UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS – UFPel

Centro de Ciências Sócio Organizacionais - CCSO

Mestrado Profissional em Administração Pública – PROFIAP

Trabalho de Conclusão Final

A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR FEDERAL NA VISÃO DE SEU CORPO DISCENTE

Pelotas - RS
2024

Luciano Rodrigues de Almeida

A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR FEDERAL NA VISÃO DE SEU CORPO DISCENTE

Trabalho de Conclusão Final apresentado ao Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP - realizado na Universidade Federal de Pelotas, como requisito à obtenção do título de Mestre em Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Everton Anger Cavalheiro

Pelotas - RS
2024

Universidade Federal de Pelotas / Sistema de Bibliotecas
Catalogação da Publicação

A445q Almeida, Luciano Rodrigues de

A qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior federal na visão de seu corpo discente [recurso eletrônico] / Luciano Rodrigues de Almeida ; Everton Anger Cavalheiro, orientador. — Pelotas, 2024.
233 f. : il.

Dissertação (Mestrado) — Mestrado Profissional em Administração Pública, Centro de Ciências Socio-Organizacionais, Universidade Federal de Pelotas, 2024.

1. Qualidade dos serviços. 2. Ensino superior. 3. Permanência estudantil. 4. Satisfação. 5. SERVPUBLIC. I. Cavalheiro, Everton Anger, orient. II. Título.

CDD 351

Elaborada por Maria Inez Figueiredo Figas Machado CRB: 10/1612

LUCIANO RODRIGUES DE ALMEIDA

A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR FEDERAL NA VISÃO DE SEU CORPO DISCENTE

Dissertação aprovada, como requisito parcial, para obtenção do grau de Mestre em Administração Pública, Programa de Pós-Graduação em Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional, Centro de Ciências Sócio-Organizacionais, Universidade Federal de Pelotas.

Data da defesa: ___ de _____ de 2024

Banca examinadora:

.....

Prof. Dr. Everton Anger Cavalheiro (Orientador), Doutor em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria

.....

Prof. Dr.ª Flavia Regina Costa Czarneski, Doutora em Administração pela Universidade de São Paulo e Doutora em Engenharia de Produção pela UFSC

.....

Prof. Dr. Juliano Nunes Alves, Doutor em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria

.....

Prof. Dr.ª Rosana da Rosa Portella Tondolo, Doutora em Administração, Universidade Federal de Pelotas

DE ALMEIDA, Luciano Rodrigues. **A qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior federal na visão de seu corpo discente**. 2024. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) - Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP, Centro de Ciências Sócio-Organizacionais, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2024.

Resumo

Este estudo investiga a qualidade dos serviços prestados por uma Instituição de Ensino Superior (IES) pública, com foco na percepção dos alunos da Universidade Federal de Pelotas (UFPel). Para isso, foi utilizada a escala SERVPUBLIC, que avalia sete dimensões: Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação. A pesquisa seguiu uma abordagem quantitativa, com a aplicação de um questionário a 1.265 alunos, dos quais 1.156 foram válidos. O principal objetivo foi identificar os fatores que influenciam a satisfação dos estudantes e como esses elementos impactam sua permanência na instituição. A análise das informações incluiu métodos estatísticos descritivos e a modelagem de equações estruturais, buscando validar a hipótese de que existe uma relação positiva e estatisticamente significativa entre a avaliação do serviço educacional da UFPel e a permanência dos alunos na instituição. Os resultados apontaram que a satisfação dos alunos foi o fator mais relevante, com uma forte correlação entre a percepção positiva dos serviços e a decisão de continuar na universidade. A dimensão da Confiabilidade também se destacou, mostrando que a confiança dos alunos na instituição é essencial para sua continuidade acadêmica. Além disso, Transparência e Igualdade e Legalidade se revelaram fundamentais para promover um ambiente acadêmico justo e claro, reforçando a confiança institucional e a permanência dos estudantes. A inclusão do construto Permanência de Alunos na Instituição no modelo reforçou a relevância de diversos fatores qualitativos para o sucesso institucional, demonstrando que a percepção da qualidade dos serviços afeta não apenas a satisfação imediata, mas também a decisão dos alunos de permanecerem na universidade a longo prazo. Em conclusão, a pesquisa oferece diretrizes estratégicas para que a UFPel possa aprimorar seus serviços e aumentar a permanência estudantil, fortalecendo seu compromisso com a excelência acadêmica e administrativa.

Palavras-chave: Qualidade dos serviços, Ensino superior, Permanência estudantil, Satisfação, SERVPUBLIC.

DE ALMEIDA, Luciano Rodrigues. **The quality of services provided by a federal higher education institution from the perspective of its student body**. 2024. Dissertation (Professional Master's Degree in Public Administration) - Postgraduate Program in Public Administration on a National Network – PROFIAP, Center for Socio-Organizational Sciences, Federal University of Pelotas, Pelotas, 2024.

Abstract

This study investigates the quality of services provided by a public Higher Education Institution (HEI), focusing on the perceptions of students at the Federal University of Pelotas (UFPel). The SERVPUBLIC scale was used, which evaluates seven dimensions: Tangible Aspects, Reliability, Relationship, Public Value, Transparency, Equality and Legality, and Satisfaction. A quantitative approach was followed, with a questionnaire administered to 1,265 students, of which 1,156 responses were valid. The primary objective was to identify the factors influencing student satisfaction and how these elements impact their retention at the institution. The data analysis included descriptive statistical methods and structural equation modeling, aiming to validate the hypothesis that there is a positive and statistically significant relationship between the evaluation of UFPel's educational service and students' retention at the institution. The results indicated that student satisfaction was the most relevant factor, with a strong correlation between positive perceptions of services and the decision to continue at the university. The Reliability dimension also stood out, demonstrating that students' trust in the institution is essential for their academic continuity. Additionally, Transparency and Equality and Legality were found to be fundamental in promoting a fair and clear academic environment, reinforcing institutional trust and student retention. The inclusion of the construct Student Retention in the model emphasized the relevance of various qualitative factors for institutional success, showing that the perception of service quality affects not only immediate satisfaction but also students' long-term decision to remain at the university. In conclusion, the research provides strategic guidelines for UFPel to improve its services and increase student retention, strengthening its commitment to academic and administrative excellence.

Keywords: Service Quality, Higher Education, Student Retention, Satisfaction, SERVPUBLIC.

Lista de Figuras

Figura 1 - Modelo Gap de qualidade dos serviços 34

Figura 2 - Modelo de Kano 42

Figura 3 - Modelo teórico da escala de avaliação dos serviços públicos (SERVPUBLIC) 54

Figura 4 - Fases do processo de pesquisa 76

Figura 5 - Representação esquemática do design da pesquisa 78

Figura 6 - Modelo teórico da escala de avaliação dos serviços públicos (SERVPUBLIC) 81

Figura 7 - Outliers multivariados evidenciados por meio da distância de Hadi 92

Figura 8 - Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Aspectos Tangíveis (modelo inicial e modelo final) 119

Figura 9 - Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Confiabilidade (modelo inicial e modelo final) 121

Figura 10 - Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Relacionamento (modelo inicial e modelo final) 124

Figura 11 - Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Valor Público (modelo inicial e modelo final) 127

Figura 12 - Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Transparência (modelo inicial e modelo final) 132

Figura 13 - Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Igualdade e Legalidade (modelo inicial e modelo final) 135

Figura 14 - Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Satisfação (modelo inicial e modelo final) 137

Figura 15 - Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Permanência de alunos na instituição (modelo inicial e modelo final) 152

Figura 16 - Modelo integrado final com a adição do construto Permanência de Alunos na Instituição.....158

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Quantidade de alunos por Graus e Modalidades acadêmicos..... 23

Tabela 2 - Características e descrições de serviços 31

Tabela 3 - Conceito de qualidade em serviços, estudado por diversos autores 32

Tabela 4 - Aplicação do modelo SERVQUAL ao serviço público 37

Tabela 5 - Aplicação do modelo SERVPERF ao serviço público 39

Tabela 6 - Definições dos Atributos do Modelo de Kano..... 41

Tabela 7 - Aplicação do modelo Kano ao serviço público 43

Tabela 8 - Dimensões da escala SERVPUBLIC..... 53

Tabela 9 - Perfil dos participantes da pesquisa: Idade, Gênero, Estado Civil e Raça/Etnia 93

Tabela 10 - Perfil dos participantes da pesquisa, segundo as variáveis: Quantidade de semestre cursado e Renda familiar 94

Tabela 11 - Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Aspectos Tangíveis.96

Tabela 12 - Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Confiabilidade..... 99

Tabela 13 - Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Relacionamento..... 101

Tabela 14 - Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Valor Público..... 104

Tabela 15 - Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Transparência 107

Tabela 16 - Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Igualdade e Legalidade 110

Tabela 17 - Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Satisfação 112

Tabela 18 - Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Permanência de alunos na Instituição 113

Tabela 19 - Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Permanência de alunos na Instituição 116

Tabela 20 - Valores de referenciados índices de ajuste..... 118

Tabela 21 - Índices de ajuste do construto Aspectos Tangíveis (modelo inicial e modelo final) 120

Tabela 22 - Índices de ajuste do construto Confiabilidade (modelo inicial e modelo final) 122

Tabela 23 - Índices de ajuste do construto Relacionamento (modelo inicial e modelo final) 125

Tabela 24 - Índices de ajuste do construto Valor Público (modelo inicial e modelo final) 128

Tabela 25 - Índices de ajuste do construto Transparência (modelo inicial e modelo final) 133

Tabela 26 - Índices de ajuste do construto Igualdade e Legalidade (modelo inicial e modelo final) 136

Tabela 27 - Índices de ajuste do construto Satisfação (modelo inicial e modelo final) 138

Tabela 28 - Índices de ajuste do modelo integrado inicial 141

Tabela 29 - Índices de ajuste do modelo integrado final.....144

Tabela 30 - Cargas Fatoriais dos Construtos Associados ao SERVPUBLIC 146

Tabela 31 - Cargas Fatoriais dos Construtos Associados ao SERVPUBLIC com Cargas Dentro do Fator e Contribuições Indiretas 148

Tabela 32 - Índices de ajuste do construto Permanência de alunos na instituição (modelo inicial e modelo final)..... 153

Tabela 33 - Índices de ajuste do Modelo integrado com o acréscimo do construto Permanência de alunos na instituição (modelo inicial e modelo final) 156

Tabela 34 - Cargas Fatoriais dos Construtos Associados ao SERVPUBLIC com o acréscimo do construto Permanência de alunos na instituição..... 159

Tabela 35 - Contribuição indireta de cada variável ao construto ServPublic..... 162

Tabela 36 - Diretrizes Estratégicas e Suas Correspondentes Estratégias de Ação.....165

Lista de abreviaturas e siglas

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

CAVG - Conjunto Agrotécnico Visconde da Graça

Cefets - centros federais de educação tecnológica

CFI - Comparative Fit Index

CGU - Controladoria-Geral da União

EAD - Ensino à Distância

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública

GFI - Goodness-of-Fit Index

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IES - Instituições de Ensino Superior

Ipesse - Instituto Pró-Ensino Superior no Sul do Estado

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

MEC - Ministério da Educação

MEE - Modelagem de Equações Estruturais

NFI - Normed Fit Index

NPM - New Public Management

Pave - Programa de Avaliação da Vida Escolar

PIB - Produto Interno Bruto

REUNI - Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

RMSE - Root Mean Squared Error

RMSEA - Root Mean Square Error of Approximation

SERVPERF - Service Performance

SERVQUAL - Service Quality

SIAC - Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão

SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

Siocon - Serviço de Informação e Orientação ao Consumidor

SPSS - Statistical Package for Social Sciences

SRMR - Standardized Root Mean Square Residual

TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TLI - Tucker-Lewis Index

Ufersa - Universidade Federal Rural do Semi-Árido

UFERSM - Universidade Federal de Santa Maria

UFPEL - Universidade Federal de Pelotas

UFRRS - Universidade Federal Rural do Rio Grande do Sul

χ^2/df - Qui-quadrado por graus de liberdade

SUMÁRIO

1 Introdução 15
1.1 Problema de pesquisa 18
2 Objetivos 20
2.1 Objetivo geral 20
2.2 Objetivos específicos 20
3 Ambiente de estudo 21
4 Justificativa da pesquisa 24
5 Limitações da pesquisa 29
6 Referencial Teórico 31
6.1 Qualidade dos serviços 31
6.2 Qualidade dos serviços educacionais nas IES 46
6.3 Modelo SERVPUBLIC no contexto da Pós-Nova Administração Pública 49
6.3.1 Aspectos Tangíveis 55
6.3.2 Confiabilidade 58
6.3.3 Relacionamento 59
6.3.4 Valor Público 61
6.3.5 Transparência 63
6.3.6 Igualdade e Legalidade 66
6.3.7 Satisfação 68
6.3.8 Servpublic e a Permanência de alunos na instituição 70
7 Procedimentos Metodológicos 75
7.1 Classificação da pesquisa 75
7.2 Delineamento do estudo e design da pesquisa 76
7.3 População e amostra 78
7.4 Instrumento de coleta de dados 80
7.5 Modelo Teórico 80
7.6 Tratamento preliminar dos dados 81
7.7 Técnica de análise de dados 82
7.7.1 Validação do modelo 82
7.7.1.1 Escolha do tipo de matriz de entrada 83
7.7.1.2 Processo de estimação 83
7.7.1.3 Identificação do modelo estrutural 83

7.7.1.4 Avaliação dos critérios de ajuste 84
7.7.1.5 Avaliação da significância dos coeficientes estimados 87
7.7.1.6 Avaliação da unidimensionalidade do construto 87
7.7.1.7 Avaliação da confiabilidade e precisão do construto 87
7.7.1.8 Considerações Teóricas e Práticas na Modelagem de Construtos de Segunda Ordem em MEE 88
8 Resultados e Discussão 91
8.1 Identificação e observação de outliers 92
8.2 Perfil da amostra 92
8.3 Estatística descritiva das variáveis dos construtos 96
8.4 Validação individual dos construtos 118
8.5 Validação do modelo integrado 139
8.6 Análise do modelo e discussão 146
8.6.1 Análise da relação encontrada entre os construtos 146
8.6.2 Permanência de alunos na instituição 151
8.7 Modelo Integrado com a Inclusão do Construto de Permanência de Alunos na Instituição 155
8.8 Diretrizes Estratégicas para Aprimoramento dos Serviços Públicos e Aumento da Permanência Estudantil 164
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS 168

Referências 172

Apêndice A – Instrumento de Pesquisa 198
Apêndice B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido 201
Apêndice C – Termo de Confidencialidade 203
Apêndice D – Carta de anuência da instituição pesquisa 204
Apêndice E – Folha de Rosto 205
Apêndice F – Relatório Técnico 206

1. INTRODUÇÃO

A educação é um elemento crucial em qualquer sociedade, pois é nela que são depositados os valores de formação de cidadania e os conceitos essenciais para a construção de uma nação (DE ARAÚJO, 2021). Nesse contexto, as Instituições de Ensino Superior (IES) desempenham um papel importante na sociedade brasileira, uma vez que são grandes prestadoras de serviços voltados para a formação educacional e o desenvolvimento do país (SERRA et al., 2020).

Segundo dados do Censo da Educação Superior de 2021, realizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), existem 313 (IES) públicas (ensino gratuito) no Brasil. De acordo com a entidade atualmente existem 2.079.106 alunos matriculados, distribuídos em 10.860 cursos, entre presenciais e à distância. Esse número de alunos representa 23,13% do total de alunos matriculados na educação superior, demonstrando a relevância das Instituições de Ensino Superior públicas e gratuitas na prestação de serviços educacionais para o país (INEP, 2022).

Nesse contexto, e com base nos autores Zeithaml et al. (2014), é importante compreender que as Instituições de Ensino Superior (IES) são prestadoras de serviços intangíveis. Nesse sentido, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) destacam que os serviços são experiências intangíveis e perecíveis, criadas para o consumidor que participa ativamente no processo de produção do serviço.

Em linha a Gronröos (1984), Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) destacam que os serviços são atividades intangíveis que ocorrem normalmente nas interações entre o beneficiário e os funcionários do provedor de serviços, fornecendo soluções para os problemas do usuário. Zarifian (2002) contribui explicando que os serviços são ações que buscam organizar e mobilizar os recursos de forma eficiente, com o objetivo de interpretar, compreender e promover a mudança nas condições de atividade do destinatário do serviço.

Portanto, o serviço é caracterizado por sua natureza mais intangível em comparação ao produto, enquanto o produto se refere a objetos físicos, o serviço envolve uma série de atividades (ENAP, 2020). Além disso, ainda segundo ENAP (2020), o serviço é geralmente produzido e consumido simultaneamente, não podendo ser estocado; ao contrário dos produtos, não pode ser revendido ou transferido, não segue padrões fixos e requer o contato direto ou indireto entre o prestador e o usuário ou cliente.

Em relação ao serviço público, ele se diferencia do serviço privado de diversas maneiras, como apontado por Ravanello (2022), essas diferenças estão relacionadas ao nível de governo ou à influência do mercado no controle e na propriedade das organizações. Enquanto as organizações privadas são de propriedade de seus sócios e acionistas, as organizações públicas são de propriedade coletiva e pertencem aos cidadãos, sendo gerenciadas por membros de comunidades políticas, de acordo com Boyne (2002).

Nesse contexto, o serviço público desempenha um papel essencial no relacionamento entre os cidadãos e as diferentes agências e unidades do governo, conforme destacado pela ENAP (2020). Desse modo, a oferta de serviços públicos à sociedade é uma das características fundamentais da administração pública, embora, obviamente, se trate de um conceito diferente do de "política pública", mesmo quando os serviços são parte integrante de estratégias governamentais mais amplas (ENAP, 2020).

Para Figueredo (2008), serviço público consiste em toda atividade material prestada pelo Estado ou por agentes atuando em nome da função administrativa, desde que haja autorização constitucional e legal para tanto. Tal atividade tem como finalidade a realização de deveres constitucionalmente consagrados relacionados ao interesse público, devendo ser efetivada sob o regime predominante do direito público (FIGUEREDO, 2008).

Em consonância com essa perspectiva, Di Pietro (2022) destaca que serviço público é uma atividade atribuída ao Estado pela lei, que pode ser exercida diretamente ou por meio de delegados, com o objetivo de satisfazer necessidades coletivas, sob um regime jurídico total ou parcialmente público. Dessa forma, o serviço público é uma responsabilidade do Estado, gerenciado diretamente pelos órgãos públicos ou de forma indireta por meio de concessões, permissões ou entidades jurídicas criadas pelo Estado (DI PIETRO, 2022).

Em relação à qualidade do serviço, sua importância é primordial para atender às expectativas dos usuários e impulsionar o desempenho da organização, como destacado por Sharma e Sinawi (2021). De acordo com Zeithaml et al. (1993), essa qualidade é determinada pela percepção do consumidor durante a interação com o fornecedor do serviço, a qual pode ser influenciada por suas necessidades individuais, conforme destacado por Gruber et al. (2010).

Nesse contexto, a definição de qualidade considerando a expectativa e o desempenho na avaliação é defendida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988) e

Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990). Os autores afirmam que a qualidade em serviços pode ser compreendida como a diferença entre as percepções do cliente (desempenho percebido) e suas expectativas. Essa discrepância entre percepções e expectativas é fundamental na avaliação da qualidade (PARASURAMAN et al., 1985; 1988). Nesse sentido, existem vários modelos disponíveis para avaliar a qualidade e a satisfação dos clientes em diferentes tipos de serviços.

Dentre os modelos mais utilizados para medir a qualidade dos serviços destacam-se o SERVQUAL de Parasuraman, Zeithamle Berry (1988) e o modelo SERVPERF de Cronin e Taylor (1992). O primeiro relaciona as expectativas do cliente com a percepção da qualidade do serviço. O segundo modelo considera apenas a percepção do desempenho do serviço, sendo, portanto uma variação do primeiro. O modelo Kano, desenvolvido por Kano et al. (1984), por sua vez, verifica a percepção e satisfação do cliente com base na classificação dos atributos do produto, esse modelo ajuda a compreender como os clientes avaliam e percebem os atributos de qualidade (LÖFGREN e WITELL, 2005).

Embora haja justificativa legítima para a aplicação desses modelos de avaliação, é importante destacar que nenhum deles foi desenvolvido especificamente para o contexto brasileiro, isso revela a existência de fragilidades e limitações, uma vez que o ensino superior do Brasil ainda necessita de um modelo de avaliação que leve em consideração suas particularidades, legislação e cultura (POFFO, 2021). Nesse sentido, Santos et al. (2017) argumentam que é fundamental utilizar instrumentos de medição válidos, confiáveis e específicos para cada região, respeitando os contextos sociais e locais em que a instituição está inserida, a fim de medir a qualidade dos serviços.

Ademais, segundo Rojas et al. (2023), é comum utilizar os modelos consolidados do setor privado no setor público, adaptando-os devido à falta de um modelo específico para os serviços públicos considerando a perspectiva do usuário do serviço público. No entanto, é crucial compreender que o conceito de cidadão vai além do papel de cliente, uma vez que ele abrange interesses diversos e muitas vezes complexos (THOMAS, 2013). Além do mais, é inadequado tratar o cidadão, que é a principal razão de existência das instituições de serviço público, como um simples cliente que, ao receber um bom atendimento, gera lucro para garantir a sobrevivência da empresa (RUTKOWSKI, 1998).

Por outra via, o modelo SERVPUBLIC, proposto por Ravanello (2022) surge como alternativa para avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados por órgãos públicos. A escala SERVPUBLIC é composta por sete construtos, os quais são, Aspectos

Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade e Satisfação, que visam avaliar a qualidade do serviço prestado (RAVANELLO, 2022).

Em síntese, a educação superior pública no Brasil enfrenta desafios quanto à qualidade dos serviços prestados. Modelos como o SERVPUBLIC surgem como alternativas importantes para avaliar esses serviços, considerando as particularidades do setor público. Assim, a adoção de instrumentos de medição específicos, que atendam às necessidades e expectativas dos cidadãos, tem sua importância para promover uma gestão pública mais eficiente e voltada ao desenvolvimento educacional e social.

1.1 Problema de pesquisa

Com o crescimento do setor de educação superior, as Instituições de Ensino Superior (IES) enfrentam o desafio de atender as expectativas de um número cada vez maior de alunos (DO AMARAL, 2023). Nesse sentido, De Almeida e Da Silva (2020) afirmam que a busca pela qualidade é fator decisivo em qualquer instituição de ensino. Nessa linha, Bendermacher et al. (2017) ressaltam que diante da exigência de enfrentamento dos desafios, as organizações se depararam com a necessidade de aprimoramento da gestão da qualidade de seus serviços.

Nesse sentido, é importante que as Instituições de Ensino Superior (IES) realizem um diagnóstico dos fatores que influenciam a qualidade dos serviços, compreendendo a qualidade como elemento crucial das percepções dos usuários e reconhecer como aspecto dominante no processo de avaliação das diversas dimensões que a compõem é fundamental (GOUVÊA et al., 2016).

Essa ênfase na qualidade está diretamente ligada ao valor percebido (KOTLER, 2012). O autor define valor percebido como sendo resultado da avaliação que um consumidor em potencial faz ao considerar todos os benefícios e custos relacionados a um serviço, em comparação com as alternativas recebidas. Essa avaliação do valor percebido também está presente no contexto educacional, como mencionado por Alves (2011), onde o valor percebido pelos alunos abrange dimensões como qualidade percebida, imagem da universidade, valores emocionais e sociais. A percepção global da qualidade do serviço influencia o valor percebido e, por sua vez, espera-se que tenha um impacto positivo na satisfação do aluno (LIMA, MOURA e SOUKI, 2015).

Além disso, Eberle et al. (2017) destacam que o valor percebido pelo tomador do serviço está correlacionado com a confiança depositada na organização, podendo gerar

relações duradouras e de longo prazo, bem como fidelizar usuários e impactar a satisfação do consumidor. O julgamento do valor percebido pelos usuários, conforme destacado por Woodruff e Gardial (1996), envolve relações complexas entre o produto ofertado (bens e serviços), as consequências do seu uso e os objetivos que os usuários desejam alcançar, os quais estão associados aos seus valores pessoais. Essa avaliação do valor percebido está intrinsecamente ligada à satisfação do usuário, que se baseia na percepção do atendimento das suas necessidades e expectativas após adquirir ou utilizar um produto (bem ou serviço) (LIMA, MOURA e SOUKI, 2015).

Dentro do contexto das Instituições de Ensino Superior (IES), a satisfação do usuário (estudante) é determinada pelas suas expectativas e pela percepção da qualidade dos serviços prestados (DOS SANTOS, 2017). Quando um serviço é considerado superior em relação às melhores alternativas disponíveis, a satisfação do aluno aumenta. Por outro lado, se o serviço é avaliado como inferior, a satisfação diminui (SOARES, 2023). Assim, a qualidade do serviço desempenha um papel fundamental na satisfação do usuário, sendo um dos principais impulsionadores da fidelização (BERRY, PARASURAMAN e ZEITHAML, 1988; WILKINS e BALAKRISHNAN, 2013; DEWI, 2021).

Portanto, as Instituição de Ensino Superior (IES) devem buscar um alto padrão de qualidade em seus serviços, visando não apenas satisfazer seus usuários, mas também atrair novos alunos e atender às demandas da área educacional (MILAN et al., 2015). Nesse contexto, a realização de avaliações da qualidade do serviço prestado oferece suporte aos gestores, permitindo que compreendam os efeitos das medidas específicas destinadas a melhorar a qualidade, como os níveis de satisfação e as tendências de mudança nas necessidades e desejos dos cidadãos (DE AQUINO et al., 2015). Considerando-se o contexto exposto, nesta pesquisa propõe-se seguinte problema de pesquisa: “Como os alunos avaliam o serviço educacional da UFPEL e sua influência na permanência na instituição?”.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Esta pesquisa tem como objetivo principal avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos por uma Instituição de Ensino Superior pública, a partir da percepção dos alunos, utilizando a escala SERVPUBLIC como ferramenta de análise.

2.2 Objetivos Específicos

Para alcançar o objetivo geral, objetiva-se especificamente:

- Adaptar e aplicar a escala SERVPUBLIC para o contexto específico da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL), visando a análise da qualidade dos serviços prestados.

- Avaliar a influência dos diferentes fatores de qualidade dos serviços educacionais na satisfação e permanência dos alunos na instituição.

- Identificar as lacunas nos serviços prestados pela UFPEL, com base nos sete pilares do modelo SERVPUBLIC: Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação.

- Propor recomendações e ações estratégicas que possam melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela UFPEL, com foco em aumentar a satisfação e a permanência estudantil.

3. AMBIENTE DE ESTUDO

Nesse atual cenário, é fundamental ressaltar o papel das universidades, as quais são definidas pela Constituição da República Federativa do Brasil (1988) como instituições que se caracterizam pela indissociabilidade das atividades de ensino, pesquisa e extensão (BRASIL, 1988). Apesar de constituírem apenas 13,6% do total de Instituições de Ensino Superior (IES), essas instituições englobam cerca de cinco milhões de matrículas, o que corresponde a mais da metade (55,1%) do total (INEP, 2023). Em particular, destacaremos a Universidade Federal de Pelotas (UFPel), que é objeto de pesquisa desta dissertação.

A UFPEL está localizada na cidade de Pelotas/RS; sua história remonta à criação da Universidade Rural do Sul (URS) em 1960, resultado de esforços liderados por professores da Escola de Agronomia Eliseu Maciel que lutavam por sua criação desde 1957 (UFPEL, 2020).

A Universidade Rural do Sul foi vinculada ao Ministério da Agricultura e era composta pela Escola de Agronomia Eliseu Maciel, Escola Superior de Ciências Domésticas, Escola de Veterinária, Escola de Pós-Graduação e pelo Centro de Treinamento e Informação (Cetreisul), considerado uma unidade acadêmica (UFPEL, 2020). Em 1967, a Universidade Rural do Sul foi federalizada pelo decreto nº 60.731 e transferida para o Ministério da Educação e Cultura, passando a se chamar Universidade Federal Rural do Rio Grande do Sul (UFRRS), e suas unidades foram transformadas em faculdades (UFPEL, 2020).

No ano seguinte, em 1968, uma comissão composta por professores e acadêmicos foi criada para estudar e propor a reestruturação da universidade. Em 8 de agosto de 1969, o Presidente da República assinou um decreto que transformou a Universidade Federal Rural do Rio Grande do Sul em Universidade Federal de Pelotas (UFPel), composta pela Faculdade de Agronomia Eliseu Maciel, Faculdade de Veterinária, Faculdade de Ciências Domésticas, Faculdade de Direito (fundada em 1912), Faculdade de Odontologia (1911) - as duas últimas pertencentes à Universidade Federal do Rio Grande do Sul - e o Instituto de Sociologia e Política (ISP), fundado em 1958 (UFPEL, 2020).

A UFPel incorporou diversas instituições particulares em sua história, incluindo o Conservatório de Música de Pelotas, a Escola de Belas Artes Dona Carmen Trápaga Simões e o Curso de Medicina do Instituto Pró-Ensino Superior no Sul do Estado (Ipesse).

O Conjunto Agrotécnico Visconde da Graça (CAVG) também se juntou à universidade na mesma época (UFPEL, 2020).

A Faculdade de Ciências Domésticas foi responsável por criar unidades como a Faculdade de Educação, o Curso de Química de Alimentos e a Faculdade de Administração e de Turismo, além de estabelecer o Serviço de Informação e Orientação ao Consumidor (Siocon), que promoveu a educação e defesa do consumidor por 18 anos em Pelotas (UFPEL, 2020).

A área agrária foi fundamental para o desenvolvimento da região e contribuiu muito para a formação da universidade, mas a Faculdade de Medicina e a Faculdade de Enfermagem também foram importantes na criação da estrutura de saúde da UFPel. Hoje, essa estrutura é crucial para a saúde de Pelotas e região (UFPEL, 2020).

O primeiro reitor da UFPel foi Delfim Mendes Silveira, que administrou a universidade até 1977. Desde então, vários outros professores ocuparam o cargo de reitor, incluindo José Emílio Gonçalves Araújo, Ruy Brasil Barbedo Antunes, Antônio Cesar Gonçalves Borges, e Pedro Rodrigues Curi Hallal, que foi o reitor até 2021. A reitora atual é a professora Isabela Fernandes Andrade (UFPEL, 2023).

Após décadas de crescimento contínuo, porém gradual, a Universidade passou por uma expansão sem precedentes nos últimos anos, impulsionada pela adesão ao Programa de Apoio ao Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) a partir de 2007. Nesse período, o número de cursos aumentou de 58 para 96, e o número de estudantes cresceu de aproximadamente oito mil para mais de 16 mil (UFPEL, 2023).

A adesão ao REUNI evoluiu para a Universidade, que se reflete tanto na expansão de sua atuação acadêmica, por meio do aumento do número de vagas e da criação de novos cursos de graduação e pós-graduação, quanto na expansão de seu patrimônio. Além disso, o programa desempenhou um papel fundamental na implementação de políticas de inclusão e assistência estudantil, com o objetivo de garantir e ampliar o acesso à universidade para estudantes de baixa renda, negros, quilombolas e pessoas com deficiência (UFPEL, 2023).

Atualmente, a Universidade Federal de Pelotas (UFPel) possui o Campus Capão do Leão, Campus Porto, Campus Centro e Campus Norte, além dos campi Fragata e Anglo, onde se encontram a Reitoria e outras unidades administrativas (UFPEL, 2023).

A UFPel oferece 96 cursos de graduação presenciais, sendo 66 bacharelados, 22 licenciaturas, oito tecnólogos e três cursos de graduação a distância, que contam com 117

polos. Na pós-graduação, a instituição oferece 26 doutorados, 50 mestrados, seis cursos de mestrado profissional e 34 cursos de especialização. A universidade também realiza 2.698 projetos de pesquisa em diversas áreas do conhecimento e milhares de projetos de extensão, que buscam inserir a universidade na comunidade local (UFPEL, 2023).

A UFPel conta com um grande corpo discente, totalizando 20.827 estudantes, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1. Quantidade de alunos por Graus e Modalidades acadêmicos.

Grau/Modalidade	**Quantidade**
Graduação	16.461
Graduação (EAD)	1.763
Especialização	285
Mestrado	1.174
Mestrado Profissional	110
Doutorado	1.034
Total	**20.827**

Fonte: UFPEL (2023).

A Tabela 1 apresenta uma visão abrangente da distribuição de alunos em diferentes graus e modalidades acadêmicos em uma instituição de ensino. Com um total de 20.827 alunos matriculados, é possível observar algumas características interessantes. A maioria dos alunos, totalizando 16.461, está matriculada em cursos de graduação, o que reflete a importância e a popularidade da educação de nível superior nessa instituição. Além disso, 1.763 alunos optaram por programas de graduação a distância (EAD), destacando a crescente demanda por flexibilidade na educação.

Na pós-graduação, se pode observar que 1.174 alunos matriculados em programas de mestrado, indicando um interesse considerável em estudos avançados e pesquisa. Os programas de mestrado profissional, com 110 discentes, atendem àqueles que buscam aprimorar habilidades práticas em suas áreas de atuação. Os doutorandos, por outro lado, somam 1.034, demonstrando um compromisso com estudos avançados e pesquisa de alto nível. Além disso, 285 alunos estão matriculados em cursos de especialização, evidenciando o desejo de adquirir conhecimentos específicos em áreas de interesse.

4. JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

De acordo com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), a mensuração da qualidade em serviços é um desafio, uma vez que a satisfação do usuário é determinada por diversos fatores intangíveis e características psicológicas, ao contrário dos produtos que possuem atributos físicos que podem ser mensurados de forma objetiva.

Por meio da análise desta dimensão, é possível auxiliar a instituição a priorizar suas ações, contribuindo para atingir um serviço educacional de excelência e, consequentemente, estimulando a retenção de alunos e consolidando sua posição no cenário acadêmico. Respaldando essa perspectiva, Simic et al. (2008) reforçam que se torna evidente que a ausência de qualidade ou a percepção de qualidade insatisfatória nos serviços educacionais acarretam desistências ou desmotivação por parte dos alunos, especialmente no contexto dos cursos de graduação.

Kotler e Fox (1994), acrescentam que a competitividade em vários setores, incluindo a área da educação, exige que as instituições busquem constantemente melhorias em seus serviços e processos, a fim de manter e atrair novos alunos. Para atender a essa demanda, é fundamental compreender as necessidades dos beneficiários finais, ou seja, dos alunos, para que sejam implementadas ações que possibilitem melhorias nos serviços oferecidos pela instituição de ensino.

Em relação à prestação de serviços educacionais no Brasil, o cenário é composto por um total de 2.574 Instituições de Ensino Superior (IES), compreendendo tanto as IES públicas, que oferecem ensino gratuito, quanto as IES da rede privada (INEP, 2023). Essa realidade ressalta de maneira inequívoca a importância das instituições de ensino superior em buscar estratégias para atender às demandas de seus públicos e superar suas expectativas. Nesse contexto, a elaboração de ações estratégicas e gerenciais direcionadas às áreas que influenciam a percepção de qualidade por parte do público-alvo se torna fundamental (NUNES et al., 2022).

É notável, de maneira significativa, que é a avaliação da qualidade dos serviços que reforça a orientação dessas organizações em direção a uma posição mais estratégica e competitiva (SOUTO; CORREIA-NETO, 2017). Por essa razão, argumenta-se em favor da importância de avaliar a perspectiva dos alunos em relação aos serviços educacionais oferecidos pelas Instituições de Ensino Superior (IES) (POFFO, 2021).

Ressalta-se que avaliação de serviços é um conceito amplo que diz respeito à análise (tanto qualitativo quanto quantitativo) da qualidade do serviço e à satisfação do

usuário em relação ao que foi prometido (expectativa) em comparação com a experiência concreta ao longo da interação com o serviço (ENAP, 2020).

Nesse contexto, o ensino superior brasileiro passa por avaliações de sistemas públicos próprios. O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) assume a responsabilidade de assegurar a qualidade do ensino superior público (CHAVES et al., 2023). Para Cardoso e Dias Sobrinho (2014), o SINAES trouxe uma inovação de grande importância no contexto educacional nacional, ao fornecer às Instituições de Ensino Superior (IES) a oportunidade de criar, implementar, monitorar e avaliar projetos institucionais.

Entretanto, de acordo com Chaves et al. (2023) o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior não aborda as dimensões capazes de identificar a qualidade percebida por parte dos alunos. Ademais, pesquisas que abordam a qualidade do ensino superior no Brasil evidenciam que o modelo empregado pelo Ministério da Educação (MEC) é simplesmente somativo e formativo e que este determina posições de rankings para tratar do conceito de qualidade dos cursos e das Instituições de Ensino Superior avaliadas (RISTOFF, 2011; MOROSINI, 2015; FRANCISCO et al., 2015).

