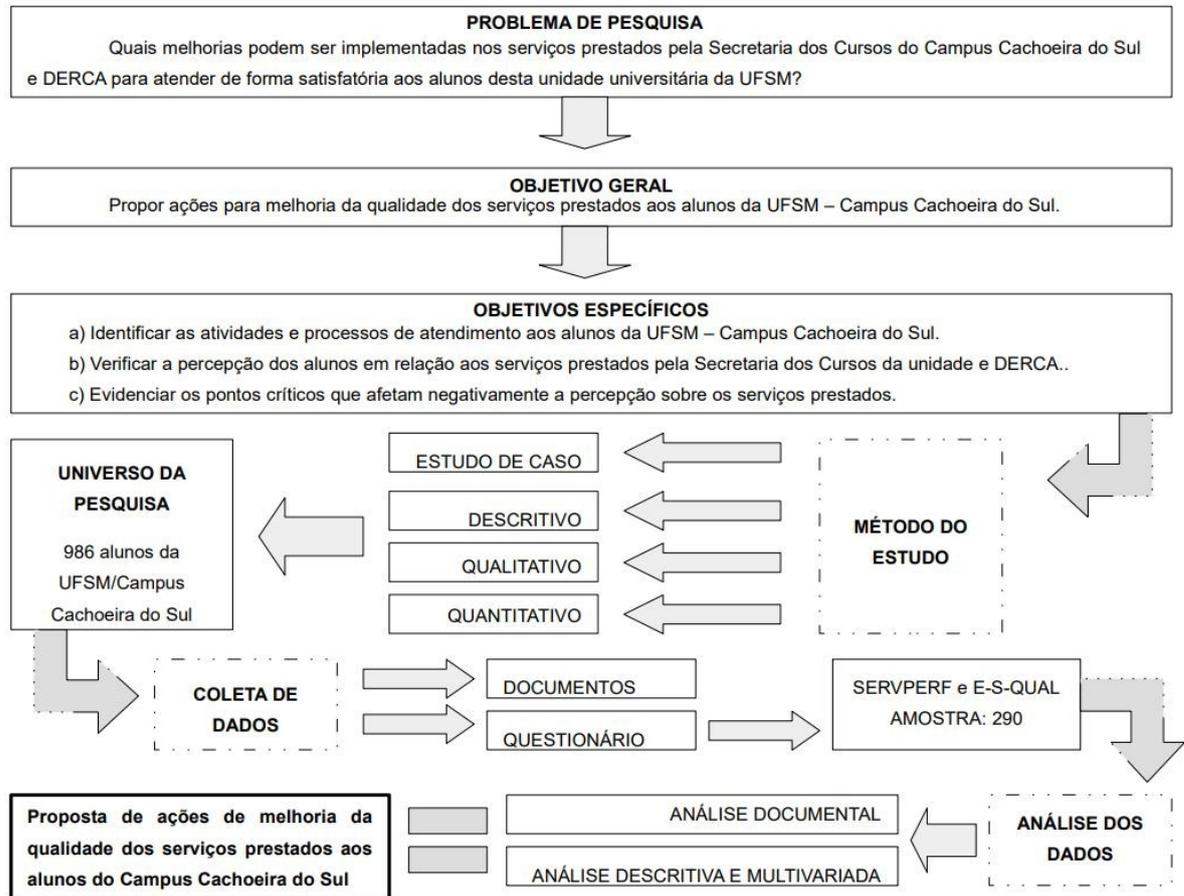
A pesquisa teve abordagem quantitativa e qualitativa. A pesquisa qualitativa descreve a complexidade de um problema, possibilitando o entendimento de suas particularidades (DIEHL, 2004), enquanto a pesquisa quantitativa, por possuir objetividade, apresenta técnicas estatísticas de análise dos dados para mensurar os resultados (RUDIO, 1985; LAKATOS; MARCONI, 2011).

Tal estudo foi composto por análise documental e aplicação de um questionário estruturado aos alunos regularmente matriculados nos cinco cursos do referido campus, para verificar a opinião dos mesmos em relação aos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul e pelo Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DERCA/UFSM). Estes setores foram escolhidos devido ao fato de que têm maior proximidade e envolvimento com os alunos em termos de rotinas administrativas para o desenvolvimento das atividades acadêmicas.

No Campus Cachoeira do Sul as secretarias das coordenações são unificadas, resultando em apenas uma secretaria para atender todos os alunos. Com isso, a Secretaria dos Cursos é o setor principal de atendimento ao aluno, desde informações que antecedem o ingresso até a formatura, além de ser o canal de comunicação dos alunos com as coordenações e a UFSM. O DERCA/UFSM é o setor da UFSM responsável por habilitar a execução da matrícula, elaborar editais de inscrição, manter atualizado arquivo de alunos em atividade e evadidos, registrar diplomas, elaborar propostas do calendário escolar, fornecer documentos escolares como históricos, certificados, guias de transferência, declarações e diplomas e sugerir alterações para o sistema acadêmico como um todo (UFSM, 2019).

Na Figura 2 é apresentado o desenho da pesquisa, contendo as principais etapas do desenvolvimento do estudo.

Figura 2 — Desenho da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO E AMOSTRA

A pesquisa foi realizada na UFSM – Campus Cachoeira do Sul, unidade universitária da UFSM (descrita no capítulo 4). A instituição de ensino foi escolhida por apresentar as características necessárias para a pesquisa e por permitir fácil acesso às informações, devido ao vínculo existente da pesquisadora com a UFSM.

O instrumento de pesquisa foi aplicado aos alunos de graduação dos cinco cursos oferecidos pela instituição, totalizando um universo de 986 estudantes matriculados no primeiro semestre de 2020, conforme descrito na Tabela 8. Para

Lakatos e Marconi (1994), delimitar o grupo que fará parte da pesquisa evita a possibilidade da pesquisa ficar muito genérica e descarta a possibilidade de haver perda do foco.

Tabela 8 — Universo da pesquisa

<b>Curso</b>	<b>Alunos regularmente matriculados</b>
Engenharia Elétrica	211
Engenharia Mecânica	194
Engenharia Agrícola	168
Engenharia de Transportes e Logística	182
Arquitetura e Urbanismo	231
<b>TOTAL</b>	<b>986</b>

Fonte: UFSM (2020).

A amostra foi probabilística e estratificada e para o cálculo da amostra mínima necessária, foi utilizada a fórmula abaixo:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q}}$$

Utilizando-se dos valores “p=0,5”, que corresponde a um percentual estimado de 50% dos respondentes e, “e=0,05”, obteve-se o tamanho mínimo da amostra para pesquisa, sendo de 277 respondentes, distribuídos proporcionalmente entre os cinco cursos. A amostra possui nível de confiança de 95% e margem de erro de 5%.

Na amostra estratificada faz-se a subdivisão da população em grupos menores de pesquisa, agrupados por características comuns, com escolha aleatória de uma amostra de cada um dos subgrupos (HULLEY; NEWMAN; CUMMINGS, 2003), conforme descrito na Tabela 9.

Tabela 9 — Amostra estratificada

<b>Curso</b>	<b>Amostra</b>
Engenharia Elétrica	59
Engenharia Mecânica	55
Engenharia Agrícola	47
Engenharia de Transportes e Logística	51
Arquitetura e Urbanismo	65
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

### 3.3 COLETA DE DADOS

Os instrumentos utilizados para a coleta de dados foram classificados em documentação indireta e documentação direta. Os documentos indiretos referem-se a consulta aos materiais científicos pertinentes ao tema deste trabalho e da pesquisa documental a partir de dados secundários disponíveis nos portais de transparência do setor público, site oficial da UFSM, além de documentos de acesso público que estejam disponíveis para consulta na instituição estudada.

Essa primeira etapa visou identificar as atividades e processos de atendimento aos alunos da UFSM – Campus Cachoeira do Sul, primeiro objetivo específico deste estudo. Foi feito o mapeamento dos serviços oferecidos pela Secretaria dos Cursos do Campus Cachoeira do Sul e DERCA, para então avançar para a próxima etapa.

Após a identificação dos serviços oferecidos, foi verificada a percepção dos alunos em relação aos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos da unidade e pelo DERCA, segundo objetivo específico deste estudo. Para atingir tal objetivo, foi utilizado um instrumento de coleta de dados de modo direto, que foi a aplicação de um questionário direcionado aos alunos matriculados na UFSM – Campus Cachoeira do Sul. Segundo Gil (2008, p. 121) pode-se definir questionário como “a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças,

sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc”.

Em relação aos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul, o questionário aplicado teve como base o modelo de escala SERVPERF, com 22 afirmativas para avaliação da qualidade dos serviços, adaptadas do modelo de Cronin e Taylor (1992), conforme a realidade da pesquisa. As afirmações foram agrupadas conforme as dimensões de qualidade dos serviços definidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), ilustradas na Figura 3.

Figura 3 — Dimensões da qualidade dos serviços



Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

A Tabela 10 traz a descrição dos 22 itens do questionário aplicado aos alunos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul.

Tabela 10 — Questões adaptadas da escala SERVPERF

<b>DIMENSÕES DA ESCALA SERVPERF PARA SECRETARIA DOS CURSOS</b>
<b>TANGIBILIDADE</b>
A Secretaria possui equipamentos adequados
As instalações físicas da Secretaria são visualmente atraentes
Os servidores da Secretaria possuem boa apresentação em relação a vestimenta/higiene
O espaço físico é adequado ao tipo de serviços prestados (sala)
<b>CONFIABILIDADE</b>
A Secretaria cumpre os prazos prometidos
A Secretaria demonstra interesse em resolver os problemas
A Secretaria é de confiança
A Secretaria atende rapidamente
A Secretaria mantém seus registros atualizados
<b>RESPONSABILIDADE</b>
A Secretaria informa o prazo para execução dos serviços
Os servidores da Secretaria são prestativos
Os servidores da Secretaria têm disponibilidade para ajudar
Os servidores da Secretaria respondem às solicitações
<b>SEGURANÇA</b>
Os servidores da Secretaria são confiáveis
Os servidores da Secretaria passam segurança
Os servidores da Secretaria são educados
Os servidores da Secretaria possuem conhecimento em relação às atividades desempenhadas
<b>EMPATIA</b>
A Secretaria dá atenção individual
Os servidores da Secretaria dão atendimento especial
Os servidores da Secretaria possuem conhecimento das necessidades dos alunos
Os servidores da Secretaria possuem preocupação com o desempenho dos alunos
O horário de atendimento da Secretaria é conveniente para os alunos

Fonte: Adaptado de Cronin e Taylor (1992).

Para a avaliação dos serviços do Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DERCA/UFSM), utilizou-se a escala E-S-QUAL, de Parasuraman, Zeithaml e Malhotra (2005), desenvolvida para mensurar a qualidade dos serviços disponibilizados em meio eletrônico. A escala original contém 22 itens, divididos em 4 dimensões: eficiência, cumprimento, disponibilidade do sistema e privacidade.

Para este estudo foram utilizadas 18 questões da escala E-S-QUAL, conforme descrito na Tabela 11. As 4 questões excluídas do estudo tratavam especificamente de varejo eletrônico, sem possibilidade de adaptação para esta pesquisa.

Tabela 11 — Questões adaptadas da escala E-S-QUAL

<b>DIMENSÕES DA ESCALA E-S-QUAL PARA O DERCA</b>
<b>EFICIÊNCIA</b>
O site do DERCA é bem organizado
As informações no site do DERCA são bem organizadas
O site do DERCA facilita a navegação
O site do DERCA auxilia o usuário a navegar dentro dele de modo rápido
O site do DERCA é fácil de usar
No site do DERCA é fácil de encontrar o que necessito
O site do DERCA facilita para completar os processos rapidamente
O site do DERCA carrega rapidamente
<b>CUMPRIMENTO</b>
O site do DERCA entrega o serviço quando prometido
O site do DERCA entrega o serviço dentro de um tempo justo
O site do DERCA entrega o serviço de modo muito rápido
O site do DERCA entrega o serviço solicitado
O site do DERCA não sai do ar
<b>DISPONIBILIDADE DO SISTEMA</b>
O site do DERCA não trava
O site do DERCA funciona perfeitamente
O site do DERCA está sempre disponível
<b>PRIVACIDADE</b>
O site do DERCA não divulga minhas informações pessoais para outros sites
O site do DERCA protege a informação do meu comportamento de solicitações

Fonte: Adaptada de Parasuraman, Zeithaml e Malhotra (2005).

Além das questões da escala E-S-QUAL para avaliação de serviços online, foi incluída uma lista com os serviços oferecidos pelo DERCA/UFSM, antes das questões, para auxiliar os respondentes que não tinham familiaridade com o nome do setor. Os respondentes foram convidados a marcar um ou mais serviços que já utilizaram no site do DERCA/UFSM e/ou no Portal do Aluno, conforme listados a seguir:

- Dispensa/aproveitamento online de disciplinas já cursadas;
- Alterações de dados cadastrais no Portal do Aluno;
- Emissão de documentos autenticados no Portal do Aluno;
- Acesso aos formulários de serviços do DERCA (cancelamento de curso, dispensa de disciplina);
- Consulta de processos (dispensas, licenças, solicitações);
- Consulta aos editais de ingresso e transferência de curso;
- Matrícula Web semestral;

- Solicitação de Trancamento Total ou Parcial de disciplinas.

As questões adaptadas das escalas SERVPERF e E-S-QUAL foram avaliadas em uma escala de 1 a 5, sendo 1 total discordância e 5 total concordância, conforme Tabela 12. Dalmoro e Vieira (2013), compararam a escala de 5 e 7 graus em seu estudo, chegando a conclusão que ambas têm, em média, a mesma precisão em relação aos resultados, sendo a escala de 5 graus mais fácil e rápida em relação a outra.

Tabela 12 — Escala de avaliação

1	2	3	4	5
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Neutro	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente

Fonte: Dados da pesquisa.

A parte final do questionário teve questões referentes ao perfil dos alunos participantes da pesquisa, com a finalidade de conhecer os respondentes e possibilitar agrupá-los para comparar suas respostas a partir das variáveis: sexo, idade, renda familiar, curso, ano de ingresso na UFSM e cidade de origem. Optou-se por deixar as questões pessoais para o final do questionário. Acredita-se que se os dados pessoais são informados no início da pesquisa podem haver distorções nas respostas.

O instrumento de pesquisa utilizado teve o total de 49 questões, divididas em 3 sessões: Bloco 1 – Avaliação da Secretaria dos Cursos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul, Bloco 2 – Avaliação do DERCA/UFSM e Bloco 3 – Perfil. No final dos blocos 1 e 2 foi disponibilizada uma pergunta aberta, para possibilitar que os respondentes expressassem suas sugestões e/ou críticas em relação ao setor avaliado.

O questionário foi elaborado no *Google Drive* e enviado aos alunos via *e-mail*. A apresentação do instrumento de pesquisa foi precedida de uma breve explicação sobre os objetivos da pesquisa e a importância do comprometimento dos

respondentes em relação à sinceridade das respostas, além de esclarecer que a participação foi voluntária, com garantia de sigilo e preservação da identidade dos participantes da pesquisa. O pré-teste do instrumento foi realizado com a participação de 10 alunos escolhidos aleatoriamente, no período de 28 de abril até 03 de maio de 2020. As considerações de tais alunos possibilitaram melhorias no texto do questionário, a fim de facilitar a compreensão dos respondentes.

O período de coleta desta pesquisa iniciou em 06 de maio de 2020, aceitando respostas até 21 de julho de 2020. Obteve-se a amostra de 290 respostas, divididas nos cinco cursos da Unidade da UFSM em Cachoeira do Sul, Tabela 13, o que está em conformidade com a amostra definida como necessária em termos de quantidade e estratos.

Tabela 13 — Amostra obtida com a pesquisa

<b>Curso</b>	<b>Amostra necessária</b>	<b>Amostra obtida</b>
Engenharia Elétrica	59	60
Engenharia Mecânica	55	56
Engenharia Agrícola	47	48
Engenharia de Transportes e Logística	51	53
Arquitetura e Urbanismo	65	73
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>290</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

As respostas foram agrupados em uma planilha do LibreOffice Calc e exportadas para o SPSS (Statistical Package for the Social Science) para dar início à análise dos dados, definida na próxima seção.

### 3.4 ANÁLISE DOS DADOS

A primeira etapa deste trabalho consistiu em análise documental, considerando a documentação da UFSM, disponível no site oficial da instituição e documentos públicos encontrados nos setores pesquisados. Para Pimentel (2001, p.

189), esta etapa é um “processo de codificação, interpretação e de inferências sobre as informações contidas nas publicações, desvelando seu conteúdo manifesto e latente”.

Utilizou-se as análises estatísticas descritivas e multivariada para apresentar os resultados obtidos através do questionário aplicado aos alunos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul. As análises estatísticas descritivas avaliaram o perfil dos respondentes através da frequência de respostas e a análise das questões de mensuração de serviços foram realizadas através do cálculo das médias e desvio padrão. Realizou-se ainda a Análise Fatorial Confirmatória, para verificar a confiabilidade das ferramentas utilizadas para mensurar a qualidade dos serviços, após os ajustes realizados para adequação à realidade do estudo. Os dados foram analisados com o auxílio do software IBM SPSS® e do instrumento do Google, chamado Google Forms.

Em primeiro momento foi apresentado o perfil dos respondentes. Em seguida foram realizadas as análises estatísticas descritivas das afirmações das escalas SERVPERF e E-S-QUAL e a análise textual das questões abertas que foram incluídas no questionário para complementar a pesquisa. Utilizou-se também a análise multivariada, Análise Fatorial Confirmatória, com as afirmações de cada dimensão para testar a validade fatorial das escalas após a tradução para língua portuguesa e adaptação à realidade da pesquisa.

Para finalizar, foram evidenciados os pontos críticos encontrados em cada dimensão das escalas SERVPERF e E-S-QUAL e elaboradas as propostas de melhorias dos serviços prestados na Secretaria dos Cursos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul e nos serviços online prestados pelo DERCA.

### 3.5 SÍNTESE DO ESTUDO

A Tabela 14 apresenta uma síntese das características da pesquisa, contemplando a natureza, abordagem, fins, procedimentos, a coleta e o tratamento dos dados.

Tabela 14 — Síntese da categorização da pesquisa

<b>Tipo</b>			<b>Características</b>		
<b>Natureza</b>	<b>Abordagem</b>	<b>Fins</b>	<b>Procedimentos</b>	<b>Coleta</b>	<b>Tratamento dos dados</b>
Aplicada	Qualitativa	Descritiva	Bibliográfica	Fontes bibliográficas	Análise documental
Aplicada	Quantitativa	Descritiva	Estudo de caso	Questionário	SPSS

Fonte: Dados da pesquisa.

## **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA**

Este capítulo tem a finalidade de apresentar as atividades desenvolvidas pelos setores Secretaria dos Cursos/UFSM-CS e DERCA e, na sequência, os resultados da pesquisa, descrevendo o perfil dos respondentes e a percepção em relação aos serviços prestados pelos dois setores foco deste trabalho, com a análise dos dados coletados através do questionário disponibilizado aos alunos regularmente matriculados da UFSM/Campus Cachoeira do Sul, no primeiro semestre de 2020. Por fim, são apresentadas as propostas de melhorias na prestação dos serviços da Secretaria dos Cursos da UFSM – Campus Cachoeira do Sul e do Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DERCA/UFSM.

### **4.1 O CAMPUS DA UFSM EM CACHOEIRA DO SUL E AS ATIVIDADES REALIZADAS PELA SECRETARIA DOS CURSOS E PELO DERCA**

A Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), fundada em 1960 pelo Professor José Mariano da Rocha Filho, foi a primeira instituição de ensino superior instalada fora das capitais do Brasil. O Campus Cachoeira do Sul é uma das unidades universitárias da UFSM, localizada fora da sede Santa Maria. Além do Campus Cachoeira do Sul, outras duas unidades universitárias descentralizadas compõem a UFSM, uma em Frederico Wesphalen e outra em Palmeira das Missões, todas localizadas no estado do Rio Grande do Sul.

O Campus Cachoeira do Sul iniciou suas atividades no segundo semestre de 2014, oferecendo cinco cursos de tecnologia: Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Engenharia Agrícola, Engenharia de Transportes e Logística e Arquitetura e Urbanismo.

O projeto proposto para o novo Campus da UFSM em Cachoeira do Sul leva em conta as necessidades científicas e tecnológicas do Rio Grande do Sul e do Brasil ao concentrar esforços na área das Engenharias. Assim, se pretende diminuir as carências e promover o desenvolvimento da mesorregião Centro-sul do Estado do Rio Grande do Sul, tornando esse

Campus da UFSM um centro de referência nacional em ensino, pesquisa e extensão nas áreas das Engenharias, Arquitetura e Tecnologias da Informação (UFSM, 2021).

A estrutura física do Campus era distribuída em 5 locais distintos até o final de 2019, sendo dois prédios no centro de Cachoeira do Sul de uso combinado com outras instituições públicas, composto de salas de aula e laboratórios, um prédio onde funcionava o Restaurante Universitário – Centro, próximo ao prédio administrativo que abrigava as salas de professores e os setores administrativos, incluindo a Secretaria dos Cursos. No espaço definitivo do Campus Cachoeira do Sul, localizado no bairro Passo da Areia, estão sendo utilizados desde o primeiro semestre de 2019, um prédio onde localiza-se o Restaurante Universitário e dois prédios de salas de aula. Desde o primeiro semestre de 2020 todos os setores administrativos da UFSM/Cachoeira do Sul e as aulas começaram a funcionar no Campus definitivo, ocupando 9 prédios.

Conforme o Regimento Interno do Campus Cachoeira do Sul (2014) a estrutura administrativa do Campus tem a seguinte composição:

I - Conselho do Campus;

II - Direção do Campus:

a) Órgão de assessoria:

- Secretaria-Geral;

b) Órgãos de Apoio:

- Gabinete de Projetos (GAP);

- Biblioteca Setorial (BS);

- Núcleo de Assistência aos Estudantes e Servidores (NAES);

c) Órgãos Suplementares:

- Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI);

- Restaurante Universitário (RU);

III - Coordenadoria Acadêmica (CAC):

a) Secretaria acadêmica;

b) Laboratórios Didáticos;

IV - Coordenadoria Administrativa (CAD):

a) Secretaria Administrativa;

V - Coordenadoria de Pesquisa e Extensão (CPE):

- a) Secretaria de Pesquisa e Extensão;
- b) Laboratórios e Grupos de Pesquisa;

VI - Coordenadoria de Pós-Graduação (CPG):

- a) Secretaria dos Cursos de Pós-Graduação;

VII - Coordenações dos Cursos de Graduação.

A secretaria dos cursos de graduação, setor pesquisado neste trabalho, está contemplada no Artigo 80 do Regimento Interno do Campus Cachoeira do Sul (2014, p. 20), conforme segue: “Art. 80 Os Cursos de Graduação e de Pós-Graduação contarão com Secretarias, compostas por servidores técnico-administrativos”. No caso específico do Campus Cachoeira do Sul, as secretarias dos cinco cursos são unificadas e contam com a colaboração de três servidores técnico-administrativos.

Às Secretarias dos Cursos de Graduação compete controlar e executar as atividades de apoio administrativo necessárias ao funcionamento dos cursos. São atribuições dos secretários das coordenações de cursos, segundo o Regimento Interno do Campus Cachoeira do Sul (UFSM, 2014):

I - prestar assessoria direta aos Coordenadores de Curso;

II - proceder a classificação dos documentos a serem expedidos e/ou arquivados;

III - orientar e supervisionar o trabalho dos servidores lotados na secretaria;

IV - elaborar, assinar, rubricar, autenticar e expedir documentos e papéis de sua competência;

V - tornar público, por ordem superior, editais, ordens de serviço, avisos, e determinações que devam ser divulgadas, no âmbito da Secretaria;

VI - cumprir e fazer cumprir as determinações superiores, pertinentes ao serviço;

VII - redigir memorandos, ofícios, relatórios e trabalhos afins determinados pela chefia imediata;

VIII - atender e orientar as pessoas que demandam à secretaria;

IX - prestar informações sobre assuntos de sua competência;

X - estudar e propor medidas destinadas a simplificar as rotinas administrativas com vistas à redução de tempo e de custo das operações;

XI - dar conhecimento, após a devida autorização, dos atos de interesse dos servidores; XII - auxiliar na supervisão do curso e suas dependências;

XIII - organizar e secretariar as reuniões dos cursos, lavrando as respectivas atas;

XIV - auxiliar na elaboração dos relatórios dos cursos;

XV - manter atualizado o cadastro da legislação de interesse dos cursos, referente ao ensino, pesquisa e extensão e à administração universitária;

XVI - auxiliar na elaboração da oferta das disciplinas;

XVII - auxiliar na elaboração dos planos de trabalho dos cursos;

XVIII - responsabilizar-se pela organização de planilhas ligadas ao horário de aulas, espaço físico e às avaliações periódicas dos alunos, mediante informações recebidas;

XIX - manter atualizado o arquivo das ementas e dos programas das disciplinas dos cursos;

XX - auxiliar no controle, na utilização dos equipamentos e instalações, no espaço físico sob a responsabilidade dos cursos, zelando pela sua conservação e manutenção;

XXI - manter atualizada a relação dos servidores, monitores, bolsistas e estagiários da Coordenadoria Acadêmica, contendo dados de interesse institucional;

XXII - auxiliar nos trâmites burocráticos de formatura de curso;

XXIII - desempenhar os demais atos inerentes ao exercício de suas atribuições.

O total de alunos regularmente matriculados nos cinco cursos da UFSM – Campus Cachoeira do Sul no primeiro semestre de 2020, somam 986. O ingresso dos alunos é semestral, sendo ofertadas 40 vagas por semestre para cada curso da área de engenharia e 30 vagas para o curso de Arquitetura e Urbanismo. Os cursos de Engenharia de Transportes e Logística e Arquitetura e Urbanismo são noturnos, enquanto os outros três cursos são diurnos.