As avaliações devem refletir fielmente a produção real das instituições, ao invés de apenas classificá-las em um ranking baseado em um mecanismo quantificável de qualidade. Portanto, é imperativo contar com um instrumento de avaliação da qualidade dos serviços que incorpore um conjunto abrangente de critérios, os quais incluam indicadores de desempenho que verdadeiramente permitam aferir a qualidade dos resultados alcançados (ALBUQUERQUE et al., 2012).

Nesse cenário, diversas ferramentas para avaliar a qualidade dos serviços são empregadas, com destaque para o modelo SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988), o modelo SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992) e o modelo Kano (KANO et al., 1984). Destaca-se que, embora essas escalas de medição sejam empregadas em diversos contextos, é importante enfatizar, conforme destacado por Guenoun et al. (2016), que elas foram originalmente desenvolvidas para avaliar a qualidade dos serviços no âmbito do setor privado, tendo necessidade de adaptações para serem utilizadas na medição e avaliação da qualidade dos serviços na esfera pública (RAVANELLO, 2022). Sendo assim, esses instrumentos podem não ser totalmente eficientes, devido as várias diferenças existentes entre a gestão pública e a privada.

De acordo com Boyne (2002), entre as várias discrepâncias existentes entre organizações públicas e privadas, merecem principalmente destaque as relacionadas à

complexidade, à permeabilidade, à estabilidade e à pressão competitiva. Nas organizações públicas, a complexidade é marcada pela variedade de partes interessadas e pela operação por meio de organizações interdependentes, o que resulta em exigências conflitantes por parte de diferentes grupos externos. Por outro lado, as organizações privadas operam por meio de entidades independentes que buscam seus próprios objetivos individuais (BOYNE, 2002; CAMPBELL; MCDONALD; SETHIBE, 2010).

A permeabilidade também difere entre esses dois tipos de organizações. As organizações públicas são sistemas abertos, suscetíveis à influência de eventos externos, e a proteção e promoção dessa permeabilidade são cruciais para garantir a adequação dos serviços às necessidades públicas. Em contrapartida, as organizações privadas não estão obrigadas a observar as demandas dos eleitores na formulação de suas políticas, conferindo maior autonomia aos executivos do setor privado (BOYNE, 2002; CAMPBELL, MCDONALD e SETHIBE, 2010).

No que diz respeito à estabilidade, as organizações públicas enfrentam restrições e mudanças frequentes na política, sujeitas a pressões decorrentes dos curtos ciclos políticos. Por sua vez, as organizações privadas tendem a beneficiar-se de uma estabilidade continuada em comparação (BOYNE, 2002; CAMPBELL, MCDONALD e SETHIBE, 2010).

Outra distinção notável é a natureza das pressões competitivas. Enquanto as organizações públicas são incentivadas a cooperar com outras entidades em vez de competir, isso seria visto como criar uma duplicação indesejável de serviços aos olhos dos cidadãos, as organizações privadas enfrentam uma competição permanente, impulsionada por uma lógica de mercado (BOYNE, 2002; CAMPBELL, MCDONALD e SETHIBE, 2010).

Sendo assim, para Xavier (2014), a melhoria de qualquer sistema educacional requer, sem dúvida, a implementação de avaliações, as quais devem ser respaldadas por modelos apropriados e abrangentes. Tais modelos devem oferecer parâmetros comparáveis, pertinentes e confiáveis, a fim de embasar as tomadas de decisões gerenciais e pedagógicas no ensino superior.

Diante desse contexto, torna-se relevante a utilização de uma escala desenvolvida especificamente para avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados por órgãos públicos, nessa perspectiva, surge um novo paradigma representado pelo modelo SERVPUBLIC. Essa escala é abastecida por dados provenientes diretamente dos beneficiários finais dos serviços públicos, fornecendo à Administração Pública elementos

basilares de análise da qualidade dos serviços públicos que são entregues, auxiliando na identificação de lacunas entre o nível de qualidade atual e o ideal e permitindo o melhoramento e desenvolvimento de políticas públicas voltadas ao tema (RAVANELLO, 2022).

Além disso, este estudo representará o pioneirismo na utilização da escala SERVPUBLIC em uma instituição de ensino superior pública. De acordo com Poffo (2018), pesquisas dessa natureza, que retratem as expectativas dos alunos, oferecem valiosas contribuições para o aprimoramento da qualidade dos serviços no ensino superior (POFFO, 2018).

É igualmente relevante enfatizar a importância de avaliar a qualidade dos serviços educacionais em uma instituição de ensino superior pública federal. Essas instituições são financiadas por recursos públicos, ou seja, pelo dinheiro dos contribuintes (SANTOS, 2013). Portanto, existe uma responsabilidade ética e legal em assegurar que essas instituições proporcionem serviços educacionais de elevada qualidade para a população. Isso assume ainda maior importância na atual conjuntura, na qual percebemos um crescente interesse da sociedade em relação à transparência e responsabilidade na administração dos recursos públicos (ORTIZ, 2022).

Neste contexto, a Universidade Federal de Pelotas (UFPEL), objeto de estudo desta pesquisa, destaca-se de maneira significativa como uma instituição de ensino superior pública federal que se distingue por sua diversidade e compromisso com a inclusão (UFPEL, 2019). A diversidade manifesta-se por meio da ampla variedade de cursos de graduação e pós-graduação oferecidos, bem como pela presença de membros da comunidade acadêmica com diversas origens culturais e geográficas, que contribuem para a riqueza do mosaico cultural que compõe a instituição. Além disso, o ingresso nos cursos de graduação por meio do Sistema de Seleção Unificada (Sisu) do Ministério da Educação (MEC) permite que estudantes de todo o país tenham a oportunidade de frequentar a UFPEL, o que reforça ainda mais a diversidade (UFPEL, 2019).

A política de cotas, os processos seletivos especiais e a forma alternativa de ingresso, o Programa de Avaliação da Vida Escolar (Pave), que expandiu significativamente o número de vagas e está ampliando o acesso a candidatos provenientes de escolas públicas, conferem à instituição um caráter altamente inclusivo (UFPEL, 2019). Além disso, a UFPEL é uma referência importante em áreas como Saúde, incluindo Epidemiologia, Biotecnologia e Odontologia, bem como em Ciências Agrárias, com destaque para a Fitossanidade. A universidade também demonstra potencial de

crescimento em áreas como Ciências Sociais e Sociais Aplicadas, consolidando sua importância no cenário acadêmico e científico (UFPEL, 2019).

É fundamental destacar que outras Instituições de Ensino Superior (IES) também têm sua importância singular, cumprindo funções específicas em suas regiões e áreas de atuação, todas elas desempenhando um papel na promoção do desenvolvimento do país como um todo. Nesse sentido, é recomendável ampliar essa avaliação da qualidade dos serviços para abranger o maior número possível de instituições públicas federais de ensino superior.

5. LIMITAÇÕES DA PESQUISA

A presente pesquisa visa avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos por uma Instituição de Ensino Superior pública, a partir da percepção dos alunos, utilizando a escala SERVPUBLIC como ferramenta de análise. No entanto, é fundamental reconhecer as limitações inerentes ao escopo e à natureza desta investigação, as quais fornecem contexto essencial para a interpretação adequada dos resultados.

Dentre as limitações identificadas nesta pesquisa, é importante enfatizar que os resultados alcançados podem não ser aplicáveis a todas as Instituições de Ensino Superior públicas federais no Brasil, uma vez que o estudo se restringe à Universidade Federal de Pelotas (UFPel). As características singulares dessa instituição podem ter impacto direto nos resultados obtidos. Diferenças significativas em estruturas organizacionais, políticas educacionais e culturas institucionais entre diversas IES podem influenciar as conclusões da pesquisa.

Além disso, a pesquisa baseia-se no modelo SERVPUBLIC proposto por Ravanello (2022) para avaliar a qualidade dos serviços públicos. No entanto, é fundamental reconhecer que nenhum modelo é universalmente aplicável a todas as situações. O SERVPUBLIC pode ter suas próprias limitações e pode não capturar integralmente as nuances específicas do contexto educacional da Universidade Federal de Pelotas.

É relevante notar também que este estudo se concentra principalmente na percepção dos alunos sobre a qualidade dos serviços educacionais. Apesar de ser uma perspectiva extremamente valiosa, outras partes interessadas, como professores, funcionários administrativos e gestores, também desempenham papéis cruciais na prestação desses serviços. Assim, a falta de uma análise abrangente das diferentes perspectivas pode limitar a compreensão holística da qualidade dos serviços.

Também é crucial destacar que alterações no panorama econômico, político ou social podem ter repercussões indiretas na qualidade dos serviços educacionais. Esses elementos externos, não abordados neste estudo, têm potencial para influenciar a percepção dos alunos e a eficácia das práticas de gestão de qualidade.

Por último, a pesquisa se fundamenta principalmente na avaliação da satisfação dos alunos como o indicador principal da qualidade dos serviços educacionais. Entretanto, é importante observar que a satisfação dos alunos não abarca completamente a complexidade do ambiente educacional, uma vez que aspectos como desempenho

acadêmico, empregabilidade e pós-graduação também desempenham papéis significativos na qualidade educacional, os quais não foram totalmente explorados neste estudo.

Por conseguinte, essas considerações sobre as limitações se revelam fundamentais não apenas para aprofundar a compreensão teórica, mas também para contribuir com o fortalecimento da prática da gestão de qualidade nas Instituições de Ensino Superior, com o objetivo de promover um aprimoramento constante, eficiente e eficaz dos serviços prestados.

Por outro lado, essa pesquisa possibilitará uma avaliação direta da percepção dos alunos sobre a qualidade dos serviços educacionais oferecidos pela universidade. Ao expressarem suas opiniões e experiências, os alunos fornecerão insights valiosos que podem ajudar a identificar áreas de força e de melhoria dentro da instituição.

Assim, os resultados obtidos também fornecerão feedback direto para os gestores da Universidade Federal de Pelotas, permitindo que compreendam as necessidades e preocupações dos alunos e tomem medidas para atender a essas demandas de forma mais eficaz. Além disso, esses resultados podem ser comparados com padrões de qualidade estabelecidos nacional ou internacionalmente, proporcionando uma avaliação mais objetiva da qualidade dos serviços educacionais da instituição.

A pesquisa não apenas contribuirá para a gestão interna da UFPel, mas também poderá servir como base para estudos futuros sobre qualidade na educação superior, tanto dentro da instituição quanto em outras instituições de ensino. Isso contribui significativamente para o avanço do conhecimento na área e para a promoção de práticas educacionais mais eficazes.

Por fim, ao permitir que os alunos expressem suas opiniões sobre a qualidade dos serviços educacionais, a pesquisa promove a transparência institucional e a prestação de contas, demonstrando o compromisso da UFPel com a melhoria contínua de seus serviços e com o atendimento às expectativas da comunidade acadêmica.

6. REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção segue a seguinte organização: começaremos explorando os conceitos de qualidade do serviço e qualidade dos serviços educacionais; em seguida, apresentaremos o modelo SERVPUBLIC para estabelecer uma base teórica sólida para a análise adequada da qualidade no ensino superior.

6.1 Qualidade dos Serviços

O setor de serviços desempenha um papel fundamental no desenvolvimento do cenário econômico dos países, impulsionando atividades que se conectam e beneficiam a sociedade (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2014). Nesse contexto, o Produto Interno Bruto (PIB) é um indicador amplamente utilizado na macroeconomia para medir a atividade econômica de um país (FERREIRA, 2020), no Brasil, por sua vez, o setor de serviços representa aproximadamente 70% do PIB (IBGE, 2023). Esses números evidenciam a relevância e o impacto significativo que o setor de serviços desempenha na economia do país (SELEME, 2016). Portanto, a busca pela qualidade dos serviços é um aspecto central no processo de desenvolvimento de um país (SILVA, 2022).

Para Kotler e Keller (2014) e Las Casas (2019), os serviços possuem quatro características principais que os diferencia dos bens tangíveis, são essas: intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e perecibilidade, conforme apresentado na tabela 2 a seguir:

Tabela 2. Características e descrições de serviços.

Características	Descrições
Intangibilidade	Isso significa que o serviço é intangível, diferentemente de produtos físicos, os intangíveis não podem ser tocados, vistos ou até mesmo provados, antes de serem adquiridos.
Inseparabilidade	significa que o serviço não pode ser separado de seu prestador, ou seja, se o serviço for prestado por uma pessoa, ela fará parte deste serviço.
Heterogeneidade	Surge da interação humana entre os consumidores e os provedores de serviços, bem como entre esses próprios provedores, gerando serviços com conotações distintas.
Perecibilidade	Isso implica que os serviços são consumidos no momento em que são produzidos e não podem ser armazenados para consumo posterior.

Fonte: adaptado de Kotler e Keller (2014).

Dessa maneira, os serviços são vistos como a transferência de uma ação, proporcionando vivências e experiências ao consumidor. No entanto, o grau de experimentação varia de maneira subjetiva, uma vez que cada pessoa interpreta a qualidade do serviço de forma individual, podendo ser positiva ou negativa. Como resultado, isso influencia na imagem do prestador do serviço (ASSO; LEAL, 2020).

Em conformidadade com Seleme (2016), as organizações estão constantemente em busca de tornar seus serviços mais atrativos. Entretanto, alcançar o sucesso nesse objetivo requer não apenas a busca pela atratividade, mas também a compreensão aprofundada das expectativas dos consumidores. Isso se transforma em uma responsabilidade essencial da gestão da qualidade, já que essa compreensão permite não apenas atender, mas superar as expectativas dos consumidores, estabelecendo assim um diferencial competitivo no atual cenário. Sendo assim, ainda conforme o autor, a gestão da qualidade, nesse contexto, desempenha um papel fundamental ao direcionar esforços para a identificação e atendimento efetivo das demandas e desejos dos usuários, assegurando não apenas a satisfação, mas também a fidelização dos mesmos.

Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), no campo da qualidade, há uma variedade de conceitos associados a esse termo. É relevante ressaltar que não há uma única definição capaz de abranger todas as dimensões que a qualidade pode englobar (OLIVEIRA, 2020). Conforme descrito pelos autores da qualidade, de acordo com a tabela 3, os serviços podem ser classificados da seguinte maneira.

Tabela 3. Conceito de qualidade em serviços, estudado por diversos autores**.**

Ano	Autor	Significado
1986	Kaoru Ishikawa	Qualidade refere-se ao desenvolvimento, projeto, produção e prestação de assistência a um serviço ou produto que sejam economicamente viáveis e altamente funcionais, buscando fornecer satisfação ao usuário.
1990	William Edwards Deming	Qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos do consumidor e melhoria contínua.
1991	Armand Feigenbaun	Qualidade quer dizer o melhor para certas condições do consumidor. Essas são: o verdadeiro uso e o preço de venda do produto. Qualidade é a composição total das características de marketing, engenharia, fabricação e manutenção de um produto ou serviço, através das quais o mesmo produto ou serviço, em uso, atenderá as expectativas do cliente.

1991	Tebou	Qualidade é a capacidade de satisfazer as necessidades tanto na hora da aquisição, quanto durante a utilização, ao menos custo possível, minimizando as perdas, e melhor que a concorrência.
1994	Paladini	Qualidade corretamente definida é aquela que prioriza o consumidor. Isto mostra que a qualidade é mais do que simples estratégias ou técnicas é, antes, uma questão de decisão que reflete em políticas de funcionamento da organização.
1996	Prazeres	A qualidade é a totalidade de requisitos e características de um produto ou serviço que estabelece a sua capacidade de satisfazer determinadas necessidades.
2000	Robbins	Qualidade está estreitamente ligada ao critério de satisfação do consumidor. Ela abrange operações e processos internos, bem como avaliações dos consumidores.
2006	Mañas	O processo de qualidade na gestão e na prática existe como resultado de um desafio maior que é a necessidade de manter-se atualizados. As mudanças cada vez mais rápidas e globalizadas estabelecem cobranças e os consumidores finais são cada vez mais exigentes.
2006	Abdullah	Estabelece que os serviços de qualidade são simultaneamente uma atitude e julgamento em relação ao serviço prestado sendo um conceito de difícil contabilização, visto a perspectiva subjetiva presente no juízo prestado pelo próprio consumidor.
2013	Paladini; Bridi	A qualidade em serviços trata-se, na verdade, de uma ação associada a um desempenho de quanto essa atividade representou ganhos efetivos, benefícios ou préstimos ao usuário e isso, é claro, torna-se mais difícil por avaliar.

Fonte: adaptado de Poffo (2018).

Conforme observado na tabela 3, existem várias perspectivas em relação ao conceito de qualidade, porém algumas características se repetem de forma consistente. Essas características incluem: o atendimento das expectativas do consumidor, o cumprimento dos requisitos do produto ou serviço e o foco na melhoria contínua na produção do produto ou na prestação do serviço. Nesse sentido, uma abordagem importante é associar a qualidade à conformidade entre as expectativas dos consumidores e os resultados efetivamente alcançados, refletindo a capacidade de atender ou superar as expectativas e garantir a melhoria e excelência na entrega dos produtos ou serviços (CARVALHO; GOSLING, 2019).

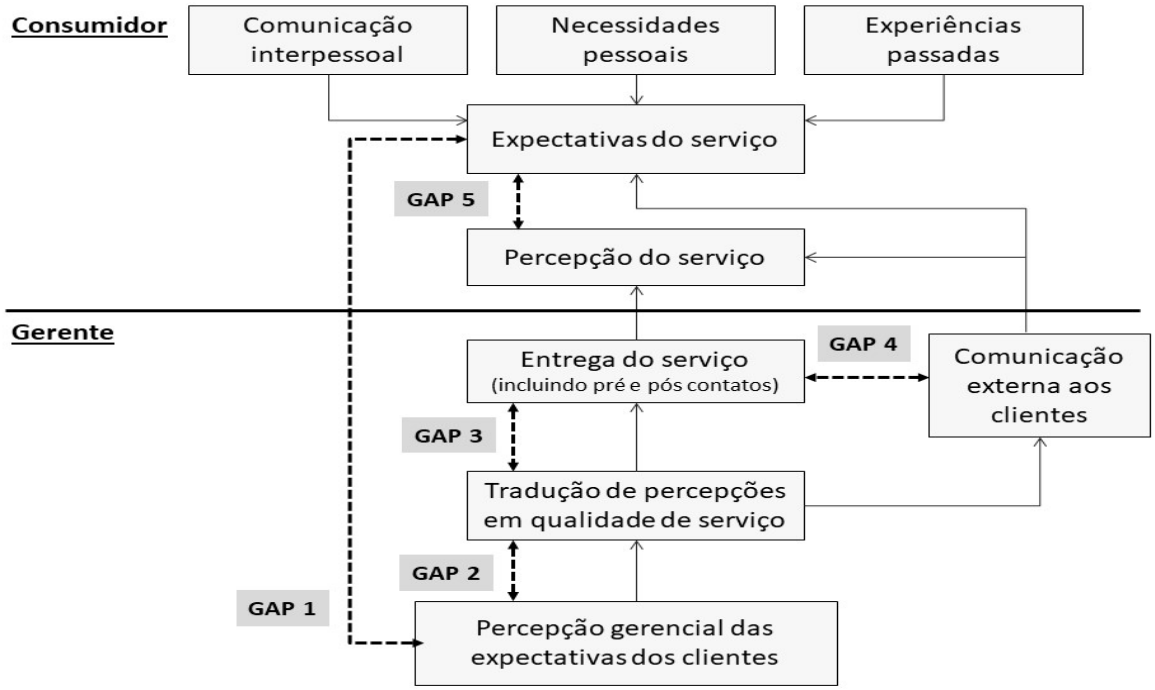
Sendo assim, apesar de não haver um consenso completo a respeito do conceito de qualidade de serviço, entretanto, quanto a forma para sua medição, através da diferença

entre as expectativas e o serviço percebido, verifica-se certo grau de consonância (GRÖNROOS, 1982; PARASURAMAN; ZEOTHAML; BERRY, 1985; SHAHIN, 2006; BLESIC et al., 2010; PARK; YI, 2016; COELHO; VIANA, 2018; DEWI, 2021; AMANULLAH; HASSAN; HAFEZ, 2021).

Nessa perspectiva, uma abordagem amplamente adotada e reconhecida para avaliar a qualidade de serviço em várias organizações é o modelo Service Quality (SERVQUAL), desenvolvido por Parasuramam, Zeithaml e Berry (1988) (DEMIR, GUL; GUNERI, 2020).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), criaram o primeiro método específico para a avaliação de serviços, que ressaltava a existência de "gaps" na entrega desses serviços. Essas lacunas representam as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é efetivamente oferecido. Consequentemente, elas se tornam grandes obstáculos para alcançar um nível de excelência na prestação de serviços. Esse método, conhecido como modelo Cinco Gaps da qualidade é mostrado na figura 1.

Figura 1. Modelo Gap de qualidade dos serviços.



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

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011) definem o Gap 1 (falha 1) como sendo a diferença entre as expectativas do consumidor e as percepções que a empresa tem sobre essas expectativas; o Gap 2 (falha 2), por sua vez, resulta da incapacidade da organização

de transformar as percepções que tem sobre as expectativas dos clientes em comandos exequíveis a toda a organização.

O Gap 3 (falha 3) acontece quando o serviço efetivamente prestado não corresponde aos comandos exequíveis impostos pela administração; o Gap 4 (falha 4), por outro lado, diz respeito a diferença entre o serviço efetivamente prestado e o serviço prometido (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2011).

O Gap 5 (falha 5) de acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), considerado a principal lacuna, é o resultado de um ou mais gaps que evidenciará a diferença entre o serviço esperado e o que efetivamente a empresa lhe entrega (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2011).

Portanto, os primeiros quatro gaps contribuem para o quinto gap, que é exatamente onde reside o problema: a discrepância entre as expectativas do usuário e a percepção dos serviços oferecidos. Sendo assim, a quinta lacuna é estabelecida como uma função das quatro lacunas anteriores, isto significa: Gap 5 = f [Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4].

Além de identificar as mencionadas lacunas, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) chegaram à conclusão de que os clientes aplicam os mesmos critérios para fazer uma avaliação da qualidade do serviço prestado, independentemente do tipo de serviço em questão. Estes critérios puderam ser generalizados em cinco categorias denominadas de dimensões da qualidade, quais sejam, de acordo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e Monteiro et al. (2019):

I) Confiabilidade: é a habilidade de ter consistência e a fidedignidade no cumprimento do serviço prometido pela empresa;

II) Responsividade: consiste em ter disposição, interesse e prontidão dos prestadores de serviços em ajudar os clientes e proporcionar com presteza determinado serviço;

III) Segurança: contempla o conhecimento e a cortesia dedicada aos seus clientes, bem como a habilidade de inspirar confiança e exatidão em suas operações;

IV) Empatia: consiste em ofertar atenção, cuidado e tratamento individualizado aos clientes, isto é, experimentar os sentimentos de outra pessoa como se fossem os seus.

V) Tangibilidade: enfoca na aparência nas instalações físicas, dos equipamentos, do ambiente, da equipe de serviço e demais materiais associados ao serviço.

Nesse contexto, as dimensões da qualidade representam os fatores críticos da prestação de um serviço, e que podem causar a discrepância entre expectativa e desempenho. Após a identificação das dimensões da qualidade, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) desenvolveram a escala SERVQUAL como uma ferramenta para mensurar a qualidade do serviço.

A escala original consiste em duas seções: a primeira seção contém 22 afirmações que se referem às expectativas dos clientes em relação a um determinado serviço, enquanto a segunda seção também possui as 22 afirmações, mas aborda as percepções do serviço (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2014).

As referidas afirmações são organizadas em subescalas que correspondem às dimensões mencionadas. Do ponto de vista estrutural, os 22 itens do questionário são avaliados por meio de uma escala Likert, na qual cada dimensão é representada por um conjunto de itens para medição (COELHO; VIANA, 2018; MONTEIRO et al., 2021; MOURA e SÁ et al., 2021).

Esses vinte e dois itens são atribuídos às cinco dimensões mencionadas anteriormente, e não são descritos de forma genérica. Em vez disso, eles são apresentados por meio de afirmações e negações, representando características específicas para cada dimensão.

A abordagem SERVQUAL utiliza a comparação entre as expectativas e o desempenho real do serviço como base para avaliar a satisfação do cliente. Por meio desse paradigma de confirmação e desconfirmação, a qualidade dos serviços prestados é determinada pela avaliação da discrepância entre as expectativas do usuário e o que ele efetivamente recebe (MOURA e SÁ et al., 2021).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) estabelecem uma relação entre esses conceitos ao afirmar que a percepção de qualidade se desenvolve com base nos registros de satisfação que ocorrem ao longo do tempo. Em outras palavras, a satisfação do consumidor é um fator que antecede a qualidade nos serviços. Portanto, a qualidade nos serviços é definida pela relação entre as expectativas que o consumidor possui antes de adquirir e experimentar um serviço, e sua percepção posterior em relação à satisfação ou insatisfação dessas expectativas (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1985). Nessa perspectiva, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1990) concluem que a escala SERVQUAL tem a capacidade de oferecer uma medida abrangente da qualidade dos serviços, ao considerar as cinco dimensões em conjunto.

Essa escala continua sendo a mais amplamente utilizada para avaliar a qualidade de serviços (ABREU; ANDRADE, 2017). Nessa linha, vários autores, entre eles Garcia et al. (2019) e Marçal et al. (2020) destacam que o modelo SERVQUAL é extensamente empregado em uma ampla variedade de contextos para buscar a excelência na qualidade. Alguns exemplos dessas pesquisas (NOGUEIRA, 2022; NETO, 2022; TORRES et al., 2023; CHILUISA et al., 2023; ADOLFO et al., 2023; SHARMA et al., 2023; BUÑAY et al., 2023). Além disso, é comum adaptar o modelo SERVQUAL para estudos direcionados ao serviço público, alguns casos são apresentados na tabela 4, a seguir.

Tabela 4. Aplicação do modelo SERVQUAL ao serviço público.

Autor	Amostra	Instrumento	Principais Resultados
Antunes (2020)	209 alunos de nove cursos das áreas de Turismo, Hospitalidade e Lazer do Instituto Federal de Santa Catarina	Escala SERVQUAL	A pesquisa revelou que a maior expectativa dos estudantes está relacionada às dimensões Segurança e Presteza. Constatou-se também que, em todos os cursos pesquisados, a dimensão Tangibilidade apresentou lacunas.
Magasi et al. (2022)	326 alunos de instituições de ensino superior (ES) situadas na cidade de Dodoma na Tanzânia	Escala SERVQUAL com uma nova dimensão sugerida, a saber, conformidade	A qualidade do atendimento no ES foi percebida pelos alunos como estando abaixo de suas expectativas. As descobertas do modelo revelou que tangíveis, confiabilidade, capacidade de resposta, empatia, segurança e conformidade foram variáveis importantes para prever a satisfação dos alunos no ensino superior.
Goula (2021)	30 pacientes internados em diversas especialidades e 30 familiares de pacientes em um hospital público rural, situado na região nordeste do México	Escala SERVQUAL	Todas as cinco dimensões da qualidade tiveram um impacto negativo. Os resultados sugeriram que gerentes hospitalares e profissionais de saúde devem estar interessados nas expectativas dos pacientes e posteriormente devem buscar formas e meios para atendê-los. Comunicação aberta com os pacientes, atenção individualizada, bem como capacidade de resposta às suas necessidades, educado comportamento, atmosfera de confiança em todo o hospital e melhores instalações físicas são os elementos-chave que determinam o julgamento do paciente sobre a qualidade.

De Almeida e Da Silva (2020)	120 discentes da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)	Escala SERVQUAL	Os alunos consideraram as cinco dimensões como sendo importantes. A dimensão de Confiabilidade foi considerada a mais relevante comparada as demais dimensões, principalmente, no que tange ao Curso fornecido conforme prometido, quando não houve opinião de insatisfação. Destacou-se ainda, o serviço Matrícula e rematrícula fácil e rápida, quando maioria dos respondentes considerou de Qualidade muito alta. Foi considerada como menos relevante a dimensão Presteza no aspecto Acesso dos discentes às regras e normas da Universidade, que recebeu maiores opiniões dos alunos quanto aos conceitos considerados insatisfatórios para o serviço.
Santos (2017)	105 discentes do Curso de Direito da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)	Escala SERVQUAL adaptada	Mostraram que as dimensões de qualidade apontadas nos serviços da biblioteca que dizem respeito desde sua estrutura física até o comportamento de seus servidores, apresentam falhas que interferem de maneira geral na prestação de um serviço de qualidade por parte da biblioteca setorial do CCJ/UFPB, afetando o usuário dos seus serviços na satisfação de suas expectativas e necessidades no ambiente educacional.

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Apesar da ampla utilização da SERVQUAL, é importante destacar que ela possui algumas limitações, sendo a principal delas a possibilidade de confusão entre resultado, processo e expectativa (SOUZA, 2018). Além disso, devido à sua abrangência, é necessário adaptar esse modelo para cada serviço que está sendo objeto de estudo (MOURA e SÁ et al., 2021). Diante desse contexto, alguns autores, como Finn e Lamb (1991), Babakus e Boller (1992), Brown, Churchill e Peter (1993) e Cronin Jr e Taylor (1994) questionaram a operacionalização do modelo SERVQUAL, argumentando que a diferença entre percepção e expectativa não seria a medida ideal para avaliar a qualidade de serviço.

Por sua vez, Cronin e Taylor (1992) apresentaram uma nova abordagem para a avaliação da qualidade em serviços. Esses autores desenvolveram um modelo chamado Service Performance (SERVPERF), visivelmente semelhante ao SERVQUAL, mas se diferencia ao considerar apenas a percepção do desempenho de serviços (YARIMOGLU, 2014).

Os autores defenderam que a qualidade do serviço é melhor caracterizada, representando maior confiabilidade e eficácia, pela análise da percepção de desempenho advinda dos consumidores, excluindo o fator esperado (DUTTA, 2019; YU; HYUN, 2019). Assim, a mensuração é atendida apenas pela percepção do consumidor (AKDERE et al., 2020).

A ferramenta SERVPERF utiliza das mesmas cinco dimensões da qualidade (tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia) e dos mesmos vinte e dois atributos (variáveis observáveis), propostos por Parasuramam et al. (1988) no entanto, enfatizaram que a medição da qualidade deveria ocorrer somente sobre o serviço prestado, sem levar em conta as expectativas anteriores (VELOSO, 2018). Portanto, verifica-se assim que há uma redução (50%) do número de itens a serem avaliados.

A mensuração é realizada por meio de uma escala de Likert, de cinco ou sete pontos, variando entre, “Discordo fortemente” e “Concordo fortemente”. No caso do Escore Global da Qualidade do Serviço, considera-se a média do desempenho percebido de todos os itens avaliados (GOUVÊA et al., 2016).

Cronin et al. (1992) conclui que o modelo SERVPERF é mais adequado do que o SERVQUAL para mensuração da qualidade em serviços, evidenciando que a ferramenta se aplica de maneira mais simples e rápida, por conter um questionário consideravelmente menor, enfrentando menos resistência dos respondentes.

Nessa perspectiva, o modelo SERVPERF é utilizado em variados estudos (CABRERA ALVAREZ, 2020; DA SILVA et al., 2022; MOTTA RUBIANO et al., 2023; RAHADI, 2023; MAMUN-UR-RASHID et al., 2023; LI et al., 2023), sendo também utilizado, normalmente mediante adaptações, em estudos desenvolvidos com aplicação ao serviço público, alguns exemplos são trazidos na tabela 5, a seguir.

Tabela 5. Aplicação do modelo SERVPERF ao serviço público.

Autor	Amostra	Instrumento	Principais Resultados
Ravanello et al. (2022)	720 usuários dos restaurantes universitários pertencentes à UFSM	Escala SERVPERF	Demonstraram que os entrevistados se encontram satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados no que se refere a segurança, confiabilidade, empatia e aspectos tangíveis e são indiferentes quanto à responsividade. Em

			conformidade com o modelo teórico, todos os construtos apresentaram correlação positiva entre si.
Monteiro, et al. (2021)	235 alunos do curso de graduação de engenharia de produção de uma Instituição de Ensino Superior Pública	Escala SERVPERF adaptada	identificaram-se oportunidades de melhorias nos serviços pertencentes às dimensões da qualidade: tangibilidade, responsividade e confiabilidade. Salienta-se que o desenvolvimento desta pesquisa auxilia não só a proposição de melhorias referentes à avaliação da qualidade dos serviços no setor estudado, mas também aos outros 21 polos universitários no estado analisado e aos diversos dispersados no Brasil.
Yamaguchi et al. (2017)	161 servidores do Instituto de Saúde e Biotecnologia (ISB) da Universidade Federal do Amazonas	Escala SERVPERF	Foi possível detectar certo índice de satisfação dos servidores do ISB quanto aos serviços prestados no instituto. Esta percepção se demonstra, principalmente, nas dimensões tangibilidade, confiabilidade, presteza e empatia, porém não de maneira geral. Na dimensão segurança, apesar de um percentual mediano concordar, parcial ou plenamente, com as assertivas que incluíam o instituto oferecer segurança em seu ambiente, foi possível detectar um inegável quantitativo de servidores que anseiam por maior

			segurança.
Moura e Sá et al. (2021)	173 magistrados e funcionários de Tribunal de Justiça e mais 43 usuários	Escala SERVPERF	revelaram que os usuários do tribunal, magistrados e funcionários do tribunal têm claramente uma avaliação positiva dos serviços prestados, embora careçam de melhorias, nomeadamente no instalações e equipamentos tecnológicos
Trevisan e Coronel (2020)	512 usuários do setor de transporte de uma instituição federal de ensino superior	Escalas SERVPERF e QUALBUS	Mostraram que tanto os pontos positivos quanto os negativos da avaliação dos usuários referiram-se, especialmente, aos fatores "Confiabilidade e Segurança nas viagens" e "Empatia nas viagens".

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Por outro lado, o professor Noriaki Kano e seus colegas, na década de 1980, desenvolveram um modelo que tem como objetivo principal categorizar os atributos de produtos ou serviços em quão bem eles podem satisfazer as necessidades dos clientes (KANO et al., 1984). O modelo de Kano estabelece uma relação não linear entre a satisfação e o desempenho, classificando as demandas dos clientes em diferentes atributos (TONTINI et al., 2008). Esses atributos podem ser categorizados nas seguintes classes de acordo com o modelo de Kano: Obrigatórios, Unidimensionais, Atrativos, Neutros e Reversos. Suas definições estão representadas na Tabela 6.

Tabela 6. Definições dos Atributos do Modelo de Kano.

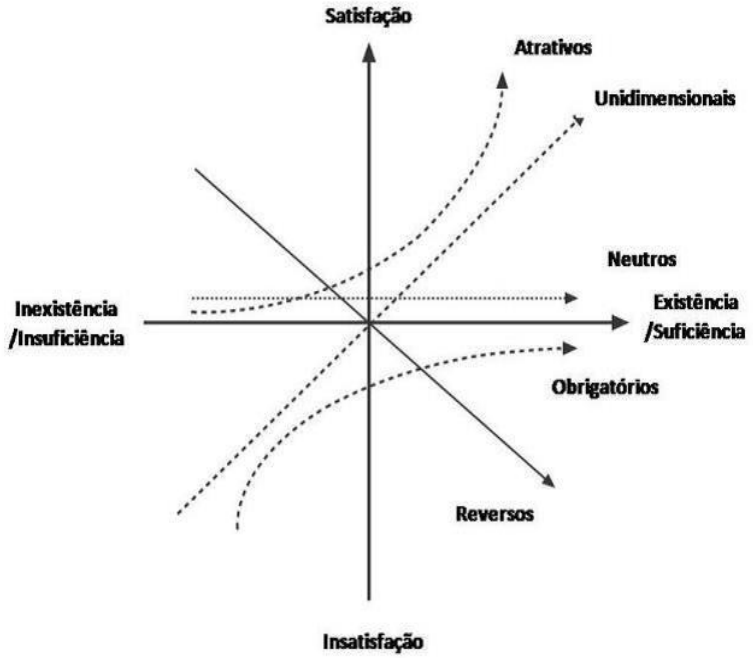
Atributos	Definições
Obrigatórios (O)	São aqueles que preenchem as funções básicas de um produto. Se esses atributos estiverem ausentes ou apresentarem um desempenho insuficiente, os clientes extremamente insatisfeitos. No entanto, se esses atributos estiverem presentes ou forem suficientes, eles não se traduzem em satisfação.
Unidimensionais (U)	São aqueles que estão diretamente relacionados ao nível de desempenho, ou seja, quanto maior o desempenho, maior será a satisfação do cliente, e vice-versa.
Atrativos (A)	São aqueles que causam uma satisfação extrema, a ponto de

	encantar os clientes com seu diferencial e surpreendê-los com ações inesperadas que superam suas expectativas. Embora sua ausência não gere insatisfação, eles desempenham um papel fundamental na satisfação do consumidor e podem ser considerados a chave para o seu contentamento.
Neutros (N)	São caracterizados pela falta de impacto na satisfação do cliente, tanto em sua presença quanto em sua ausência. Esses atributos não contribuem positiva ou negativamente para a percepção do cliente e não geram satisfação nem insatisfação significativas.
Reversos (R)	São aqueles que, quando estão presentes, geram apenas insatisfação.