A primeira formatura do Campus Cachoeira do Sul aconteceu em agosto de 2019, formando 9 alunos de três cursos: Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica

e Engenharia Agrícola. Em decorrência da adequação do projeto pedagógico, os cursos de Engenharia de Transportes e Logística e Arquitetura e Urbanismo tiveram sua primeira turma de formandos em 2020, com 2 formandos em cada curso.

No Campus Cachoeira do Sul existe uma secretaria para atender todos os alunos, independente do curso a que ele está vinculado. Com isso, a Secretaria dos Cursos é o setor principal de atendimento ao aluno, desde informações que antecedem o ingresso até a formatura, além de ser o canal de comunicação dos alunos com as coordenações e a UFSM.

Conforme a página oficial da instituição (UFSM, 2021), a Secretaria dos Cursos atende aos alunos e às coordenações dos cursos, oferecendo aos alunos os seguintes serviços: Comprovante de matrícula; Atestado de frequência; Histórico escolar; Ementas das disciplinas; Grade de horários; Requerimento para realizar avaliações atrasadas; Formulário de Ajuste de Matrícula; Outras informações gerais.

O DERCA/UFSM é o setor da UFSM responsável por habilitar a execução da matrícula, elaborar editais de inscrição, manter atualizado arquivo de alunos em atividade e evadidos, registrar diplomas, elaborar propostas do calendário escolar, fornecer documentos escolares como históricos, certificados, guias de transferência, declarações e diplomas e sugerir alterações para o sistema acadêmico como um todo (UFSM, 2021). Os serviços prestados pelo DERCA aos alunos do Campus Cachoeira do Sul podem ser acessados online, na página do departamento e no Portal do Aluno. Os serviços oferecidos são: Dispensa/aproveitamento online de disciplinas já cursadas; Alterações de dados cadastrais no Portal do Aluno; Emissão de documentos autenticados no Portal do Aluno; Acesso aos formulários de serviços do DERCA (cancelamento de curso, dispensa de disciplina); Consulta de processos (dispensas, licenças, solicitações); Consulta aos editais de ingresso e transferência de curso; Matrícula Web semestral pelo Portal do Aluno; Solicitação de Trancamento Total ou Parcial de disciplinas.

## 4.2 A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DOS CURSOS E PELO DERCA

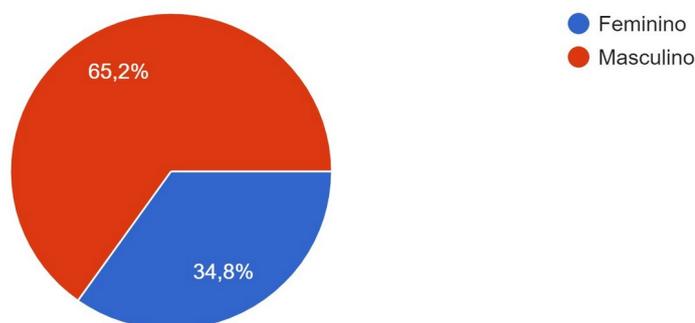
A partir da aplicação de um questionário adaptado das escalas SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992) e E-S-QUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; MALHOTRA, 2005) elaborou-se um instrumento de pesquisa para verificar a percepção dos alunos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul em relação aos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos da Unidade e os serviços prestados pelo DERCA/UFSM de forma online, acessados via página do departamento e Portal do Aluno.

A seguir é apresentado o perfil dos participantes desta pesquisa.

### 4.2.1 Perfil dos respondentes

Considera-se relevante destacar o perfil dos respondentes, para identificar as características da amostra obtida com a pesquisa realizada com os alunos dos cinco cursos da UFSM – Campus Cachoeira do Sul, sendo subdividido em: sexo (Figura 4), faixa etária (Figura 5), ano de ingresso no curso (Figura 6), renda familiar (Figura 7) e local de origem.

Figura 4 — Sexo dos respondentes

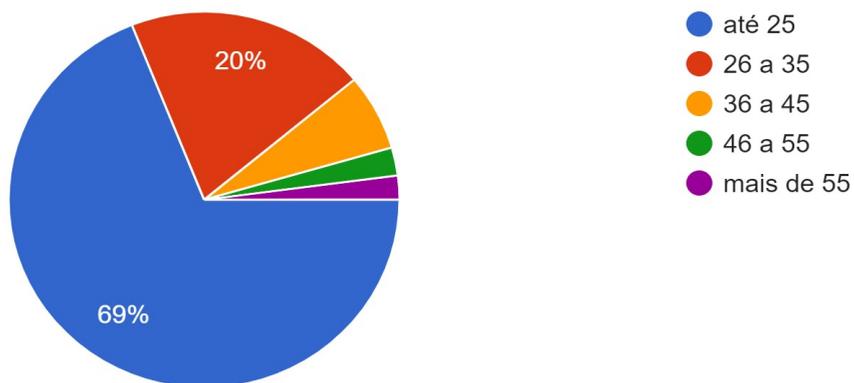


Fonte: Dados da pesquisa.

O sexo predominante dos respondentes é o masculino, totalizando 65,2% da amostra, o que corresponde a 189 alunos. O sexo feminino totalizou 101 respondentes, representado por 34,8% das respostas, Figura 4. Tal resultado era esperado, já que 66,73% do total de alunos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul é do sexo masculino (UFSM, 2021).

Em relação à idade dos respondentes, a predominância é até 25 anos, totalizando 200 alunos (69%), seguido da faixa etária de 26 a 35 anos que totalizam 20% e correspondem a 58 alunos, Figura 5. Os outros 11% estão distribuídos nas faixas etárias a partir de 36 anos. Os alunos maiores de 55 anos são representados por 6 respondentes.

Figura 5 — Faixa etária dos respondentes



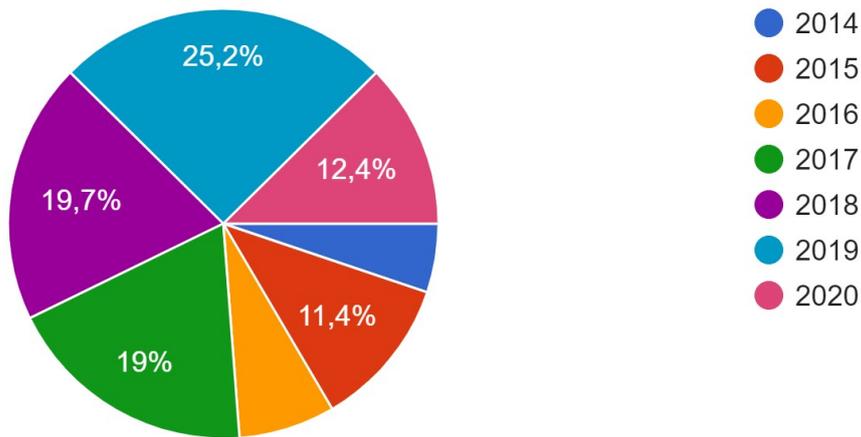
Fonte: Dados da pesquisa.

Os respondentes foram questionados sobre o ano de ingresso no curso atual na UFSM – Campus Cachoeira do Sul. Pode-se observar que o maior percentual de alunos respondentes teve ingresso em 2019, seguido 2018 e 2017, respectivamente, Figura 6. O ano de 2014 obteve o menor percentual, 5,2%. Tal dado pode ser justificado por ser o ano de inauguração da UFSM - Campus Cachoeira do Sul.

Os calouros totalizaram 12,4%. Uma justificativa possível para o baixo percentual de respostas dos alunos novos pode ser a suspensão das atividades presenciais que ocorreu no início do primeiro semestre de 2020, devido a pandemia

do COVID-19, o que não permitiu que os mesmos tivessem acesso aos serviços elencados nesta pesquisa.

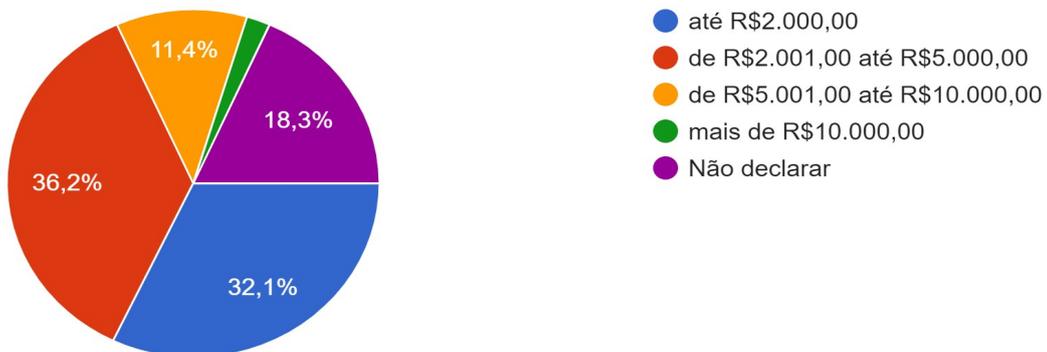
Figura 6 — Ano de ingresso no curso



Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto a renda familiar dos respondentes, pode ser observado que os percentuais mais altos estão na faixa de R\$ 2.001,00 até R\$ 5.000,00 e até R\$ 2.000,00, respectivamente, Figura 7.

Figura 7 — Renda familiar



Fonte: Dados da pesquisa.

Dos 290 respondentes, 53 optaram por não declarar a renda familiar e 6 declararam ter a renda familiar maior que R\$ 10.000,00. Tal resultado vai de encontro aos dados do IBGE (2020), referente ao primeiro trimestre de 2020, onde consta que o rendimento médio recebido pelo brasileiro, considerando a média de todos os níveis de instrução, é de R\$ 2.323,00 por mês.

Por fim, os respondentes foram questionados sobre o município e estado de origem e constatou-se que os respondentes se originam de 15 estados distintos, Tabela 15. O percentual mais alto de respondentes são moradores do Rio Grande do Sul (RS), que totalizam 78,62% (228 alunos), seguido de São Paulo (SP) com 8,97% (26 alunos) e Mato Grosso (MT) com 2,07% (6 alunos).

Tabela 15 — Origem dos respondentes

<b>Estado brasileiros</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem (%)</b>
Amazonas	2	0,69
Bahia	5	1,72
Ceará	1	0,34
Goiás	4	1,38
Minas Gerais	4	1,38
Mato Grosso	6	2,07
Mato Grosso do Sul	1	0,34
Pará	3	1,03
Piauí	1	0,34
Rio de Janeiro	2	0,69
Rio Grande do Sul	228	78,62
Rondônia	5	1,72
Santa Catarina	1	0,34
São Paulo	26	8,97
Tocantins	1	0,34

Fonte: Dados da pesquisa.

A UFSM – Campus Cachoeira do Sul localiza-se no estado do Rio Grande do Sul, o que justifica a maior concentração de alunos deste Estado. Os 228 alunos que declaram sua origem do Rio Grande do Sul estão distribuídos em 58 municípios, com a maior quantidade de alunos residindo em Cachoeira do Sul, Santa Maria, Porto Alegre, Salto do Jacuí e Sobradinho, Tabela 16.

Tabela 16 — Municípios com maior quantidade de alunos

<b>Municípios do Rio Grande do Sul</b>	<b>Frequência</b>
Cachoeira do Sul	81
Santa Maria	13
Porto Alegre	11
Santo do Jacuí	8
Sobradinho	6

Fonte: Dados da pesquisa.

Os outros 53 municípios citados pelos respondentes somam 10,34% do total de alunos que moram no Rio Grande do Sul, variando de 1 a 5 alunos por município.

A partir da análise do perfil da amostra, verificou-se a predominância das características dos respondentes, sendo a maioria do sexo masculino, com idade até 25 anos, ingressantes nos cursos em 2019, com renda familiar de R\$ 2.001,00 até R\$ 5.000,00 e residentes no Rio Grande do Sul, predominando a cidade de Cachoeira do Sul, onde funciona o Campus da UFSM foco deste estudo.

#### **4.2.2 Percepção dos alunos em relação aos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos**

Os alunos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul responderam um questionário contendo, no Bloco 1, 22 questões da escala SERVPERF de Cronin e Taylor (1992), adaptadas para a realidade desta pesquisa. A finalidade foi avaliar os serviços prestados pela Secretaria dos Cursos. Para complementar a pesquisa disponibilizou-se uma questão aberta ao final do Bloco 1 para sugestões/críticas em relação aos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos. A pesquisa obteve 290 participantes e todas as respostas foram consideradas válidas.

As 22 questões da escala SERVPERF são divididas em cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, segurança e empatia. Os respondentes foram instruídos a atribuir uma nota de 1 a 5 para cada afirmação,

sendo nota 1 para total discordância e nota 5 para total concordância. Para avaliar a dimensão tangibilidade a escala SERVPERF sugere quatro afirmações, identificadas no questionário como questões 1 a 4, Tabela 17. Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), tangibilidade refere-se a evidência física do serviço, incluindo as facilidades físicas, aparência dos funcionários e as ferramentas utilizadas para prestar o serviço.

Tabela 17 — Tangibilidade: Média e desvio padrão

<b>Questão</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio</b>
1. A Secretaria possui equipamentos adequados	4,05	0,811
2. As instalações físicas da Secretaria são visualmente atraentes	3,43	1,054
3. Os servidores da Secretaria possuem boa apresentação em relação a vestimenta/higiene	4,66	0,675
4. O espaço físico é adequado ao tipo de serviços prestados (sala)	3,86	1,052

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao realizar a análise das estatísticas descritivas, média e desvio padrão, das respostas sobre a dimensão tangibilidade pode-se observar que a afirmação com maior nota é para “os servidores possuem boa apresentação em relação a vestimenta/higiene”, atingindo a média de 4,66 e desvio padrão 0,68. A afirmação “as instalações físicas da Secretaria são visualmente atraentes” apresentou a menor média, atingindo 3,43 e desvio padrão 1,054. Tal resultado pode ser parcialmente justificado pelo fato que a Secretaria dos Cursos, na época desta pesquisa, estava situada em instalações provisórias, em prédio locado no centro da cidade de Cachoeira do Sul, enquanto as salas de aulas localizam-se no Campus da UFSM/Cachoeira do Sul, distante 8 km.

Na questão aberta disponibilizada no final no Bloco 1, “sugestões/críticas em relação aos serviços prestados pela Secretaria de Cursos do Campus Cachoeira do Sul/UFSM”, pode-se observar comentários que confirmam a insatisfação dos alunos em relação às instalações físicas da Secretaria dos Cursos: “Acredito que a sala da

Secretaria dos Cursos é provisória, tornando-a um pouco inadequada” e “A sala da secretaria poderia ser maior mas há compreensão devido ao campus novo e etc”.

Para avaliar a dimensão confiabilidade foram disponibilizadas cinco afirmações, Tabela 18. Confiabilidade envolve credibilidade e honestidade (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Tabela 18 — Confiabilidade: Média e desvio padrão

<b>Questão</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio</b>
5. A Secretaria cumpre os prazos prometidos	4,50	0,759
6. A Secretaria demonstra interesse em resolver os problemas	4,57	0,805
7. A Secretaria é de confiança	4,65	0,720
8. A Secretaria atende rapidamente	4,50	0,773
9. A Secretaria mantém seus registros atualizados	4,38	0,832

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se maior pontuação na questão 7, “A secretaria é de confiança”, obtendo-se média 4,65 e desvio padrão 0,720. Enquanto a questão 9 teve a menor média, obtendo-se 4,38 e desvio padrão 0,832.

Na dimensão responsabilidade a escala SERVPERF traz quatro afirmações, Tabela 19. Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), responsabilidade é sobre a disposição dos funcionários para prestar o serviço.

Tabela 19 — Responsabilidade: Média e desvio padrão

<b>Questão</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio</b>
10. A Secretaria informa o prazo para execução dos serviços	4,40	0,852
11. Os servidores da Secretaria são prestativos	4,63	0,690
12. Os servidores da Secretaria têm disponibilidade para ajudar	4,58	0,708
13. Os servidores da Secretaria respondem às solicitações	4,57	0,704

Fonte: Dados da pesquisa.

Assim como aconteceu na variável confiabilidade, a variável responsabilidade não apresentou diferença significativa entre as médias, sendo a maior pontuação atribuída à afirmação “Os servidores da Secretaria são prestativos”, com média 4,63 e desvio padrão 0,690. A menor média foi obtida na questão 10, “a Secretaria informa o prazo para execução dos serviços”, apresentando média 4,40 e desvio padrão 0,852.

A dimensão segurança é sobre confidencialidade, segurança física e financeira (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). Na escala SERVPERF essa dimensão é mensurada com quatro afirmações, descritas na Tabela 20.

Para a dimensão segurança, “Os servidores da Secretaria são educados”, foi a variável com maior pontuação alcançando a média de 4,7 e desvio padrão 0,631. A questão 16 alcançou a maior média dentre as 22 questões de avaliação dos serviços da Secretaria dos Cursos. A menor média foi obtida na questão 15, “Os servidores da Secretaria passam segurança”, obtendo média 4,54 e desvio padrão 0,763.

Tabela 20 — Segurança: Média e desvio padrão

<b>Questão</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio</b>
14. Os servidores da Secretaria são confiáveis	4,57	0,742
15. Os servidores da Secretaria passam segurança	4,54	0,763
16. Os servidores da Secretaria são educados	4,70	0,631
17. Os servidores da Secretaria possuem conhecimento em relação às atividades desempenhadas	4,62	0,687

Fonte: Dados da pesquisa.

Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), a dimensão empatia refere-se aos cuidados e atenção individualizada fornecidos aos usuários dos serviços. Para esta dimensão a escala SERVPERF sugere cinco afirmações, conforme Tabela 21.

Tabela 21 — Empatia: Média e desvio padrão

<b>Questão</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio</b>
18. A Secretaria dá atenção individual	4,44	0,839
19. Os servidores da Secretaria dão atendimento especial	4,05	0,992
20. Os servidores da Secretaria possuem conhecimento das necessidades dos alunos	4,13	0,882
21. Os servidores da Secretaria possuem preocupação com o desempenho dos alunos	4,09	0,935
22. O horário de atendimento da Secretaria é conveniente para os alunos	4,28	0,927

Fonte: Dados da pesquisa.

Na última dimensão avaliada obteve maior média o quesito, “A Secretaria dá atenção individual”, sendo 4,44 e desvio padrão 0,839. Enquanto a menor média ficou com a variável, “Os Servidores as Secretaria possuem preocupação com o desempenho dos alunos”, obtendo 4,09 e desvio padrão 0,935.

Ao calcular a média obtida por dimensão, pode-se observar que a dimensão tangibilidade foi a que obteve menor média, 4,00 e desvio padrão 0,898, seguida da dimensão empatia com média 4,19 e desvio padrão 0,915. A maior média ficou com a dimensão segurança, pontuando 4,60 e desvio padrão 0,705, conforme apresentado na Tabela 22.

Tabela 22 — Média das dimensões

<b>Dimensão</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio</b>
Tangibilidade	4,00	0,898
Confiabilidade	4,52	0,777
Responsabilidade	4,54	0,738
Segurança	4,60	0,705
Empatia	4,19	0,915

Fonte: Dados da pesquisa.

As Tabelas 23 e 24 trazem as respostas que se destacaram na questão aberta disponibilizada ao final do Bloco 1, onde foi proposto que os respondentes deixassem suas sugestões/críticas em relação aos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos da UFSM/Cachoeira do Sul.

Considerou-se como respostas positivas aquelas que traziam em seu conteúdo elogios para os serviços prestados, como por exemplo: “Serviços muito bem prestados”, “Estou satisfeito com o serviço da secretaria (...)”, “(...) o atendimento está ok!”. Acredita-se que tais respostas corroboram com os resultados obtidos nas dimensões da escala SERVPERF, onde a menor média foi obtida para a dimensão tangibilidade, que diz respeito à aparência e à qualidade das instalações e não à qualidade dos serviços efetivamente recebidos pelos alunos.

As respostas consideradas como negativas fazem menção a uma diversidade de assuntos, sendo possível identificar como recorrente apenas a sugestão por melhor postura dos servidores da Secretaria dos Cursos. Observou-se que enquanto um respondente solicita que e-mails sobre cursos sejam enviados, outro sugere que o setor pare de enviar tantos e-mails. Dentre as respostas pode-se destacar as seguintes: “Comunicação mais prestativa”, “(...)ser um pouco menos formal (...)”, “Melhorar o atendimento (...)”, “Uma boa educação (...)”, “(...) mais comprometimento”.

Tabela 23 — Questão aberta – positivos

<b>Sugestões/críticas</b>
Serviços muito bem prestados! Parabéns a toda equipe de trabalho na secretaria. Muito importante para o aluno ter toda esta ajuda. Estou muito satisfeito com o atendimento da secretaria, sempre que preciso de algo sou atendido com agilidade e com educação. Está de acordo!
Serviços de muita qualidade, parabéns! Acredito que no começo a gente teve percalços, mas superamos juntos e estamos seguindo em frente.
Na minha opinião o atendimento está ok! Estão de parabéns, sempre prontos a ajudar da melhor maneira, sou muito grato excelente trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa.

Um respondente solicitou que o horário da Secretaria dos Cursos seja mais adequado aos alunos dos cursos noturnos e outro sugere mais visibilidade do setor. O horário presencial da Secretaria dos Cursos é das 8 h às 20 h e possui três servidores lotados no setor. Quanto à visibilidade, a Secretaria dos Cursos já vem investindo neste assunto, participando das aulas inaugurais dos cursos e enviando e-mail de boas-vindas aos calouros, contendo todos os serviços prestados pelo setor.

Tabela 24 — Questão aberta – negativos

<b>Sugestões/críticas</b>
Quando tiver cursos disponíveis enviar ao e-mail do aluno.
Um número de WhatsApp da secretaria.
Comunicação mais prestativa.
Somente mais comprometimento.
Busquem excelência na prestação de serviços.
Estender o horário de atendimento para os alunos do turno noturno.
Acredito que ser um pouco menos formal possa tornar a secretaria mais atraente, mas não sei também.
Melhorar o atendimento e ter uma boa postura, entender de fato a necessidade dos alunos e procurar solucionar da maneira mais viável possível.
Fazer coisas para mostrar mais a secretaria, para os que estão chegando ver o quão a secretaria pode ajudar.
Uma boa educação e postura adequada por parte dos técnicos administrativos que atendem na secretaria coisa que pouco consegui obter quando necessito utilizar serviço da secretaria.
Parem de enviar tanto e-mail que coisa chata.

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 25 traz a análise fatorial confirmatória das afirmações da escala SERVPERF. Considerou-se necessário confirmar a carga fatorial presente nas afirmações de cada dimensão, pois a escala original de Cronin e Taylor (1992) foi traduzida para a língua portuguesa e adaptada à realidade da pesquisa. Para Hair et al. (2005), a análise fatorial confirmatória tem a habilidade para avaliar a validade de construto de uma mensuração proposta.

“A estimativa de cargas padronizadas deve ser de 0,5 ou mais” (HAIR et al., 2005). Pode-se verificar que os resultados obtidos com a análise fatorial confirmatória demonstram que as afirmações das dimensões SERVPERF estão adequadas, pois as cargas fatoriais obtidas são superiores a 0,5.

Tabela 25 — Análise Fatorial Confirmatória – SERVPERF

<b>DIMENSÕES</b>	<b>Carga Fatorial</b>
<b>TANGIBILIDADE</b>	
A Secretaria possui equipamentos adequados	0,779
As instalações físicas da Secretaria são visualmente atraentes	0,779
Os servidores da Secretaria possuem boa apresentação em relação a vestimenta/higiene	0,598
O espaço físico é adequado ao tipo de serviços prestados (sala)	0,806
<b>CONFIABILIDADE</b>	
A Secretaria cumpre os prazos prometidos	0,736
A Secretaria demonstra interesse em resolver os problemas	0,851
A Secretaria é de confiança	0,858
A Secretaria atende rapidamente	0,847
A Secretaria mantém seus registros atualizados	0,749
<b>RESPONSABILIDADE</b>	
A Secretaria informa o prazo para execução dos serviços	0,723
Os servidores da Secretaria são prestativos	0,879
Os servidores da Secretaria têm disponibilidade para ajudar	0,872
Os servidores da Secretaria respondem às solicitações	0,850
<b>SEGURANÇA</b>	
Os servidores da Secretaria são confiáveis	0,902
Os servidores da Secretaria passam segurança	0,881
Os servidores da Secretaria são educados	0,807
Os servidores da Secretaria possuem conhecimento em relação às atividades desempenhadas	0,858
<b>EMPATIA</b>	
A Secretaria dá atenção individual	0,805
Os servidores da Secretaria dão atendimento especial	0,761
Os servidores da Secretaria possuem conhecimento das necessidades dos alunos	0,841
Os servidores da Secretaria possuem preocupação com o desempenho dos alunos	0,804
O horário de atendimento da Secretaria é conveniente para os alunos	0,731

Fonte: Dados da pesquisa.

### 4.2.3 Percepção dos alunos em relação aos serviços prestados pelo DERCA

Os alunos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul responderam o questionário contendo, no Bloco 2, 18 questões da escala E-S-QUAL de Parasuraman, Zeithaml e Malhotra (2005), adaptadas para a realidade desta pesquisa, com a finalidade de avaliar os serviços prestados pelo Departamento de Registro e Controle Acadêmico - DERCA/UFSM. Para facilitar o entendimento, disponibilizou-se uma questão inicial contendo os serviços prestados pelo DERCA/UFSM para que os alunos pudessem marcar os serviços que já utilizaram e, em contrapartida, tivessem conhecimento dos serviços oferecidos pelo setor, Tabela 26. Ao final, para complementar a pesquisa, disponibilizou-se uma questão aberta para sugestões/críticas em relação aos serviços prestados pelo DERCA/UFSM. A pesquisa obteve 290 respostas e todas foram consideradas válidas.