Fonte: Elaborado a partir de Tontini (2007) e Avikal, Singh e Rashmi (2018).

A percepção desse contexto (apresentado na Tabela 6) pode ser observada por meio da análise do gráfico exemplo apresentado a seguir através da figura 2. Também é importante ressaltar que além dos cinco atributos mencionados, há também o atributo questionável (Q), que não é representado no modelo teórico. Esse atributo é utilizado para indicar situações em que uma pergunta foi formulada de maneira incorreta, quando o cliente não entendeu corretamente a pergunta ou quando a resposta fornecida é inconsistente (COSTA et al., 2019).

Figura 2. Modelo de Kano.



Fonte: adaptado de Tontini (2007) e Horton; Goers, (2019).

Conforme ilustrado na Figura 2, podemos observar que o eixo horizontal representa o grau de disponibilidade de um elemento de qualidade, enquanto o eixo vertical indica o grau de satisfação do cliente. Assim, o gráfico mostra a dinâmica existente entre o desempenho dos atributos e a satisfação do consumidor; os atributos não apresentam uma variação linear de resultados, o que caracteriza a análise bidimensional (abordagem dualista) presente no modelo. Por meio desse método, é possível verificar quais atributos precisam ser aprimorados e identificar aqueles que não agregam valor ao cliente (FERREIRA, 2020).

Desse modo, uma das características distintivas do modelo de Kano, em relação com os outros modelos aqui analisados (perspectivas clássicas da qualidade unidimensional), é que essa abordagem se fundamenta na hipótese de relações não lineares e assimétricas entre o desempenho de um atributo de qualidade e satisfação do cliente (MIKULIĆ, 2016).

Assim sendo, o presente modelo tem despertado considerável interesse tanto no âmbito empresarial quanto acadêmico, contando com diversos artigos de pesquisa e revisão de literatura (DA SILVA et al., 2019; FERREIRA, 2020; FARIAS et al, 2020; TORNERO BECERRA, 2020; MELLO et al., 2021; SILVA, 2022; NETO, et al., 2022; BUSTOS, et al., 2023; HERNÁNDEZ, et al., 2023). O modelo Kano também encontrou aplicação em estudos voltados ao serviço público, com exemplos apresentados na tabela 7.

Tabela 7. Aplicação do modelo Kano ao serviço público.

Autor	Amostra	Instrumento	Principais Resultados
Medeiros (2019)	100 discentes usuários dos serviços da biblioteca da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA) campus Angicos-RN	Modelo Kano	Identificou que em todas as respostas o atributo unidimensional foi o predominante para os participantes que frequentam a biblioteca. Isso é muito importante pois a avaliação de bibliotecas universitárias tem desempenhado um importante papel nas avaliações das instituições de educação superior e dos cursos de graduação.
Luna et al. (2021)	30 pacientes hospitalizados em diversas especialidades e para 30 familiares de pacientes	Modelo Kano	As necessidades essenciais da população estudada correspondem à limpeza e à certeza do

	em um hospital público rural, situado na região nordeste do México		tratamento inicial. Necessidades unidimensionais foram encontradas relacionadas com o serviço prestado, a atitude do pessoal, as comodidades e as instalações do hospital. Como atrativos foram encontradas necessidades de ter um quarto individual e a entrada de dois parentes.
Da Silva Feitosa (2019)	330 usuários (universitários regularmente matriculados) de uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) vinculada a uma instituição de ensino superior Federal localizada na cidade de Picos-PI	Modelo Kano	Percebeu-se que os atributos avaliados dentro do modelo Kano obtiveram resultados “unidimensionais”, trazendo satisfação para os entrevistados em proporção ao seu desempenho. Caso não estivesse presente, resultaria em insatisfação, exceto o atributo “atendimento”, que foi classificado como atrativo”. pois quanto melhor os usuários fossem atendidos, maior a satisfação.
Nzumile e Taifa (2021)	100 alunos de uma instituição de ensino superior da Tanzânia (Collegeof Business Education no Campus de Dar esSalaam)	Modelo Kano	Para que uma faculdade satisfaça os alunos, ela deve se concentrar nos atributos obrigatórios, pois são os requisitos básicos para a satisfação. Posteriormente, uma faculdade precisa aumentar o índice de satisfação dos alunos, concentrando-se em atributos unidimensionais, aumentando seu desempenho. No entanto, para encantar os alunos, os requisitos de atributos atraentes devem ser cumpridos, prestando menos atenção aos atributos indiferentes e eliminando os atributos inversos.

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

6.1.1 Síntese das vantagens e desvantagens das ferramentas SERVQUAL, SERVPERF e Kano.

Por meio da ferramenta SERVQUAL, os gestores de empresas têm a oportunidade de obter um maior entendimento das expectativas e percepções de seus clientes, permitindo, desse modo, aprimorar o serviço oferecido (PARASURAMAN et al., 1988).

Para Souto e Neto (2017), as principais vantagens do SERVQUAL são: ser um modelo básico para todos os setores empresariais; a identificação dos pontos focais de qualidade na percepção dos clientes; e a validade convergente e discriminatória.

Por outro lado, de acordo com Souto e Neto (2017), os resultados mostram que o modelo não é estável ao longo do tempo, além disso, um dos grandes problemas identificados é o tempo de aplicação dos questionários, que é consideravelmente longo devido à necessidade de aplicar a escala duas vezes: uma para medir as expectativas e outra para avaliar o desempenho.

Portanto, isso acarreta uma maior complexidade na escala e torna o preenchimento dos questionários mais cansativo para os participantes. Essa experiência com questionários extensos tem se mostrado negativa, corroborando com a afirmação de Vasconcelos et al. (2007), que mencionam que questionários extensos tendem a ter uma menor taxa de resposta.

Conforme afirmado por Cronin e Taylor (1992), por sua vez, o instrumento SERVPERF se destaca por sua maior sensibilidade em retratar as variações de qualidade quando comparado a outras escalas testadas. Também, como o modelo SERVQUAL, é um modelo básico para todos os setores empresariais e possui validade convergente e discriminatória (SOUTO; CORREIA-NETO, 2017).

Adicionalmente, o SERVPERF apresenta uma vantagem significativa em relação ao tempo de coleta, pois não requer a investigação das expectativas do cliente, concentrando-se exclusivamente no desempenho dos serviços (CRONIN; TAYLOR, 1992).

Dessa forma, em comparação ao SERVQUAL, o instrumento possui um número menor de questões, o que reduz o tempo necessário para que os respondentes completem o questionário. Assim, essa característica de ser um questionário mais enxuto e direto, contribui para evitar a desmotivação dos entrevistados durante o processo de coleta de dados e o torna um instrumento de menor custo operacional (SOUTO; CORREIA-NETO, 2017).

É importante ressaltar que, da mesma forma que a escala SERVQUAL, os resultados indicam que o modelo SERVPERF não demonstra estabilidade ao longo do tempo (SOUTO; CORREIA-NETO, 2017).

Tanto o instrumento SERVPERF quanto o instrumento SERVQUAL, embora originalmente concebidos como aplicáveis para avaliar a qualidade de qualquer serviço, demandam ajustes conforme as particularidades de cada tipo de serviço. Essas adaptações são essenciais para que os modelos se transformem em ferramentas verdadeiramente eficazes para a gestão (RIEG et al., 2015).

Por outro lado, o modelo Kano leva em consideração o nível de satisfação do cliente, classificando os atributos em distintas dimensões, isso significa que não adota uma abordagem linear, essa característica traz a vantagem de possibilitar a avaliação precisa de um atributo específico, permitindo identificar se este de fato gera satisfação entre os clientes, e assim, determina se esse atributo é de relevância significativa ou se possui importância limitada (DINIZ, 2011).

Para Diniz (2011), diferente de outras ferramentas tradicionais de avaliação de satisfação, como a escala SERVQUAL e SERVPERF, que medem apenas o nível de satisfação, sem considerar sua relevância, o Modelo Kano analisa o grau de importância dos atributos além da satisfação.

Entretanto, o modelo Kano também apresenta algumas desvantagens, ele não avalia o desempenho dos atributos, apenas classifica sua importância, o que significa que, se utilizado isoladamente, pode não revelar oportunidades claras de melhoria (SHAHIN et al., 2013).

6.2 Qualidade dos serviços educacionais nas IES

Ao longo das últimas décadas, o ensino superior tem passado por mudanças significativas e um crescimento importante, o que ressalta a necessidade de aprimorar constantemente seus serviços e processos, com o objetivo de manter e atrair novos estudantes (MOURA, 2022).

Conforme o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), no Brasil, em 2011, o número de matrículas na educação superior, incluindo graduação e cursos sequenciais, era de 6.765.540. Ao longo de uma década, esse número aumentou para 8.986.554 em 2021, representando um crescimento de 32,8%

no período mencionado, em que a média de crescimento anual do número de matrículas é de 2,9% a.a. (INEP, 2022).

Segundo a entidade, houve 8.986.554 matrículas na educação superior, no ano de 2021, em que estão distribuídas em 43.085 cursos de graduação e 17 cursos sequenciais, ofertados em 2.574 IES. Dessas instituições, segundo a organização acadêmica, são 204 Universidades (7,9%), 350 Centros Universitários (13,6%), 1.979 Faculdades (76,9%) e 41 IFs/Cefets (1,6%) (INEP, 2022).

Esses dados, apresentados, revelam um acréscimo progressivo no quantitativo de novos discentes matriculados, refletindo a percepção da população de que a educação superior é um caminho fundamental para o desenvolvimento pessoal, profissional e social (SILVA, 2018). Nesse cenário, segundo Santos e Romeiro (2017), o ensino no país, sobretudo o de nível superior, costitui um grande desafio, para Mendonça et al., (2012) esse desafio seria de oferecer excelentes serviços. Cunha et al. (2016) salientam que tanto nas Instituições de Ensino Superior (IES) públicas quanto nas privadas, o objetivo primordial é proporcionar serviços educacionais de qualidade.

Nesse contexto, a melhoria na qualidade dos serviços prestados pelas Instituições de Ensino Superior (IES) desempenha um papel fundamental, pois estabelece relações eficazes com os alunos, impactando diretamente em sua satisfação e na possibilidade de permanência na instituição (GREY, 2004; ONUSIC, 2011). Portanto, conclui-se que é imperativo que o ensino seja de alta qualidade para que essas melhorias sejam efetivas (APPIO et al., 2013).

Kotler (1998) enfatiza que a diferenciação de uma organização prestadora de serviços em relação as concorrências depende da oferta de um serviço de alta qualidade; isso é alcançado quando a organização atende ou supera as expectativas de qualidade do seu público-alvo. Por conseguinte, Nunes et al. (2022) destacam que direcionar ações gerenciais para áreas que influenciam a percepção de qualidade dos alunos torna-se fundamental, uma vez que a retenção de aluno na Instituições de Ensino Superior (IES) é mais intensa quando há uma percepção da qualidade do serviço (DE GUIMARÃES et al., 2019).

Assim, as instituições que possuem a capacidade de identificar as dimensões de qualidade valorizadas pelos alunos têm a possibilidade de estabelecer estratégias de gestão mais eficazes para atrair e reter os estudantes (EBERLE et al., 2010). Seguindo nessa linha, Duque (2014) aponta existência de evidências que mostram a relação entre a qualidade dos serviços educacionais e a satisfação do aluno, bem como na retenção desses

estudantes no âmbito das Instituições de Ensino Superior (IES) (MENDONÇA et al., 2012).

Conforme apresentado nesta seção, há um crescente número de alunos matriculados em cursos de nível superior no país (INEP, 2022), porém, a retenção discente, ou seja, a permanência dos alunos nas Instituições de Ensino Superior (IES) até a conclusão do curso, representa um desafio significativo, pois muitos discentes desistem da formação, elevando as taxas de evasão do ensino superior brasileiro (BRAGA, 2018). Nesse contexto, a retenção de alunos desempenha um papel fundamental na asseguração da continuidade dessas instituições. Isso não apenas permite que elas cumpram com seu compromisso social, mas também contribui para o crescimento econômico do país, promovendo, assim, a melhoria na qualidade de vida dos cidadãos (OLIVEIRA et al., 2017).

Neste estudo, a retenção é compreendida como a continuidade do aluno no curso em que se matriculou, seguindo o planejamento estabelecido, sem experimentar insatisfações ou buscar outras experiências em substituição à inicial (BERGAMO, GIULLIANI e GALI, 2011; MENDONÇA, SOUZA, CAMPOS e NÓBREGA, 2012). Nessa mesma linha, Costa e Gouveia (2018) adotam a seguinte definição de retenção: a capacidade institucional de manter e apoiar o aluno desde a admissão/inscrição no ensino superior até a obtenção de seu título acadêmico, os autores acrescentam ainda que a retenção é vista de maneira extremamente favorável, uma vez que reflete de forma positiva a permanência dos estudantes na universidade com o intuito de alcançar seus objetivos, mesmo diante de desafios complexos e de diversas naturezas, como fatores culturais, sociais, institucionais e individuais.

Dentre os fatores que influenciam a permanência dos estudantes nas instituições de ensino superior, é de suma importância identificar as fontes de motivação que os impulsionam. Conforme afirmado por De Guimarães et al. (2019), a motivação desempenha um papel positivo no processo de ensino-aprendizagem, uma vez que a intensidade e a qualidade do envolvimento necessários para aprender estão intrinsecamente ligadas ao nível de engajamento. O engajamento na aprendizagem representa um tipo de comprometimento do estudante com a instituição de ensino, contribuindo, assim, para a sua retenção (DE GUIMARÃES et al., 2019).

Outro aspecto significativo é o sentimento de pertencimento do aluno a uma instituição de ensino superior que esteja alinhada com os seus valores e ofereça uma formação profissional de qualidade. Isso foi destacado no estudo conduzido por

Lazzarini, Miller e Zenger (2008), que identificou uma relação direta entre a reputação da instituição e o aumento da confiança nos serviços oferecidos, uma vez que essa reputação reduz riscos e incertezas, influenciando positivamente o comprometimento do estudante com a instituição.

Nesse contexto, portanto, a qualidade dos serviços educacionais desempenha um papel fundamental na consolidação e no impulsionamento do setor, contribuindo para aprimorar a imagem e a reputação da Instituição de Ensino Superior (IES). Isso exerce influência sobre a satisfação e o comprometimento do aluno, bem como em sua permanência na instituição, conforme evidenciado em estudos como os de Bergamo, Giuliani e Galli (2011), Milan, De Toni e Maioli (2013), Santini, Guimarães e Severo (2014) e Guimarães et al. (2019).

Por conseguinte, é essencial adotar ferramentas que possibilitem a análise, a mensuração e o aprimoramento da qualidade dos serviços, explorando suas capacidades para buscar uma melhoria contínua, com o objetivo de satisfazer plenamente os usuários, como demonstrado por Barbosa et al. (2016), Poffo (2018) e Poffo et al. (2021).

6.3 Modelo SERVPUBLIC no contexto da Pós-Nova Administração Pública

No âmbito da administração pública, a avaliação da excelência dos serviços prestados é uma área de estudo amplamente explorada, principalmente através de duas correntes teóricas proeminentes: a 'Nova Gestão Pública' (NPM) e a abordagem Pós-'Nova Gestão Pública'. Estas correntes teóricas têm sido fundamentais para a compreensão e análise da qualidade dos serviços oferecidos, cada uma oferecendo perspectivas distintas e evolutivas sobre a gestão dos recursos públicos e a entrega de serviços (CAVALCANTE; CAMÕES, 2017; CAVALCANTE, 2018).

Conforme abordado por Marques et al. (2019), a Nova Gestão Pública pode ser conceituada como um conjunto de iniciativas voltadas para a reforma do setor público, empregando ferramentas oriundas da gestão empresarial. Seu propósito primordial consiste na otimização da eficiência e eficácia dos serviços públicos dentro das estruturas burocráticas contemporâneas. De acordo com Ball (2001), esta abordagem se concentra primordialmente na obtenção de resultados que demonstrem eficiência, eficácia e qualidade nos serviços prestados. Isso é acompanhado pela substituição de estruturas organizacionais altamente centralizadas e hierárquicas por sistemas de gestão descentralizados. Nesses ambientes, as decisões relacionadas à alocação de recursos e à

prestação de serviços são descentralizadas, permitindo uma maior proximidade com o local de execução (BALL, 2001).

A flexibilidade também se destaca, possibilitando a exploração de diversas abordagens para a prestação e regulamentação de serviços públicos. Isso, por sua vez, pode resultar em maior eficiência em termos de custos. Uma ênfase significativa é direcionada à melhoria da eficiência nos serviços oferecidos diretamente pelo setor público. Isso inclui o estabelecimento de metas de produtividade e a promoção de ambientes competitivos tanto dentro das organizações públicas quanto entre elas (VERGER, 2015).

Além disso, a abordagem Nova Gestão Pública (NPM) busca fortalecer as capacidades estratégicas do poder central, permitindo assim a evolução do Estado e sua capacidade de responder de maneira ágil, flexível e econômica aos desafios externos e às diversas demandas (BALL, 2001). Assim, NPM promoveu uma profunda revolução nas estruturas administrativas de diversos países ao redor do mundo, trazendo avanços significativos nos âmbitos econômico, organizacional e social (MAIA e PEREIRA, 2019).

No entanto, segundo Osborne (2010) e Torres (2016), ao focar predominantemente na eficiência e nas questões internas da administração pública, sem devida consideração aos diversos agentes envolvidos, o modelo acabou sendo alvo de críticas devido a essas características limitantes. Outra, importante, crítica direcionada à Nova Gestão Pública reside na excessiva ênfase atribuída à dimensão fiscal e orçamentária (FONTES FILHO, 2014; TORRES, 2016).

De acordo com Carvalho (2019), observa-se também a incongruência existente entre a intenção de aprimorar o desempenho e a determinação de reduzir os gastos, o que impacta, em muitos serviços, o suposto aumento do controle e da qualidade. Além disso, surge outro desafio relacionado à busca por maior flexibilidade na aplicação do modelo, o qual se depara com a questão de que os cidadãos, vistos como "clientes", não têm plena confiança em sua eficiência (PITSCHAS, 2007). Adicionalmente, o uso do termo "cliente" em vez de "cidadão" coloca o indivíduo em uma posição de relação mercadológica em vez de ser considerado um membro de uma comunidade (ARAÚJO, 2007).

Por outro lado, a abordagem Pós-Nova Gestão Pública surge em resposta às experiências desfavoráveis e insatisfatórias do modelo NPM (KARATAŞ, 2020). De acordo com Reiter e Klenk (2019), essa abordagem pode ser vista como uma alternativa

e contraponto ao NPM. Conforme a análise de Cavalcante (2019), a abordagem pós-NPM representa uma evolução no panorama da administração pública, introduzindo diversas tendências que influenciam a maneira como os governos e as organizações públicas funcionam e se relacionam com a sociedade.

Essas tendências representam mudanças significativas na abordagem e nos princípios da administração pública, influenciando tanto os processos internos quanto as relações com os cidadãos e outros atores (CAVALCANTE, 2019). A seguir, destaca-se algumas das principais tendências que caracterizam a era pós-NPM:

- Colaboração e Parcerias: A adoção de processos colaborativos e parcerias diversas tem se tornado uma característica proeminente na Pós-Nova Gestão Pública. Essa abordagem promove a cooperação entre o setor público, a iniciativa privada e o terceiro setor para a consecução de objetivos comuns (GREVE, LÆGREID E RYKKJA, 2016; MENICUCCI e GONTIJO, 2016).

- Redes de Atuação: A atuação em redes é uma tendência que busca uma maior integração e coordenação entre diferentes entidades na prestação de serviços públicos. Essas redes englobam a formulação, implementação e controle de políticas e serviços públicos, permitindo uma abordagem mais sinérgica e holística (FOSSESTOL, BREIT, ANDREASSEN e KLEMSDAL, 2015; GREVE, LÆGREID e LISE, 2016; ESMARK, 2016).

-Visão Integrada e Holística da Gestão Pública: A Pós-Nova Gestão Pública preconiza uma visão integrada e abrangente da gestão pública, buscando a coesão e coerência das ações administrativas. A noção de "*joined-upgovernment*" e "*wholeofgovernment*" ilustra a abordagem de integração, visando a superação da fragmentação e competição (SCHIAVO-CAMPO e MCFERSON, 2014; O'FLYNN, BLACKMAN e HALLIGAN, 2014; FOSSESTOL, BREIT, ANDREASSEN E KLEMSDAL, 2015; GREVE, LÆGREID E RYKKJA, 2016).

-*Accountability* e Responsividade: A ênfase na prestação de contas e na capacidade de resposta da administração pública à sociedade é uma característica marcante da Pós-Nova Gestão Pública. A busca pela ampliação dos processos de *accountability* contribui para a transparência e confiança nas ações governamentais (DOMMETT e FLINDERS, 2014; DUBNICK e FREDERICKSON, 2015; MENICUCCI e GONTIJO, 2016).

-Participação e Engajamento: A Pós-Nova Gestão Pública valoriza a participação e o envolvimento da sociedade no processo de formulação de políticas

públicas. A ampliação dos canais de participação social fortalece a legitimidade das ações governamentais e promove uma maior inclusão (GREVE, LÆGREID e RYKKJA, 2016; MENICUCCI e GONTIJO, 2016).

Importante, também, dar ênfase a característica de grande relevância na abordagem pós-NPM que é a concepção dos usuários dos serviços públicos não apenas como clientes, mas como cidadãos em primeiro lugar, participando ativamente no controle democrático da gestão pública (BYRKJEFLOT et al., 2014). Dado que a responsabilidade política é um elemento amplamente difundido no contexto do conceito pós-NPM, alguns autores vão além ao indicar que o próprio usuário pode assumir o papel de coprodutor dos serviços públicos (BARTELS, 2013; BARTENBERGER e SZEŚCIŁO, 2016).

-Liderança: Reconhecendo a importância do papel dos líderes na gestão pública, seja político, administrativo ou cidadão, a Pós-Nova Gestão Pública destaca a liderança como elemento crucial, especialmente em processos empreendedores (O'FLYNN, BLACKMAN e HALLIGAN, 2014; MENICUCCI e GONTIJO, 2016).

-Coordenação e Controle: O fortalecimento das capacidades de coordenação e controle da administração pública é uma estratégia adotada para garantir a coerência e coesão na prestação de serviços públicos (DOMMETT e FLINDERS, 2014; CONDE, LÆGREID e RYKKJA, 2016).

-*E-Government*: A incorporação frequente de tecnologias da informação, é utilizada para aumentar a transparência do setor público, bem como acesso e envolvimento dos cidadãos com a administração pública (BRYSON, CROSBY e BLOOMBERG, 2014; DUBNICK e FREDERICKSON, 2015; GREVE, LÆGREID e RYKKJA, 2016).

-Fortalecimento da Burocracia Pública: A Pós-Nova Gestão Pública valoriza a profissionalização e o fortalecimento da burocracia pública como uma maneira de torná-la mais eficiente, interdisciplinar e responsiva às demandas da sociedade (CROSBY e BLOOMBERG, 2014; ESMARK, 2016; BOUSHEY e MCGRATH, 2017).

De acordo com Cavalcante (2019), essas tendências refletem as transformações em curso na gestão pública, destacando o movimento em direção a abordagens mais abrangentes, colaborativas e participativas que buscam atender de forma mais eficaz as necessidades e expectativas da sociedade.

Nesse cenário, destaca-se a importância da avaliação no processo de melhoria na prestação de serviços públicos aos usuários. Desta forma, torna-se fundamental a

utilização de instrumentos capazes de facilitar a implementação de um processo sistemático de avaliação da qualidade, produzindo dados coletados com o maior rigor metodológico. Isso permitirá que as entidades governamentais aprimorem a prestação dos seus serviços de acordo com os interesses, necessidades e desejos dos cidadãos (ENAP, 2020).

Assim, o modelo SERVPUBLIC proposto por Ravanello (2022) é uma nova ferramenta desenvolvida para avaliar e mensurar os serviços públicos prestados por órgãos públicos. Além disso, esse modelo de avaliação da qualidade em serviços públicos, com indicadores centrados no usuário, permite visualizar o ponto de vista dos cidadãos, os beneficiários finais dos serviços públicos. Esse modelo é uma resposta à lacuna de avaliação específica para serviços públicos e se alinha com a tendência pós-Nova Gestão Pública que enfatiza a participação e o envolvimento dos cidadãos no controle democrático da gestão pública.

Na qualidade de instrumento de coleta de dados, o SERVPUBLIC, é um questionário estruturado com cinquenta questões, que abordam variáveis organizadas em sete construtos, quais sejam, Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade e Satisfação (RAVANELLO, 2022). Essas sete dimensões serão apresentadas na tabela 8 a seguir.

Tabela 8. Dimensões da escala SERVPUBLIC.

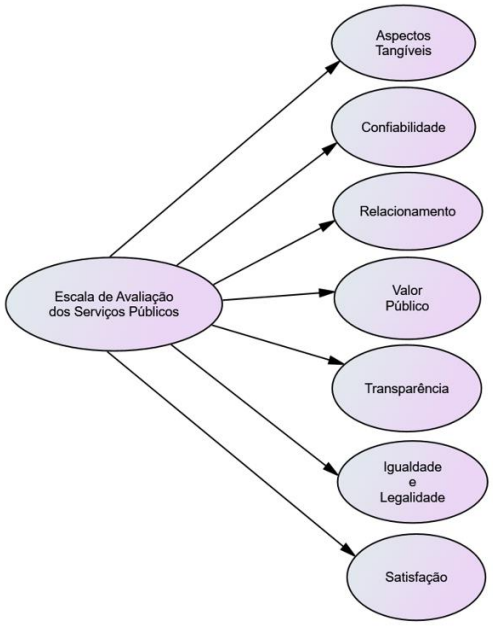
Dimensões	Descrição
Aspectos Tangíveis	Busca identificar a percepção do usuário quanto as características físicas do órgão público. Com isso foram considerados tanto equipamentos e materiais disponíveis quanto aspectos como confortabilidade, acessibilidade e adequação para a prestação do serviço a que se propõe.
Confiabilidade	Visa a percepção do usuário quanto a capacidade do órgão público de executar de forma segura, correta e eficiente suas atividades.
Relacionamento	Diz respeito a percepção do contato com os servidores do órgão público, considerando aspectos como segurança, responsividade e empatia.
Valor Público	Refere-se à capacidade do órgão público de atender as necessidades dos usuários incorporando os valores do serviço público.
Transparência	Avalia a percepção quanto a gestão, qualidade e divulgação das informações fornecidas aos usuários.
Igualdade e Legalidade	Refere-se à percepção do usuário de que foi tratado da mesma maneira que outros usuários em situação semelhante e respeitando os critérios legais previstos.

Satisfação	Objetiva-se avaliar o quanto o usuário está satisfeito com o serviço oferecido pelo órgão público.

Fonte: adaptado de Ravanello (2022).

A seguir, a Figura 3 que representa o Modelo teórico da escala de avaliação dos serviços públicos (SERVPUBLIC).

Figura 3. Modelo teórico da escala de avaliação dos serviços públicos (SERVPUBLIC).



Fonte: Ravanello (2022)

Os aspectos tangíveis representam a primeira seção do questionário, a qual foi estruturada com nove questões (1 a 9); como interpretação das respostas, tem-se que quanto maior a concordância com as alternativas maior é a percepção de qualidade pelo usuário do serviço público quanto as instalações físicas do órgão público. A segunda seção refere-se à confiabilidade, sendo composta por nove questionamentos (10 a 18); como resultados esperados considerar-se-á que quanto maior for a concordância com as assertivas maior é a confiança do usuário no serviço público recebido.

O relacionamento é a terceira dimensão, a qual possui nove questões (19 a 27); como resultado reputa-se que quanto maior a concordância do usuário com as alternativas propostas, maior é a percepção de recebimento de um bom atendimento junto ao órgão público. A quarta dimensão corresponde ao valor público, é composto por cinco questões (28 a 32); acredita-se com as respostas dos usuários, que quanto maior a concordância com as assertivas apresentadas, maior é a percepção de geração de valor público para a sociedade.

A transparência, quinta dimensão, com nove questões (33 a 41), como desfecho, busca-se que quanto maior a concordância com as assertivas propostas maior é a percepção de transparência pelo usuário com relação ao apresentado pelo órgão público. A sexta dimensão é igualdade e legalidade, composta por cinco questões (42 a 46); como resultado entende-se que quanto maior a concordância do usuário com as alternativas propostas, maior é a percepção de recebimento, junto ao órgão público, de um serviço justo e com seus direitos respeitados.

Por último, o aspecto relacionado à satisfação compreende o sétimo bloco, o qual contém quatro perguntas (47 a 50). Acredita-se que, com base nas respostas obtidas, quanto maior for a concordância com as questões apresentadas, maior será a percepção de satisfação do usuário em relação ao serviço oferecido pelo órgão público.

Para realizar a mensuração das dimensões, utiliza-se de uma escala tipo Likert de cinco pontos. As opções de resposta variam desde "discordo totalmente" (1), "discordo" (2), "indiferente" (3), "concordo" (4) até "concordo totalmente" (5). Ao interpretar as respostas, constata-se que quanto maior for a concordância, maior será a percepção de qualidade do indivíduo em relação ao serviço público recebido.

Com base no que foi apresentado nesta seção e com o objetivo de fornecer uma compreensão mais aprofundada das dimensões mencionadas na tabela 8, estas serão exploradas com maior detalhamento nas subseções subsequentes.

6.3.1 Aspectos Tangíveis

Conforme destacado por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), a avaliação da qualidade em serviços representa um desafio, uma vez que a qualidade percebida pelo usuário é influenciada por diversos fatores intangíveis e características psicológicas. No entanto, os serviços públicos, dada a sua natureza intrínseca, não podem ser completamente avaliados apenas com base em elementos intangíveis.

É nesse contexto que os "aspectos tangíveis" desempenham um papel fundamental, uma vez que a natureza intangível dos serviços torna os usuários dependentes dos elementos tangíveis para avaliar a qualidade desses serviços. Além disso, os aspectos tangíveis não se limitam apenas às comodidades materiais e infraestruturas físicas, mas também transcendem esses elementos, englobando a criação de uma atmosfera de conforto, atratividade e modernidade nas instituições públicas (RAVANELLO, 2022).

Nesse sentido, diversos estudos, ao longo das décadas, têm ressaltado a importância dos elementos tangíveis na avaliação da qualidade dos serviços. Modelos como o SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988), e o SERVPERF, de Cronin e Taylor (1992), destacam a relevância desses elementos na percepção dos usuários. Além disso, pesquisas conduzidas por diversos autores, como Sabadie (2003), Labair, Graa e Azzine (2017), Goudarzi e Guenoun (2010), Genoun, Goudarzi e Chandon (2016), Demaria Monteiro (2021), De Lima (2021), Lebrument et al. (2021) e Ravanello (2022), têm contribuído para a compreensão de como a natureza intangível dos serviços torna os elementos tangíveis cruciais para a avaliação da qualidade.

Nessa perspectiva, Gong et al. (2018) afirmam que os aspectos tangíveis desempenham um papel crucial na avaliação da prestação de serviços, pois são percebidos como indicadores de qualidade que podem influenciar a satisfação dos usuários em relação ao desempenho da organização. Desse modo, destaca-se a pesquisa conduzida por Munzemba (2019) intitulada “A qualidade na prestação dos serviços públicos: o caso do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão (SIAC)”, a qual aborda a percepção dos cidadãos sobre a qualidade dos serviços oferecidos pelo SIAC, utilizando a escala SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988). O estudo investigou o impacto das diferentes dimensões da qualidade na satisfação dos usuários do SIAC e encontrou evidências estatísticas significativas, confirmando que a tangibilidade é um fator preditor positivo da satisfação. Isso reforça a previsão de que a dimensão aspectos tangíveis influencia positivamente a percepção de satisfação, demonstrando que a variação na satisfação dos cidadãos está associada à sua percepção em relação à tangibilidade.

No contexto das Instituições Federais de Ensino Superior, é relevante ressaltar a importância da acessibilidade, conforme definido na NBR 9050/2020 da ABNT (2020). A acessibilidade se manifesta quando um indivíduo é capaz de perceber um espaço ou objeto, que seja de fácil alcance e cuja utilização seja intuitiva, segura e autônoma. No contexto abordado neste trabalho, a acessibilidade física é um ponto de referência essencial.

Nessa mesma perspectiva, Santos et al. (2022), argumentam que a acessibilidade é um dos primeiros pré-requisitos para a universalização da educação, uma vez que não é possível garantir a educação para todos se ela não estiver presente. Por conseguinte, a acessibilidade mantém uma relação direta com a retenção de alunos em uma Instituição de Ensino Superior.

É importante ressaltar que, de acordo com o que está previsto na Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015), “todas as entidades jurídicas, sejam elas públicas, privadas ou de qualquer natureza, têm a obrigação de garantir ambientes de trabalho que sejam acessíveis e inclusivos” (BRASIL, 2015). Essa legislação reforça a necessidade de garantir a acessibilidade em todos os ambientes, incluindo as instituições de ensino superior, alinhando-se com a importância destacada anteriormente em relação à acessibilidade nas IFES e seu impacto na educação inclusiva e na retenção de alunos.

Neste contexto, é relevante destacar a pesquisa conduzida por Monteiro et al. (2021), que teve como objetivo a avaliação da qualidade dos serviços oferecidos por uma instituição de ensino superior de caráter público. O método de pesquisa empregado envolveu a realização de uma revisão sistemática da literatura, a partir da qual se identificaram os principais resultados classificados como prioridades críticas e de alta relevância. Os resultados apontaram que as dimensões de "tangibilidade" e "empatia" exercem um impacto substancial e positivo na percepção da qualidade nas IES, independentemente de serem de natureza privada ou pública, conforme observado por Calvo-Porral et al. (2013). Estas dimensões também se mostraram intimamente associadas à promoção de valor dentro dessas instituições, conforme destacado por Soni e Govender (2018).

Neste estudo, a "tangibilidade" foi definida como a qualidade dos elementos físicos disponibilizados pela instituição, englobando a aparência tanto interna quanto externa das instalações, a qualidade dos equipamentos, laboratórios e outros fatores de natureza tangível. Paralelamente, a "empatia" foi caracterizada pelo comportamento e pela conduta da equipe, composta por professores e colaboradores, no tratamento dos estudantes. Essa dimensão visa possibilitar o atendimento das necessidades individuais dos estudantes por meio de uma atenção personalizada, conforme corroborado por Mahmoud e Khalifa (2015).

Por conseguinte, de forma resumida, o estudo de Monteiro et al. (2021) ressaltam a importância essencial das dimensões de tangibilidade e empatia na avaliação da qualidade dos serviços educacionais em instituições de ensino superior. Essas conclusões oferecem informações preciosas para as IES, permitindo que concentrem seus esforços na melhoria da experiência dos estudantes e na promoção da qualidade e na criação de valor na educação superior.

6.3.2 Confiabilidade

Nos serviços, a confiabilidade desempenha um papel central, sendo um fator determinante na percepção da qualidade por parte dos usuários (AMBONI, 2002). Modelos amplamente reconhecidos, como o SERVQUAL (Parasuraman, Berry, Zeithaml, 1988) e o SERVPERF (Cronin, Taylor, 1992), estabelecem que a confiabilidade está intrinsecamente relacionada à capacidade do provedor de serviços em executar suas tarefas de forma segura, precisa e eficiente.

Nessa perspectiva, De Lima (2021) enfatiza que essa dimensão engloba a avaliação do desempenho e dos resultados dos serviços, verificando se estão alinhados com as expectativas dos usuários, se são eficazes e se merecem confiança. Além disso, segundo Sabadie (2003), a confiabilidade também está ligada ao cumprimento de prazos.

Nesse contexto, Goudarzi e Guenoun (2010) e Labair, Graa e Azzine (2017) destacam que essa dimensão busca avaliar a confiabilidade global do serviço, visando proporcionar uma experiência coesa ao beneficiário. Genoun, Goudarzi e Chandon (2016) ressaltam a importância de ser confiável e oferecer atendimento oportuno, dentro dos prazos estabelecidos. De acordo com Zampiere e Grohmann et al (2012), Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) e Lebrument et al. (2021), essa dimensão tem como objetivo mensurar a capacidade do serviço em ser executado com precisão e confiabilidade.

Seguindo nessa linha, Paludo (2020) destaca que no âmbito institucional, a confiabilidade implica em diminuir as incertezas que o cidadão e a sociedade têm em relação ao desempenho da organização nos domínios administrativos, sociais e políticos. Para alcançar esse objetivo, as iniciativas da instituição devem garantir a realização da missão institucional de forma alinhada com o planejamento, as diretrizes e os objetivos definidos após a escuta atenta das expectativas e necessidades da sociedade (BRASIL, 2018).

Por conseguinte, a confiabilidade representa uma premissa crucial para a Administração Pública (CAVALCANTE, 2019). Além disso, fica evidenciado que a confiabilidade das instituições públicas não se restringe unicamente à prestação de serviços, mas abrange também a confiança da população de que suas necessidades serão atendidas, garantindo, desse modo, seu direito à democracia (KOTLER; LEE, 2007; LEIJERHOLT et al., 2019).

Nos Institutos Federais de Ensino Superior, a confiabilidade é intimamente ligada à percepção de confiança dos alunos ao utilizarem os serviços fornecidos pela

instituição, conforme apontado por Medeiros et al. (2017). A avaliação abrange diversos aspectos, tais como a sensação de segurança e confiança dos estudantes ao interagirem com a instituição de ensino, a disponibilidade de materiais relevantes e significativos na biblioteca para o processo de aprendizado, bem como a análise do nível de conhecimento, titulação, abordagem de ensino e estímulo à pesquisa e produção científica por parte dos professores, entre outros fatores (MEDEIROS et al., 2017).

Nesse contexto, é relevante destacar a pesquisa realizada por De Oliveira Santini et al. (2014), que demonstrou uma relação significativa e positiva entre a confiança na instituição de ensino superior (IES) e a retenção dos acadêmicos. Esse resultado fortalece a suposição de que o atributo da confiabilidade desempenha um papel fundamental no estabelecimento de trocas relacionais, como já abordado em pesquisas anteriores (GARBARINO; JOHNSON, 1999; SIRDESHMUKH; SINGH; SABOL, 2002; SANTINI et al., 2011). É relevante enfatizar que, conforme previsto pela teoria, os servidores que atuam em funções de interação direta com os estudantes, bem como as políticas e práticas de gestão, desempenham um papel essencial na formação desse sentimento (HAUSEN, 2001; SANTINI et al., 2011).

Nesse sentido, é significativo que as lideranças das instituições de ensino permaneçam continuamente atentas a essas questões e que incorporem abordagens respaldadas pelas conclusões de pesquisas, com o propósito de fomentar e fortalecer a confiança entre seus estudantes (HAUSEN, 2001; SANTINI et al., 2011).

6.3.3 Relacionamento

Em um contexto onde a interação entre cidadãos e instituições públicas desempenha um papel crucial na eficácia dos serviços prestados, o conceito de "Relacionamento" emerge como um pilar fundamental (KLIJN; KOPPENJAN, 2016). Esta dimensão engloba a percepção do contato com os servidores de um órgão público e leva em consideração aspectos como segurança, responsividade e empatia (RAVANELLO, 2022).

Para melhor compreensão deste conceito, as seguintes definições são adotadas: Segurança, que está relacionada ao conhecimento dos servidores e à habilidade de transmitir confiança e segurança; Responsividade, que diz respeito à disponibilidade do servidor em atender os usuários de maneira voluntária, com atenção às suas necessidades e fornecendo respostas precisas; e Empatia, que se refere à acessibilidade, sensibilidade

e esforço dos servidores em compreender as necessidades dos usuários de forma cuidadosa e personalizada (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAML, 1988; CRONIN; TAYLOR, 1992; SABADIE, 2003; GOUDARZI; GUENOUN, 2010; GENOUN; GOUDARZI; CHANDON, 2016; LABAIR; GRAA; AZZINE, 2017; DE LIMA, 2021; LEBRUMENT et al., 2021; DEMARIA MONTEIRO, 2021; RAVANELLO, 2022).

Nessa ótica, a legislação vigente estabelece que a prestação de serviços públicos e o atendimento aos usuários devem ser conduzidos de maneira apropriada, com a observância de diretrizes que incluem o respeito, a urbanidade, a cortesia e a igualdade de tratamento, conforme previsto na Lei 13.460/2017 - Lei de proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública (BRASIL, 2017).

No cenário do ensino superior, em específico, a dimensão do relacionamento assume uma relevância substancial na edificação de uma conexão efetiva entre os alunos e as Instituições de Ensino Superior (IES) (ALMEIDA, et al., 2022). A fim de estabelecer laço duradouro, é imperativo fomentar vínculos contínuos entre ambas as partes; desde o momento em que o estudante ingressa na IES, é de suma importância promover interações positivas ao longo de sua trajetória acadêmica, cultivando a mentalidade de permanência e a perspectiva de que ele pode retornar à instituição mesmo após concluir sua graduação (QUEIROZ; DE PAULA, 2016).

Na pesquisa conduzida por Poffo (2018), ficou evidenciado que o relacionamento estabelecido por meio dos serviços da IES, envolvendo interações entre alunos, professores, funcionários, coordenadores de curso e direção (com a resolução eficaz de problemas, respostas ágeis e atitudes amigáveis), está positivamente correlacionado à percepção da qualidade dos serviços educacionais oferecidos. De acordo com Mostafa (2007), Semprebon et al. (2016) e Cardona e Bravo (2012), quando os alunos têm suas questões atendidas pela instituição, isso gera uma percepção de competência, o que, por sua vez, influencia a avaliação da qualidade do serviço utilizado.

Por conseguinte, os gestores das IES devem reconhecer a importância do relacionamento entre todos os envolvidos - coordenadores, alunos, professores e funcionários - como um elemento que fortalece a satisfação com a qualidade. Isso não apenas promove uma relação mais satisfatória entre as partes envolvidas, mas também contribui para a eficácia e eficiência das instituições no cumprimento de sua missão (VIEIRA et al., 2019). Sendo assim, aprimorar o atendimento e o relacionamento com os cidadãos são objetivos essenciais, visando assegurar a prestação de serviços públicos com maior qualidade e eficácia, essas ações também têm o propósito de fomentar a

participação cidadã e aprimorar a reputação e a confiança nos serviços públicos (SCHELLONG, 2008; DEMO; PESSÔA, 2015).

6.3.4 Valor Público

A busca por uma administração pública eficiente e responsável é um desafio contínuo em sociedades que buscam atender às necessidades da comunidade enquanto garantem a sustentabilidade de seus próprios processos. A abordagem delineada por Papi et al. (2018) propõe que o conceito de valor público seja ancorado na habilidade da administração pública de equilibrar as demandas da comunidade com suas próprias necessidades, incluindo a manutenção de um equilíbrio financeiro entre receitas e despesas, tudo isso permeado por decisões políticas.

Nessa perspectiva, qualquer sistema de medição de valor público deve se concentrar nos principais benefícios e compromissos envolvidos no processo de criação de valor, conforme ressaltado por Moore (2014). Assim, o sistema deve priorizar as necessidades da comunidade e, ao mesmo tempo, proteger os interesses de longo prazo da administração pública, como destacado por Spano (2009). Ao explorar os elementos essenciais de um modelo de gestão de desempenho de valor público, Bracci et al. (2014) sublinham a importância de considerar as perspectivas tanto dos cidadãos como da administração pública. Isso envolve a incorporação de várias dimensões por meio de indicadores multidimensionais, com uma ponderação que reflita as prioridades políticas. Nesse contexto, Papi et al. (2018) sugerem que o modelo de medição deve oferecer uma única métrica, tornando o valor público visível e comparável ao longo do tempo e em diferentes contextos.

Importante destacar também que, na esfera da administração pública, o conceito de "valor público" surge como uma alternativa ou uma resposta ao paradigma do "New Public Management" (NPM), que se baseia em princípios de gestão privada com um foco primordial na eficiência e na redução de custos (VAN VEENSTRA et al., 2021). No âmbito do NPM, o cidadão é tratado como um cliente, e as preferências individuais são agregadas para consolidar o interesse público.

Por outro lado, à luz do conceito de "valor público" os cidadãos não são vistos como meros clientes (ALFORD e HUGHES, 2008). O interesse público é definido com base nas preferências coletivas, uma vez que os cidadãos valorizam não apenas os benefícios diretos e seus interesses pessoais.

Portanto, a crítica central ao NPM reside no risco de discriminação dos cidadãos ao tratá-los como clientes, o que pode comprometer os valores democráticos de imparcialidade e igualdade (CORDELLA et al., 2012). O valor público pode servir como um parâmetro para avaliar o progresso das organizações públicas na prestação de serviços, através da comparação dos resultados obtidos com os socialmente desejados (MIMBI; BANKOLE, 2016). Essa abordagem realça a necessidade de considerar as preferências coletivas e o interesse público ao avaliar o desempenho das organizações públicas, contribuindo para uma gestão mais equitativa e democrática.

Destaque-se o estudo conduzido por Machado et al. (2023), cujo objetivo era examinar a correlação entre a maneira de gerenciamento dos recursos sociais e econômicos e a geração de valor público nas universidades federais brasileiras. A descoberta de uma relação positiva entre a eficiência e o grau de governança das universidades federais confirma que a criação de valor público nessas instituições está intrinsecamente ligada ao nível de maturidade de sua governança pública. Dado que a eficiência é um componente fundamental do valor público (MOORE, 1995) e é um pilar da boa administração no setor público (BRASIL, 2014), portanto, os resultados deste estudo indicam que a criação de valor público pode ser potencializada se os níveis de governança pública forem melhorados.

Nesse contexto, a pesquisa realizada por Ortiz (2022) também contribui para a compreensão da criação de valor público nas universidades federais brasileiras. Essa pesquisa analisou como os recursos alocados influenciam os resultados alcançados. Com informações obtidas no portal do INEP e no Relatório de Gestão das universidades federais, relativas ao período de 2015 a 2019, foi avaliada a geração de valor público de 58 universidades.

Os resultados desse estudo confirmaram que o aumento do investimento em auxílios estudantis está positivamente associado à melhoria da qualidade do ensino superior. Nesse sentido, os programas de auxílio estudantil oferecidos pelas universidades federais desempenham um papel fundamental ao possibilitar que estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica tenham condições de ingressar e permanecer no ensino superior público, ao mesmo tempo em que melhoram seu desempenho acadêmico (MELGUIZO et al., 2016; PINHO, 2017; CRUZ, 2018).

Além disso, a pesquisa de Ortiz (2022) também identificou que o aumento dos investimentos em infraestrutura nas universidades federais está diretamente relacionado ao aumento da qualidade do ensino superior. Diversos estudos destacam a importância

desses gastos na promoção do desempenho educacional. Portanto, os recursos destinados a melhorias na infraestrutura, como laboratórios, bibliotecas, máquinas e equipamentos, entre outros ativos, proporcionam um ambiente mais propício ao processo de ensino-aprendizagem, o que impacta positivamente na qualidade do ensino nas universidades federais (GREEN et al., 2005; CRAMPTON, 2009; EIRADO et al., 2010; CORRÊA, 2013).

Sendo assim, a busca pela eficiência no contexto do ensino superior é de grande importância para as instituições de ensino superior públicas, especialmente em um cenário de austeridade que requer uma gestão mais produtiva dos recursos públicos. Além disso, essas instituições têm a responsabilidade de prestar contas à sociedade (MARTÍNEZ-CAMPILLO; FERNANDEZ-SANTOS, 2020).

Portanto, a base para realizar um trabalho eficaz e gerar valor público reside no fortalecimento dos objetivos, conteúdos e metas das políticas públicas, juntamente com a implementação de regras institucionais e uma gestão pública eficiente (UVALLE BARRONES, 2014). O autor também argumenta que a promoção do caráter público na administração é alcançada ao adotar uma abordagem de governança mais inclusiva e sensível às necessidades dos cidadãos. Dessa forma, além do desempenho institucional, a presença de valores como honestidade, responsabilidade, legalidade e justiça na conduta dos gestores públicos é fundamental para identificar o valor público.

6.3.5 Transparência

A transparência, no contexto da administração pública, desempenha um papel fundamental na relação entre o Estado e os cidadãos (RELLY, 2012). Ela se manifesta na divulgação de informações que abrangem desde a gestão de solicitações até a qualidade dos serviços prestados por órgãos governamentais, conforme destacado por Sabadie (2003). Além disso, a transparência está intrinsecamente ligada à clareza na oferta de serviços, resolução de problemas e tomada de decisões, como discutido por Goudarzi e Guenoun (2010), Genoun, Goudarzi e Chandon (2016), eLabair, Graa e Azzine (2017).

Nesse contexto, existe uma base legal que assegura ao usuário o direito de receber informações precisas e prontamente acessíveis nos locais onde os serviços são fornecidos, bem como a sua disponibilização online. Além disso, a lei 13.460/2017 prevê a divulgação dos serviços oferecidos pelo órgão ou entidade, sua localização precisa e a identificação do setor encarregado do atendimento ao público (BRASIL, 2017).

Nesse sentido, aspectos legais preveem que, a fim de garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações à administração pública em relação à prestação dos serviços públicos (RAVANELLO, 2022). Dentre as diretrizes previstas na legislação destaca-se a promoção do controle social sobre a administração pública, o que sustenta o direito do usuário de monitorar e avaliar os serviços públicos, conforme estabelecido na Lei 12.527/2011(BRASIL, 2011).

De acordo com a CGU (2022), a transparência amplia a visibilidade das ações governamentais perante a sociedade, ao disponibilizar informações públicas ou sob a guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que não sejam de caráter sigiloso, com qualidade e dentro de um prazo adequado. Quando integrada às políticas públicas, a transparência possibilita que os cidadãos tenham um entendimento mais profundo das áreas de investimento, das estratégias de implementação, dos dados relativos à execução das políticas públicas, dos atores envolvidos, dos riscos associados e dos resultados concretos que impactam o dia a dia da população. O poder público deve tornar as informações acessíveis aos cidadãos tanto por meio da "transparência passiva" quanto da "transparência ativa".

A "Transparência Passiva" envolve a divulgação de dados e informações pelos órgãos públicos em resposta a solicitações de cidadãos. Conforme estipulado no artigo 10º da Lei nº 12.527/2011 (BRASIL, 2011), qualquer indivíduo tem o direito de apresentar uma solicitação de acesso à informação. O prazo estabelecido para a resposta a essa solicitação é de 20 dias, mas pode ser prorrogado por mais dez dias, desde que haja uma justificativa válida.

A "Transparência Ativa" se refere à divulgação de dados e informações pelos órgãos públicos de forma proativa, sem depender de solicitações por parte dos cidadãos. Diversas leis e regulamentos brasileiros estabelecem obrigações específicas de transparência para os órgãos públicos. O artigo 8º da Lei de Acesso à Informação (LAI) (BRASIL, 2011), define, de maneira geral, as informações mínimas que a administração pública deve disponibilizar, incluindo registros de competências, estrutura organizacional, endereços e números de contato, detalhes das despesas e transferências de recursos financeiros, informações sobre processos licitatórios, dados para monitoramento de ações, programas e projetos, bem como respostas às perguntas mais frequentes da sociedade.

A transparência não apenas se configura como um pilar essencial de um Estado democrático, mas também desempenha um papel fundamental como instrumento

impulsionador de uma gestão pública eficaz. Esse fenômeno advém do fato de que a transparência governamental não apenas reflete o compromisso com uma administração responsável, mas também contribui para a agilidade e a responsabilidade das ações governamentais (PLATT NETO et al., 2007). Por conseguinte, quanto mais transparente um governo se mostra, maior sua responsabilidade e agilidade na condução dos assuntos públicos, consolidando sua credibilidade perante a sociedade.

Dentre as instituições públicas, as de ensino superior (IES) são reconhecidas como comunidades singulares, dado o seu papel na formação da cidadania, isso se dá em virtude da expectativa da sociedade de que elas preparem seus profissionais para analisar criticamente a realidade social, econômica e cultural, mantendo a essência que as distingue como academias (FERNÁNDEZ; SÁNCHEZ, 2012). Dado o seu papel na promoção da consciência política e cidadã, as iniciativas de transparência nas IES não apenas garantem a conformidade com as normas legais, mas também representam uma política de gestão responsável que incentiva o exercício da cidadania pela população (VIEIRA et al., 2021).

Nesse cenário, é relevante ressaltar a pesquisa conduzida por Lima (2022), cuja conclusão central aponta que, mediante a conformidade com as recomendações da política nacional e os princípios governamentais, os dados abertos disponibilizados pelas universidades federais tornam possível a elaboração de indicadores destinados ao acompanhamento das taxas de permanência, evasão e conclusão de cursos de graduação. Como resultado, ao viabilizar o cálculo desses indicadores pelo público em geral, a Política de Dados Abertos expande os mecanismos de responsabilidade, transparência e participação social no âmbito do *accountability*.

Nesse contexto, a pesquisa de Lima (2022) destaca o impacto positivo da implementação de políticas de dados abertos nas universidades federais, isso não apenas amplia a transparência, mas também fortalece a *accountability*, permitindo que o público em geral acesse e utilize indicadores relevantes para o acompanhamento da educação superior. Esse passo é fundamental para uma administração mais responsável e uma comunidade mais engajada e informada.

Importante destacar também o trabalho realizado por Vieira et al. (2021), que analisou a percepção de atores sociais em relação às práticas de transparência ativa e passiva em uma Instituição de Ensino Superior (IES). Dentre os resultados da pesquisa ressalta-se a confirmação da existência de uma relação direta entre a transparência e a satisfação com as respostas recebidas. Dessa forma, quando um ator social compreende e

avalia positivamente as informações disponibilizadas, isso tende a resultar em maior satisfação com a instituição de ensino, que desempenha o papel de emissor das respostas (FIGUEIREDO et al., 2013; FLÓREZ-PARRA et al., 2017; VIEIRA et al., 2021).

Portanto, é de suma importância ressaltar que a transparência, sendo um dos alicerces basilares que regem a governança na esfera da administração pública, desempenha um papel fundamental e decisivo, ela não apenas promove a prestação de contas e a abertura das informações governamentais para a sociedade, mas também assegura a integridade, confiança e responsabilidade na gestão dos recursos e processos públicos, influenciando diretamente na eficácia e na legitimidade das práticas administrativas (TEIXEIRA e GOMES, 2018; BRASIL, 2017, 2018; BATISTA et al., 2021).

6.3.6 Igualdade e Legalidade

A promoção da igualdade e o cumprimento da legalidade são elementos fundamentais no funcionamento de qualquer sistema de administração pública, conforme destacado por Sabadie (2003) e Labair, Graa e Azzine (2017), a dimensão "Igualdade" diz respeito ao princípio fundamental de proporcionar tratamento igualitário, enquanto o conceito de "Legalidade" está relacionado à percepção da justiça dos critérios que determinam o acesso aos serviços públicos. No âmbito da legislação brasileira, são estabelecidas disposições que garantem a igualdade perante a lei e o princípio da legalidade na administração pública.

Essas prioridades são previstas em leis específicas que regulam o assunto, estabelecendo diretrizes e critérios a serem seguidos, como estipulado na Lei 10.048/2000 (BRASIL, 2000). De acordo com essas regulamentações, é assegurado o tratamento igualitário aos usuários, sendo proibida qualquer forma de discriminação. Em casos excepcionais em que haja diferenciação, esta deve estar em conformidade com as leis vigentes, conforme estabelecido na Lei 13.460/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública).

Com base nesse contexto legal, a Lei nº 13.460/17 tem como intuito promover a disponibilidade de serviços de excelência e o aprimoramento da transparência no seu monitoramento. No entanto, para que essa norma alcance plenamente seus objetivos, é imperativo que a Administração Pública realize preparativos adequados. Isso envolve a

capacitação dos agentes públicos, o estabelecimento de uma infraestrutura sólida, e a criação de um suporte orgânico e funcional eficiente, como indicado por Gabardo (2017).

A pesquisa de Felicetti (2009), ao abordar as Instituições de Ensino Superior (IES), destaca que a igualdade no Ensino Superior não se limita apenas ao acesso; ela se estende à permanência dos alunos e à garantia de um ensino de qualidade. Isso significa que a igualdade não se restringe somente à entrada, mas também diz respeito às oportunidades oferecidas, ao acompanhamento dos estudantes e aos resultados alcançados ao longo do percurso educacional.

Quando os resultados da educação e formação dos estudantes deixam de ser afetados por fatores associados às suas características iniciais, e quando o ensino é adaptado às necessidades individuais de cada aluno, pode-se afirmar que o sistema educacional opera com equidade, promovendo processos justos. Isso, por sua vez, leva ao reconhecimento da importância igualitária da educação para todos os estudantes, fomentando uma abordagem inclusiva e justa no ambiente acadêmico (FELICETTI, 2009). Portanto, as reflexões de Felicetti (2009) destacam a necessidade de promover a equidade no Ensino Superior como um princípio fundamental para o desenvolvimento de uma educação de qualidade, igualitária e inclusiva.

Além disso, a educação, considerada não apenas um direito social, mas um direito fundamental, demanda ação do Poder Público para ser efetivamente garantida, no contexto das Instituições de Ensino Superior federais, que desempenham um papel fundamental no enfrentamento das desigualdades no país, a democratização da educação é essencial, incluindo as minorias étnicas, econômicas e sociais, para cumprir sua função social (DE FARIA, et al., 2015). Nesse sentido, o autor destaca que a implementação de sistemas de cotas torna-se indispensável, promovendo a diversidade e contribuindo para a formação de uma sociedade mais miscigenada, multicultural, diversificada e tolerante. Sendo assim, as cotas representam um instrumento que viabiliza o acesso justo de estudantes ao ensino superior público, considerando o contexto de desigualdade em que muitos estão inseridos.

Nessa perspectiva, é relevante mencionar a pesquisa conduzida por Arrigoni (2018), na qual a gestão pública busca promover a igualdade social por meio da implementação de ações afirmativas, como as cotas no ensino superior brasileiro. Os resultados destacam a percepção positiva tanto dos egressos quanto dos dirigentes entrevistados em relação à adoção de cotas como um meio para acessar uma educação de qualidade. Ainda segundo o autor essa iniciativa visa não apenas a busca por uma melhor

qualidade de vida, mas também o alcance da igualdade social. Assim, a convergência dessas compreensões ressalta a importância primordial da igualdade e do cumprimento da legalidade como princípios fundamentais na construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

6.3.7 Satisfação

A satisfação do usuário é um pilar fundamental nos processos de relacionamento e sucesso organizacional. Conforme mencionado por Dannenberg (2019), é um fator essencial na construção de relacionamentos duradouros, desempenhando um papel crucial na retenção ao longo do tempo. A capacidade de satisfazer os usuários é um componente vital para o sucesso das organizações, quando uma organização se concentra em fornecer um atendimento de alta qualidade, pode implementar estratégias que superem suas expectativas.

De acordo com Kotler (2000), a satisfação do usuário se baseia na experiência de prazer ou desencanto, em relação ao desempenho percebido de um serviço em comparação com as expectativas do consumidor. A maneira como são tratados dentro da organização está diretamente relacionada ao aumento da satisfação, permitindo aumentar a confiança na organização por meio de métodos simples de melhoria da qualidade dos serviços.

Portanto, é fundamental compreender as reais necessidades e desejos dos usuários, a fim de surpreendê-los e atendê-los da melhor maneira possível. De acordo com Schmitt (2004), a satisfação pode ser definida como uma atitude direcionada para o resultado, derivada da comparação entre o desempenho do serviço e as expectativas do consumidor. Se o serviço ficar aquém dessas expectativas, resultará em insatisfação; se superar as expectativas, os usuários ficarão satisfeitos.

Com base nas valiosas contribuições de pesquisadores como Sabadie (2003), Borges, Carvalho e Silva (2010), Wong, Liu e Cheng (2011), Saidi, Abbassi e Makloul (2019) e Lebrument et al. (2021), destaca-se que a satisfação emerge como uma métrica fundamental para a avaliação holística da qualidade dos serviços. Esses estudiosos convergem em reconhecer a importância da satisfação como um indicador abrangente, capaz de refletir a eficiência, eficácia e, profundamente, a experiência global do usuário diante do serviço oferecido.

Dentro do contexto das Instituições de Ensino Superior, Vale et al. (2016) destacam ser fundamental que as IES proporcionem um serviço de alta qualidade, considerando tanto as condições dos cursos de graduação quanto a satisfação dos discentes com o curso e a instituição. Esses elementos desempenham um papel determinante no perfil e no desempenho dos profissionais que ingressarão no mercado de trabalho. A expressão "satisfação com o curso" tem sido estreitamente associada à satisfação acadêmica.

Nesse contexto, a satisfação acadêmica pode ser compreendida como um estado psicológico resultante da confirmação, ou não, das expectativas do estudante em relação à realidade que ele vivência (SUEHIRO et al., 2018). A satisfação acadêmica está intrinsecamente ligada ao envolvimento do aluno com a instituição, assim como à sua decisão de permanecer ou evadir-se (HOLLAND et al., 1994; SANTOS et al., 2013; CORDASSO et al., 2016; SOARES et al., 2023).

Nessa linha, Soares et al. (2021) afirmam que pesquisas sobre a satisfação dos estudantes universitários tem revelado descobertas significativas, essas descobertas desempenham um papel essencial no processo da permanência e no desenvolvimento dos estudantes universitários, uma vez que identificam fragilidades e deficiências nas IES. Ainda segundo os autores, as demandas resultantes dessa interação proporcionam uma compreensão mais profunda das experiências dos estudantes no ambiente acadêmico, impulsionando a busca por soluções que promovam o bem-estar e o crescimento dos alunos.

Nessa perspectiva, as pesquisas acadêmicas promovidas por Campos et al. (2014), Santini et al. (2016) e Bright e Graham Jr. (2016) ressaltam consistentemente a sólida correlação entre a satisfação dos estudantes e sua taxa de permanência nas instituições de ensino. Adicionalmente, é relevante destacar que, de acordo com a pesquisa conduzida por Pacheco et al. (2015) sobre a satisfação dos estudantes de graduação, os resultados obtidos revelaram que a satisfação é um construto multidimensional. Nessa pesquisa, a satisfação foi analisada com base em diversos fatores, incluindo corpo docente, infraestrutura de ensino, acesso à tecnologia, setor de reprografia, serviços administrativos, mercado de trabalho, atividades extracurriculares, coordenação de curso, biblioteca e cantina. Esses fatores desempenham um papel relevante no que diz respeito à retenção dos estudantes, conforme apontado por Bright e Graham Jr. (2016).

Por conseguinte, em conformidade com salientado por Gaspar et al. (2021), as investigações pertencentes à satisfação dos estudantes em Instituições de Ensino Superior (IES) desempenham um papel essencial na constante melhoria do ambiente acadêmico e na promoção do êxito dos alunos. O entendimento da satisfação dos estudantes, aliado à identificação das áreas que necessitam de aprimoramento, contribui para a constituição de relacionamentos duradouros e para uma experiência educacional mais enriquecedora.

6.3.8 Servpublic e a Permanência de alunos na instituição

A permanência dos estudantes em instituições de ensino superior tem se mostrado um tema de crescente relevância e interesse acadêmico, sendo amplamente apresentado em estudos voltados para a qualidade e eficácia do ensino superior (De Guimarães et al., 2019). Nesse estudo, a retenção, entendida como a permanência do aluno na instituição, refere-se à continuidade do estudante no curso em que se matriculou, seguindo o planejamento previsto, sem que ocorram insatisfações ou a busca por outras experiências como substituição à inicial (Bergamo, Giulliani e Gali, 2011; Mendonça, Souza, Campos e Nóbrega, 2012).

Da mesma forma, Costa e Gouveia (2018) definem retenção como a capacidade da instituição de manter e apoiar o aluno desde a sua admissão no ensino superior até a conclusão do curso, ainda segundo os autores, ressalta-se que a retenção é considerada extremamente positiva, pois reflete a permanência dos estudantes na universidade com o objetivo de alcançar suas metas acadêmicas.

A retenção de alunos nas IES está fortemente ligada à percepção da qualidade dos serviços oferecidos. Nunes et al. (2022) destacam que direcionar ações gerenciais para áreas que influenciam essa percepção é fundamental, uma vez que a retenção de alunos é mais intensa quando há uma percepção positiva da qualidade do serviço (De Guimarães et al., 2019). Instituições que conseguem identificar as dimensões de qualidade valorizadas pelos alunos têm a oportunidade de estabelecer estratégias de gestão mais eficazes para atrair e reter estudantes (Eberle et al., 2010).

Além disso, Duque (2014) aponta a existência de evidências que mostram a relação entre a qualidade dos serviços educacionais, a satisfação do aluno e a retenção desses estudantes (Mendonça et al., 2012). O engajamento na aprendizagem é um tipo de comprometimento do estudante com a instituição de ensino que contribui diretamente para a sua retenção (De Guimarães et al., 2019).

Outro fator relevante é a reputação da instituição, que está diretamente relacionada ao aumento da confiança nos serviços oferecidos (Lazzarini, Miller e Zenger, 2008). A qualidade dos serviços educacionais desempenha um papel fundamental na consolidação e no impulsionamento do setor, contribuindo para aprimorar a imagem e a reputação da IES. Isso, por sua vez, influencia a satisfação e o comprometimento do aluno, bem como sua permanência na instituição, conforme evidenciado em estudos como os de Bergamo, Giuliani e Galli (2011), Milan, De Toni e Maioli (2013), Santini, Guimarães e Severo (2014) e De Guimarães et al. (2019).

Neste contexto, modelos tradicionais de avaliação da qualidade dos serviços, como o SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e o SERVPERF de Cronin e Taylor (1992), são amplamente utilizados em diversos setores. O SERVQUAL relaciona as expectativas dos usuários com sua percepção da qualidade do serviço, enquanto o SERVPERF foca exclusivamente na percepção do desempenho do serviço. Além desses, o modelo Kano, desenvolvido por Kano et al. (1984), examina a percepção e satisfação do consumidor com base na classificação dos atributos de qualidade de um produto, ajudando a entender como os clientes avaliam esses atributos (Löfgren e Witell, 2005). Outro modelo importante é o ECSI (European Customer Satisfaction Index), que mede a satisfação do usuário com base em fatores como expectativas, qualidade percebida, valor percebido, lealdade, imagem e reclamação (Fornell et al.,1996).

Embora esses modelos sejam amplamente aceitos e utilizados, especialmente no setor privado, eles apresentam limitações quando aplicados ao setor público e ao contexto brasileiro. Nenhum desses modelos foi originalmente desenvolvido para o Brasil, o que revela fragilidades ao tentar adaptar essas ferramentas para medir a qualidade dos serviços públicos no país, onde as particularidades culturais, legislativas e sociais são distintas (Poffo, 2021). Além disso, adaptar modelos consolidados do setor privado ao setor público ignora a complexidade do conceito de cidadania, que vai além do simples papel de cliente, abrangendo interesses diversos e complexos (Thomas, 2013; Rutkowski, 1998).

Nesse sentido, o modelo SERVPUBLIC, proposto por Ravanello (2022), surge como uma alternativa mais adequada para avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados por órgãos públicos no Brasil. A escala SERVPUBLIC é composta por sete construtos – Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação – que visam avaliar a qualidade do

serviço prestado de forma mais contextualizada, levando em conta as particularidades do setor público brasileiro.

Os Aspectos Tangíveis desempenham um papel significativo na percepção da qualidade dos serviços educacionais (SONI e GOVENDER, 2018). A tangibilidade inclui a qualidade dos elementos físicos e a aparência das instalações da instituição, como evidenciado pelo estudo de Monteiro et al. (2021). Neste contexto, a acessibilidade física, conforme definido pela NBR 9050/2020 e a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, é essencial para garantir um ambiente inclusivo e acessível, o que está diretamente relacionado à retenção dos alunos (SANTOS et al., 2022).

A Confiabilidade está associada à confiança dos alunos nos serviços oferecidos pela IES. Estudos como o de De Oliveira Santini et al. (2014) demonstram que a confiança na instituição, abrangendo fatores como segurança, qualidade dos materiais e competência do corpo docente, está positivamente correlacionada com a retenção dos alunos. A presença de práticas e políticas que reforcem a confiabilidade contribui para a formação de uma relação duradoura entre os alunos e a instituição, impactando diretamente na permanência (HAUSEN, 2001; SANTINI et al., 2011).

O Relacionamento eficaz entre alunos e a IES, que inclui interações positivas com professores, funcionários e a administração, também exerce um impacto significativo na percepção de qualidade e na retenção dos alunos (POFFO, 2018; VIEIRA et al., 2019). A promoção de um ambiente relacional satisfatório, com comunicação aberta e suporte contínuo, contribui para uma maior satisfação dos alunos e, consequentemente, para sua decisão de permanecer na instituição (Queiroz; De Paula, 2016).

A geração de Valor Público através de investimentos em infraestrutura e programas de auxílio estudantil é fundamental para a qualidade do ensino e a retenção dos alunos (Ortiz, 2022). O aumento dos investimentos em infraestrutura e no suporte aos alunos melhora as condições de ensino e promove a equidade, influenciando positivamente a permanência dos alunos na IES (CRAMPTON, 2009; EIRADO et al., 2010; CORRÊA, 2013).

A transparência nas práticas de gestão e na divulgação de informações também impacta a satisfação dos alunos e sua percepção sobre a instituição (Lima, 2022; Vieira et al., 2021). A adoção de políticas de dados abertos e a transparência na administração contribuem para a confiança e a satisfação dos alunos, fatores determinantes para sua decisão de permanecer na instituição (FIGUEIREDO et al., 2013).

Igualdade e Legalidade na educação, como a implementação de ações afirmativas e cotas, são essenciais para garantir oportunidades justas e promover um ambiente educacional inclusivo (Felicetti, 2009; Arrigoni, 2018). A promoção da igualdade e a conformidade com as leis de inclusão são fundamentais para a retenção dos alunos (De Faria, et al., 2015).

A satisfação dos alunos, relacionada à qualidade do serviço educacional, apresenta uma correlação direta com a sua permanência na instituição (Vale et al., 2016; Soares et al., 2021). Essa satisfação acadêmica está profundamente conectada ao nível de envolvimento do aluno com a instituição, influenciando tanto sua decisão de continuar quanto a de se evadir (Holland et al., 1994; Santos et al., 2013; Cordasso et al., 2016; Soares et al., 2023).

Considerando as evidências que demonstram uma relação positiva entre a avaliação do serviço educacional e a permanência dos alunos na instituição (LAZZARINI, MILLER e ZENGER, 2008; EBERLE et al., 2010; SANTOS et al., 2013; DE GUIMARÃES et al., 2019; NUNES et al., 2022), este estudo propõe a seguinte hipótese a ser investigada:

A hipótese (H) — "Existe uma relação positiva e estatisticamente significativa entre a avaliação do serviço educacional da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) e a permanência dos alunos na instituição" — busca entender os fatores que influenciam a retenção de alunos em IES.

Para testar essa hipótese, foram desenvolvidas assertivas específicas para a análise do construto "Permanência de alunos na instituição," baseadas em estudos anteriores que abordam fatores determinantes para a retenção dos alunos em instituições de ensino superior. A questão Q51, que afirma que "A qualidade dos processos administrativos na UFPel é um fator determinante para a minha permanência na instituição", foi baseada na obra de Medeiros e Teixeira (2019), que investigaram a influência dos atributos da qualidade do ensino na retenção de alunos em uma IES.

Seguindo a mesma linha, a questão Q52, que explora como "A qualidade da estrutura física da UFPel influencia significativamente a minha decisão de continuar estudando na instituição", e a questão Q53, que afirma que "A qualidade do corpo docente da UFPel desempenha um papel crucial na minha escolha de permanecer como aluno da instituição", também foram fundamentadas na pesquisa de Medeiros e Teixeira (2019).

As questões Q54 e Q55 foram inspiradas no estudo de Oliveira et al. (2017), que identificou fatores determinantes para a retenção de estudantes. A Q54 avalia a propensão

dos alunos em recomendar a UFPel, afirmando que "Eu sugeriria a UFPel para alguém em busca de recomendação". A Q55 reflete a disposição dos alunos em escolher a mesma instituição novamente, expressa na afirmação "Eu optaria novamente pela UFPel se tivesse que fazer a escolha outra vez".

A questão Q56, que afirma "Eu planejo manter contato com a UFPel após concluir meu curso de graduação", foi baseada na pesquisa de Almeida-ESPM e Rocha (2020), que examinaram o relacionamento entre alunos e instituições de ensino superior, destacando aspectos de reputação, satisfação e lealdade, especialmente em tempos de crise, como a pandemia da COVID-19.

Essas assertivas foram cuidadosamente elaboradas para captar os múltiplos aspectos que influenciam a permanência dos alunos na instituição. Dessa forma, elas oferecem uma compreensão detalhada e abrangente dos fatores que são importantes para a atenção dos estudantes, permitindo a avaliação efetiva da hipótese nesta pesquisa.