Tabela 26 — Serviços utilizados pelos alunos

<b>Serviço</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem (%)</b>
Dispensa/aproveitamento online de disciplinas já cursadas	149	51,4
Alterações de dados cadastrais no Portal do Aluno	136	46,9
Emissão de documentos autenticados no Portal do Aluno	150	51,7
Acesso aos formulários de serviços do DERCA (cancelamento de curso, dispensa de disciplina)	94	32,4
Consulta de processos (dispensas, licenças, solicitações)	119	41
Consulta aos editais de ingresso e transferência de curso	97	33,4
Matrícula Web semestral	214	73,8
Solicitação de Trancamento Total ou Parcial de disciplinas	50	17,2

Fonte: Dados da pesquisa.

A primeira questão do bloco 2 mostra que o serviço mais acessado pelos alunos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul é a matrícula web semestral, utilizado por 214 dos 290 alunos participantes da pesquisa, atingindo um percentual de 73,8. Tal resultado era esperado, já que todo aluno precisa solicitar matrícula pelo Portal do Aluno a partir do segundo semestre após o ingresso no curso. Somente a

matrícula dos calouros é feita de forma automática em todas as disciplinas do primeiro semestre.

O serviço de emissão de documentos autenticados é o segundo mais utilizado, seguido do serviço de dispensa/aproveitamento online de disciplinas já cursadas, sendo utilizado por 150 e 149 dos 290 alunos participantes da pesquisa, respectivamente. Solicitação de trancamento total ou parcial de disciplinas apresentou o menor percentual de escolha dos alunos, atingindo 17,2%, o que representa 50 alunos. A questão sobre serviços utilizados pelos alunos recebeu 1009 respostas, representando a média de 3,47 serviços por aluno participante da pesquisa.

Parasuraman, Zeithaml e Malhotra (2005) consideram que a dimensão eficiência está relacionada à facilidade e velocidade de acesso ao site. Para esta dimensão a escala E-S-QUAL sugere 8 questões, descritas na Tabela 27.

Tabela 27 — Eficiência: Média e desvio padrão

Questão	Média	Desvio
25. O site do DERCA é bem organizado	4,11	0,840
26. As informações no site do DERCA são bem organizadas	4,11	0,829
27. O site do DERCA facilita a navegação	4,03	0,844
28. O site do DERCA auxilia o usuário a navegar dentro dele de modo rápido	3,88	0,900
29. O site do DERCA é fácil de usar	4,00	0,888
30. No site do DERCA é fácil de encontrar o que necessito	3,88	0,911
31. O site do DERCA facilita para completar os processos rapidamente	4,03	0,862
32. O site do DERCA carrega rapidamente	3,92	0,949

Fonte: Dados da pesquisa.

As questões da dimensão eficiência que apresentaram maior média foram “O site do DERCA é bem organizado” e “As informações no site do DERCA são bem organizadas”, as duas com média 4,11 e desvio padrão 0,840 e 0,829, respectivamente. A menor média também foi obtida por duas questões, “No site do

DERCA é fácil de encontrar o que necessito” e “O site do DERCA auxilia o usuário a navegar dentro dele de modo rápido”, com média 3,88 e desvio padrão 0,911 e 0,900.

A dimensão cumprimento demonstra até que ponto o site cumpre com prazos e com a disponibilidade de itens (PARASURAMAN; ZEITHAML; MALHOTRA, 2005). A escala E-S-QUAL sugere 7 questões para a dimensão cumprimento, mas para esta pesquisa foram excluídas duas questões que não se enquadravam com a realidade pesquisada, conforme Tabela 28.

Tabela 28 — Cumprimento: Média e desvio padrão

<b>Questão</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio</b>
33. O site do DERCA entrega o serviço quando prometido	4,17	0,833
34. O site do DERCA entrega o serviço dentro de um tempo justo	4,15	0,825
35. O site do DERCA entrega o serviço de modo muito rápido	3,80	0,873
36. O site do DERCA entrega o serviço solicitado	4,26	0,787
37. O site do DERCA não sai do ar	3,45	0,933

Fonte: Dados da pesquisa.

A melhor média encontrada nesta dimensão foi 4,26, com desvio padrão 0,787, na questão “O site do DERCA entrega o serviço solicitado”. Em contrapartida, a menor média é encontrada na questão “O site do DERCA não sai do ar”, atingindo 3,45 e desvio padrão 0,933.

Segundo Parasuraman, Zeithaml e Malhotra (2005), a dimensão disponibilidade do sistema é sobre o correto funcionamento do site. Para esta dimensão são propostas 4 questões, sendo que 1 questão foi excluída desta pesquisa por não se enquadrar na realidade pesquisada, conforme Tabela 29. A escala E-S-QUAL foi desenvolvida para mensurar a qualidade dos serviços com foco em compras online, mas a escala tem se mostrado eficiente em sites do governo e

serviços bancários online, com pequenas adaptações da escala para o contexto pesquisado (AKINCI; INAN; AKSOY, 2010).

Na dimensão disponibilidade do sistema a questão “O site do DERCA está sempre disponível” apresentou a maior média, 3,84 com desvio padrão 0,909, seguida da questão “O site do DERCA funciona perfeitamente”, média 3,66 e desvio padrão 0,935. A menor média foi obtida da questão “O site do DERCA não trava”, apresentando 3,53 e desvio padrão 0,956.

Tabela 29 — Disponibilidade do sistema: Média e desvio padrão

<b>Questão</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio</b>
38. O site do DERCA não trava	3,53	0,956
39. O site do DERCA funciona perfeitamente	3,66	0,935
40. O site do DERCA está sempre disponível	3,84	0,909

Fonte: Dados da pesquisa.

A segurança do site e proteção das informações do cliente são representados pela dimensão privacidade (PARASURAMAN; ZEITHAML; MALHOTRA, 2005). A escala E-S-QUAL propõe 3 questões para esta dimensão e foram utilizadas apenas 2 questões nesta pesquisa, descritas na Tabela 30.

Tabela 30 — Privacidade: Média e desvio padrão

<b>Questão</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio</b>
41. O site do DERCA não divulga minhas informações pessoais para outros sites	4,17	0,913
42. O site do DERCA protege a informação do meu comportamento de solicitações	4,20	0,881

Fonte: Dados da pesquisa.

A afirmação “O site do DERCA protege a informação do meu comportamento de solicitações” obteve média 4,20 e desvio padrão 0,881, seguido da questão “O site do DERCA não divulga minhas informações pessoais para outros sites”, com média 4,17 e desvio padrão 0,913.

Na Tabela 31 está descrita a média das respostas encontradas para cada dimensão. Pode-se observar que a maior média foi obtida na dimensão privacidade, apresentando 4,18 e a menor média é de 3,67, obtida na dimensão disponibilidade do sistema.

Tabela 31 — Média das dimensões

<b>Dimensão</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio</b>
Eficiência	3,99	0,877
Cumprimento	3,96	0,850
Disponibilidade do sistema	3,67	0,933
Privacidade	4,18	0,897

Fonte: Dados da pesquisa.

As respostas da questão aberta disponibilizada ao final do bloco 2 traz uma crítica que pode justificar a baixa média de respostas para a dimensão disponibilidade do sistema, que diz “Só precisa melhorar quando cai o site, demora para carregar, como hoje” e “As vezes o portal fica indisponível”. A questão aberta não foi marcada como resposta obrigatória no questionário, por isso foram poucas as manifestações recebidas. Para melhor visualização, as respostas foram classificadas em positivas e negativas, descritas nas Tabelas 32 e 33. Dentre as manifestações positivas, pode-se destacar “É excelente”, “Satisfeito” e “Bom”.

As manifestações negativas pedem melhor divulgação dos editais, maior facilidade de navegação no site e melhor disponibilidade do sistema. Pode-se notar a insatisfação nas falas “Melhorar a divulgação dos editais” e “As vezes demoro para

encontrar o que necessito, fazendo com que eu precise abrir várias abas”, além das falas já citadas para a dimensão disponibilidade do sistema.

Tabela 32 — Questão aberta – positivos

Sugestões/críticas
Satisfeito. Continuem se aprimorando É excelente Bom Ok!

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 33 — Questão aberta – negativos

Sugestões/críticas
Melhorar a divulgação dos editais! Pode melhorar As vezes demoro para encontrar o que necessito, fazendo com que eu precise abrir várias abas. As vezes o portal fica indisponível Só precisa melhorar quando cai o site, demora para carregar, como hoje

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 34 traz a Análise Fatorial Confirmatória das afirmações da escala E-S-QUAL de Parasuraman, Zeithaml e Malhotra (2005). Os resultados obtidos com a análise fatorial confirmatória são satisfatórios, confirmando a validade da escala E-S-QUAL após a tradução e adaptação para realidade da pesquisa, pois todos os valores da carga fatorial foram superiores a 0,5.

Na sequência será apresentada a síntese do estudo, evidenciando os pontos positivos e negativos em relação aos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos da UFSM/Cachoeira do Sul e pelo DERCA.

Tabela 34 — Análise Fatorial Confirmatória – E-S-QUAL

<b>DIMENSÕES</b>	<b>Carga fatorial</b>
<b>EFICIÊNCIA</b>	
O site do DERCA é bem organizado	0,863
As informações no site do DERCA são bem organizadas	0,869
O site do DERCA facilita a navegação	0,907
O site do DERCA auxilia o usuário a navegar dentro dele de modo rápido	0,871
O site do DERCA é fácil de usar	0,894
No site do DERCA é fácil de encontrar o que necessito	0,898
O site do DERCA facilita para completar os processos rapidamente	0,859
O site do DERCA carrega rapidamente	0,717
<b>CUMPRIMENTO</b>	
O site do DERCA entrega o serviço quando prometido	0,903
O site do DERCA entrega o serviço dentro de um tempo justo	0,927
O site do DERCA entrega o serviço de modo muito rápido	0,862
O site do DERCA entrega o serviço solicitado	0,845
O site do DERCA não sai do ar	0,673
<b>DISPONIBILIDADE DO SISTEMA</b>	
O site do DERCA não trava	0,916
O site do DERCA funciona perfeitamente	0,924
O site do DERCA está sempre disponível	0,889
<b>PRIVACIDADE</b>	
O site do DERCA não divulga minhas informações pessoais para outros sites	0,956
O site do DERCA protege a informação do meu comportamento de solicitações	0,956

Fonte: Dados da pesquisa.

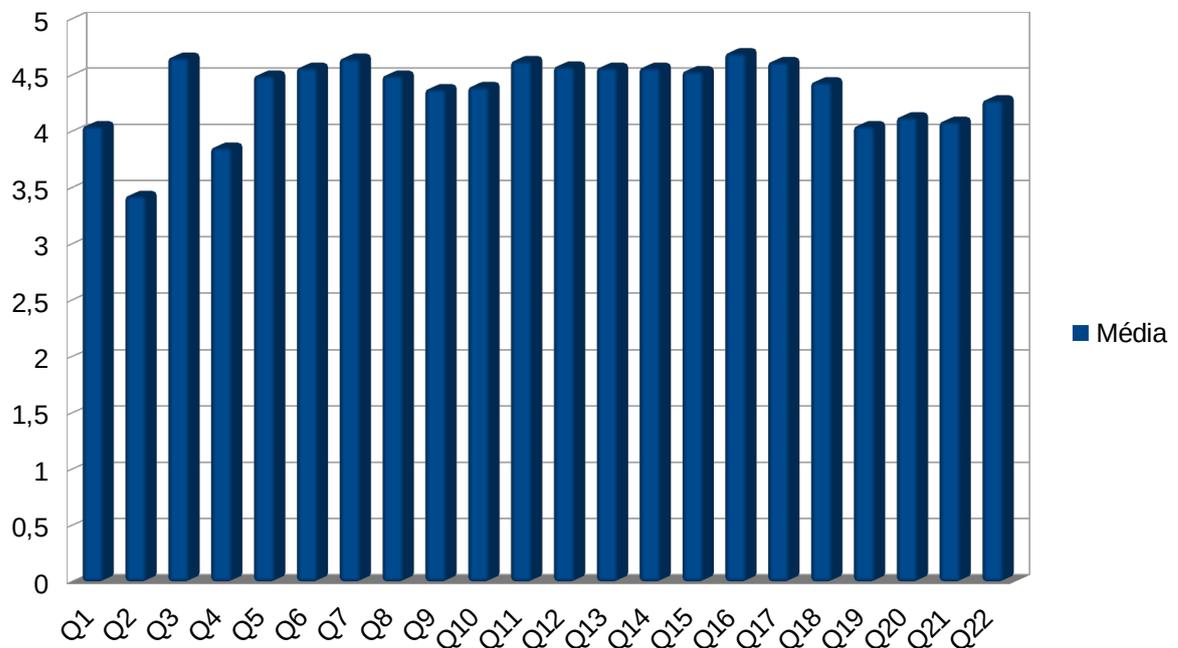
#### **4.2.4 Síntese da percepção dos alunos em relação aos serviços prestados no Campus Cachoeira do Sul**

Esta seção traz a síntese dos resultados obtidos com a pesquisa realizada com os alunos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul, sobre a percepção dos mesmos em relação aos serviços prestados pela Secretaria do Cursos da unidade e os serviços online do DERCA.