7 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo, dividido em nove seções, serão detalhados os procedimentos metodológicos adotados para abordar a questão de pesquisa. Inicialmente, são delineadas e classificadas as bases da pesquisa. Na sequência, são estabelecidos aspectos como amostragem, instrumento de coleta de dados, modelo teórico, técnica de análise dos dados obtidos e a identificação e observação de valores discrepantes. Por fim, serão discutidos os aspectos éticos envolvidos no desenvolvimento da pesquisa.

7.1 Classificação da pesquisa

Este estudo adotou uma abordagem quantitativa por meio de uma pesquisa descritiva. A natureza descritiva desta pesquisa se concentra na análise das características de uma população, fenômeno ou experiência específicos, explorando áreas que, apesar de já terem sido estudadas, necessitam de novas investigações e reflexões.

De acordo com Lakatos e Marconi (2003), pesquisas quantitativo-descritivas são investigações empíricas que se concentram na descrição de fatos ou fenômenos, na avaliação de programas ou no isolamento de variáveis cruciais. Gil (2007) afirma que pesquisas descritivas, juntamente com as exploratórias, são frequentemente realizadas por pesquisadores sociais envolvidos com a aplicação prática. Em estudos de natureza quantitativa, os dados são geralmente tratados estatisticamente e apresentados em tabelas, manualmente ou com auxílio de computadores (GIL, 2002).

Para embasar teoricamente o tema da pesquisa, foi realizada uma revisão bibliográfica. Conforme Gil (2007), esse tipo de pesquisa baseia-se em material pré-existente, como artigos científicos e livros.

Quanto aos procedimentos, esta pesquisa se enquadra como um levantamento. Esse método envolve a coleta direta de informações de indivíduos para compreender suas atitudes. Através de uma análise quantitativa dos dados coletados, são obtidas conclusões (GIL, 2017).

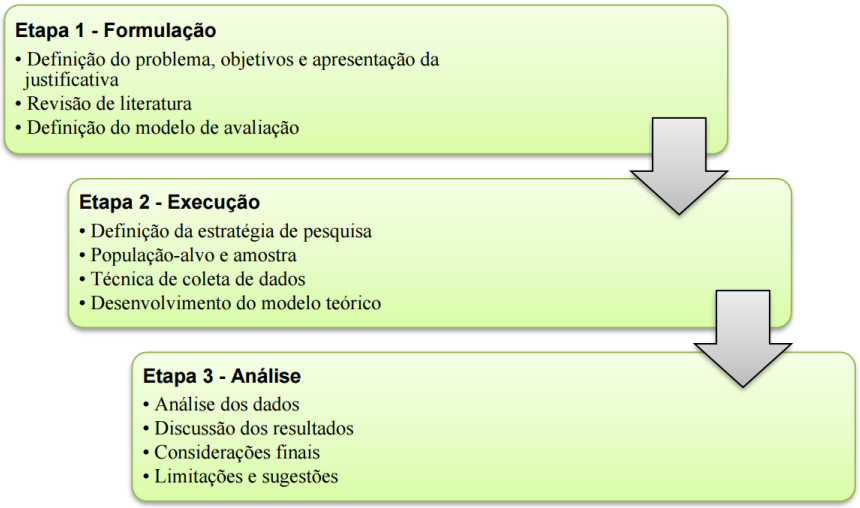
Gil (2002) destaca que nos levantamentos, o foco do pesquisador está na descrição precisa das características da população, utilizando instrumentos padronizados, como questionários e formulários, para obter resultados quantitativos. Nesse contexto, esta pesquisa utilizou questionários padronizados para testar suposições, realizando análises estatísticas e considerando a significância por meio de probabilidades.

É importante notar, segundo Gil (2017), que os levantamentos nem sempre envolvem todos os membros da população estudada. O autor explica que, por meio de procedimentos estatísticos, uma amostra representativa pode ser estabelecida para investigação. A partir dessa amostra, conclusões podem ser generalizadas para a população total, considerando a margem de erro obtida por cálculos estatísticos.

7.2 Delineamento do estudo e design da pesquisa

Esse estudo segue o modelo proposto por Hair et al. (2013), estruturado em três fases distintas: formulação, execução e análise. O fluxo do processo de pesquisa pode ser visualizado na Figura 4, que oferece um detalhamento de cada etapa envolvida.

Figura 4 – Fases do processo de pesquisa



Fonte: Adaptado pelo autor, com base em Hair et al. (2013) e Cavalheiro (2015).

Como é possível visualizar na Figura 4, a primeira etapa, definida como formulação, abrange a definição do problema, delimitação dos objetivos, contextualização e justificativa do estudo. Também são apresentadas a revisão bibliográfica, estrutura conceitual e detalhamento do modelo teórico. Ressalta-se que o instrumento de pesquisa também foi optado na primeira fase deste estudo que é o modelo SERVPUBLIC, proposto por Ravanello (2022), para avaliação da qualidade da prestação do serviço da UFPEL, a fim de captar as necessidades, expectativas e percepções dos graduandos quanto à qualidade de serviços por ela prestados.

A escala SERVPUBLIC é composta por sete construtos, os quais são, Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e

Legalidade e Satisfação, que visam avaliar a qualidade do serviço prestado (RAVANELLO, 2022).

A segunda etapa, denominada de execução, engloba a estratégia de pesquisa, que envolve a identificação da população-alvo, a determinação da amostra e o delineamento do método de coleta de dados. A coleta de informações será conduzida por meio de um instrumento padronizado, um questionário, no qual os construtos pré-definidos serão observados e analisados. Conforme destacado por Hair et al. (2013), a pesquisa de levantamento (*survey*) é particularmente apropriada quando o estudo requer a participação de muitos respondentes.

De acordo com Fonseca (2002), a pesquisa de levantamento (survey) é definida como a obtenção de dados sobre as características, ações ou opiniões de um grupo específico de pessoas (amostra de uma população-alvo) por meio de um instrumento de pesquisa. Esse método envolve o uso de um questionário estruturado no qual o próprio participante fornece as informações solicitadas, podendo ou não contar com assistência (FINK et al., 1998; MALHOTRA, 2012).

A definição da amostra utilizada na pesquisa será realizada por conveniência, de forma não aleatória, tendo em vista a quantidade adequada de respondentes que permita efetivar as análises pretendidas. O cálculo amostral, que será detalhado na próxima seção, considerou o tamanho da população-alvo desta pesquisa, os construtos utilizados e suas variáveis.

Na etapa seguinte, ou seja, terceira, serão conduzidas a análise dos dados coletados e a interpretação dos resultados obtidos. Na quarta etapa, será conduzido um pré-teste em uma amostra selecionada por critérios de conveniência, não aleatória, com o propósito de validar a eficiência do instrumento de coleta de dados (HAIR et al., 2013).

Mais adiante, as etapas subsequentes incluirão a análise de outliers multivariados e a utilização de estatísticas descritivas. Posteriormente, seguir-se-á com a tabulação dos dados, avaliação da confiabilidade e validade, juntamente com outras análises pertinentes para o estudo.

Por último, utilizando como base as etapas anteriores, será desenvolvido o Produto Técnico e Tecnológico (PTT), requisitado pelo Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP). O PTT consistirá em um Relatório Técnico que contextualizará os resultados obtidos na pesquisa, apresentando também as considerações do autor à UFPEL, com o propósito de sugerir ações alinhadas aos temas explorados neste estudo.

Todas as fases mencionadas anteriormente estão representadas na Figura 5, que visualiza o desenho da pesquisa. Nela, estão detalhadas nove etapas sequenciais, destacando as técnicas empregadas em cada uma delas. A representação gráfica foi adaptada com inspiração na obra de Cavalheiro (2015), a qual incorporou a aprovação da pesquisa pelo Comitê de Ética e a análise da banca, expandindo o modelo original proposto por Churchill Jr. (1979).

Figura 5 – Representação esquemática do design da pesquisa

Principais etapas da pesquisa	Principais técnicas a serem utilizadas
1. Especificar o instrumento de medição	• Revisão da literatura
2. Gerar amostras dos itens	•Avaliação qualitativa do instrumento de pesquisa
3. Aprovar no Comitê de Ética	•Submissão para avaliação
4. Coletar dados (pré-teste)	•Pesquisa *survey* em pré-amostragem
5. Purificar as medidas	•Análise dos fatores •Análise do Alfa de Crombach
6. Coletar dados e testá-los	•Pesquisa *survey* •Análise *outliers* multivariados •Estatística descritiva
7. Avaliar a validade do modelo	•Análise dos indicadores, tais como GFI, NFI, CFI e TLI
8. Desenvolver proposta de intervenção e recomendação	•Observação das relações entre os construtos analisados

Fonte: Adaptado pelo autor, com base em Churchill Jr. (1979) e Cavalheiro (2015).

O modelo de Churchill Jr. (1979) tem sido amplamente utilizado como base para estudos de levantamento em Administração, apesar de sua origem estar primariamente associada a pesquisas de marketing. Segundo Lee et al. (2005), esse modelo é considerado um marco significativo para pesquisas desse tipo, por empregar a teoria psicométrica clássica.

7.3 População e amostra

Conforme Gil (2002), uma população refere-se a um conjunto específico de elementos que possuem características particulares. Esses elementos podem constituir o total de habitantes de uma cidade, os funcionários de uma indústria específica, todos os indivíduos de uma determinada categoria profissional ou os servidores de uma entidade

pública. Dessa forma, a população-alvo deste estudo é composta pelos alunos de graduação de uma Instituição Federal de Ensino Superior. Para esta pesquisa, será adotada a estratégia de amostragem por conveniência, uma abordagem não aleatória.

Conforme mencionado por Malhotra (2012), nas amostras por conveniência, a escolha dos indivíduos é realizada de forma casual, deixando a seleção das unidades amostrais a critério do entrevistador. Em outras palavras, os entrevistados são selecionados porque estão disponíveis no local e momento apropriados. Esse método de amostragem é não probabilístico e visa obter uma amostra composta por elementos convenientes para a pesquisa.

Malhotra (2012) destaca, também, que, entre todas as técnicas de amostragem, a abordagem por conveniência é a menos exigente em termos de tempo e recursos, pois as unidades amostrais são facilmente acessíveis, de medição simples e costumam colaborar. Por esses motivos e devido à impossibilidade de obrigar os participantes a responderem ao questionário, o que poderia comprometer seu anonimato, especialmente considerando a sensibilidade das questões abordadas, esse tipo de amostragem se mostra mais adequado para este estudo.

A Universidade Federal de Pelotas possui 16.461 alunos na modalidade presencial e 1.763 na modalidade EAD, totalizando 18.224 alunos de graduação (UFPEL, 2023). Para este estudo, será utilizado um processo de amostragem que possibilita a seleção de um número apropriado de indivíduos, levando em consideração a totalidade da população envolvida (GIL, 2002).

O método de cálculo amostral será fundamentado na equação de estimativa de amostras (1) apresentada a seguir:

$$n = (zg2 \times \hat{p} \times \hat{q} \times N) / e2(N-1) + zg2 \times \hat{p} \times \hat{q} \qquad (1)$$

Na equação (1) considera-se que *n* é o tamanho da amostra; *z* é o nível de confiança escolhido, expresso em número de desvios-padrão; *p* é a porcentagem com a qual o fenômeno se verifica; *q* é a porcentagem complementar, que é a diferença de 1 – *p*; *N* é o tamanho da população e o parâmetro *e* é o erro amostral, máximo permitido.

Considerando um nível de confiança de 95% e um erro amostral de 4%, a expectativa é obter uma amostra final de 1.235 questionários respondidos pelos alunos de graduação da IFES. No entanto, prevê-se o uso de 1.360 questionários para aplicação, levando em consideração a possibilidade de instrumentos incompletos ou ilegíveis, com o objetivo de assegurar a obtenção da totalidade da amostra planejada.

É fundamental considerar o tamanho da amostra para viabilizar a utilização da modelagem de equações estruturais. De acordo com Landis, Beal e Tesluk (2000), é necessário ter um número significativamente maior de respondentes em relação ao número de parâmetros estimados para avaliar a adequação do modelo completo.

Diversos critérios são sugeridos para determinar o tamanho da amostra. Landis, Beal e Tesluk (2000) propõem uma relação entre o número de respondentes e o número de parâmetros estimados, variando entre 5:1 e 10:1. Hair et al. (2013) defendem um aumento nessa proporção para 15:1 em casos nos quais os dados não seguem a distribuição normal. Segundo os autores, existem várias perspectivas a serem consideradas em relação ao tamanho da amostra.

Os questionários impressos serão distribuídos de maneira não aleatória e conveniente dentro do ambiente interno da Instituição Federal de Ensino Superior (IFES). Enquanto isso, os questionários eletrônicos serão administrados por meio do Google Forms e encaminhados para os endereços de e-mail institucionais de cada aluno da IFES. Todos os questionários incluirão o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

7.4 Instrumento de coleta de dados

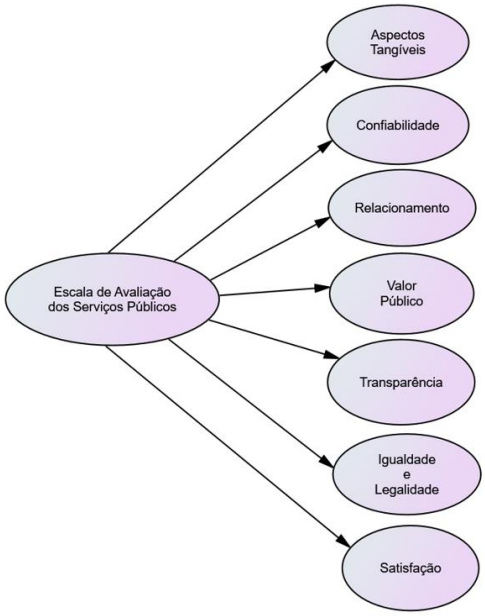
O instrumento selecionado para a coleta de dados é um questionário composto principalmente por questões que requerem que o respondente assinale em escalas. O questionário consiste em um conjunto de perguntas respondidas pelo participante da pesquisa. Essa ferramenta é reconhecida como uma forma rápida e econômica de obter informações, pois não demanda treinamento de pessoal e mantém o anonimato dos participantes (GIL, 2017).

7.5 Modelo Teórico

Neste estudo, está sendo empregado o modelo SERVPUBLIC, proposto por Ravanello (2022), como uma alternativa para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos por instituições públicas. A escala SERVPUBLIC abrange sete construtos: Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, além de Satisfação, destinados à avaliação da qualidade do serviço prestado (RAVANELLO, 2022).

A seguir, a figura 6 que representa o Modelo teórico da escala de avaliação dos serviços públicos (SERVPUBLIC) usado nesse estudo.

Figura 6. Modelo teórico da escala de avaliação dos serviços públicos (SERVPUBLIC).



Fonte: Ravanello (2022)

No modelo teórico é possível observar os sete construtos da pesquisa: Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, Satisfação. Para medir essas dimensões, será empregada uma escala do tipo Likert de cinco pontos. As opções de resposta vão desde "discordo totalmente" (1), "discordo" (2), "indiferente" (3), "concordo" (4) até "concordo totalmente" (5). Ao analisar as respostas, percebe-se que quanto maior for a concordância, maior será a percepção de qualidade que o indivíduo tem em relação ao serviço público recebido.

7.6 Tratamento preliminar dos dados

Antes de empregar técnicas de estatística multivariada, é fundamental realizar o tratamento dos dados visando a obtenção de resultados mais confiáveis (HAIR et al., 2010). Dados ausentes podem prejudicar os resultados da pesquisa, não apenas reduzindo o tamanho da amostra, mas também levando a conclusões equivocadas devido à falta de informações (HAIR et al., 2010).

Para minimizar esses efeitos, Malhotra (2012) sugere a exclusão de questionários nos quais 10% das questões permaneçam sem resposta, optando-se por manter apenas os questionários nos quais menos de 10% dos valores estão em falta. O método para lidar com os dados ausentes envolve calcular a média simples das respostas restantes das questões relacionadas ao mesmo construto (CAVALHEIRO, 2015).

Ben-Gal (2005) destaca que um dos primeiros passos na análise de dados é a identificação de observações atípicas (outliers), uma vez que a presença desse tipo de informação pode levar a um modelo mal especificado, à estimativa enviesada de parâmetros e a análises incorretas. Nesse sentido, a detecção de outliers multivariados é realizada por meio do teste de Hadi, uma vez que Hadi e Simonoff (1993) propuseram uma metodologia considerada superior na identificação de vários outliers multivariados em comparação com outras abordagens.

7.7 Técnica de análise de dados

Os dados coletados serão analisados por meio de estatísticas descritivas univariadas, métodos estatísticos multivariados. Essas análises serão conduzidas utilizando os softwares SPSS 21.0®, Amos 26.0 e Stata/SE 16.1.

Com o intuito de caracterizar a amostra e examinar o comportamento dos participantes em relação a cada um dos construtos estudados, serão realizados cálculos estatísticos descritivos das variáveis. Esses cálculos incluíram a obtenção de médias, medianas e desvios padrão para cada uma das variáveis analisadas.

7.7.1 Validação do modelo

O modelo proposto será validado usando a técnica de modelagem de equações estruturais. Hair et al. (2010) argumentam que esta técnica é a mais eficaz para testar a validade dos construtos e as relações teóricas entre conceitos representados por múltiplas variáveis.

Esta abordagem, segundo Hair et al. (2009), examina a estrutura de inter-relações expressas em várias equações, similar a uma série de equações de regressão múltipla. Ela descreve as relações entre os construtos (variáveis dependentes e independentes) analisados. O autor explica que a modelagem de equações estruturais se baseia em dois métodos conhecidos: análise fatorial e análise de regressão múltipla.

Hair et al. (2010) afirmam que a convicção e a intensidade com que um pesquisador demonstra a causalidade entre duas variáveis dependem da justificação teórica do modelo. Para o autor, a técnica multivariada se apoia em relações causais, em que uma mudança em uma causa provoca uma correspondente alteração em um efeito.

7.7.1.1 Escolha do tipo de matriz de entrada

Após a conclusão do modelo estrutural do estudo, será feita a escolha do tipo de matriz de entrada, juntamente com os critérios e o processo de estimação dos parâmetros. No contexto do MEE (Modelagem de Equações Estruturais), duas opções comuns são a matriz de variância-covariância, que preserva as escalas, e a matriz de correlação, que padroniza as escalas.

A matriz de variância-covariância faz parte do método de máxima verossimilhança e, de acordo com Folmer et al. (2010), é preferível ao validar relações causais. A recomendação se fundamenta no fato de que essa matriz indica a variância e a covariância de todas as variáveis observadas no MEE (NEVES, 2018).

7.7.1.2 Processo de estimação

Segundo Neves (2018), um dos benefícios notáveis da MEE é a capacidade de lidar simultaneamente com a estimação e a mensuração, possibilitando também a avaliação dos efeitos diretos e indiretos das variáveis explicativas sobre as variáveis resposta. Além disso, o sucesso das premissas está intrinsecamente ligado ao método de estimação selecionado (PREARO; GOUVÊA, 2011) e a uma série de testes e ajustes até alcançar o modelo ideal (HARRINGTON, 2009).

Neste estudo, a estimação será conduzida usando o método da Máxima Verossimilhança, reconhecido por Prearo e Gouvêa (2011) como um procedimento robusto e eficaz. Para isso, serão empregados os softwares Stata/SE 16.1, Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 21.0 e SPSS Amos TM 26.0.

7.7.1.3 Identificação do modelo estrutural

Uma vez estabelecido o método de estimação, o próximo passo é a identificação do modelo estrutural. Esse modelo deve possuir uma quantidade apropriada de graus de liberdade para permitir a estimativa dos parâmetros desconhecidos. Para alcançá-lo, é necessário que cada construto seja composto por, pelo menos, três indicadores, sendo preferível ter pelo menos quatro indicadores (HAIR et al., 2013).

Embora não haja um limite definido de itens para cada construto, Hair et al. (2009) observam que escalas extensas podem resultar em análises complexas, muitas vezes causando dificuldades na obtenção de evidências de unidimensionalidade.

7.7.1.4 Avaliação dos critérios de ajuste

Realiza-se a verificação de possíveis estimativas transgressoras, como correlações entre construtos próximas a 1, variâncias negativas e erros padrão excessivamente altos. Se não forem encontradas estimativas transgressoras, avalia-se a qualidade geral do ajuste do modelo para confirmar o quanto ele se adapta aos dados da amostra na modelagem de equações estruturais. Segundo Hoyle (1995), mencionado por Cavalheiro (2015), a qualidade de ajuste refere-se à correspondência entre a matriz de covariância real ou observada e a prevista pelo modelo proposto. Em resumo, essa avaliação determina o nível de adaptação do modelo de equações estruturais aos dados da amostra.

Logo, é crucial analisar vários índices de ajuste para avaliar a adequação do modelo proposto aos dados da amostra (BYRNE, 2013). Neste estudo, serão empregados índices de ajuste absolutos, os quais, de acordo com Hair et al. (2010), representam medidas diretas da fidelidade do modelo elaborado pelo pesquisador em relação aos dados observados. Isso facilita uma avaliação fundamental da concordância entre a teoria proposta pelo pesquisador e os dados da amostra. Os índices de ajuste absolutos utilizados incluem: Estatística Qui-quadrado ($\chi 2$), Root Mean Squares Residual (RMSR), Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) e Goodness-of-Fit Index (GFI).

Os índices de ajuste incremental, conforme descritos por Hair et al. (2010), avaliam o quão bem um modelo especificado se adapta em comparação a algum modelo de referência alternativo. Esses índices incluem: Normed Fit Index (NFI), Comparative Fit Index (CFI) e Tucker-Lewis Index (TLI).

A Estatística Qui-quadrado possibilita a avaliação da significância das discrepâncias entre a matriz observada e a estimada por meio de testes de hipótese (HAIR et al., 2010). De acordo com Barrett (2007), um bom ajuste do modelo seria indicado por um resultado superior a 5% ou 0,05. No entanto, conforme apontado por Hooper et al. (2008), há diversas limitações no uso da Estatística Qui-quadrado. Entre outras questões, essa estatística é sensível ao tamanho da amostra (HOOPER et al., 2008).

Portanto, dada a presença dessas limitações, os pesquisadores têm buscado índices alternativos para avaliar a adequação do modelo. Um exemplo é o Qui-quadrado relativo proposto por Wheaton et al. (1977), que é a razão entre o Qui-quadrado e os graus de liberdade (χ^2 / gl) (HOOPER et al., 2008).

Carmines e McIver (1981) argumentam que esse valor deve situar-se entre 2 e 3, enquanto Schumacker e Lomax (2004) consideram aceitáveis valores até 5. Por outro

lado, Ullman (2001) indica que um valor inferior a 1 indica um ajuste insatisfatório do modelo. Segundo Hooper et al. (2008), um modelo bem ajustado apresenta um Qui-quadrado não significativo no nível de 5%, ou seja, a razão entre o Qui-quadrado e os graus de liberdade (χ^2 / gl) deve ser inferior a 5. Dessa forma, considerando a falta de consenso na literatura, adota-se a recomendação de Hooper et al. (2008), ou seja, neste estudo, valores entre 1 e 5 para o Qui-quadrado relativo (χ^2 / gl) são considerados aceitáveis.

O Resíduo Quadrático Médio (RMSR) é a raiz quadrada da média dos quadrados dos resíduos: uma média dos desvios entre os termos de covariância e variância observados e estimados (HAIR et al., 2009). Ele representa o erro de previsão para cada termo de covariância, gerando um resíduo.

Uma alternativa estatística baseada em resíduos é a Raiz Padronizada do Resíduo Médio (SRMR). Essencialmente, é uma versão padronizada do RMSR e, portanto, é mais útil para comparar ajustes entre diferentes modelos (HAIR et al., 2009).

Embora não haja um valor estatístico de referência estabelecido, o pesquisador pode avaliar a relevância prática da magnitude do SRMR considerando os objetivos da pesquisa e as covariâncias ou correlações observadas (HAIR et al., 2009). Van de Vijver e Leung (1997) e Hooper et al. (2008) sugerem que modelos bem ajustados apresentam valores de RMSR inferiores a 0,05. Hair et al. (2010), para amostras com mais de 250 observações, consideram valores menores que 0,08 como aceitáveis.

A Raiz do Erro Quadrático Médio de Aproximação (RMSEA) se distingue do RMSR por possuir uma distribuição conhecida (HAIR et al., 2009). Assim, ela representa com maior precisão o quão bem um modelo se adapta não apenas a uma amostra usada para a estimação, mas também a uma população. Ao considerar a complexidade do modelo e o tamanho amostral, o RMSEA tenta integrar esses dados em seus cálculos. A definição de um valor "bom" para o RMSEA é controversa, mas tipicamente valores aceitáveis ficam abaixo de 0,10 para a maioria dos modelos (HAIR et al., 2009). Segundo Hooper et al. (2008) e Al-Refaie et al. (2011), um modelo bem ajustado apresenta um limite inferior próximo a zero, com o limite superior sendo menor que 0,05. Valores inferiores a 0,05 são considerados aceitáveis para o RMSEA.

O Índice de Qualidade de Ajuste (GFI) foi uma das primeiras tentativas de criar uma estatística de ajuste menos sensível ao tamanho da amostra (HAIR et al., 2009). Ele varia de 0 a 1, sendo valores mais altos indicativos de um melhor ajuste. No passado, valores de GFI acima de 0,90 eram geralmente considerados bons, mas Hooper et al.

(2008) e Byrne (2013) defendem que um valor de 0,95 deveria ser adotado. Para o GFI, valores superiores a 0,95 são considerados satisfatórios.

O Índice de Ajuste Normado (NFI) é uma proporção da diferença entre o valor do qui-quadrado para o modelo ajustado e um modelo nulo, dividido pelo valor do qui-quadrado para o modelo nulo (HAIR et al., 2009). Ele varia de 0 a 1, sendo que um modelo com ajuste perfeito possui um NFI igual a 1. Embora valores acima de 0,90 sejam considerados satisfatórios segundo Hair et al. (2010), Hooper et al. (2008) e Byrne (2013) sugerem que valores acima de 0,95 são mais indicativos de um ajuste adequado.

O Índice de Ajuste Comparativo (CFI) é uma versão aprimorada do NFI, buscando incorporar a complexidade do modelo em uma medida de ajuste (HAIR et al., 2009). Assim como o NFI, ele varia de 0 a 1. Embora valores superiores a 0,90 sejam considerados satisfatórios segundo Hair et al. (2010), Hooper et al. (2008) e Byrne (2013) defendem que valores acima de 0,95 são mais indicativos de um ajuste adequado para o CFI.

O Índice de Tucker Lewis (TLI) compartilha conceitualmente semelhanças com o CFI, pois ambos envolvem uma comparação matemática entre um modelo teórico de mensuração especificado e um modelo nulo de referência (HAIR et al., 2009). O TLI não é normado, portanto seus valores podem variar de abaixo de 0 a acima de 1. Modelos com valores mais altos sugerem um ajuste superior em comparação com modelos de valores mais baixos, portanto, modelos bem ajustados tendem a ter valores mais próximos de 1 (HAIR et al., 2009). Na prática, o TLI e o CFI frequentemente produzem valores bastante similares. Embora valores superiores a 0,90 sejam considerados satisfatórios segundo Hair et al. (2010), Hu e Bentler (1999) e Hooper et al. (2008) sugerem que valores acima de 0,95 são mais indicativos de um ajuste adequado para o índice TLI. Para o TLI, valores superiores a 0,95 são considerados satisfatórios.

É fundamental destacar que, para assegurar a conformidade ética do estudo, o projeto será encaminhado para análise e aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Medicina da UFPel.

7.7.1.5 Avaliação da significância dos coeficientes estimados

A significância dos coeficientes estimados é uma medida crucial na avaliação do modelo de mensuração e do modelo estrutural. O teste “t” dos valores obtidos deve ser realizado para verificar se as cargas fatoriais ou os coeficientes são significativos, com um nível de confiança de 95%. Segundo Hair et al. (2009), a validação do modelo por meio da análise fatorial confirmatória permite ao pesquisador avaliar quão bem os coeficientes estimados se aproximam dos dados reais. Dessa forma, é possível confirmar ou rejeitar o modelo pré-concebido.

Na análise fatorial confirmatória, além da significância estatística dos coeficientes, Hair et al. (2009) sugere observar a magnitude da carga fatorial, cujo valor desejável é igual ou superior a 0,7. No entanto, valores a partir de 0,5 já são considerados aceitáveis. Assim, variáveis com carga fatorial menor que 0,5 foram suprimidas do modelo.

7.7.1.6 Avaliação da unidimensionalidade do construto

Hair et al. (2009) considera a avaliação da unidimensionalidade do construto crucial em modelos constituídos por dois ou mais construtos. O objetivo dessa avaliação é confirmar se um conjunto de itens representa apenas um construto ou se refere a um conjunto subjacente (Cavalheiro, 2015). O autor propõe que essa avaliação seja realizada a partir da identificação dos resíduos padronizados relativos aos indicadores de cada variável. Construtos que apresentam resíduos padronizados elevados podem indicar inadequação, ou seja, que não são unidimensionais.

7.7.1.7 Avaliação da confiabilidade e precisão do construto

Pasquali (2009) menciona a confiabilidade como um dos principais critérios para que um instrumento seja classificado como "de qualidade", pois se refere à sua precisão. Hair et al. (2009) consideram que a confiabilidade visa garantir que as respostas sejam relativamente consistentes ao longo do tempo, permitindo uma tomada de decisão confiável em qualquer momento. Não há consenso sobre o intervalo de tempo ideal entre as avaliações (Cunha, 2016).

Para avaliar a confiabilidade dos construtos, recomenda-se a utilização do coeficiente Alfa de Cronbach e do índice de confiabilidade Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). O Alfa de Cronbach é amplamente utilizado para validar a homogeneidade dos itens de

uma escala de construto (Hair et al., 2013). Ao analisar o Alfa de Cronbach, é importante considerar que o valor da confiabilidade tende a aumentar com o número de itens na escala.

Hair et al. (2009) e Kaiser (1974) sugerem que 0,5 é o valor mínimo aceitável para o KMO. Hair et al. (2013) indica que valores superiores a 0,7 são satisfatórios para qualquer índice de confiabilidade em pesquisas em geral, enquanto em pesquisas exploratórias, valores a partir de 0,6 são considerados aceitáveis. No entanto, valores muito elevados, a partir de 0,95, indicam que todas as variáveis estão medindo o mesmo fenômeno, o que não é desejável (Pasquali, 2009).

7.7.1.8 Considerações Teóricas e Práticas na Modelagem de Construtos de Segunda Ordem em MEE

Na modelagem de equações estruturais (MEE), é importante equilibrar a complexidade do modelo com a precisão teórica para obter uma compreensão aprofundada das relações entre variáveis latentes (MARSH, HAU e GRAYSON, 2005). Ainda segundo os autores, quando a teoria sugere a presença de um construto de segunda ordem (ou seja, construtos que são definidos por construtos de primeira ordem), é fundamental incluir esse componente no modelo para refletir adequadamente a estrutura subjacente dos dados. No entanto, a inclusão de construtos de segunda ordem pode resultar em variações nos índices de ajuste do modelo. Nesse cenário, a adoção de critérios de ajuste menos exigentes pode ser justificada (FERREIRA-VALENTE, et al., 2016).

Conforme Marsh, Hau e Grayson (2005), a decisão de incorporar construtos de segunda ordem deve ser orientada pela teoria. Se a teoria determina que um construto de segunda ordem é primordial para explicar as relações entre construtos de primeira ordem, é imperativo que o modelo reflita essa estrutura, mesmo que os índices de ajuste tradicionais apresentem uma leve deterioração. A fidelidade à teoria é essencial para garantir a validade teórica do modelo e fornecer resultados significativos, que ressaltam a importância de avaliar a bondade de ajuste em conjunto com a adequação teórica do modelo (MARSH, HAU e GRAYSON, 2005).

Modelos com construtos de segunda ordem são inerentemente mais complexos, o que pode levar a uma penalização nos índices de ajuste, como NFI, GFI, TLI, CFI e RMSEA (FERREIRA-VALENTE, et al., 2016). Embora esses índices possam sugerir um

ajuste inferior, a complexidade adicional é frequentemente necessária para representar com precisão as inter-relações teóricas entre variáveis latentes (MARSH, HAU e GRAYSON, 2005). Schumacker e Lomax (2004) enfatizam que a complexidade do modelo pode refletir a necessidade de uma abordagem mais sofisticada para capturar adequadamente os dados.

De acordo com Ferreira-Valente et al. (2016), embora buscar um bom ajuste do modelo seja importante, a parcimônia (simplicidade) não deve ser alcançada à custa da precisão teórica. Modelos mais simples podem apresentar melhores índices de ajuste, mas podem falhar em capturar a complexidade das relações teóricas. Hair et al. (2010) sugerem que a parcimônia deve ser equilibrada com a capacidade do modelo de representar a realidade teórica de forma precisa, justificando a adoção de critérios de ajuste menos exigentes quando necessário.

A utilidade prática do modelo também deve ser considerada. Um modelo que inclui construtos de segunda ordem pode oferecer maior clareza e aplicabilidade para intervenções práticas e decisões estratégicas. Ferreira-Valente et al. (2016) demonstram que a utilização de modelos mais complexos, quando justificada teoricamente, pode resultar em uma melhor compreensão e aplicação prática dos resultados. Portanto, conforme os autores, critérios de ajuste ligeiramente menos exigentes podem ser justificáveis se resultarem em um modelo mais útil e aplicável.

Além disso, estudos anteriores que utilizaram construtos de segunda ordem podem ter adotado critérios de ajuste menos rigorosos para refletir com precisão a estrutura teórica proposta. Sorra e Nieva (2004) indicam que manter a consistência com a literatura existente é importante para a comparabilidade dos resultados e para o desenvolvimento contínuo da teoria. A adoção de critérios semelhantes pode facilitar a comparação e a continuidade na pesquisa.

Portanto, segundo Hair et al. (2010), ao modelar construtos de segunda ordem, é importante adotar uma abordagem equilibrada que considere tanto a precisão teórica quanto os índices de ajuste. Critérios de ajuste menos exigentes são justificáveis quando a teoria exige um modelo mais complexo para capturar adequadamente as relações entre os construtos. Essa abordagem assegura que o modelo seja teoricamente sólido e capaz de fornecer resultados práticos e aplicáveis, apesar de possíveis quedas nos índices de ajuste (FERREIRA-VALENTE, et al., 2016).

A fidelidade à teoria, a necessidade de complexidade para representar a realidade, o equilíbrio entre ajuste e parcimônia, a utilidade prática do modelo e a comparabilidade com estudos anteriores são argumentos fundamentais para essa decisão (FERREIRA-VALENTE, et al., 2016). A partir dessas informações, e conforme Stein et al. (2004) e Ferreira-Valente et al. (2016), índices de qualidade de ajuste como GFI (Goodness of Fit) ≥ 0,90, NFI (Normed Fit Index) ≥ 0,90, CFI (Comparative Fit Index) ≥ 0,90 e TLI (Tucker-Lewis Index) ≥ 0,90 indicam um bom ajuste do modelo. Dessa forma, com base no que foi exposto nesta seção, esses índices serão utilizados para avaliar a adequação dos modelos integrado inicial e final desta pesquisa.

8 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo, são apresentados os resultados obtidos nesta pesquisa, cujo objetivo é averiguar e analisar a qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior federal na visão de seu corpo discente. Os dados foram coletados utilizando-se um questionário como instrumento de pesquisa. Primeiramente, descreve-se o perfil demográfico e socioeconômico dos entrevistados, seguido de análises detalhadas das estatísticas descritivas das variáveis relacionadas aos construtos examinados.

A coleta de dados ocorreu ao longo de aproximadamente 40 dias, de 29 de março de 2024 a 10 de maio de 2024. Foram obtidos 1.265 questionários respondidos por alunos da Universidade Federal de Pelotas (UFPel), dos quais 1.215 foram preenchidos presencialmente por meio de questionários impressos e 50 de forma online, através do Google Forms. Os participantes foram abordados e convidados a participar voluntariamente da pesquisa em diversos locais da instituição, incluindo salas de aula, restaurantes universitários, bibliotecas, laboratórios, transporte de apoio, corredores, entre outros.

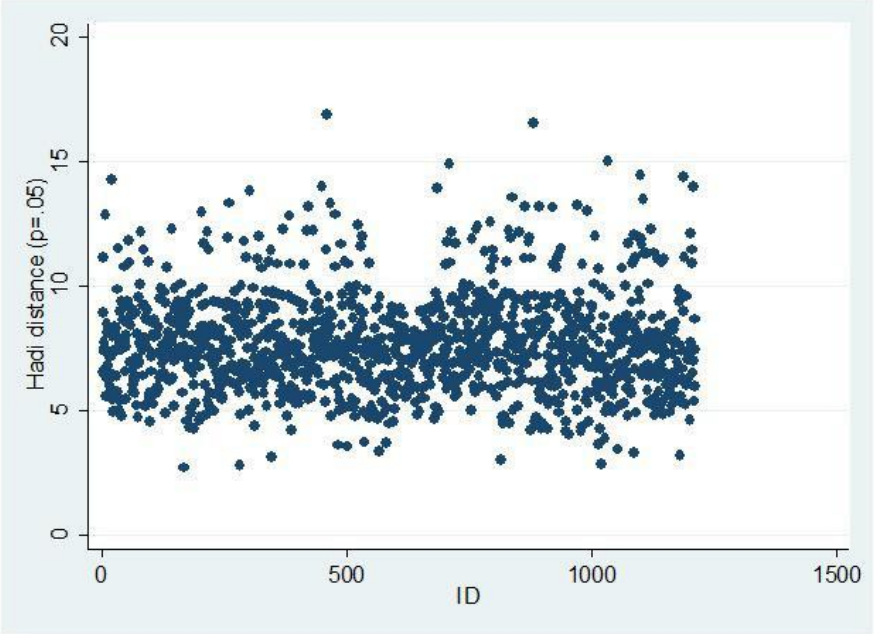
Apesar do êxito na coleta de dados, algumas dificuldades foram encontradas. Destaca-se que o início da coleta coincidiu com o período de férias da maioria dos estudantes e, no retorno desses alunos, foi deflagrada uma greve dos técnicos-administrativos e professores, que perdurou durante todo o período de coleta de dados.

É importante ressaltar que, previamente ao início da coleta de dados, visando atender aos aspectos éticos da pesquisa, o projeto deste estudo foi submetido à análise e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Medicina da UFPel, sob o nº CAAE 78425124.0.0000.5317. Tanto o questionário (APÊNDICE A – Instrumento de pesquisa) quanto o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE B – TCLE) atendem aos preceitos éticos de pesquisa em seres humanos, conforme disposto pela Resolução CNS nº 466, de 12 de dezembro de 2012. A seguir, são apresentadas as análises referentes aos dados coletados.

8.1 Identificação e observação de *outliers*

A eliminação dos *outliers* foi realizada por meio do programa Stata SE 14.1, considerando-se todas as questões utilizadas para cada um dos construtos desta pesquisa. Do total de 1.265 instrumentos de coleta de dados para os quais se obteve respostas, excetuando-se 3 instrumentos incompletos, foram eliminados 109 *outliers*. A existência de *outliers* multivariados foi verificada por meio do teste de Hadi. Os resultados do teste de Hadi são apresentados na Figura 7.

Figura 7 - *Outliers* multivariados evidenciados por meio da distância de Hadi



Fonte: dados da pesquisa.

Verificam-se na Figura 7 os *outliers* multivariados, os quais apresentaram valor para o teste de distância de Hadi superior a 10. Com a eliminação desses *outliers*, obteve-se um número total de 1.156 observações válidas. A partir daí iniciou-se a fase de análise dos dados, com a descrição do perfil demográfico e socioeconômico dos entrevistados.

8.2 Perfil da amostra

Após a coleta dos 1.265 instrumentos de pesquisa, digitação e conferência dos dados fizeram-se a identificação dos dados omissos, em que foram eliminados 3 questionários. Neles havia algum construto com mais da metade das variáveis não respondida, o que prejudicaria a análise, bem como questionário com mais de 10% das

questões não respondidas. Por fim, com a eliminação dos *outliers* multivariados, obteve-se a quantia de 1.156 instrumentos a serem analisados. A Tabela 9, a seguir, apresenta o perfil dos respondentes (Idade, Gênero, Estado Civil e Raça/Etnia) de maneira mais detalhada.

Tabela 9 – Perfil dos participantes da pesquisa: Idade, Gênero, Estado Civil e Raça/Etnia.

Variáveis	Frequência	Proporção	Qui Quadrado Sig,
Idade			
de 0 a 17 anos	15	1,36%	
de 18 a 24 anos	822	74,52%	
de 25 a 39 anos	217	19,67%	0,000
de 40 a 59 anos	44	3,99%	
acima de 60 anos	5	0,45%	
Gênero			
Feminino	547	49,59%	
Masculino	543	49,23%	0,000
Prefiro não responder	13	1,18%	
Estado Civil			
Solteiro	1003	90,93%	
Casado ou união estável	94	8,52%	
Separado/Divorciado	5	0,45%	0,000
Viúvo	0	0,00%	
Outra	1	0,09%	
Raça/Etnia			
Branca	842	76,34%	
Negra	101	9,16%	
Parda	151	13,69%	0,000
Amarela	5	0,45%	
Indigena	4	0,36%	
Outra	0	0,00%	

Fonte: dados da pesquisa.

A tabela 9 apresenta o perfil abrangente dos participantes da pesquisa, destacando várias variáveis. Em relação à idade, observa-se que a faixa mais representativa é de 18 a 24 anos, compreendendo 74,52% dos participantes, seguida pela faixa de 25 a 39 anos, com 19,67%. As outras faixas etárias têm representações menores, sendo de 0 a 17 anos (1,36%), de 40 a 59 anos (3,99%) e acima de 60 anos (0,45%). Quanto ao gênero, houve uma distribuição praticamente equitativa entre feminino (49,59%) e masculino (49,23%), com apenas 1,18% dos participantes optando por não responder.

No que diz respeito ao estado civil, a grande maioria é composta por solteiros, totalizando 90,93% dos participantes. As outras categorias, como casados ou em união estável (8,52%), separados/divorciados (0,45%) e outra (0,09%), têm representações muito menores. No contexto da raça/etnia, os participantes predominantemente se identificam como brancos (76,34%), seguidos por pardos (13,69%), negros (9,16%) e uma pequena proporção de amarelos (0,45%) e indígenas (0,36%).

A análise dos p-valores dos testes de qui-quadrado apresentados na Tabela 9 revela informações sobre a significância estatística das distribuições das variáveis Idade, Gênero, Estado Civil e Raça/Etnia dos participantes da pesquisa. A hipótese nula do teste de qui-quadrado afirma que não há diferença significativa entre as frequências observadas nas categorias das variáveis e as frequências esperadas se a distribuição fosse uniforme ou aleatória. Em todos os casos analisados, os p-valores reportados são 0,000, o que indica uma rejeição da hipótese nula com alto grau de confiança, indicando que pelo menos uma das categorias de cada uma das variáveis analisadas se difere das demais. A seguir, a Tabela 10 mostra o perfil dos respondentes em relação à quantidade de semestres cursados e à renda familiar.

Tabela 10 – Perfil dos participantes da pesquisa, segundo as variáveis: Quantidade de semestre cursado e Renda familiar

Variáveis	Frequência	Proporção	Qui Quadrado Sig,
Quantidade de semestres			
de 1 a 2 semestres	369	33,45%	0.000
de 3 a 4 semestres	285	25,84%	
de 5 a 6 semestres	167	15,14%	
de 7 a 8 semestres	124	11,24%	

acima de 8 semestres	158	14,32%	
Renda da família			
até 1 salário mínimo	184	16,68%	0.000
de 1 a 2 salários mínimos	239	21,67%	
de 2 a 3 salários mínimos	201	18,22%	
de 3 a 4 salários mínimos	126	11,42%	
de 4 a 5 salários mínimos	123	11,15%	
de 5 a 8 salários mínimos	99	8,98%	
de 8 a 10 salários mínimos	38	3,45%	
de 10 a 20 salários mínimos	52	4,71%	
acima de 20 salário mínimos	23	2,09%	
Prefiro não responder	18	1,63%	

Fonte: dados da pesquisa.

Quando analisamos a quantidade de semestres cursados na Tabela 10, observa-se uma distribuição relativamente uniforme: 33,45% cursaram de 1 a 2 semestres, 25,84% cursaram de 3 a 4 semestres, 15,14% cursaram de 5 a 6 semestres, 11,24% cursaram de 7 a 8 semestres e 14,32% cursaram mais de 8 semestres. Referente a renda familiar dos participantes, podemos identificar uma diversidade significativa de situações econômicas. Cerca de 16,68% dos participantes têm uma renda que corresponde a até 1 salário mínimo, enquanto 21,67% se encontram na faixa de renda entre 1 e 2 salários mínimos. Outros 18,22% têm uma renda que varia entre 2 e 3 salários mínimos. Essas três faixas representam as categorias com maior participação na pesquisa.

Além disso, os dados revelam uma distribuição progressivamente menor à medida que a renda aumenta: 11,42% dos participantes estão na faixa de 3 a 4 salários mínimos, 11,15% entre 4 e 5 salários mínimos e 8,98% entre 5 e 8 salários mínimos. Faixas salariais mais elevadas, como de 8 a 10 salários mínimos, 10 a 20 salários mínimos e acima de 20 salários mínimos, têm uma representação menor na amostra, com 3,45%, 4,71% e 2,09%, respectivamente. Adicionalmente, é relevante observar que 1,63% dos participantes escolheram não divulgar informações sobre sua renda familiar.

A análise dos p-valores dos testes de qui-quadrado apresentados na Tabela 10 fornece informações sobre a significância estatística das distribuições das variáveis "Quantidade de semestres cursados" e "Renda familiar" dos participantes da pesquisa. A

hipótese nula do teste de qui-quadrado afirma que não há diferença significativa entre as frequências observadas nas categorias das variáveis e as frequências esperadas se a distribuição fosse uniforme ou aleatória. Em todos os casos analisados, os p-valores reportados são 0,000, o que indica uma rejeição da hipótese nula com alto grau de confiança. Isso sugere que pelo menos uma das categorias de cada uma das variáveis analisadas se difere significativamente das demais.

8.3 Estatística descritiva das variáveis dos construtos

A seguir, apresenta-se a análise detalhada das estatísticas descritivas das variáveis relacionadas aos construtos examinados nesta pesquisa (Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, Satisfação e Permanência de alunos na Instituição). A Tabela 11 exibe as estatísticas descritivas das variáveis do construto Aspectos Tangíveis.

Tabela 11 – Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Aspectos Tangíveis

			Desvio	Frequência observada para cada alternativa*				
Variável	Média	Mediana	Padrão	1	2	3	4	5
Q1	3,3699	4	0,9270	12	247	227	555	62
Q2	3,1904	4	1,0269	30	345	174	493	61
Q3	2,9819	3	1,0442	70	356	246	386	45
Q4	3,0236	3	0,9730	33	373	269	391	37
Q5	2,5984	2	0,9560	106	480	284	217	16
Q6	2,7398	3	1,0497	131	369	285	292	26
Q7	3,5721	4	0,9724	28	182	144	629	120
Q8	3,7180	4	1,1065	57	148	88	566	244

* As escalas compreendem: "Discordo totalmente" (1), "Discordo" (2), "Indiferente" (3), "Concordo" (4) e "Concordo totalmente" (5). Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 11 apresenta estatísticas descritivas das variáveis do constructo "Aspectos Tangíveis" da Universidade Federal de Pelotas (UFPel), com base em uma

escala Likert de 5 pontos [Discordo totalmente (1), Discordo (2), Indiferente (3), Concordo (4) e Concordo totalmente (5)]. As variáveis analisadas são descritas abaixo, incluindo todas as frequências observadas, médias, medianas e desvios padrão.

Para a variável Q1 [Os equipamentos utilizados pelos servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel funcionam adequadamente], a média foi de 3,3699, sugerindo que a maioria dos respondentes tende a concordar com a afirmativa. A mediana de 4 reforça essa tendência de concordância, enquanto o desvio padrão de 0,9270 indica uma variação moderada nas respostas. As frequências observadas foram: 12 respondentes discordam totalmente (1), 247 discordam (2), 227 são indiferentes (3), 555 concordam (4) e 62 concordam totalmente (5).

A variável Q2 (As instalações físicas da UFPel são confortáveis) apresenta uma média de 3,1904, sugerindo uma leve tendência à concordância sobre o conforto das instalações. A mediana de 4 indica que muitos respondentes concordam com a afirmativa, e o desvio padrão de 1,0269 mostra uma variabilidade considerável nas respostas. As frequências observadas foram: 30 discordam totalmente (1), 345 discordam (2), 174 são indiferentes (3), 493 concordam (4) e 61 concordam totalmente (5).

Para a variável Q3 (As instalações físicas da UFPel são adaptadas às necessidades dos alunos), a média foi de 2,9819 e a mediana de 3 indicando uma percepção ligeiramente negativa ou indiferente. O desvio padrão de 1,0442 indica uma variação considerável nas opiniões. As frequências observadas foram: 70 discordam totalmente (1), 356 discordam (2), 246 são indiferentes (3), 386 concordam (4) e 45 concordam totalmente (5).

A variável Q4 (As instalações físicas da UFPel são bem equipadas) tem uma média de 3,0236e mediana de 3 indicam uma concordância moderada com a afirmação. O desvio padrão de 0,9730 sugere uma dispersão moderada das respostas em torno da média.As frequências observadas foram: 33 discordam totalmente (1), 373 discordam (2), 269 são indiferentes (3), 391 concordam (4) e 37 concordam totalmente (5).

Para a variável Q5 (As instalações físicas da UFPel são modernas), a média foi de 2,5984, indicando uma percepção desfavorável sobre a modernidade das instalações. A mediana de 2 reforça que muitos respondentes discordam da modernidade das instalações, e o desvio padrão de 0,9560 indica uma variação moderada nas opiniões. As frequências

observadas foram: 106 discordam totalmente (1), 480 discordam (2), 284 são indiferentes (3), 217 concordam (4) e 16 concordam totalmente (5).

A variável Q6 (As instalações da UFPel são adequadas aos discentes com deficiência) tem uma média de 2,7398, sugerindo uma percepção ligeiramente negativa ou indiferente. A mediana de 3 mostra uma distribuição centralizada das opiniões, e o desvio padrão de 1,0497 indica uma variabilidade considerável nas respostas. As frequências observadas foram: 131 discordam totalmente (1), 369 discordam (2), 285 são indiferentes (3), 292 concordam (4) e 26 concordam totalmente (5).

Para a variável Q7 (O espaço físico na UFPel é adequado ao fluxo dos alunos), a média foi de 3,5721, indicando que a maioria dos respondentes concorda com a afirmativa. A mediana de 4 reforça que muitos respondentes concordam com a adequação do espaço físico, e o desvio padrão de 0,9724 sugere uma variação moderada nas respostas. As frequências observadas foram: 28 discordam totalmente (1), 182 discordam (2), 144 são indiferentes (3), 629 concordam (4) e 120 concordam totalmente (5).

Em relação a variável Q8 (O horário de funcionamento da UFPel é adequado à minha disponibilidade de tempo), a média foi de 3,7180, sugerindo uma percepção positiva. A mediana de 4 mostra que muitos respondentes concordam com a adequação do horário, mas o desvio padrão de 1,1065, o maior entre as variáveis, indica uma variabilidade considerável nas opiniões. As frequências observadas foram: 57 discordam totalmente (1), 148 discordam (2), 88 são indiferentes (3), 566 concordam (4) e 244 concordam totalmente (5).

Em síntese, as variáveis Q1, Q2, Q7 e Q8 têm médias e medianas acima de 3, indicando uma avaliação geralmente positiva. Especificamente, Q8 se destaca com uma média de 3,7180, sugerindo uma satisfação geral com o horário de funcionamento. Por outro lado, Q3, Q4, Q5 e Q6 apresentam médias e medianas em torno ou abaixo de 3, sugerindo percepções mais neutras ou negativas. Particularmente, a variável Q5, com uma média de 2,5984 e mediana de 2, reflete uma visão desfavorável sobre a modernidade das instalações. As estatísticas descritivas das variáveis do construto Confiabilidade são apresentadas a seguir na Tabela 12.

Tabela 12 – Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Confiabilidade

Variável	Média	Mediana	Desvio Padrão	Frequência observada para cada alternativa*				
				1	2	3	4	5
Q9	3,2702	4	1,0372	55	237	248	481	82
Q10	3,2276	3	0,9525	41	225	334	448	55
Q11	3,6256	4	0,9855	33	145	186	577	162
Q12	3,3527	4	1,0615	52	231	204	508	108
Q13	3,8268	4	0,7855	11	59	209	655	169
Q14	3,3463	4	0,9175	17	222	292	506	66

* As escalas compreendem: "Discordo totalmente" (1), "Discordo" (2), "Indiferente" (3), "Concordo" (4) e "Concordo totalmente" (5). Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com os dados apresentados na Tabela 12, as variáveis do constructo Confiabilidade são analisadas quanto à percepção dos participantes em relação aos serviços prestados pela UFPel.

Para a variável Q9 (A UFPel cumpre com os prazos estabelecidos), observa-se uma média de 3,2702, sugerindo uma concordância moderada com a afirmação. A mediana é 4, indicando que a maioria dos participantes concordou com a assertiva. O desvio padrão de 1,0372 mostra uma dispersão moderada das respostas em torno da média. As frequências observadas revelam que 55 participantes optaram por "Discordo totalmente" (opção 1), 237 por "Discordo" (opção 2), 248 por "Indiferente" (opção 3), 481 por "Concordo" (opção 4), e 82 por "Concordo totalmente" (opção 5).

Com relação a variável Q10 (O tempo de espera para recebimento de serviços na UFPel é adequado), a média é 3,2276, sugerindo uma concordância moderada com a afirmação. Com uma mediana de 3, indica-se que um número bem significativo dos participantes se mostrou neutra ou em desacordo com a afirmação. O desvio padrão de 0,9525 revela uma dispersão moderada das respostas em torno da média. As frequências observadas indicam que 41 participantes escolheram "Discordo totalmente" (opção 1), 225 "Discordo" (opção 2), 334 "Indiferente" (opção 3), 448 "Concordo" (opção 4), e 55 "Concordo totalmente" (opção 5).

Na variável Q11 (Me sinto seguro com as informações recebidas pela UFPel), a média de 3,6256 e a mediana de 4 sugerem uma concordância moderada a forte com a

afirmação. O desvio padrão de 0,9855 indica uma dispersão moderada das respostas em relação à média. As frequências observadas mostram que 33 participantes escolheram "Discordo totalmente" (opção 1), 145 "Discordo" (opção 2), 186 "Indiferente" (opção 3), 577 "Concordo" (opção 4), e 162 "Concordo totalmente" (opção 5).

Para a variável Q12 (Recebo as informações necessárias quanto aos serviços prestados pela UFPel), a média de 3,3527 e a mediana de 4 sugerem uma concordância moderada com a afirmação. O desvio padrão de 1,0615 indica uma dispersão moderada das respostas em torno da média. As frequências observadas indicam que 52 participantes escolheram "Discordo totalmente" (opção 1), 231 "Discordo" (opção 2), 204 "Indiferente" (opção 3), 508 "Concordo" (opção 4), e 108 "Concordo totalmente" (opção 5).

Na variável Q13 (Confio nos serviços prestados pela UFPel), observa-se uma média de 3,8268, indicando uma concordância moderada a forte com a afirmação. A mediana de 4 sugere que a maioria dos participantes concordou com a assertiva. O desvio padrão de 0,7855 mostra uma dispersão relativamente baixa das respostas em torno da média. As frequências observadas revelam que 11 participantes optaram por "Discordo totalmente" (opção 1), 59 por "Discordo" (opção 2), 209 por "Indiferente" (opção 3), 655 por "Concordo" (opção 4), e 169 por "Concordo totalmente" (opção 5).

Na variável Q14 (Os serviços oferecidos pela UFPel atendem as necessidades dos alunos), a média de 3,3463 e a mediana de 4 sugerem uma concordância moderada com a afirmação. O desvio padrão de 0,9175revela uma dispersão moderada das respostas em torno da média. As frequências observadas mostram que 17 participantes escolheram "Discordo totalmente" (opção 1), 222 "Discordo" (opção 2), 292 "Indiferente" (opção 3), 506 "Concordo" (opção 4), e 66 "Concordo totalmente" (opção 5).

Resumindo, as variáveis do constructo "Confiabilidade" da UFPel, representadas pelas questões Q9, Q10, Q11, Q12, Q13 e Q14, apresentam uma média e mediana acima de 3, sugerindo uma avaliação predominantemente positiva. Em particular, Q13 se destaca com a maior média de 3,8268, indicando um alto nível de confiança nos serviços prestados pela instituição. No entanto, observa-se, também, uma variabilidade moderada nas respostas, conforme indicado pelos desvios padrão. A seguir, apresentam-se na Tabela 13 as estatísticas descritivas das variáveis do construto Relacionamento.

Tabela 13 – Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Relacionamento

Variável	Média	Mediana	Desvio Padrão	Frequência observada para cada alternativa*				
				1	2	3	4	5
Q15	3,9166	4	0,7903	9	56	172	647	219
Q16	3,6210	4	0,9322	17	145	230	558	153
Q17	4,0462	4	0,7395	4	37	142	641	279
Q18	3,9175	4	0,7653	4	47	207	623	222
Q19	3,3373	3	0,9238	22	169	439	361	112
Q20	3,8232	4	0,7671	5	69	202	667	160
Q21	4,0399	4	0,7092	0	36	148	655	264
Q22	3,2602	3	1,0235	49	199	396	334	125
Q23	3,8740	4	0,8280	7	62	228	572	234

* As escalas compreendem: "Discordo totalmente" (1), "Discordo" (2), "Indiferente" (3), "Concordo" (4) e "Concordo totalmente" (5). Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados apresentados na Tabela 13 revelam as percepções dos participantes em relação ao constructo “Relacionamento” com os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel.

Na variável Q15, [Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel são prestativos], observamos uma média significativamente alta de 3,9166, sugerindo uma forte concordância com a afirmação. A mediana de 4 reforça essa tendência, indicando que a maioria dos participantes concordou ou concordou totalmente com a assertiva. O desvio padrão de 0,7903 indica uma consistência razoável nas respostas, com uma dispersão relativamente baixa em torno da média. As frequências observadas para cada alternativa são as seguintes: 9 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 56 escolheram "Discordo" (2), 172 escolheram "Indiferente" (3), 647 escolheram "Concordo" (4), e 219 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q16 [Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel fornecem informações precisas], a média de 3,6210e a mediana de 4 sugerem uma concordância moderada a forte com a afirmativa. Com um desvio padrão de 0,9322,

observa-se uma dispersão considerável das respostas. A distribuição das respostas é a seguinte: 17 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 145 escolheram "Discordo" (2), 230 escolheram "Indiferente" (3), 558 escolheram "Concordo" (4), e 153 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q17 [Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel são educados], observamos uma média alta de 4,0462e a mediana de 4 indicando uma forte concordância com a afirmação. O desvio padrão de 0,7395 indica uma dispersão relativamente baixa das respostas. Assim, confirmando que a maioria dos participantes concorda com a afirmação. As frequências observadas para cada alternativa são: 4 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 37 escolheram "Discordo" (2), 142 escolheram "Indiferente" (3), 641 escolheram "Concordo" (4), e 279 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q18 [Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel estão dispostos a me ajudar], a média de 3,9175e a mediana de 4 sugerem uma concordância forte com a afirmação. Com um desvio padrão de 0,7653, observa-se uma dispersão relativamente baixa. As frequências observadas são: 4 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 47 escolheram "Discordo" (2), 207 escolheram "Indiferente" (3), 623 escolheram "Concordo" (4), e 222 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q19 [Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel oferecem atenção personalizada às minhas necessidades], os dados revelam uma média de 3,3373 e uma mediana de 3, indicando uma concordância moderada com a afirmação, mas com uma inclinação mais para a neutralidade. Isso sugere que os participantes, em média, não expressam fortemente concordância ou discordância em relação à assertiva. O desvio padrão de 0,9238 indica uma dispersão considerável das respostas em relação à média, evidenciando uma diversidade de percepções entre os participantes.

Ao examinar as frequências observadas, observamos que a opção mais escolhida foi "Indiferente", com 439 participantes, o que sugere uma falta de uma forte inclinação para concordar ou discordar com a afirmação. As opções de "Concordo" (361 participantes) e "Concordo totalmente" (112 participantes) também são significativas. Por outro lado, as opções de discordância, tanto "Discordo totalmente" (22 participantes) quanto "Discordo" (169 participantes), têm uma representação considerável, embora menor do que as opções de concordância.

Para a variável Q20 [Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel são capazes de responder às minhas dúvidas], observamos uma média de 3,8232e a mediana de 4, sugerindo uma concordância moderada a forte com a afirmação. Com um desvio padrão de 0,7671. As frequências observadas são: 5 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 69 escolheram "Discordo" (2), 202 escolheram "Indiferente" (3), 667 escolheram "Concordo" (4), e 160 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q21 [Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel me parecem qualificados], observamos uma média alta de 4,0399e a mediana de 4 indicando uma forte concordância com a afirmação. O desvio padrão de 0,7092 indica uma dispersão relativamente baixa das respostas, sugerindo que a maioria dos participantes concorda com a afirmação. As frequências observadas são: 0 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 36 escolheram "Discordo" (2), 148 escolheram "Indiferente" (3), 655 escolheram "Concordo" (4), e 264 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q22 [Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel tentam auxiliar no atendimento das minhas necessidades mesmo quando isso for além de suas obrigações], a média foi de 3,2602 e a mediana 3, indicando uma percepção neutra a ligeiramente positiva sobre o esforço extra dos servidores, enquanto o desvio padrão de 1,0235 revela uma variabilidade considerável nas opiniões. As frequências observadas são: 49 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 199 escolheram "Discordo" (2), 396 escolheram "Indiferente" (3), 334 escolheram "Concordo" (4), e 125 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q23“Percebo que o atendimento que recebo dos servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel é igual ao prestado para outros alunos”, observamos uma média alta de 3,8740 e a mediana de 4 indicando uma forte concordância com a afirmação. Com relação ao desvio padrão de 0,8280, indica uma dispersão moderada das respostas, As frequências observadas são: 7 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 62 "Discordo" (2), 228 "Indiferente" (3), 572 "Concordo" (4), e 234 "Concordo totalmente" (5).

Em resumo, as variáveis Q15, Q16, Q17, Q18, Q20, Q21 e Q23 têm médias e medianas acima de 3, indicando uma avaliação geralmente positiva dos servidores técnico-administrativos e docentes da UFPel em aspectos de prestatividade, precisão das informações, educação, disposição para ajudar, capacidade de responder dúvidas,

qualificação e equidade no atendimento. Em particular, Q17 (educação dos servidores) e Q21 (qualificação dos servidores) destacam-se com as maiores médias, sugerindo uma percepção muito positiva nestes aspectos. Por outro lado, as variáveis Q19 e Q22, com médias e medianas em torno de 3, refletem percepções mais neutras ou ligeiramente positivas sobre a atenção personalizada e o esforço extra dos servidores. Na Tabela 14 são apresentadas as estatísticas descritivas das variáveis do construto Valor Público.

Tabela 14 – Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Valor Público

Variável	Média	Mediana	Desvio Padrão	Frequência observada para cada alternativa*				
				1	2	3	4	5
Q24	4,5122	5	0,5961	0	6	40	440	617
Q25	4,5675	5	0,6591	3	16	38	341	705
Q26	3,3926	3	1,0387	24	227	308	380	164
Q27	4,0635	4	0,7677	4	35	163	586	315
Q28	4,6673	5	0,5225	0	2	22	317	762
Q29	4,1632	4	0,7468	1	30	136	557	379
Q30	4,2901	4	0,6890	1	19	85	552	446
Q31	4,0127	4	0,8026	3	43	201	546	310

* As escalas compreendem: "Discordo totalmente" (1), "Discordo" (2), "Indiferente" (3), "Concordo" (4) e "Concordo totalmente" (5). Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 14 apresenta uma análise detalhada das variáveis relacionadas ao construto "Valor Público" na Universidade Federal de Pelotas (UFPel). Cada variável (Q24 a Q31) reflete a percepção dos participantes sobre a geração de valor público pela instituição.

Na variável Q24 (Percebo que o serviço público prestado pela UFPel é importante para a sociedade), observamos uma média muito alta de 4,5122, sugerindo uma forte concordância com a afirmação. A mediana de 5 indica que a maioria dos participantes concordou totalmente com a assertiva. O desvio padrão de 0,5961 indica uma consistência alta nas respostas, com uma dispersão muito baixa em torno da média. As frequências observadas são: 0 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 6 escolheram

"Discordo" (2), 40 escolheram "Indiferente" (3), 440 escolheram "Concordo" (4), e 617 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q25 (Parece-me justo que o governo utilize recursos públicos para manter os serviços prestados pela UFPel), a média de 4,5675 e a mediana de 5 sugerem uma forte concordância com a afirmativa. O desvio padrão de 0,6591 revela uma dispersão ligeiramente maior, mas ainda baixa. A distribuição das respostas é a seguinte: 3 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 16 escolheram "Discordo" (2), 38 escolheram "Indiferente" (3), 341 escolheram "Concordo" (4), e 705 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q26 (As informações divulgadas pela UFPel são suficientes para demonstrar a aplicação dos recursos públicos), observamos uma média de 3,3926 e a mediana de 3, indicando uma percepção mais neutra entre os participantes. O desvio padrão de 1,0387 indica uma dispersão considerável das respostas, evidenciando uma diversidade de percepções entre os participantes.

Essa dispersão nas respostas sugere que, enquanto uma parte significativa dos participantes concorda que as informações são suficientes, há também uma proporção notável que discorda ou é indiferente, refletindo uma variedade de opiniões sobre a afirmação. As frequências observadas são: 24 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 227 escolheram "Discordo" (2), 308 escolheram "Indiferente" (3), 380 escolheram "Concordo" (4), e 164 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q27 (Ao utilizar os serviços da UFPel, sinto que meus direitos de cidadão são respeitados), a média de 4,0635 e a mediana de 4 sugerem uma concordância forte com a afirmação. O desvio padrão de 0,7677 revela uma dispersão relativamente baixa. As frequências observadas são: 4 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 35 escolheram "Discordo" (2), 163 escolheram "Indiferente" (3), 586 escolheram "Concordo" (4), e 315 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q28 (Procuro preservar os bens públicos disponibilizados pela UFPel), os dados revelam uma média muito alta de 4,6673 e uma mediana de 5, indicando uma forte concordância com a afirmativa. O desvio padrão de 0,5225 indica uma dispersão muito baixa das respostas, sugerindo que a maioria dos participantes concorda totalmente com a afirmação. As frequências observadas são: 0 participantes escolheram

"Discordo totalmente" (1), 2 escolheram "Discordo" (2), 22 escolheram "Indiferente" (3), 317 escolheram "Concordo" (4), e 762 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q29 (A UFPel é profissionalmente reconhecida, sendo efetiva e eficiente em suas ações), observamos uma média alta de 4,1632 e a mediana de 4, indicando uma forte concordância com a afirmação. O desvio padrão de 0,7468 revela uma dispersão relativamente baixa das respostas. As frequências observadas são: 1 participante escolheu "Discordo totalmente" (1), 30 escolheram "Discordo" (2), 136 escolheram "Indiferente" (3), 557 escolheram "Concordo" (4), e 379 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q30 (A UFPel tem um bom desempenho para a sociedade), observamos uma média alta de 4,2901 e a mediana de 4, sugerindo uma forte concordância com a afirmativa. O desvio padrão de 0,6890 indica uma dispersão relativamente baixa das respostas. As frequências observadas são: 1 participante escolheu "Discordo totalmente" (1), 19 escolheram "Discordo" (2), 85 escolheram "Indiferente" (3), 552 escolheram "Concordo" (4), e 446 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q31 (A UFPel atua de maneira eticamente correta), a média foi de 4,0127 e a mediana de 4, indicando uma percepção positiva sobre a ética da UFPel. O desvio padrão de 0,8026 revela uma variabilidade moderada nas respostas. As frequências observadas são: 3 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 43 escolheram "Discordo" (2), 201 escolheram "Indiferente" (3), 546 escolheram "Concordo" (4), e 310 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Em síntese, as variáveis Q24, Q25, Q27, Q28, Q29, Q30 e Q31 apresentam médias e medianas acima de 4, sugerindo uma percepção muito positiva dos participantes sobre os serviços e bens públicos da UFPel. Especificamente, essas variáveis indicam que os participantes consideram a UFPel importante para a sociedade (Q24), justa na utilização dos recursos públicos (Q25), respeitosa quanto aos direitos dos cidadãos (Q27), comprometida com a preservação dos bens públicos (Q28), profissionalmente reconhecida e eficiente (Q29), com bom desempenho (Q30) e atuando de maneira ética (Q31).

A variável Q28 se destaca com uma média de 4,6673, sugerindo um forte compromisso dos participantes com a preservação dos bens públicos. Diferentemente, a variável Q26, com uma média de 3,3926, reflete uma percepção mais neutra sobre a

suficiência das informações divulgadas pela UFPel sobre a aplicação dos recursos públicos. Os desvios padrão variam de moderados a baixos, indicando uma consistência razoável nas respostas. Na Tabela 15 apresentam-se as estatísticas descritivas das variáveis do construto Transparência.

Tabela 15 – Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Transparência

			Desvio	Frequência observada para cada alternativa*				
Variável	Média	Mediana	Padrão	1	2	3	4	5
Q32	3,7099	4	0,9493	16	130	217	535	205
Q33	3,5394	4	0,9295	17	155	280	518	133
Q34	3,3636	4	1,0194	38	222	253	481	109
Q35	3,4071	4	0,8937	14	177	346	478	88
Q36	3,2176	3	0,9788	30	273	298	431	71
Q37	3,1387	3	0,9572	31	285	348	378	61
Q38	2,9683	3	1,0242	68	335	321	322	57
Q39	3,2992	3	0,9113	27	199	356	459	62
Q40	3,4878	4	0,8324	18	111	368	527	79

* As escalas compreendem: "Discordo totalmente" (1), "Discordo" (2), "Indiferente" (3), "Concordo" (4) e "Concordo totalmente" (5). Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 15 fornece uma análise das variáveis relacionadas ao construto "Transparência" na Universidade Federal de Pelotas (UFPel). Cada variável, de Q32 a Q40, reflete a percepção dos participantes sobre a transparência e eficiência dos serviços prestados pela instituição.

Na variável Q32 (Tenho a oportunidade de avaliar os serviços oferecidos pela UFPel), observa-se uma média de 3,7099 e uma mediana de 4. Esses valores indicam uma concordância moderada a forte com a afirmação, sugerindo que os participantes reconhecem a disponibilidade de mecanismos de avaliação dos serviços. No entanto, o desvio padrão de 0,9493 revela uma dispersão considerável das respostas, sugerindo uma diversidade de opiniões entre os participantes. As frequências observadas mostram que 16 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 130 escolheram "Discordo" (2),

217 escolheram "Indiferente" (3), 535 escolheram "Concordo" (4), e 205 escolheram "Concordo totalmente" (5).

A variável Q33 (A UFPel disponibiliza amplo acesso às suas informações) revela uma média de 3,5394 e uma mediana de 4, refletindo uma concordância moderada com a afirmação. O desvio padrão de 0,9295 sugere uma dispersão considerável das respostas. As frequências observadas são: 17 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 155 escolheram "Discordo" (2), 280 escolheram "Indiferente" (3), 518 escolheram "Concordo" (4), e 133 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q34 (A UFPel possui formas eficientes de comunicação com os alunos), observa-se uma média de 3,3636 e uma mediana de 4, indicando uma concordância neutra a moderada com a afirmativa. O desvio padrão de 1,0194 sugere uma dispersão considerável das respostas, com uma variedade de opiniões entre os participantes. As frequências observadas mostram que 38 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 222 escolheram "Discordo" (2), 253 escolheram "Indiferente" (3), 481 escolheram "Concordo" (4), e 109 escolheram "Concordo totalmente" (5).

A variável Q35 (A UFPel disponibiliza diferentes formas de solicitação de seus serviços) revela uma média de 3,4071 e uma mediana de 4, indicando uma concordância neutra a moderada com a afirmação. O desvio padrão de 0,8937 sugere uma dispersão moderada das respostas. As frequências observadas são: 14 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 177 escolheram "Discordo" (2), 346 escolheram "Indiferente" (3), 478 escolheram "Concordo" (4), e 88 escolheram "Concordo totalmente" (5).

A variável Q36 (Recebo informações claras sobre os serviços prestados pela UFPel) apresenta uma média de 3,2176 e uma mediana de 3. O desvio padrão de 0,9788 revela uma dispersão considerável das respostas. As frequências observadas são: 30 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 273 escolheram "Discordo" (2), 298 escolheram "Indiferente" (3), 431 escolheram "Concordo" (4), e 71 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q37 (Sou informado das formas de acompanhamento do andamento dos serviços prestados pela UFPel), observa-se uma média de 3,1387 e uma mediana de 3, indicando uma percepção neutra entre os participantes. O desvio padrão de 0,9572 sugere uma dispersão considerável das respostas. As frequências observadas são: 31 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 285 escolheram "Discordo" (2), 348

escolheram "Indiferente" (3), 378 escolheram "Concordo" (4), e 61 escolheram "Concordo totalmente" (5).