Com relação aos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos da UFSM/Cachoeira do Sul, pode-se considerar que os alunos avaliaram melhor as questões Q3, Q7, Q11, Q16 e Q17, que representam, respectivamente, “Os servidores da Secretaria possuem boa apresentação em relação a vestimenta/higiene”, “A Secretaria é de confiança”, “Os servidores da Secretaria são

prestativos”, “Os servidores da Secretaria são educados” e “Os servidores da Secretaria possuem conhecimento em relação às atividades desempenhadas”. Pode-se considerar que os alunos avaliaram como satisfatórios tais serviços prestados pela Secretaria dos Cursos, pois as questões obtiveram as maiores médias, superiores a 4,6, conforme demonstrado na Figura 8.

Figura 8 — Médias: Secretaria dos Cursos



Fonte: Dados da pesquisa.

As outras questões, com médias menores, entre 4 e 4,6 e que não são as menores médias de cada dimensão, também foram consideradas pelos alunos como adequadas, mas podem ser monitoradas e aperfeiçoadas pela instituição. São elas: Q1, Q5, Q6, Q8, Q12, Q13 e Q14, que representam, respectivamente, “A Secretaria possui equipamentos adequados”, “A Secretaria cumpre os prazos prometidos”, “A Secretaria demonstra interesse em resolver os problemas”, “A Secretaria atende rapidamente”, “Os servidores da Secretaria têm disponibilidade para ajudar”, “Os

servidores da Secretaria respondem às solicitações” e “Os servidores da Secretaria são confiáveis”.

Quanto às questões que atingiram as menores médias por dimensão, sendo considerados os pontos críticos que merecem atenção da instituição, destacam-se: Q2, Q4, Q9, Q10, Q15 e Q19, representando, respectivamente, “As instalações físicas da Secretaria são visualmente atraentes”, “O espaço físico é adequado ao tipo de serviços prestados (sala)”, “A Secretaria mantém seus registros atualizados”, “A Secretaria informa o prazo para execução dos serviços”, “Os servidores da Secretaria passam segurança” e “Os servidores da Secretaria dão atendimento especial”. As menores médias ficaram entre 3,43 e 4,54.

Em relação aos serviços online prestados pelo DERCA, as maiores médias atingiram entre 4,11 e 4,26, nas questões Q25, Q26, Q33, Q34, Q36, Q41 e Q42, que representam, respectivamente, “O site do DERCA é bem organizado”, “As informações no site do DERCA são bem organizadas”, “O site do DERCA entrega o serviço quando prometido”, “O site do DERCA entrega o serviço dentro de um tempo justo”, “O site do DERCA entrega o serviço solicitado”, “O site do DERCA não divulga minhas informações pessoais para outros sites” e “O site do DERCA protege a informação do meu comportamento de solicitações”, conforme demonstrado na Figura 9.

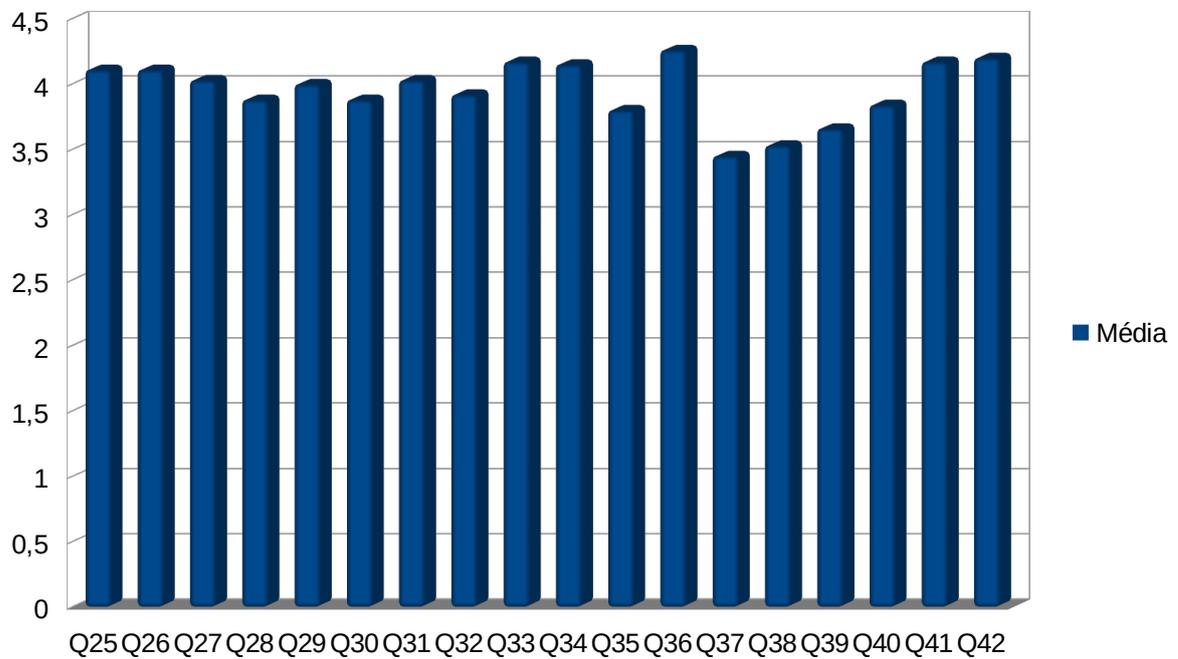
As médias consideradas adequadas, mas que merecem ser monitoradas e aperfeiçoadas pela instituição, são as que atingiram pontuações menores que 4,11 até 4, nas questões Q27, Q29 e Q31, que representam, respectivamente, “O site do DERCA facilita a navegação”, “O site do DERCA é fácil de usar” e “O site do DERCA facilita para completar os processos rapidamente”.

Por fim, as menores médias podem ser observadas nas questões Q28, Q30, Q32, Q35, Q37, Q38, Q39 e Q40, que representam, respectivamente, “O site do DERCA auxilia o usuário a navegar dentro dele de modo rápido”, “No site do DERCA é fácil de encontrar o que necessito”, “O site do DERCA carrega rapidamente”, “O site do DERCA entrega o serviço de modo muito rápido”, “O site do DERCA não sai do ar”, “O site do DERCA não trava”, “O site do DERCA funciona perfeitamente” e “O

site do DERCA está sempre disponível”. Tais questões atingiram médias entre 3,45 e 3,92.

Pode-se observar que nenhuma dimensão atingiu média 5 e que o DERCA apresentou as médias menores na maioria das dimensões elencadas, em relação à avaliação da Secretaria dos Cursos.

Figura 9 — Médias: DERCA



Fonte: Dados da pesquisa.

Na próxima seção serão apresentadas as propostas de melhorias relativas aos pontos críticos evidenciados nesta análise de resultados.

### 4.3 PROPOSTA DE MELHORIAS

Após analisar os dados obtidos com esta pesquisa, se evidenciou os pontos críticos que afetam negativamente a percepção dos alunos em relação aos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul e do Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DERCA. Foram considerados como pontos críticos as afirmações que obtiveram a menor média em cada dimensão das escalas propostas no questionário e as médias inferiores a 4,00, que serão apresentados a seguir, divididas por setor.

#### 4.3.1 Secretaria dos Cursos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul

Com a escala SERVPERF foi possível avaliar a percepção dos alunos da UFSM/Cachoeira do Sul em relação aos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos da unidade. A escala propõe cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, segurança e empatia. Os pontos críticos encontrados para cada dimensão são descritos na Tabela 35.

Tabela 35 — Pontos críticos – Secretaria dos Cursos

<b>Dimensão</b>	<b>Afirmação</b>	<b>Média</b>
Tangibilidade	As instalações físicas da Secretaria são visualmente atraentes	3,43
	O espaço físico é adequado ao tipo de serviços prestados (sala)	3,86
Confiabilidade	A Secretaria mantém seus registros atualizados	4,38
Responsabilidade	A Secretaria informa o prazo para execução dos serviços	4,40
Segurança	Os servidores da Secretaria passam segurança	4,54
Empatia	Os servidores da Secretaria dão atendimento especial	4,05

Fonte: Dados da pesquisa.

A dimensão tangibilidade obteve a menor média de respostas em relação às outras dimensões, sendo considerada ponto mais crítico. As questões com menor média das respostas foram “As instalações da Secretaria são visualmente atraentes” e “O espaço físico é adequado ao tipo de serviços prestados (sala)”. Tal avaliação pode ter sido influenciada pelo fato da Secretaria dos Cursos estar localizada em local provisório no semestre anterior a esta pesquisa e quando mudou-se para o Campus definitivo dividiu espaço com mais dois setores antes de ocupar a sala definitiva.

Mesmo que a Secretaria dos Cursos esteja atualmente em sala exclusiva para o setor, sugere-se aos gestores, que conforme os recursos disponíveis e construção dos próximos prédios do Campus, seja reservado um espaço maior para alocar a Secretaria, já que a mesma possui apenas 12,1 m<sup>2</sup> de área e cada um dos três servidores do setor utiliza uma mesa de atendimento com cadeira, um gaveteiro e um armário arquivo de duas portas, ocupando quase todo o espaço da sala. Em períodos de início de semestre, quando os alunos estão realizando o ajuste de matrícula e novos alunos estão ingressando, existe grande fluxo de alunos na Secretaria dos Cursos, sendo necessário um espaço maior para acomodá-los durante o atendimento.

Quanto a dimensão confiabilidade, evidenciou-se que a questão “A Secretaria mantém seus registros atualizados” foi considerada como ponto crítico. A UFSM vem implementando há alguns meses o sistema de Processo Eletrônico Nacional – PEN, através da plataforma Web do Sistema de Informações para o Ensino (SIE). “O sistema PEN-SIE possibilita que todos os documentos que compõe os processos administrativos na instituição estejam disponíveis no formato digital, dispensando a tramitação da documentação em papel” (UFSM, 2021).

Com a utilização do PEN-SIE é possível melhorar a organização e disponibilidade de documentos para a comunidade acadêmica, além da facilidade de emissão e assinatura de documentos para os alunos, não necessitando presença física para retirada. Sugere-se que a Secretaria dos Cursos elabore um tutorial de utilização do PEN-SIE voltada aos alunos, onde conste o padrão usado na inserção dos documentos, facilitando que o aluno encontre o que precisa.

Na dimensão responsabilidade, o ponto crítico foi evidenciado na questão “A Secretaria informa o prazo para execução dos serviços”. A Secretaria dos Cursos não possui em seu site informações de prazos para execução de serviços, o que pode ter sido interpretado pelos alunos como um ponto negativo. Sugere-se que seja elaborado um protocolo de execução dos serviços, contendo o prazo médio para a entrega do serviço, os procedimentos que o aluno deve seguir e o caminho que o processo percorre até sua finalização. Acredita-se que essa ação vai trazer mais transparência para o setor e agilizar os processos, já que o aluno estará bem instruído dos processos e prazos.

Sobre a dimensão segurança, evidenciou-se o ponto crítico na questão “Os servidores da Secretaria passam segurança”. Acredita-se que ao adotar o protocolo de execução de serviços, sugerido na dimensão responsabilidade, será possível sanar o problema de falta de segurança que os alunos perceberam, pois existirá um padrão de respostas para as questões mais recorrentes, não deixando dúvidas sobre a veracidade das informações.

A última dimensão avaliada da escala SERVPERF foi a empatia, onde evidenciou-se que “Os servidores da Secretaria dão atendimento especial” foi considerado o ponto crítico. Acredita-se que a estrutura administrativa da UFSM/Campus Cachoeira do Sul, onde a secretaria dos cinco cursos é unificada, contribui para a agilidade dos processos, economia de recursos, centralização das informações e interação dos alunos de outros cursos. Entretanto, a Secretaria dos Cursos conta com a colaboração de três servidores para atender as demandas de cinco cursos. Em períodos de maior fluxo de alunos e demandas acredita-se que existam dificuldades em atender as expectativas de todos os alunos.

Sugere-se designar dois novos servidores para a Secretaria dos Cursos, quando possível, para que os mesmos possam dedicar mais tempo e atenção no atendimento aos alunos, sem gerar acúmulo de serviço. Sabe-se que a situação atual das universidades federais não permite a contratação de novos servidores, mas propõe-se que esta ação seja incluída no planejamento futuro.

### 4.3.2 Departamento de Registro e Controle Acadêmico - DERCA

Com a escala E-S-QUAL avaliou-se a percepção dos alunos da UFSM/Campus Cachoeira do Sul em relação aos serviços online prestados pelo DERCA, através do site do departamento e do Portal do Aluno. A escala propõe quatro dimensões para avaliação dos serviços: eficiência, cumprimento, disponibilidade do sistema e privacidade. As afirmações que obtiveram menores médias em cada dimensão são descritas na Tabela 36.

Tabela 36 — Pontos críticos – DERCA

<b>Dimensão</b>	<b>Afirmação</b>	<b>Média</b>
Eficiência	O site do DERCA auxilia o usuário a navegar dentro dele de modo rápido	3,88
	No site do DERCA é fácil de encontrar o que necessito	3,88
	O site do DERCA carrega rapidamente	3,92
Cumprimento	O site do DERCA não sai do ar	3,45
	O site do DERCA entrega o serviço de modo muito rápido	3,80
Disponibilidade do sistema	O site do DERCA não trava	3,53
	O site do DERCA funciona perfeitamente	3,66
	O site do DERCA está sempre disponível	3,84
Privacidade	O site do DERCA não divulga minhas informações pessoais para outros sites	4,17

Fonte: Dados da pesquisa.