A variável Q38 (Obtenho informações sobre as formas de apresentar reclamações sobre os serviços prestados pela UFPel) revela uma média de 2,9683 e uma mediana de 3, sugerindo uma concordância neutra a ligeiramente negativa com a afirmação. O desvio padrão de 1,0242 indica uma dispersão considerável das respostas. As frequências observadas são: 68 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 335 escolheram "Discordo" (2), 321 escolheram "Indiferente" (3), 322 escolheram "Concordo" (4), e 57 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q39 (As informações sobre os serviços prestados pela UFPel são transparentes), observa-se uma média de 3,2992 e uma mediana de 3, indicando uma percepção neutra entre os participantes. O desvio padrão de 0,9113 sugere uma dispersão moderada das respostas. As frequências observadas são: 27 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 199 escolheram "Discordo" (2), 356 escolheram "Indiferente" (3), 459 escolheram "Concordo" (4), e 62 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q40 (As formas utilizadas pela UFPel para a prestação dos serviços são adequadas), observa-se uma média de 3,4878 e uma mediana de 4, sugerindo uma concordância neutra a moderada com a afirmação. O desvio padrão de 0,8324 sugere uma dispersão moderada das respostas. As frequências observadas são: 18 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 111 escolheram "Discordo" (2), 368 escolheram "Indiferente" (3), 527 escolheram "Concordo" (4), e 79 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Em resumo, as variáveis Q32, Q33, Q34, Q35, Q36, Q37, Q38, Q39 e Q40 apresentam médias e medianas próximas ou acima de 3, indicando uma percepção geralmente neutra a positiva dos participantes em relação à transparência e eficiência dos serviços prestados pela UFPel. No entanto, o desvio padrão em muitas das variáveis sugere uma dispersão considerável das respostas, indicando uma variedade de opiniões entre os participantes. Em particular, as variáveis Q34, Q37 e Q38 parecem ser as que recebem as classificações mais baixas, indicando que os participantes podem ter percepções menos favoráveis sobre a eficiência das formas de comunicação, acompanhamento de serviços e procedimentos para apresentar reclamações na UFPel.

Por outro lado, as variáveis Q32, Q35, Q36 e Q39 apresentam médias e medianas mais próximas de 4, indicando uma percepção neutra a ligeiramente positiva sobre a disponibilidade de oportunidades para avaliação, diferentes formas de solicitação de serviços, clareza das informações recebidas e transparência das informações disponibilizadas pela instituição. A seguir, na Tabela 16, são apresentadas as estatísticas descritivas das variáveis do construto "Igualdade e Legalidade".

Tabela 16 – Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Igualdade e Legalidade

			Desvio	Frequência observada para cada alternativa*				
Variável	Média	Mediana	Padrão	1	2	3	4	5
Q41	3,6917	4	0,9702	23	141	180	568	191
Q42	3,7960	4	0,8343	9	66	267	560	201
Q43	3,6609	4	0,8452	7	93	323	524	156
Q44	3,7090	4	0,7606	3	52	352	552	144
Q45	4,0009	4	0,7434	4	42	154	652	251

* As escalas compreendem: "Discordo totalmente" (1), "Discordo" (2), "Indiferente" (3), "Concordo" (4) e "Concordo totalmente" (5). Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 16 apresenta uma análise detalhada das variáveis relacionadas ao construto "Igualdade e Legalidade" na Universidade Federal de Pelotas (UFPel). Cada variável (Q41 a Q45) reflete a percepção dos participantes sobre a garantia de igualdade e cumprimento de aspectos legais pela instituição.

Na variável Q41 (Na prestação dos serviços na UFPel, percebo que é garantida a igualdade de tratamento entre os alunos pela instituição), observamos uma média de 3,6917 e uma mediana de 4, indicando uma percepção neutra a ligeiramente positiva sobre a igualdade de tratamento. O desvio padrão de 0,9702 indica uma dispersão considerável das respostas. As frequências observadas são: 23 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 141 escolheram "Discordo" (2), 180 escolheram "Indiferente" (3), 568 escolheram "Concordo" (4), e 191 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q42 (Percebo que a UFPel me fornece serviços justos comparados ao que outros alunos recebem), a média de 3,7960 e a mediana de 4 sugerem uma percepção positiva sobre a justiça na prestação dos serviços. O desvio padrão de 0,8343

revela uma dispersão moderada das respostas. A distribuição das respostas é a seguinte: 9 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 66 escolheram "Discordo" (2), 267 escolheram "Indiferente" (3), 560 escolheram "Concordo" (4), e 201 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q43 (As prioridades de atendimento estabelecidas pela UFPel são justas), observamos uma média de 3,6609 e a mediana de 4, indicando uma percepção neutra a ligeiramente positiva sobre a justiça nas prioridades de atendimento. O desvio padrão de 0,8452 indica uma dispersão moderada das respostas. As frequências observadas são: 7 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 93 escolheram "Discordo" (2), 323 escolheram "Indiferente" (3), 524 escolheram "Concordo" (4), e 156 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q44 (Os aspectos legais envolvidos na prestação dos serviços pela UFPel são cumpridos), a média de 3,7090 e a mediana de 4 sugerem uma percepção positiva sobre o cumprimento dos aspectos legais. O desvio padrão de 0,7606 revela uma dispersão relativamente baixa das respostas. As frequências observadas são: 3 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 52 escolheram "Discordo" (2), 352 escolheram "Indiferente" (3), 552 escolheram "Concordo" (4), e 144 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q45 (Sinto que meus direitos como cidadão são respeitados pela UFPel), observamos uma média alta de 4,0009 e a mediana de 4, indicando uma percepção positiva sobre o respeito aos direitos dos cidadãos. O desvio padrão de 0,7434 revela uma dispersão relativamente baixa das respostas. As frequências observadas são: 4 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 42 escolheram "Discordo" (2), 154 escolheram "Indiferente" (3), 652 escolheram "Concordo" (4), e 251 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Em síntese, as variáveis Q41, Q42, Q43, Q44 e Q45 apresentam médias e medianas próximas ou acima de 4, sugerindo uma percepção neutra a positiva dos participantes sobre a igualdade e legalidade dos serviços prestados pela UFPel. A variável Q45, com uma média de 4,0009 e mediana de 4, destaca-se por refletir uma percepção especialmente positiva quanto ao respeito aos direitos dos cidadãos pela UFPel. Os desvios padrão variam de moderados a baixos, sugerindo uma consistência razoável nas

respostas. A seguir, na Tabela 17, são apresentadas as estatísticas descritivas das variáveis do construto "Satisfação".

Tabela 17 – Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Satisfação

Variável	Média	Mediana	Desvio Padrão	Frequência observada para cada alternativa*				
				1	2	3	4	5
Q46	3,6292	4	0,9163	17	150	191	612	133
Q47	3,7788	4	0,8896	15	95	210	582	201
Q48	3,8087	4	0,9375	14	125	151	581	232
Q49	3,6083	4	0,9367	15	161	211	570	146
Q50	3,8939	4	0,8308	10	56	217	578	242

* As escalas compreendem: "Discordo totalmente" (1), "Discordo" (2), "Indiferente" (3), "Concordo" (4) e "Concordo totalmente" (5). Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 17 apresenta uma análise detalhada das variáveis relacionadas ao construto "Satisfação" dos serviços prestados pela Universidade Federal de Pelotas (UFPel). Cada variável (Q46 a Q50) reflete a percepção dos participantes sobre o nível de satisfação com diversos aspectos dos serviços da instituição.

Na variável Q46 (Estou satisfeito com os serviços recebidos da UFPel), observamos uma média de 3,6292 e a mediana de 4, sugerindo uma percepção levemente positiva sobre a satisfação geral com os serviços. O desvio padrão de 0,9163 indica uma variação moderada nas respostas. As frequências observadas são: 17 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 150 escolheram "Discordo" (2), 191 escolheram "Indiferente" (3), 612 escolheram "Concordo" (4), e 133 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q47 (Estou satisfeito com o atendimento prestado pelos técnicos administrativos da UFPel), a média de 3,7788 e a mediana de 4 indicam uma percepção positiva do atendimento dos técnicos administrativos. O desvio padrão de 0,8896 mostra uma variação moderada nas respostas. As frequências observadas são: 15 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 95 escolheram "Discordo" (2), 210 escolheram "Indiferente" (3), 582 escolheram "Concordo" (4), e 201 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q48 (Estou satisfeito com o atendimento prestado pelos docentes da UFPel), observamos uma média de 3,8087 e a mediana de 4, sugerindo uma percepção positiva quanto ao atendimento dos docentes. O desvio padrão de 0,9375 indica uma variação moderada nas respostas. As frequências observadas são: 14 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 125 escolheram "Discordo" (2), 151 escolheram "Indiferente" (3), 581 escolheram "Concordo" (4), e 232 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q49 (Os serviços prestados pela UFPel atendem às minhas expectativas), a média de 3,6083 e a mediana de 4 indicam uma percepção levemente positiva sobre o atendimento das expectativas dos serviços. O desvio padrão de 0,9367 mostra uma variação moderada nas respostas. As frequências observadas são: 15 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 161 escolheram "Discordo" (2), 211 escolheram "Indiferente" (3), 570 escolheram "Concordo" (4), e 146 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q50 (Eu recomendo a utilização dos serviços prestados pela UFPel), observamos uma média de 3,8939 e a mediana de 4, indicando uma percepção positiva sobre a recomendação dos serviços da UFPel. O desvio padrão de 0,8308 revela uma variação moderada nas respostas. As frequências observadas são: 10 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 56 escolheram "Discordo" (2), 217 escolheram "Indiferente" (3), 578 escolheram "Concordo" (4), e 242 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Em síntese, as variáveis Q46, Q47, Q48, Q49 e Q50 apresentam médias e medianas próximas ou acima de 4, sugerindo uma percepção positiva dos participantes sobre a satisfação com os serviços prestados pela UFPel. A variável Q50, com uma média de 3,8939 e mediana de 4, destaca-se por refletir uma percepção especialmente positiva quanto à recomendação dos serviços. Os desvios padrão moderados, indicando uma consistência razoável nas respostas. Na Tabela 18 são apresentadas as estatísticas descritivas das variáveis do construto Permanência de alunos na Instituição.

Tabela 18 – Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Permanência de alunos na Instituição

			Desvio	Frequência observada para cada alternativa*				
Variável	Média	Mediana	Padrão	1	2	3	4	5

Q51	3,5277	4	0,9587	28	124	350	440	161
Q52	3,4488	4	1,0722	44	198	247	447	167
Q53	3,9592	4	0,9329	18	72	179	502	332
Q54	4,0943	4	0,7937	7	38	144	569	345
Q55	3,9819	4	0,9787	24	81	151	482	365
Q56	3,7570	4	1,0013	26	100	263	441	273

* As escalas compreendem: "Discordo totalmente" (1), "Discordo" (2), "Indiferente" (3), "Concordo" (4) e "Concordo totalmente" (5). Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 18 apresenta uma análise detalhada das variáveis relacionadas ao constructo "Permanência de alunos na Instituição" na Universidade Federal de Pelotas (UFPel). Cada variável (Q51 a Q56) reflete a percepção dos participantes sobre os fatores que influenciam sua decisão de permanecer na instituição.

Na variável Q51 (A qualidade dos processos administrativos na UFPel é um fator determinante para a minha permanência na instituição), observamos uma média de 3,5277 e uma mediana de 4, sugerindo uma percepção ligeiramente positiva sobre a influência dos processos administrativos na permanência dos alunos. O desvio padrão de 0,9587 indica uma variabilidade moderada nas respostas. As frequências observadas são: 28 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 124 escolheram "Discordo" (2), 350 escolheram "Indiferente" (3), 440 escolheram "Concordo" (4), e 161 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q52 (A qualidade da estrutura física da UFPel influencia significativamente a minha decisão de continuar estudando na instituição), a média é de 3,4488 e a mediana de 4, indicando que a estrutura física tem uma influência moderadamente positiva na decisão dos alunos de continuar na UFPel. O desvio padrão de 1,0722 revela uma maior dispersão das respostas, refletindo uma diversidade de opiniões. As frequências observadas são: 44 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 198 escolheram "Discordo" (2), 247 escolheram "Indiferente" (3), 447 escolheram "Concordo" (4), e 167 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q53 (A qualidade do corpo docente da UFPel desempenha um papel crucial na minha escolha de permanecer como aluno da instituição), observamos uma média alta de 3,9592 e uma mediana de 4, sugerindo uma percepção positiva forte sobre

a influência do corpo docente na permanência dos alunos. O desvio padrão de 0,9329 indica uma variabilidade moderada nas respostas. As frequências observadas são: 18 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 72 escolheram "Discordo" (2), 179 escolheram "Indiferente" (3), 502 escolheram "Concordo" (4), e 332 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q54 (Eu sugeriria a UFPel para alguém em busca de recomendação), a média é de 4,0943 e a mediana de 4, indicando uma percepção muito positiva, com muitos participantes dispostos a recomendar a UFPel. O desvio padrão de 0,7937 revela uma variabilidade relativamente baixa nas respostas. As frequências observadas são: 7 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 38 escolheram "Discordo" (2), 144 escolheram "Indiferente" (3), 569 escolheram "Concordo" (4), e 345 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q55 (Eu optaria novamente pela UFPel se tivesse que fazer a escolha outra vez), observamos uma média de 3,9819 e uma mediana de 4, sugerindo uma percepção positiva sobre a decisão de escolher novamente a UFPel. O desvio padrão de 0,9787 indica uma variabilidade moderada nas respostas. As frequências observadas são: 24 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 81 escolheram "Discordo" (2), 151 escolheram "Indiferente" (3), 482 escolheram "Concordo" (4), e 365 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q56 (Eu planejo manter contato com a UFPel após concluir meu curso de graduação), a média é de 3,7570 e a mediana de 4, sugerindo uma percepção positiva sobre o desejo de manter contato com a instituição após a graduação. O desvio padrão de 1,0013 revela uma variabilidade moderada nas respostas. As frequências observadas são: 26 participantes escolheram "Discordo totalmente" (1), 100 escolheram "Discordo" (2), 263 escolheram "Indiferente" (3), 441 escolheram "Concordo" (4), e 273 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Em síntese, as variáveis Q53, Q54, Q55 e Q56 apresentam médias e medianas próximas ou acima de 4, sugerindo uma percepção geralmente positiva dos participantes sobre a influência de diversos fatores na sua permanência na UFPel. Especificamente, a variável Q54 se destaca com uma média de 4,0943, indicando uma forte disposição dos participantes a recomendar a UFPel. As variáveis Q51 e Q52, com médias ligeiramente inferiores, ainda refletem percepções positivas, mas com uma maior diversidade de

opiniões. Os desvios padrão variam de moderados a baixos, indicando uma consistência razoável nas respostas. A seguir, na Tabela 19 são apresentadas as estatísticas descritivas das variáveis do construto Permanência de alunos na Instituição.

Tabela 19 – Estatísticas descritivas das variáveis do constructo Permanência de alunos na Instituição

			Desvio	Frequência observada para cada alternativa*					
Variável	Média	Mediana	Padrão	1	2	3	4	5	6**
Q57	3,1519	3	1,1265	70	158	291	209	108	267
Q58	3,0302	3	0,8244	39	64	475	73	45	407
Q59	3,4295	3	1,0403	35	82	315	209	139	323
Q60	2,8800	3	0,9448	73	98	411	76	42	403
Q61	3,3026	4	1,3351	144	161	162	345	206	85

* As escalas compreendem: "Discordo totalmente" (1), "Discordo" (2), "Indiferente" (3), "Concordo" (4) e "Concordo totalmente" (5).
** Não se aplica (6).
Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 19 apresenta uma análise detalhada das variáveis relacionadas ao constructo Permanência de alunos na Universidade Federal de Pelotas (UFPel). Cada variável (Q57 a Q61) reflete a percepção dos participantes sobre a satisfação com diferentes serviços e benefícios oferecidos pela instituição, que influenciam sua decisão de permanecer nela.

Na variável Q57 (Estou satisfeito com as Bolsas de Estudo ofertadas pela UFPel), a média é de 3,1519 e a mediana de 3, sugerindo uma leve tendência à satisfação com as bolsas de estudo, enquanto a mediana indica que a resposta mais comum é a indiferença. O desvio padrão de 1,1265 revela uma variabilidade moderada nas respostas, indicando opiniões diversas entre os alunos. As frequências observadas para cada alternativa são: 70 alunos escolheram "Discordo totalmente" (1), 158 escolheram "Discordo" (2), 291 escolheram "Indiferente" (3), 209 escolheram "Concordo" (4) e 108 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q58 (Estou satisfeito com a Moradia Estudantil ofertada pela UFPel), a média é de 3,0302 e a mediana de 3, sugerindo uma tendência de indiferença em relação à moradia estudantil. O desvio padrão de 0,8244 mostra que as respostas são mais concentradas em torno da média, indicando uma variabilidade relativamente baixa.

As frequências observadas são: 39 alunos escolheram "Discordo totalmente" (1), 64 escolheram "Discordo" (2), 475 escolheram "Indiferente" (3), 73 escolheram "Concordo" (4) e 45 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q59 (Estou satisfeito com o Auxílio Alimentação e o Auxílio Transporte, oferecidos pela UFPel), a média é de 3,4295 e a mediana de 3, indicando uma ligeira satisfação com esses auxílios, enquanto a mediana sugere indiferença. O desvio padrão de 1,0403 revela uma dispersão moderada nas respostas, refletindo uma diversidade de opiniões entre os alunos. As frequências observadas são: 35 alunos escolheram "Discordo totalmente" (1), 82 escolheram "Discordo" (2), 315 escolheram "Indiferente" (3), 209 escolheram "Concordo" (4) e 139 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Para a variável Q60 (Estou satisfeito com a Assistência Psicológica oferecida pela UFPel), a média é de 2,8800 e a mediana de 3, indicando uma baixa satisfação com a assistência psicológica, com a mediana sugerindo indiferença. O desvio padrão de 0,9448 mostra que as respostas têm uma variação moderada. As frequências observadas são: 73 alunos escolheram "Discordo totalmente" (1), 98 escolheram "Discordo" (2), 411 escolheram "Indiferente" (3), 76 escolheram "Concordo" (4) e 42 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Na variável Q61 (Estou satisfeito com o Restaurante Universitário (RU) da UFPel), a média é de 3,3026, sugerindo uma tendência de satisfação com o restaurante universitário, e a mediana de 4 indica que muitos alunos estão satisfeitos. No entanto, o desvio padrão de 1,3351 revela uma maior dispersão nas respostas, indicando uma diversidade significativa de opiniões. As frequências observadas são: 144 alunos escolheram "Discordo totalmente" (1), 161 escolheram "Discordo" (2), 162 escolheram "Indiferente" (3), 345 escolheram "Concordo" (4) e 206 escolheram "Concordo totalmente" (5).

Em síntese, as variáveis Q57 e Q58 mostram uma leve satisfação com as bolsas de estudo e a moradia estudantil, respectivamente, com muitas respostas indicando indiferença. As variáveis Q59 e Q61 indicam uma leve satisfação com os auxílios alimentação e transporte, e com o restaurante universitário. No entanto, a variável Q60 destaca a assistência psicológica como uma área crítica de menor satisfação.Na próxima seção, proceder-se-á à validação de cada um dos construtos estudados nesta pesquisa.

8.4 Validação individual dos construtos

A validação individual dos construtos foi realizada por meio de análise fatorial confirmatória, utilizando-se o método de máxima verossimilhança para estimar os parâmetros. Nesta seção, foram analisados os sete construtos que constituíam o modelo inicial: Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação.

Na etapa seguinte, apresenta-se a associação entre as variáveis através de figuras, seguidas pelos coeficientes estimados e pelos índices de ajuste do modelo, dispostos em tabelas. Embora não haja consenso na literatura quanto aos valores de referência para os índices de ajuste, Hooper et al. (2008) sugerem que um bom modelo ajustado exibe um qui-quadrado não significativo ao nível de 5% ou uma razão entre qui-quadrado e graus de liberdade de até 5. Os valores de referência utilizados na validação individual dos construtos estão sumarizados na tabela 20.

Tabela 20 – Valores de referenciados índices de ajuste

Índice de ajuste	**Valores reco-mendados**	**Autor referência**
Qui-quadrado-x^2(valor)	$1<\chi^2<5$	Hooper *etal.*(2008)
Qui-quadrado probabilidade	>0,05	Hooper *etal.*(2008)
Qui-quadrado/Graus de Liberdade	≤5	Hooper *etal.*(2008)
RMSR-*Root Mean Square Residual*	≤0,08	Hair *etal.*(2013)
RMSEA-*Root Mean Square Error of Approximation*	≤0,05	Hooper *etal.*(2008)
GFI-*Goodness of Fit*	≥0,95	Leal(2018)
NFI-*Normed Fit Index*	≥0,95	Leal(2018)
CFI-*Comparative Fix Index*	≥0,95	Leal(2018)
TLI-*Tucker-Lewis Index*	≥0,95	Leal(2018)
Confiabilidade (KMO)	≥ 0,7 (desejável)	Hair et al. (2013)
*Alfa*de*Cronbach*	≥0,7	Hair*etal.*(2013)

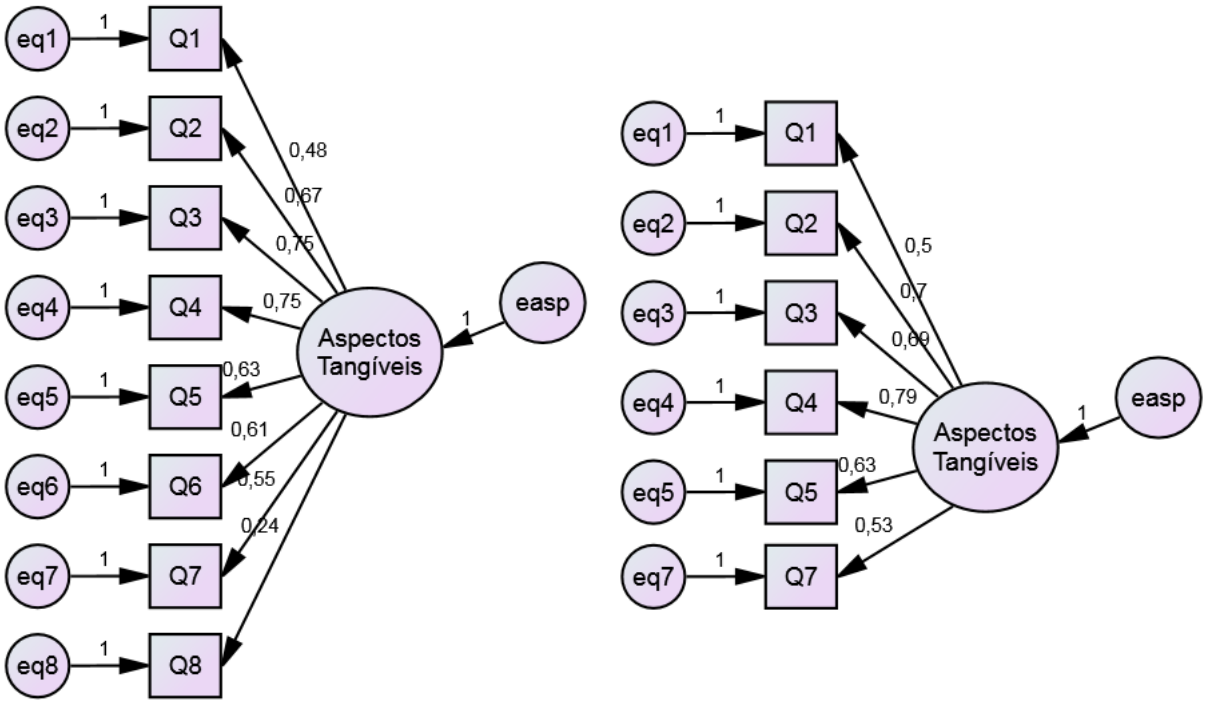
Fonte: Elaborado pelo autor.

Conforme a tabela 20 acima, os índices de ajuste do modelo considerados neste estudo são: estatística qui-quadrado ou relação entre qui-quadrado e graus de liberdade, GFI, CFI, NFI, TLI, RMSR e RMSEA. Nas próximas seções, serão detalhadas as validações de cada um dos construtos que compõem este trabalho, iniciando pelo constructo Aspectos Tangíveis.

8.4.1 Aspectos Tangíveis

O construto Aspectos Tangíveis, representado na Figura 8, foi mensurado por meio da escala reduzida de Brayfield e Rothe's (1951). Ele é formado por oito afirmações (questões Q1 à Q8 do instrumento de pesquisa).

Figura 8 –Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Aspectos Tangíveis (modelo inicial e modelo final)



Fonte: Elaborada pelo autor, baseada nos dados da pesquisa.

Para ajustar o modelo, optou-se por excluir as questões Q6 e Q8, pois ambas contribuíam pouco para o construto. Destaca-se que, conforme apresentado na direita da Figura 8, a variável Q4 teve o maior coeficiente padronizado, de 0,79. Assim, a questão mais relevante do construto Aspectos Tangíveis é: "As instalações físicas da UFPel são

bem equipadas". Os índices de ajuste foram calculados e estão demonstrados na Tabela 21.

Tabela 21 –Índices de ajuste do construto Aspectos Tangíveis (modelo inicial e modelo final)

Índices de ajuste	Valores recomendados	Valores iniciais	Valores após ajuste
Qui-quadrado-x^2(valor)		201,071	28,248
Qui-quadrado probabilidade	>0,05	0,000	0,001
Grausde Liberdade		14,000	9,000
Qui-quadrado/Graus de Liberdade	≤5	14,362	3,139
RMSR-*Root Mean Square Residual*	≤0,08	0,048	0,020
RMSEA-*Root Mean Square Error of Approximation*	≤0,05	0,110	0,044
GFI–*Goodness of Fit*	≥0,95	0,922	0,991
NFI-*Normed Fit Index*	≥0,95	0,916	0,985
CFI–*Comparative Fix Index*	≥0,95	0,922	0,989
TLI-*Tucker-Lewis Index*	≥0,95	0,882	0,982
Confiabilidade (Teste KMO)	≥ 0,7 (desejável)	0,854	0,856
Alfa de *Chronbach*	≥0,7	0,824	0,804

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 21 compara os valores dos índices de ajuste dos modelos inicial e final do construto Aspectos Tangíveis. Observa-se uma inadequação no modelo inicial, evidenciada pela razão do qui-quadrado/graus de liberdade, que apresenta o valor de 14,362, superior a 5. Após o ajuste, esse índice diminui para 3,139, atendendo ao parâmetro de um bom ajuste, que deve ser menor ou igual a 5. O RMSR (Root Mean Square Residual) reduziu de 0,048 para 0,020, e o RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) passou de 0,110 para 0,044, ambos dentro dos limites recomendados, sugerindo uma melhoria na adequação do modelo.

Os índices GFI (Goodness of Fit Index), NFI (Normed Fit Index), CFI (Comparative Fit Index) e TLI (Tucker-Lewis Index) também melhoraram significativamente. O GFI aumentou de 0,922 para 0,991, o NFI de 0,916 para 0,985, o CFI de 0,922 para 0,989 e o TLI de 0,882 para 0,982, todos superiores aos valores recomendados de ≥ 0,95, indicando uma excelente adequação do modelo após o ajuste.

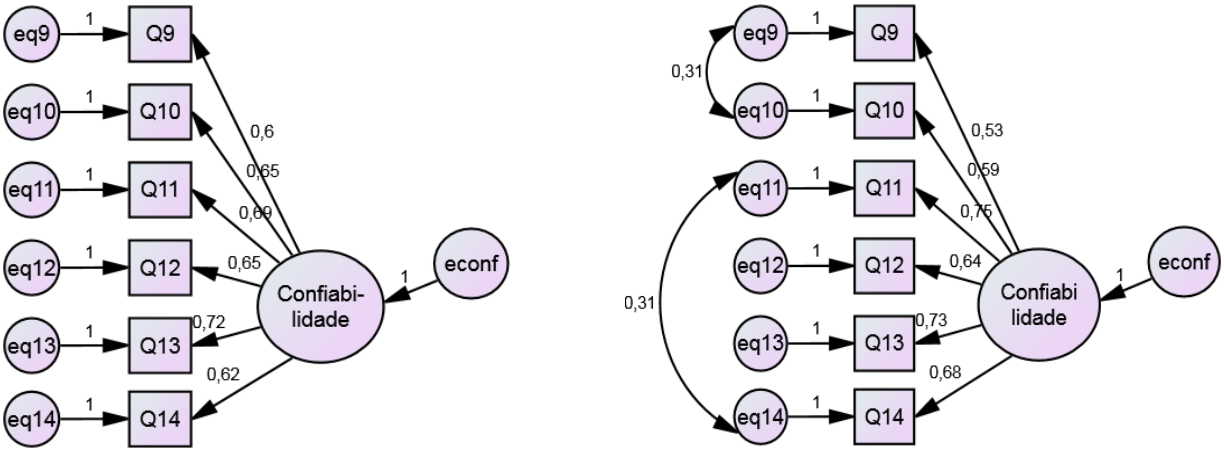
Para avaliar a confiabilidade do modelo foram utilizados o teste KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) e o Alfa de Cronbach. A confiabilidade medida pelo Teste KMO (≥ 0,7 desejável) permaneceu satisfatória, com valores de 0,854 no modelo inicial e 0,856 após o ajuste. O Alfa de Cronbach, que deve ser ≥ 0,7 para indicar uma boa consistência interna do construto, também se manteve adequado, com valores de 0,824 no modelo inicial e 0,804 após o ajuste.

Em suma, os valores satisfatórios dos índices de ajuste global e de confiabilidade indicam que o modelo é válido para representar e medir o construto Aspectos Tangíveis na amostra estudada. É importante ressaltar que o processo de ajuste de modelos é fundamental para garantir que as análises estatísticas e as inferências sejam confiáveis e consistentes, proporcionando maior validade e robustez às conclusões obtidas na pesquisa. Sendo assim, entende-se que o construto Aspectos Tangíveis foi plenamente validado. Procede-se, portanto, a validação individual do construto Confiabilidade, apresentado na próxima seção.

8.4.2Confiabilidade

O construto Confiabilidade, representado na Figura 9, ele é formado por seis afirmações (questões Q9 à Q14 do instrumento de pesquisa).

Figura 9 –Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Confiabilidade (modelo inicial e modelo final)



Fonte: Elaborada pelo autor, baseada nos dados da pesquisa.

Para ajustar o modelo, adotou-se a estratégia de incluir uma covariância entre os erros das questões Q9 e Q10, pois a percepção de que a UFPel cumpre com os prazos estabelecidos está consonante com a percepção de que o tempo de espera para recebimento de serviços na UFPel é adequado. Além disso, incluiu-se uma covariância entre os erros das questões Q11 e Q14, considerando que a percepção de se sentir seguro com as informações recebidas pela UFPel está consonante com a percepção de que os serviços oferecidos pela UFPel atendem às necessidades de seus alunos.

Destaca-se que, conforme apresentado à direita da Figura 9, no que diz respeito aos coeficientes padronizados, as questões Q11 ("Me sinto seguro com as informações recebidas pela UFPel") e Q13 ("Confio nos serviços prestados pela UFPel") demonstraram maior relevância para o construto Confiabilidade, com coeficientes de 0,75 e 0,73, respectivamente. Os índices de ajuste foram calculados e estão demonstrados na Tabela 22.

Tabela 22 – Índices de ajuste do construto Confiabilidade (modelo inicial e modelo final)

Índices De ajuste	**Valores recomendados**	**Valores iniciais**	**Valores após ajuste**
Qui-quadrado-x^2(valor)		150,037	24,166
Qui-quadrado probabilidade	>0,05	0,000	0,000
GrausdeLiberdade		9,000	7,000
Qui-quadrado/Graus deLiberdade	≤5	16,671	3,452
RMSR-*Root Mean Square Residual*	≤0,08	0,043	0,019
RMSEA-*Root Mean Square Error of Approximation*	≤0,05	0,119	0,047
GFI–*Goodness of Fit*	≥0,95	0,957	0,993
NFI-*Normed Fit Index*	≥0,95	0,924	0,988
CFI–*Comparative Fix Index*	≥0,95	0,928	0,991
TLI-*Tucker-Lewis Index*	≥0,95	0,881	0,981
Confiabilidade (Teste KMO)	≥ 0,7 (desejável)	0,833	0,833
Alfa de *Chronbach*	≥0,7	0,813	0,813

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 22 apresenta uma comparação detalhada entre os índices de ajuste do modelo inicial e do modelo final para o construto Confiabilidade. Os graus de liberdade diminuíram de 9 para 7 com o ajuste. A razão do qui-quadrado/graus de liberdade passou de 16,671 para 3,452, atendendo ao parâmetro recomendado de ser menor ou igual a 5,

indicando um bom ajuste do modelo. O RMSR (Root Mean Square Residual) reduziu de 0,043 para 0,019, e o RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) passou de 0,119 para 0,047, ambos dentro dos limites recomendados, sugerindo uma melhoria na adequação do modelo.

Os índices GFI (Goodness of Fit Index), NFI (Normed Fit Index), CFI (Comparative Fit Index) e TLI (Tucker-Lewis Index) também melhoraram significativamente. O GFI aumentou de 0,957 para 0,993, o NFI de 0,924 para 0,988, o CFI de 0,928 para 0,991 e o TLI de 0,881 para 0,981, todos superiores aos valores recomendados de ≥ 0,95, indicando uma excelente adequação do modelo após o ajuste.

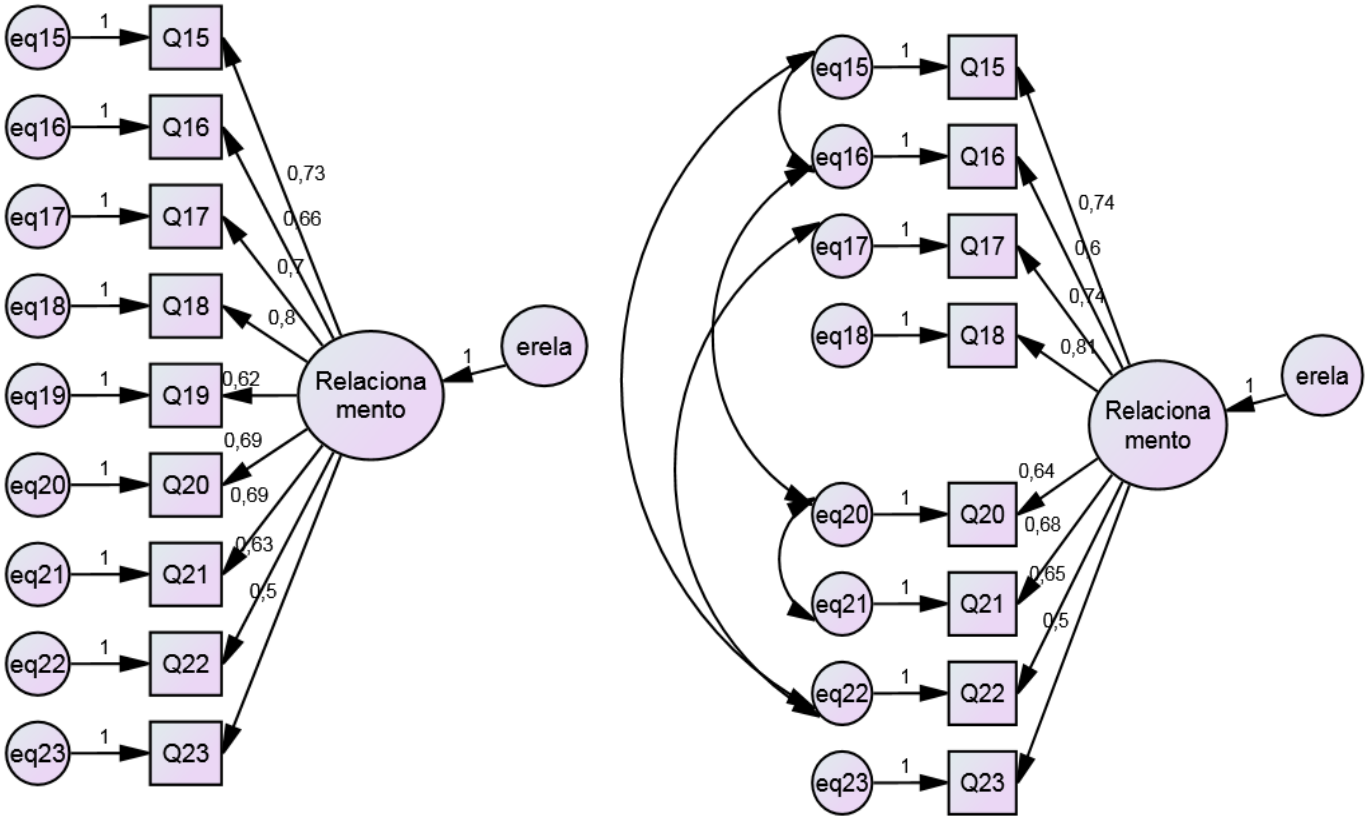
A confiabilidade medida pelo Teste KMO (≥ 0,7 desejável) permaneceu satisfatória, com valores de 0,833 tanto no modelo inicial quanto no ajustado. O Alfa de Cronbach, que deve ser ≥ 0,7 para indicar uma boa consistência interna do construto, também se manteve adequado, com valores de 0,813 no modelo inicial e após o ajuste.