Na dimensão eficiência, evidenciou-se o ponto crítico nas questões “O site do DERCA auxilia o usuário a navegar dentro dele de modo rápido”, “No site do DERCA é fácil de encontra o que necessito” e “O site do DERCA carrega rapidamente”. Sugere-se elaborar um manual de utilização do site para auxiliar os usuários a encontrarem o que precisam de forma mais eficaz, além de incluir nos destaques os serviços mais utilizados que foram evidenciados com esta pesquisa: matrícula Web semestral,

emissão de documentos autenticados no Portal do Aluno, dispensa/aproveitamento online de disciplinas já cursadas e alterações de dados cadastrais no Portal do Aluno.

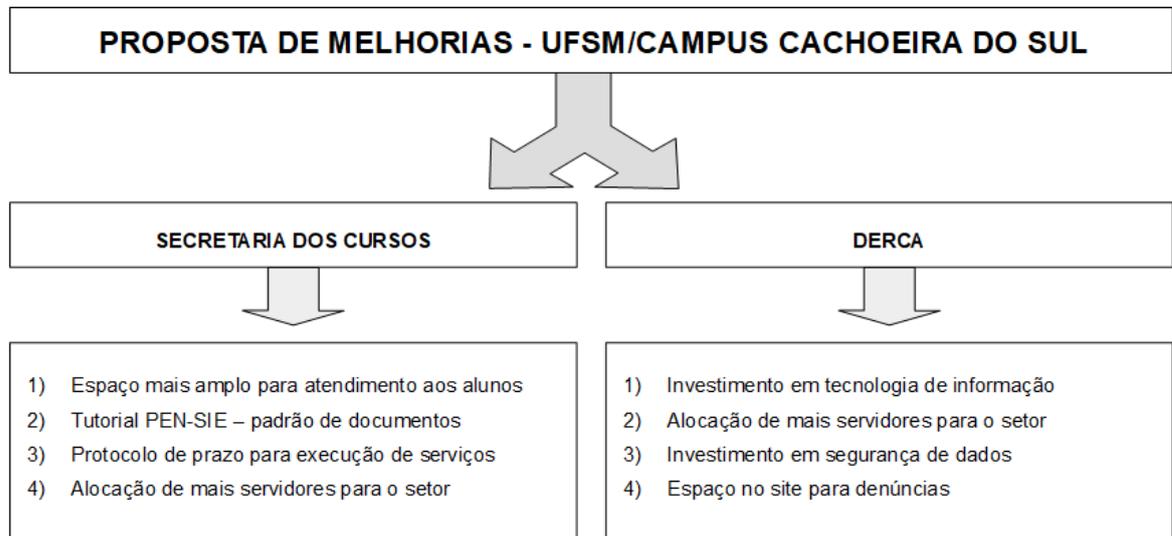
Para a dimensão cumprimento e disponibilidade do sistema, os pontos críticos evidenciados, foram nas questões “O site do DERCA não são do ar”, “O site do DERCA entrega o serviço de modo rápido”, “O site do DERCA não trava”, “O site do DERCA funciona perfeitamente” e “O site do DERCA está sempre disponível”. A dimensão que obteve menor média das respostas foi disponibilidade do sistema. As duas dimensões evidenciaram pontos críticos em questões que são gerenciadas pelo setor de informática da UFSM, o Centro de Processamento de Dados – CPD. Sugere-se, quando possível, designar mais servidores especializados para o setor e destinar maior investimento em tecnologia de informação para diminuir as incidências de travamento e indisponibilidade dos portais da UFSM, visto que gradativamente todos os processos estão sendo implementados de forma digital, tornando-se imprescindível a qualidade dos serviços prestados pelo CPD.

A última dimensão avaliada na escala E-S-QUAL foi privacidade, onde evidenciou-se o ponto crítico na questão “O site do DERCA não divulga minhas informações pessoais para outros sites”. Acredita-se que o site do DERCA e o Portal do Aluno compartilham as informações somente dentro dos portais da UFSM, mas como a questão foi evidenciada pelos alunos, sugere-se maior investimento em segurança de dados para que os usuários possam sentir-se mais seguros ao utilizar os serviços, além de um espaço no site onde os alunos possam realizar a denúncia caso encontrem evidências ou suspeitas de que seus dados foram utilizados de forma inadequada, para que a instituição possa tomar as devidas providências, no sentido de averiguar e, se necessário, sanar o problema.

#### **4.3.3 Síntese da proposta de melhorias**

A síntese da proposta de melhorias para os setores da UFSM/Campus Cachoeira do Sul é apresentada na Figura 10.

Figura 10 — Síntese da proposta de melhorias



Fonte: Dados da pesquisa.

A seguir é apresentado o fechamento deste trabalho, com as considerações finais a cerca da pesquisa.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo geral propor ações para melhoria da qualidade dos serviços prestados aos alunos da UFSM – Campus Cachoeira do Sul. O primeiro objetivo específico foi identificar as atividades e processo de atendimento aos alunos da UFSM – Campus Cachoeira do Sul, concretizado através em análise documental e pesquisa no site oficial da instituição.

Para concretizar o segundo objetivo específico, verificar a percepção dos alunos em relação aos serviços prestados pela Secretaria dos Cursos da unidade e Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DERCA), utilizou-se um instrumento de coleta de dados de modo direto (questionário) baseados nos modelos de escalas SERVPERF e E-S-QUAL, adaptados a realidade deste estudo. A pesquisa ocorreu entre maio e julho de 2020, obtendo-se 290 respostas válidas.

Com as análises descritivas e multivariada dos dados, através do software SPSS, foi possível atingir o terceiro objetivo específico, evidenciar os pontos críticos que afetam negativamente a percepção sobre os serviços prestados aos alunos da UFSM – Campus Cachoeira do Sul. A percepção dos alunos em relação aos serviços da Secretaria dos Cursos atingiu médias entre 3,43 e 4,70, o que representa que os serviços estão sendo percebidos de forma satisfatória pelos alunos. O ponto crítico foi evidenciado, principalmente, em relação às instalações físicas do setor, apresentando os menores valores para dimensão tangibilidade. Para Fernandes et al. (2017) e Tamashiro et al. (2018), a qualidade dos serviços prestados influencia diretamente na percepção dos usuários, exercendo influência sobre a satisfação dos mesmos.

Quanto aos serviços online prestados pelo DERCA, evidenciou-se como principal ponto crítico a dimensão disponibilidade do sistema, demonstrando o descontentamento dos alunos em relação ao funcionamento dos sites que disponibilizam os serviços, site do DERCA e Portal do Aluno. No geral, os serviços do DERCA também foram percebidos pelos alunos como satisfatórios, pois apresentaram médias entre 3,45 e 4,20.

As ações de melhorias propostas para os gestores da UFSM/Cachoeira do Sul foram:

- Espaço físico maior e mais adequado para a Secretaria dos Cursos;
- Elaboração de um tutorial de utilização do PEN-SIE, a fim de facilitar para a comunidade acadêmica o acesso as informações e documentos;
- Elaboração de um protocolo contendo prazos para a execução dos serviços da Secretaria dos Cursos;
- Designar mais servidores para a Secretaria dos Cursos;
- Elaborar um tutorial de utilização dos sites do DERCA e Portal do Aluno, além de incluir nos destaques os serviços evidenciados como os mais acessados pelos alunos;
- Designar mais servidores e recursos financeiros para o Centro de Processamento de Dados.

Sabe-se que algumas propostas deste estudo podem enfrentar dificuldades, ou até empecilho, para sua efetivação, pois necessitam de recursos financeiros e vagas para novos servidores, mas sugere-se que os gestores analisem a possibilidade de incluir estas ações ou alternativas no planejamento futuro da instituição, para que os alunos do Campus Cachoeira do Sul tenham a oferta de serviços de melhor qualidade. Salieta-se que o comprometimento individual dos servidores alocados nos setores estudados pode influenciar a prestação dos serviços, nesta pesquisa e nas pesquisas futuras, sendo positiva ou negativamente.

Cabe destacar, também, as dimensões em que os alunos avaliaram de forma positiva, onde a mais bem avaliada foi segurança, seguida de responsabilidade e confiabilidade, para a Secretaria dos Cursos. Para o DERCA, a dimensão melhor avaliada foi privacidade, seguida de eficiência e cumprimento. Tais também dimensões devem ser consideradas pelos gestores, conforme salientam Duarte et al. (2015), que a análise dos resultados das ferramentas de avaliação dos serviços das IFES permite aos gestores melhor planejamento das ações com a finalidade de aumentar a qualidade dos serviços prestados a comunidade.

Observou-se como limitações deste estudo o fato da pesquisa ter sido realizada em período de transição de espaços físicos e durante a suspensão dos serviços presenciais em função da pandemia da COVID-19, quando alguns alunos participantes da pesquisa não tiveram contato presencial com a Secretaria dos Cursos e pouco contato com os serviços online do DERCA.

Sugere-se para trabalhos futuros realizar a pesquisa novamente quando as instalações do Campus estiverem prontas e os serviços presenciais estiverem reestabelecidos, além de realizar a pesquisa nas secretarias de todos os cursos da UFSM, para fins de cruzamento de dados, principalmente nos campi fora de sede que possuem na estrutura administrativa as secretarias unificadas igual ao Campus Cachoeira do Sul.

## REFERÊNCIAS

- AKINCI, S.; INAN, E. A.; AKSOY, S. Re-assessment of E-S-Qual and E-RecS-Qual in a pure service setting. **Journal of Business Research**, v. 63, p. 232-240, 2010.
- ALBRECHT, K.; BRADFORD, L. J. **Serviços com qualidade: a vantagem competitiva**. In: *Serviços com qualidade: a vantagem competitiva*. 1992.
- BATESON, J. E. G.; HOFFMAN, K. D. **Marketing de serviços**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- BITNER, M. J. Editorial: The Vision for the Future of the Journal of Service Research (JSR). 174, **Journal of Service Research**, v.17, n.1, p. 3–4, 2014.
- BRASIL, Ministério da Educação e Cultura. **Censo do Ensino Superior 2018**. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br>>. Acesso em 20 Out. 2019.
- BRESSER-PEREIRA, L. C. O Modelo Estrutural da Gestão Pública. **Revista da Administração Pública**, v. 42, n. 2, p. 391-410, 2008.
- CASTRO JUNIOR, D. F. L.; MARTINS, E. S.; DELUCA, M. A. M.; ROSSETTO, C. R. Qualidade de Serviço: um estudo bibliométrico nas bases de dados internacionais. **Revista de Ciências da Administração**, v. 15, n. 36, p. 49-68, 2013.
- CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: A reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v.56, n. 3, p. 55-68, 1992.
- DALMORO, M.; VIEIRA, K. M. Dilemas na construção de escalas Tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados? **Revista Gestão Organizacional**, v. 6, n. 3, p. 161-174, 2013.
- DEMING, W. E. **Qualidade: a Revolução da Administração**. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1990.
- DIEHL, A. A. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- DUARTE, N. O.; OLIVEIRA, F. S.; PIRES, M. A. L.; ANDRADE, F. M.; PAULA, P. P. Avaliação das Expectativas Relacionadas aos Serviços de Uma Instituição de Ensino Superior Segundo o Modelo Servqual. **Revista Alcance**, v. 22, n. 3, p. 410-424, 2015.
- EBERLE, L.; MILAN, G. S.; LAZZARI, F. Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior. **RAE-eletrônica**, v. 9, n. 2, art. 3, p. 1-32, 2010.

FALCE, J. L.; MUYLDER, C. F.; PRESSOT, I. M.; TOIVANEN, M. A. B. L. Qualidade no serviço público: um estudo de caso em uma fundação pública em Minas Gerais. **Amazônia, Organizações e Sustentabilidade**, v. 3, n. 2, p. 43-62, 2014.

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

FERREIRA, J. B.; CASTRO, I. M.; SUCUPIRA, D. R.; SILVA, J. C. C. Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados em uma Cantina Universitária. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 9, n. 2, p. 2456-2472, 2018.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6 ed. Porto Alegre: Brookman, 2014.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

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**. Tradução de Arlete Simille Marques. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

HAIR JR., J. F.; ANDERSON, R.; TATHAM, R. L.; BLACK, W. C., **Análise Multivariada de Dados**. 5 ed. Bookman, p. 593, 2005.

HOFFMANN, A. S. **A percepção da qualidade na prestação de serviços públicos: Estudo de caso da Niterói Terminais Rodoviários – NITER**. 2006. 113 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Estácio de Sá. Rio de Janeiro, 2006.

HULLEY, S. B.; NEWMAN, T.B.; CUMMINGS, S. R. Escolhendo os sujeitos do estudo: especificação, amostragem e recrutamento. In: Hulley SB, editor. **Delineando a pesquisa clínica - uma abordagem epidemiológica**. São Paulo: Editora Artmed, p. 43-4, 2003.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Anual de Serviços**. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 28 Set. 2020

JURAN, J. M.; GRZYNA, F. M. **Controle da qualidade handbook: conceitos, políticas e filosofia da qualidade**. 4. ed., v. 1. São Paulo: Makron Books, 1991.

KLUCK, M.; GUIMARÃES, J. R.; FERREIRA, J.; PROMPT, C. A. A gestão da qualidade assistencial do Hospital de Clínica de Porto Alegre: implantação e validação de indicadores. **Revista de Administração em Saúde**, São Paulo, v. 4, n. 16, p. 27-32, jul./set. 2002.

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

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

KUO, Y. K.; YE, K. D. The causal relationship between service quality, corporate image and adults' learning satisfaction and loyalty: A study of professional training programmes in a Taiwanese vocational institute. **Total Quality Management & Business Excellence**, v. 20, n. 7, p. 749-762, jul 2009.

LAKATOS, E.; MARCONI, M. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 4 ed., p. 214, 1994.

\_\_\_\_\_. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LONGO, R. J. **Gestão da qualidade**: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. 1996. Texto para discussão nº 397, Brasília, 1996.

LOURENÇO, C. D. S.; KNOP, M. F. T. Ensino superior em administração e a percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, São Paulo, v. 13, n. 39, p. 219-233, 2011.

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

MACIEL, A. R. **Conceito de Serviço Público**. Bate Byte, Curitiba-PR: Ago. 2002.

MALHEIRO, F. D. **Satisfação dos usuários em relação aos serviços das bibliotecas da UFPEL**. Dissertação (Mestrado em Gestão de Organizações Públicas) – Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria, p. 127. 2019.

MEIRELLES, H. L. **Direito Administrativo brasileiro**. 19ed. São Paulo: Malheiros, 1994.

MILAN, G. S.; CORSO, A.; LARENTIS, F.; TONI, D.; EBERLE, L.; LAZZARI, F. A Qualidade dos Serviços Prestados por uma IES e a Satisfação dos Alunos no Contexto do Curso de Administração. **Revista Alcance**, v. 22, n. 4, p. 538-552, 2015a.

MILAN, G. S.; EBERLE, L.; CORSO, A.; TONI, D. A Qualidade em Serviços e a Satisfação de Clientes: Comparação Entre a Percepção de Alunos de Graduação e de Pós-Graduação de Uma IES. **Revista de Administração da UFSM**, v. 8, n. 3, p. 415-437, 2015b.

MILAN, G. S.; TONI, D.; MAIOLI, F. C. Atributos e dimensões relacionadas aos serviços prestados por uma instituição de ensino superior e a satisfação de alunos. **Revista Gestão & Planejamento**, v. 14, n. 2, p. 199-214, 2013.

MOREIRA NETO, D. F. **Mutações do direito administrativo**. Rio de Janeiro: Renovar, 2000.

NEPOTE, M. H. A. Análise do desempenho das atividades no centro cirúrgico através de indicadores. **RAS**, São Paulo, v. 5, n 21, p21-30, out. /dez., 2003.

PACHECO, I. J. D.; MESQUITA, J. M. C.; DIAS, A. T. Qualidade Percebida e Satisfação dos Alunos da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 15, n. 2, p. 5-28, 2015.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo**: a qualidade na produção de bens e serviços. 1995.

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

\_\_\_\_\_. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v.64, p.12-40, 1988.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V; MALHOTRA, A. E-S-Qual a multiple-item scale for assessing electronic service quality. **Journal of Service Research**, v. 7, n. 3, p. 213-233, 2005.

PETRUZZELLIS, L.; ROMANAZZI, S. Educational value: how students choose university: Evidence from an Italian university. **International journal of educational management**, v. 24, n. 2, p. 139-158, 2010.

PIMENTEL, A. O método da análise documental: seu uso numa pesquisa historiográfica. **Cad. Pesqui.**, São Paulo , n. 114, p. 179-195, Nov. 2001.

ROCHA, E. C.; GOMES, S. H. A. Gestão da qualidade em unidades de informação. **Ciência da informação**, Brasília, DF, v. 22, n. 2, p. 142-52, 1993.

ROCHA, W.; BORINELLI, M. L. Análise estratégica de cadeia de valor: um estudo exploratório do segmento indústria-varejo. **Revista Contemporânea de Contabilidade**. Vol. 1, No. 7, p.145-165, jan/jun 2007.

RUDIO, F. V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 1985.

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A. J. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 12, n. 2, p. 279-293, Aug. 2005.

SANTOS, P. H. D.; MOURA, L. R. C.; VASCONCELOS, F. C. W.; CUNHA, N. R. S. Avaliação da Imagem Percebida sobre Serviços Educacionais em uma Instituição Pública de Ensino Superior. **Desafio Online**, v. 5, n. 2, p. 179-199, 2017.

SECRETARIA DE GESTÃO DO MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. **Guia Referencial para Medição de Desempenho e Manual para Construção de indicadores**. Brasília, 2009.

SILVA, A. M.; PEREIRA, R. S. Avaliação da qualidade dos serviços educacionais prestados por uma instituição de ensino superior (IES). **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 13, n. 1, p. 111-144, 2012.

SILVA, J. R. O.; TACCONI, M. F. F. S.; TACCONI NETO, E. A. Fatores que Influenciam na Escolha do Cidadão-Usuário dos Serviços do IFRN Campus Parnamirim. **Revista Gestão & Planejamento**, v. 18, n. 1, p. 220-235, 2017.

SILVA, L. M. T.; MEDEIROS, C. A. F.; COSTA, B. K. Qualidade dos serviços turísticos no setor de restaurantes: uma aplicação do modelo Servperf. **Revista Hospitalidade**, v. 6, n. 2, p. 115-139, 2009.

SOUZA, C. C.; SILVA, D.; MORETTI, S. L. A.; GARCIA, M. N. Construção e validação de escala de qualidade de ensino e serviços: um estudo com alunos de cursos de graduação em Administração de Empresas. **Revista de Gestão**, v. 21, n. 1, p. 65-82, 2014.

TAMASHIRO, H. S.; ALMEIDA, B. M.; LARIOS-GOMEZ, E.; PRATES, G. A. Dimensões que Influenciam a Satisfação e a Percepção dos Consumidores em Relação à Qualidade de Serviços no Ensino Superior. **Revista de Administração da Unimep**, v. 16, n. 2, p. 220-250, 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. UFSM. **Portal UFSM indicadores**. Disponível em: <<https://portal.ufsm.br/ufsm-em-numeros/publico/index.html>>. Acesso em: 15 Mar. 2021.

\_\_\_\_\_. **Regimento Interno do Campus Cachoeira do Sul**. Santa Maria: UFSM, 2014.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: Planejamento e métodos**. Bookman editora, 2015.

VALE, A. F. N.; OLIVEIRA, A. M. B.; SOUSA, J. C. Grau de Satisfação dos Discentes de Administração com seu Curso e sua IES. **Revista de Administração IMED**, v. 6, n. 1, p. 105-115, 2016.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

VIEIRA, M. M.; BARBOSA, T. R. A utilização das dimensões da qualidade em serviços como estabelecadora de parâmetros de avaliação no curso piloto de

bacharelado em administração na modalidade EAD. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 3, n. 2, p. 243-256, 2011.

## APÊNDICE A – INSTRUMENTO DA PESQUISA (QUESTIONÁRIO)

Esta é uma pesquisa sobre percepção da qualidade de serviços públicos, parte do trabalho de conclusão de curso da mestrandia Gabriela Wioppiold Fritz, do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da UFSM, sob orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Dalva Maria Righi Dotto.

**IMPORTANTE: as informações desta pesquisa são confidenciais e serão divulgadas apenas de forma generalizada, não havendo identificação individual dos participantes.**

O conjunto de questões a seguir deve ser respondido de acordo com seu sentimento em relação aos serviços da Secretaria dos Cursos da UFSM – Campus Cachoeira do Sul (bloco 1) e pelo DERCA (bloco 2).

Agradecemos pela sua disponibilidade em responder este questionário. O tempo estimado de resposta é de 10 minutos.

### BLOCO 1 AVALIE A SECRETARIA DOS CURSOS DA UFSM/CACHOEIRA DO SUL

Para cada afirmação mostre até que ponto você acredita que a Secretaria dos Cursos possui o recurso descrito na questão em relação aos serviços prestados. Identifique seu grau de concordância, utilizando a escala:

1	2	3	4	5
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Neutro	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente

AVALIE OS SERVIÇOS DA SECRETARIA DOS CURSOS					
	1	2	3	4	5
1. A Secretaria possui equipamentos adequados					
2. As instalações físicas da Secretaria são visualmente atraentes					
3. Os servidores da Secretaria possuem boa apresentação em relação a vestimenta/higiene					
4. O espaço físico é adequado ao tipo de serviços prestados (sala)					
5. A Secretaria cumpre os prazos prometidos					
6. A Secretaria demonstra interesse em resolver os problemas					
7. A Secretaria é de confiança					
8. A Secretaria atende rapidamente					
9. A Secretaria mantém seus registros atualizados					
10. A Secretaria informa o prazo para execução dos serviços					
11. Os servidores da Secretaria são prestativos					
12. Os servidores da Secretaria têm disponibilidade para ajudar					
13. Os servidores da Secretaria respondem às solicitações					
14. Os servidores da Secretaria são confiáveis					
15. Os servidores da Secretaria passam segurança					
16. Os servidores da Secretaria são educados					
17. Os servidores da Secretaria possuem conhecimento em relação às atividades desempenhadas					
18. A Secretaria dá atenção individual					
19. Os servidores da Secretaria dão atendimento especial					
20. Os servidores da Secretaria possuem conhecimento das necessidades dos alunos					

21. Os servidores da Secretaria possuem preocupação com o desempenho dos alunos					
22. O horário de atendimento da Secretaria é conveniente para os alunos					

23. Sugestões/críticas em relação aos serviços prestados pela Secretaria de Cursos do Campus Cachoeira do Sul/UFSM:

---



---



---

**BLOCO 2**  
**AVALIE O DEPARTAMENTO DE REGISTRO E CONTROLE ACADÊMICO - DERCA/UFSM**

24. Assinale os serviços *on-line* que você já utilizou do DERCA /UFSM:

- Dispensa/aproveitamento online de disciplinas já cursadas;
- Alterações de dados cadastrais no Portal do Aluno;
- Emissão de documentos autenticados no Portal do Aluno;
- Acesso aos formulários de serviços do DERCA (cancelamento de curso, dispensa de disciplina);
- Consulta de processos (dispensas, licenças, solicitações);
- Consulta aos editais de ingresso e transferência de curso;
- Matrícula Web semestral;
- Solicitação de Trancamento Total ou Parcial de disciplinas.

Para cada afirmação mostre até que ponto você acredita que o DERCA/UFSM possui o recurso descrito na questão em relação aos serviços prestados. Identifique seu grau de concordância, utilizando a escala:

1	2	3	4	5
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Neutro	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente

**IMPORTANTE: Para as afirmações 25 até 43, considere "site do DERCA" como o local onde são disponibilizados os serviços listados na questão 24.**

AVALIE OS SERVIÇOS DISPONÍVEIS NOS SITES DO DERCA/UFSM E PORTAL DO ALUNO	1	2	3	4	5
25. O site do DERCA é bem organizado					
26. As informações no site do DERCA são bem organizadas					
27. O site do DERCA facilita a navegação					
28. O site do DERCA auxilia o usuário a navegar dentro dele de modo rápido					
29. O site do DERCA é fácil de usar					
30. No site do DERCA é fácil de encontrar o que necessito					
31. O site do DERCA facilita para completar os processos rapidamente					
32. O site do DERCA carrega rapidamente					
33. O site do DERCA entrega o serviço quando prometido					
34. O site do DERCA entrega o serviço dentro de um tempo justo					
35. O site do DERCA entrega o serviço de modo muito rápido					
36. O site do DERCA entrega o serviço solicitado					
37. O site do DERCA não sai do ar					
38. O site do DERCA não trava					
39. O site do DERCA funciona perfeitamente					

40. O site do DERCA está sempre disponível					
41. O site do DERCA não divulga minhas informações pessoais para outros sites					
42. O site do DERCA protege a informação do meu comportamento de solicitações					

43. Sugestões/críticas em relação aos serviços prestados pelo DERCA/UFSM:

---



---



---

### BLOCO 3 PERFIL

44. Sexo

- Feminino  
 Masculino

45. Idade

- Até 25 anos  
 26 a 35 anos  
 36 a 45 anos  
 46 a 55 anos  
 Mais de 55 anos

46. Cidade e estado de origem:

---

47. Curso atual na UFSM/Cachoeira do Sul

- Engenharia Elétrica  
 Arquitetura e Urbanismo  
 Engenharia Mecânica  
 Engenharia de Transportes e Log.  
 Engenharia Agrícola

48. Ano de ingresso no curso atual

- 2014  
 2015  
 2016  
 2017  
 2018  
 2019  
 2020

49. Renda família

- Até R\$2.000,00  
 De R\$2.001,00 até R\$5.000,00  
 De R\$5.001,00 até R\$10.000,00  
 Mais de R\$10.000,00  
 Não declarar

Obrigada por participar desta pesquisa!  
Contato: gabriela.fritz@ufsm.br