Em conclusão, os valores satisfatórios dos índices de ajuste global e de confiabilidade indicam que o modelo final é adequado para representar e medir o construto Confiabilidade na amostra estudada. A melhoria significativa nos índices após os ajustes confirma que o processo de refinamento do modelo foi eficaz, resultando em análises estatísticas mais confiáveis e consistentes. Sendo assim, entende-se que o construto Confiabilidade foi plenamente validado.Na próxima seção procede-se a validação do construto Relacionamento.

8.4.3 Relacionamento

O construto Relacionamento, representado na Figura 10, ele é formado por nove afirmações (questões Q15 à Q23 do instrumento de pesquisa).

Figura 10 –Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Relacionamento (modelo inicial e modelo final)



Fonte: Elaborada pelo autor, baseada nos dados da pesquisa.

Para validar este construto, adotou-se a estratégia de excluir a questão Q19; adicionalmente, foram incluídas covariâncias entre os erros das seguintes questões: Q15 ("Os servidores da UFPel são prestativos") e Q16 ("Os servidores da UFPel fornecem informações precisas"), indicando a conexão entre essas duas afirmações; Q15 e Q22, onde Q15 indica que "os servidores da UFPel são prestativos" e Q22 indica que "os servidores da UFPel tentam auxiliar no atendimento das necessidades dos alunos, mesmo quando isso vai além de suas obrigações", mostrando uma relação entre elas.

Também foram adicionadas covariâncias entre Q16 ("Os servidores, técnico-administrativos e docentes, da UFPel fornecem informações precisas") e Q20 ("Os servidores, técnico-administrativos e docentes, da UFPel são capazes de responder às minhas dúvidas"), reforçando a precisão das informações fornecidas; Q17 ("Os servidores, técnico-administrativos e docentes, da UFPel são educados") e Q22 ("Os servidores, técnico-administrativos e docentes, da UFPel tentam auxiliar no atendimento das minhas necessidades, mesmo quando isso vai além de suas obrigações"),

demonstrando a relação entre a cortesia dos servidores e seu esforço em auxiliar os alunos; e Q20 ("Os servidores, técnico-administrativos e docentes, da UFPel são capazes de responder às minhas dúvidas") e Q21 ("Os servidores, técnico-administrativos e docentes, da UFPel me parecem qualificados"), destacando a capacidade de resposta às dúvidas e a qualificação percebida dos servidores.

Além disso, a análise dos coeficientes padronizados após o ajuste, conforme ilustrado na imagem à direita da Figura 10, revelou que a Q18 ("Os servidores, técnico-administrativos e docentes, da UFPel estão dispostos a me ajudar") apresentou o maior coeficiente (0,81), sugerindo que esta afirmação é a mais relevante para o construto Relacionamento. Em seguida, as questões Q15 ("Os servidores, técnico-administrativos e docentes, da UFPel são prestativos") e Q17 ("Os servidores, técnico-administrativos e docentes, da UFPel são educados") obtiveram coeficientes padronizados de 0,74. Com essas modificações, o modelo demonstrou-se adequado, conforme os resultados apresentados na Tabela 23.

Tabela 23 – Índices de ajuste do construto Relacionamento (modelo inicial e modelo final)

Índices de ajuste	**Valores recomendados**	**Valores iniciais**	**Valores após ajuste**
Qui-quadrado-x^2(valor)		353,640	71,416
Qui-quadradoprobabilidade	>0,05	0,000	0,000
GrausdeLiberdade		27,000	19,000
Qui-quadrado/Graus deLiberdade	≤5	13,098	3,759
RMSR-*Root Mean Square Residual*	≤0,08	0,038	0,017
RMSEA-*Root Mean Square Error of Approximation*	≤0,05	0,105	0,050
GFI–*Goodness ofFit*	≥0,95	0,931	0,985
NFI-*Normed Fit Index*	≥0,95	0,914	0,983
CFI–*Comparative Fix Index*	≥0,95	0,920	0,987
TLI-*Tucker-Lewis Index*	≥0,95	0,893	0,976
Confiabilidade (Teste KMO)	≥ 0,7 (desejável)	0,905	0,905
*Alfa*de*Chronbach*	≥0,7	0,875	0,875

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 23 apresenta uma comparação entre os índices de ajuste do modelo inicial e do modelo final para o construto Relacionamento. Os graus de liberdade foram reduzidos de 27 para 19, e a razão do qui-quadrado/graus de liberdade diminuiu de 13,098 para 3,759, agora atendendo ao parâmetro recomendado de ser menor ou igual a 5, o que indica um bom ajuste do modelo. O RMSR (Root Mean Square Residual) reduziu de 0,038 para 0,017, e o RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) passou de 0,105 para 0,050, ambos dentro dos limites recomendados, sugerindo uma melhoria na adequação do modelo.

Os índices GFI (Goodness of Fit Index), NFI (Normed Fit Index), CFI (Comparative Fit Index) e TLI (Tucker-Lewis Index) também melhoraram significativamente. O GFI aumentou de 0,931 para 0,985, o NFI de 0,914 para 0,983, o CFI de 0,920 para 0,987, e o TLI de 0,893 para 0,976, todos superiores aos valores recomendados de ≥ 0,95, indicando uma excelente adequação do modelo após o ajuste.

A confiabilidade medida pelo Teste KMO (≥ 0,7 desejável) manteve-se satisfatória, com valores de 0,905 tanto no modelo inicial quanto no ajustado. O Alfa de Cronbach, que deve ser ≥ 0,7 para indicar uma boa consistência interna do construto, também se manteve adequado, com valores de 0,875 no modelo inicial e após o ajuste.

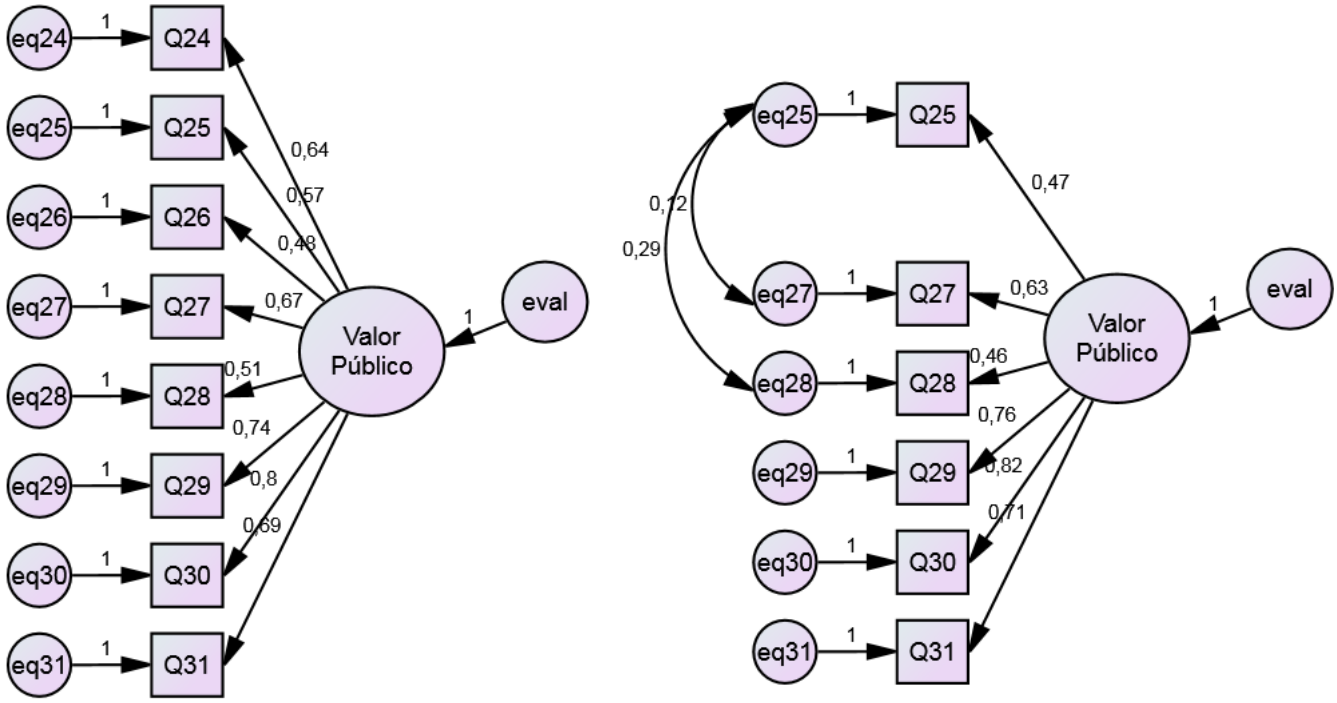
Em conclusão, os índices de ajuste e confiabilidade apresentados na Tabela 24 mostram que o modelo final é significativamente mais adequado para representar e medir o construto Relacionamento na amostra estudada. A redução no valor do qui-quadrado e na razão qui-quadrado/graus de liberdade, juntamente com as melhorias nos índices RMSR, RMSEA, GFI, NFI, CFI e TLI, indicam que o modelo ajustado possui uma excelente adequação. A consistência interna do modelo, medida pelo Teste KMO e pelo Alfa de Cronbach, manteve-se satisfatória, confirmando a robustez do modelo.

Esses resultados destacam a eficácia do processo de refinamento do modelo, garantindo análises estatísticas mais confiáveis e inferências consistentes. Com esses ajustes, o construto Relacionamento foi validado com sucesso. Na próxima seção, realiza-se a validação do construto Valor Público.

8.4.4 Valor Público

O construto Valor Público, representado na Figura 11, ele é formado por oito afirmações (questões Q24 à Q31 do instrumento de pesquisa).

Figura 11 – Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Valor Público (modelo inicial e modelo final)



Fonte: Elabora da pelo autor, baseada nos dados da pesquisa.

Com o propósito de ajustar o modelo, eliminou-se a variável Q24 devido ao superajustamento necessário causado pelo elevado número de covariâncias exigido para que ela se alinhasse ao construto. Além disso, a variável Q26 foi excluída por sua baixa representatividade no modelo. Importante destacar que, de acordo com Ravanello (2022), a variável Q26 ("As informações divulgadas pelo 'órgão público X' são suficientes para demonstrar a aplicação dos recursos públicos") também foi excluída em sua pesquisa, que originou a escala SERVPUBLIC.

Adicionalmente, incluíram-se as covariâncias entre os erros das questões Q25 e Q27, que indicam a conexão entre “Parece-me justo que o governo utilize recursos públicos para manter os serviços prestados pela UFPel” e “Ao utilizar os serviços da UFPel, sinto que meus direitos de cidadão são respeitados”. Ou seja, essas duas questões estão ligadas pela percepção de justiça no uso de recursos públicos e o reconhecimento do respeito aos direitos dos cidadãos ao utilizar esses serviços.

Em seguida, foi adicionada a covariância entre Q25 e Q28, que indicam a conexão entre “Parece-me justo que o governo utilize recursos públicos para manter os serviços prestados pela UFPel” e “Procuro preservar os bens públicos disponibilizados pela UFPel”. Esta relação se dá no sentido de ambas se relacionarem com a valorização e preservação dos recursos públicos, refletindo um senso de responsabilidade cívica e justiça na utilização e manutenção dos bens e serviços fornecidos pela UFPel.

No que diz respeito aos coeficientes padronizados, destaca-se a Q30 ("A UFPel tem um bom desempenho para a sociedade") com um percentual de importância de 0,82, indicando que esta afirmação é a mais relevante para o construto de Valor Público. Em seguida, a Q29 ("A UFPel é profissionalmente reconhecida, sendo efetiva e eficiente em suas ações") apresentou um coeficiente de 0,76. A Tabela 24 apresenta os índices de ajuste dos modelos inicial e final do construto.

Tabela 24 – Índices de ajuste do construto Valor Público (modelo inicial e modelo final)

Índices de ajuste	**Valores recomendados**	**Valores iniciais**	**Valores após ajuste**
Qui-quadrado-x^2(valor)		403,339	22,688
Qui-quadradoprobabilidade	>0,05	0,000	0,002
GrausdeLiberdade		20,000	7,000
Qui-quadrado/Graus deLiberdade	≤5	20,167	3,241
RMSR-*Root Mean Square Residual*	≤0,08	0,034	0,009
RMSEA-*Root Mean Square Error of Approximation*	≤0,05	0,132	0,045
GFI–*Goodness of Fit*	≥0,95	0,904	0,993
NFI-*Normed Fit Index*	≥0,95	0,872	0,989
CFI–*Comparative Fix Index*	≥0,95	0,878	0,993
TLI-*Tucker-Lewis Index*	≥0,95	0,829	0,984
Confiabilidade (Teste KMO)	≥ 0,7 (desejável)	0,870	0,843
*Alfa*de*Chronbach*	≥0,7	0,833	0,820

Fonte: Dados da pesquisa.

A análise detalhada da Tabela 24 revela uma evolução significativa nos índices de ajuste do construto Valor Público após os ajustes realizados. O valor dos graus de

liberdade foi reduzido de 20 para 7, refletindo um modelo mais simplificado e ainda robusto o suficiente para explicar as variáveis observadas. A razão Qui-quadrado/graus de liberdade caiu significativamente de 20,167 para 3,241, agora dentro do valor recomendado de ≤ 5, indicando uma melhor proporção entre a variabilidade explicada e o número de parâmetros estimados.

O RMSR (Root Mean Square Residual) reduziu de 0,034 para 0,009, bem abaixo do limite recomendado de ≤ 0,08, sugerindo uma excelente precisão do modelo ajustado. O RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) também caiu significativamente de 0,132 para 0,045, agora dentro dos limites recomendados, indicando uma melhor aproximação dos dados observados. Os índices GFI (Goodness of Fit Index), NFI (Normed Fit Index), CFI (Comparative Fit Index) e TLI (Tucker-Lewis Index) mostraram melhorias significativas. O GFI aumentou de 0,904 para 0,993, o NFI de 0,872 para 0,989, o CFI de 0,878 para 0,993, e o TLI de 0,829 para 0,984, todos superiores aos valores recomendados de ≥ 0,95, indicando uma excelente adequação do modelo após o ajuste.

A confiabilidade medida pelo Teste KMO, que deve ser ≥ 0,7, manteve-se satisfatória, com valores de 0,870 no modelo inicial e 0,843 após o ajuste. O Alfa de Cronbach, que deve ser ≥ 0,7 para indicar uma boa consistência interna do construto, também se manteve adequado, com valores de 0,833 no modelo inicial e 0,820 após o ajuste, garantindo a robustez do modelo ajustado.

Em conclusão, os índices de ajuste e confiabilidade apresentados na Tabela 15 mostram que o modelo final é significativamente mais adequado para representar e medir o construto Valor Público na amostra estudada. A redução no valor do Qui-quadrado e na razão Qui-quadrado/graus de liberdade, juntamente com as melhorias nos índices RMSR, RMSEA, GFI, NFI, CFI e TLI, indicam que o modelo ajustado possui uma excelente adequação. A consistência interna do modelo, medida pelo Teste KMO e pelo Alfa de Cronbach, manteve-se satisfatória, confirmando a robustez do modelo. Esses resultados destacam a eficácia do processo de refinamento do modelo, garantindo análises estatísticas mais confiáveis e inferências consistentes. Com esses ajustes, o construto Valor Público foi validado com sucesso.

Destaco que, para alcançar um dos objetivos desta pesquisa, que é propor melhorias ao instrumento original SERVPUBLIC, foi realizada a inclusão de variáveis adicionais em relação ao instrumento original. Esta inclusão teve como propósito

aumentar a confiabilidade, a qualidade e a relevância do questionário. Os itens adicionados foram cuidadosamente selecionados por sua pertinência e formulação adequada, contribuindo para a elevação da qualidade do construto e a ampliação da validade do instrumento de medição.

As variáveis incluídas foram Q29 (“A UFPel é profissionalmente reconhecida, sendo efetiva e eficiente em suas ações”), Q30 (“A UFPel tem um bom desempenho para a sociedade”) e Q31 (“A UFPel atua de maneira eticamente correta”) no construto Valor Público. A inclusão dessas variáveis foi motivada pela necessidade de aumentar a variância comum, reduzir o erro aleatório e aumentar a correlação média entre os itens. A adição de mais itens que medem o mesmo construto tende a aumentar a variância comum entre eles, pois amplia a possibilidade de captar diferentes aspectos do construto, refletindo uma maior parte da variância total.

A inclusão das variáveis Q29, Q30 e Q31 é particularmente importante porque cada uma delas aborda aspectos distintos e cruciais do Valor Público. A variável Q29, que afirma que "A UFPel é profissionalmente reconhecida, sendo efetiva e eficiente em suas ações", captura a percepção de eficácia e eficiência institucional, refletindo a capacidade da UFPel de alcançar seus objetivos com competência. A variável Q30, que diz que "A UFPel tem um bom desempenho para a sociedade", destaca a percepção de que a universidade traz benefícios significativos para a comunidade, sublinhando seu impacto social positivo. A variável Q31, que afirma que "A UFPel atua de maneira eticamente correta", enfatiza a importância da ética nas operações da universidade, um aspecto vital para a legitimidade e a confiança pública.

Além disso, a inclusão de mais itens ajuda a reduzir o impacto do erro aleatório. Em conjuntos de dados com poucos itens, a variância observada pode ser mais afetada por erros específicos de cada item. Com a adição de mais itens, esses erros tendem a se cancelar mutuamente, proporcionando uma estimativa mais precisa da verdadeira consistência interna. O Alfa de Cronbach, que depende da correlação média entre os itens, também é beneficiado pela inclusão de mais itens. Com um maior número de itens, há mais pares de correlações, e mesmo que algumas correlações sejam baixas, a média geral tende a aumentar se os itens adicionais estão suficientemente relacionados ao construto.

É importante ressaltar que todas as cargas fatoriais das assertivas Q29, Q30 e Q31 foram altamente significativas, sendo 0,76, 0,82 e 0,71, respectivamente, indicando um

ótimo ajustamento ao construto. A validação do construto sem as variáveis mencionadas apresenta um Alfa de Cronbach de 0,706, enquanto a inclusão das variáveis Q29, Q30 e Q31 eleva o Alfa de Cronbach para 0,833. Esse aumento substancial no Alfa de Cronbach demonstra a eficácia da inclusão dessas variáveis em melhorar a consistência interna do construto Valor Público.

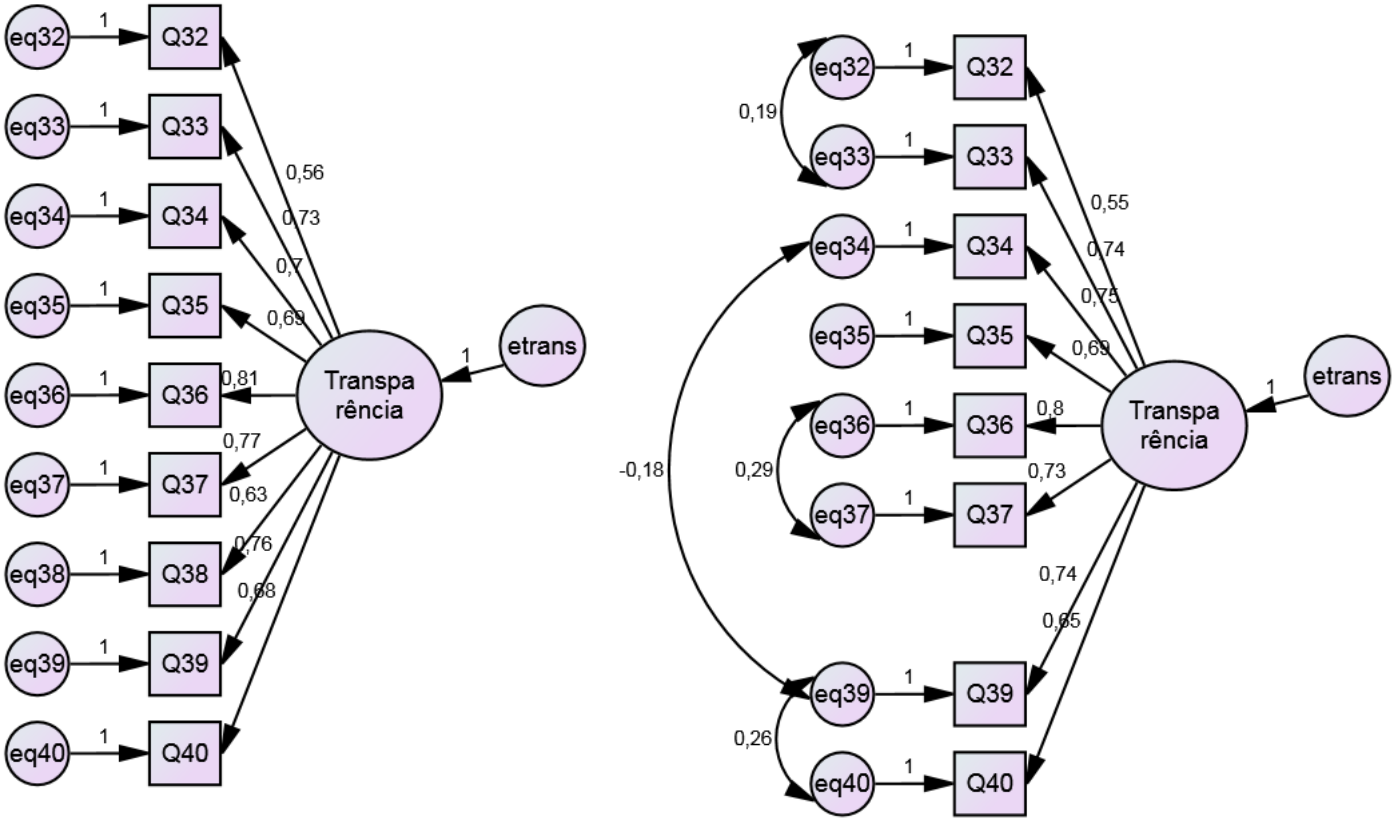
Em suma, a inclusão das variáveis Q29, Q30 e Q31 no construto Valor Público foi essencial para melhorar a precisão, relevância e consistência do instrumento de medição. O aumento no Alfa de Cronbach de 0,706 para 0,833 demonstra uma melhoria significativa na consistência interna do construto, reforçando a validade do questionário e, consequentemente, a robustez da pesquisa.

Essas adições proporcionam uma base sólida para análises subsequentes, assegurando que os dados coletados reflitam com maior fidelidade a realidade investigada. A especificidade e a relevância dessas variáveis enriquecem a análise, permitindo uma compreensão mais abrangente e detalhada do Valor Público, crucial para a eficácia da pesquisa. Na próxima seção, realiza-se a validação do construto Transparência.

8.4.5 Transparência

O construto Transparência, representado na Figura 12, ele é formado por nove afirmações (questões Q32 à Q40 do instrumento de pesquisa).

Figura 12 – Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Transparência (modelo inicial e modelo final)



Fonte: Elabora da pelo autor, baseada nos dados da pesquisa.

Na análise do modelo de mensuração do construto Transparência, algumas modificações foram realizadas para aprimorar a precisão e a adequação do modelo. Primeiramente, a questão Q38 foi eliminada para simplificar a estrutura e remover o excesso de covariâncias que essa variável exigia para a validação do construto. A exclusão de variáveis que possam introduzir ruído ou distorções na análise é importante, pois covariâncias excessivas podem indicar redundância ou problemas de colinearidade (TABACHNICK, FIDELL e ULLMAN, 2013).

Além disso, foram incorporadas covariâncias entre os erros de algumas questões para refletir inter-relações que não haviam sido consideradas no modelo inicial. As covariâncias adicionadas foram entre os erros das questões Q32 ("Tenho a oportunidade de avaliar os serviços oferecidos pela UFPel") e Q33 ("A UFPel disponibiliza amplo acesso às suas informações"); e entre Q34 ("A UFPel possui formas eficientes de comunicação com os alunos") e Q39 ("As informações sobre os serviços prestados pela UFPel são transparentes").

Adicionalmente, foi considerada a covariância entre Q36 ("Recebo informações claras sobre os serviços prestados pela UFPel") e Q37 ("Sou informado das formas de acompanhamento do andamento dos serviços prestados pela UFPel"); e entre Q39 ("As informações sobre os serviços prestados pela UFPel são transparentes") e Q40 ("As formas utilizadas pela UFPel para a prestação dos serviços são adequadas"). Essas correlações entre erros foram adicionadas para capturar a variância compartilhada não explicada pelos fatores principais, proporcionando uma representação mais fiel das inter-relações entre os indicadores.

Destaca-se que, no modelo ajustado, a questão com o maior coeficiente padronizado é Q36, com um valor de 0,80. Isso indica que a questão mais relevante do construto Transparência é: "Recebo informações claras sobre os serviços prestados pela UFPel". Este alto coeficiente sugere que esta questão contribui significativamente para a compreensão e mensuração do construto Transparência no contexto estudado. Os índices de ajuste foram calculados conforme demonstrado na Tabela 25 a seguir.

Tabela 25 – Índices de ajuste do construto Transparência (modelo inicial e modelo final)

Índices de ajuste	**Valores re-comendados**	**Valores iniciais**	**Valores Após ajuste**
Qui-quadrado-x^2(valor)		327,622	40,296
Qui-quadradoprobabilidade	>0,05	0,000	0,001
GrausdeLiberdade		27,000	16,000
Qui-quadrado/Graus deLiberdade	≤5	12,134	2,519
RMSR-*Root Mean Square Residual*	≤0,08	0,036	0,015
RMSEA-*Root Mean Square Error of Approximation*	≤0,05	0,101	0,037
GFI–*Goodness ofFit*	≥0,95	0,937	0,994
NFI-*NormedFit Index*	≥0,95	0,932	0,990
CFI–*ComparativeFixIndex*	≥0,95	0,937	0,994
TLI-*Tucker-LewisIndex*	≥0,95	0,916	0,990
Confiabilidade (Teste KMO)	≥ 0,7 (desejável)	0,919	0,913
Alfa de *Chronbach*	≥0,7	0,898	0,892

Fonte: Dados da pesquisa.

A análise da Tabela 25 revela uma evolução importante nos índices de ajuste do construto Transparência após os ajustes realizados. A relação qui-quadrado/graus de liberdade, que indica a proporção entre a variabilidade explicada e o número de parâmetros estimados, melhorou consideravelmente. No modelo inicial, esse índice estava acima do valor recomendado de ≤ 5, com 12,134, enquanto no modelo final, caiu para 2,519, dentro do limite aceitável.

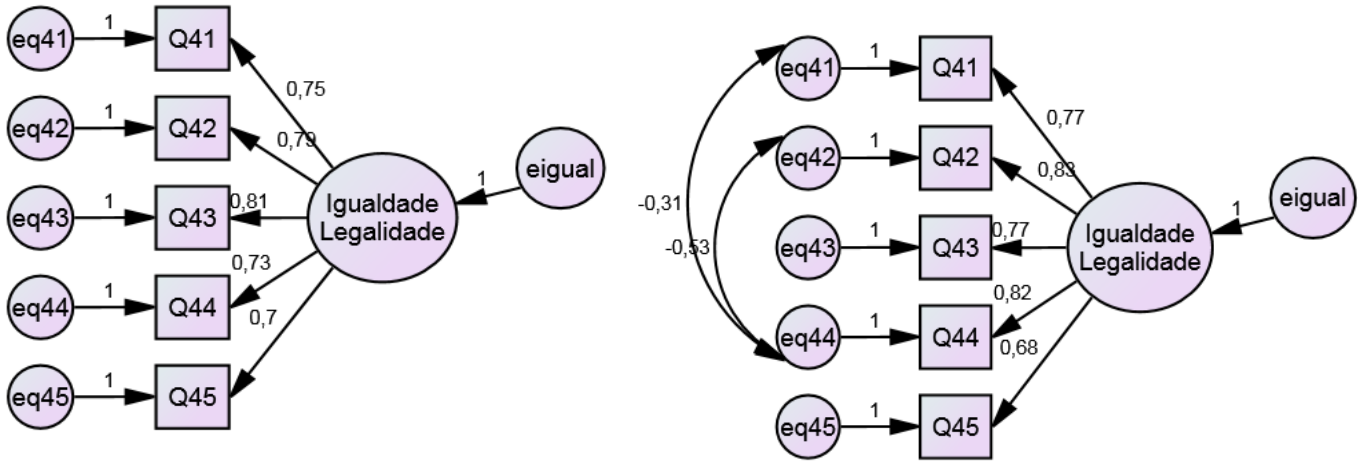
O RMSR (Root Mean Square Residual) e o RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), que medem o erro residual e a precisão do modelo ajustado, respectivamente, também apresentaram melhorias significativas. O RMSR diminuiu de 0,036 para 0,015 e o RMSEA de 0,101 para 0,037, ambos agora dentro dos limites recomendados. Os índices de ajuste GFI, NFI, CFI e TLI mostraram melhorias, com valores aumentando de forma significativa no modelo final em comparação com o modelo inicial. Todos os índices atingiram ou excederam o valor de referência de ≥ 0,95, indicando uma excelente adequação do modelo ajustado aos dados observados. Em relação à confiabilidade do modelo, tanto o Teste KMO quanto o Alfa de Cronbach apresentaram valores satisfatórios para ambos os modelos, indicando consistência nos resultados.

Em conclusão, os índices de ajuste e confiabilidade apresentados na Tabela 25 demonstram que o modelo final é substancialmente mais adequado para representar e medir o construto de Transparência na amostra estudada. As melhorias nos índices de ajuste, juntamente com a consistência interna mantida do modelo, destacam a eficácia dos ajustes realizados, garantindo análises estatísticas mais confiáveis e inferências consistentes. Com essas melhorias, o construto de Transparência foi validado com sucesso. Na próxima seção procede-se à validação do construto Igualdade e Legalidade.

8.4.6 Igualdade e Legalidade

O construto Igualdade e Legalidade, representado na Figura 13, ele é formado por cinco afirmações (questões Q41 à Q45 do instrumento de pesquisa).

Figura 13 – Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Igualdade e Legalidade (modelo inicial e modelo final)



Fonte: Elaborada pelo autor, baseada nos dados da pesquisa.

No modelo de mensuração do construto "Igualdade e Legalidade", foram realizadas covariâncias entre os erros de algumas variáveis no modelo final, que não estavam presentes no modelo inicial. As covariâncias adicionadas foram entre os erros de eq41 (Na prestação dos serviços na UFPel, percebo que é garantida a igualdade de tratamento entre os alunos pela instituição) e eq42 (Percebo que a UFPel me fornece serviços justos comparados ao que outros alunos recebem). Essas covariâncias foram incluídas para capturar variância comum não explicada pelo construto "Igualdade e Legalidade". Isso significa que há aspectos específicos dessas variáveis que não são completamente representados pelo construto principal. Ao incluir essas covariâncias, o modelo pode ajustar-se melhor aos dados observados, proporcionando uma representação mais precisa das inter-relações entre essas variáveis e melhorando a qualidade do ajuste do modelo.

Destacam-se na direita da Figura 13 as questões Q42 e Q44 (coeficientes padronizados de 0,83 e 0,82, respectivamente). Assim, percebe-se que as questões mais relevantes do construto são: “Percebo que a UFPel me fornece serviços justos comparados aoque outros alunos recebem” e “Os aspectos legais envolvidos na prestação dos serviços pelaUFPel são cumpridos”. Os índices de ajuste do construto foram calculados na Tabela 26 que é apresentada a seguir.

Tabela 26 – Índices de ajuste do construto Igualdade e Legalidade (modelo inicial e modelo final)

Índices de ajuste	**Valores reco-mendados**	**Valores iniciais**	**Valores após ajuste**
Qui-quadrado-x^2(valor)		94,016	9,881
Qui-quadradoprobabilidade	>0,05	0,000	0,020
GrausdeLiberdade		5,000	3,000
Qui-quadrado/Graus deLiberdade	≤5	18,803	3,294
RMSR-*Root Mean Square Residual*	≤0,08	0,022	0,008
RMSEA-*Root Mean Square Error of Approximation*	≤0,05	0,127	0,046
GFI–*Goodness of Fit*	≥0,95	0,967	0,996
NFI-*Normed Fit Index*	≥0,95	0,963	0,996
CFI–*Comparative Fix Index*	≥0,95	0,965	0,997
TLI-*Tucker-Lewis Index*	≥0,95	0,930	0,991
Confiabilidade (Teste KMO)	≥ 0,7 (desejável)	0,851	0,851
*Alfa*de*Chronbach*	≥0,7	0,868	0,868

Fonte: Dados da pesquisa.

A análise da Tabela 26 revela uma significativa melhoria nos índices de ajuste do construto "Igualdade e Legalidade" após os ajustes realizados. A relação qui-quadrado/graus de liberdade, que indica a proporção entre a variabilidade explicada e o número de parâmetros estimados, melhorou consideravelmente, passando de 18,803 para 3,294. Os índices de precisão do modelo, RMSR (Root Mean Square Residual) e RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), também mostraram melhorias significativas, com o RMSR diminuindo de 0,022 para 0,008 e o RMSEA de 0,127 para 0,046, ambos agora dentro dos limites recomendados.

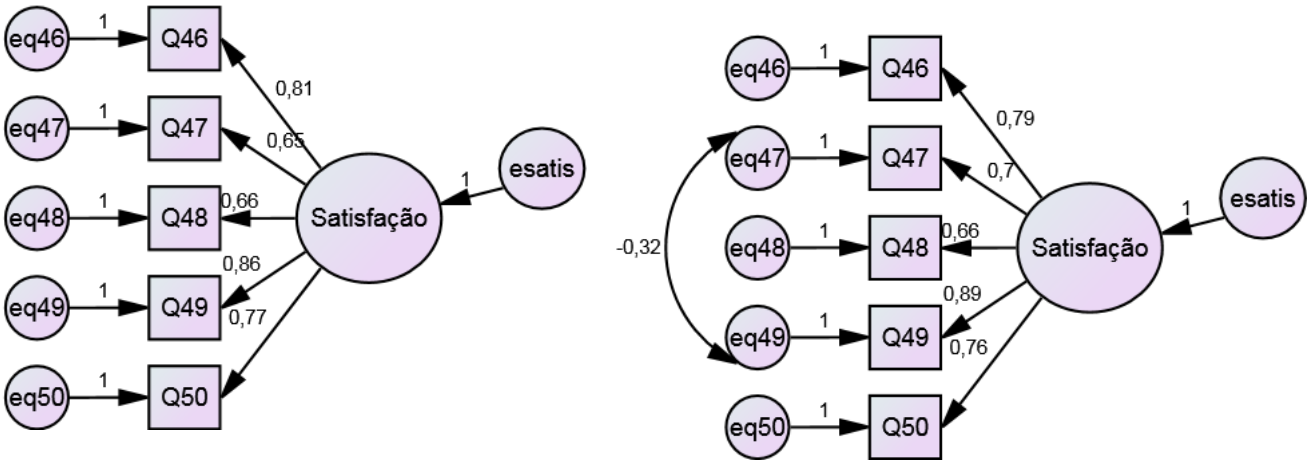
Os índices de ajuste global, como GFI, NFI, CFI e TLI, exibiram melhorias substanciais, aproximando-se consideravelmente de 1 no modelo final em comparação com o modelo inicial, todos ultrapassando o valor de referência de ≥ 0,95. Quanto à confiabilidade do modelo, tanto o Teste KMO quanto o Alfa de Cronbach mantiveram-se em níveis satisfatórios para ambos os modelos, registrando valores consistentes de 0,851 e 0,868, respectivamente.

Em resumo, os índices de ajuste e confiabilidade apresentados na Tabela 26 evidenciam que o modelo final é significativamente mais adequado para representar e medir o construto de "Igualdade e Legalidade" na amostra estudada, destacando a eficácia dos ajustes realizados. As melhorias notáveis nos índices de ajuste reforçam a validação mais robusta do construto. Procede-se à validação do construto Satisfação, conforme descrito na próxima seção.

8.4.7 Satisfação

O construto Satisfação, representado na Figura 14, ele é formado por cinco afirmações (questões Q46 à Q50 do instrumento de pesquisa).

Figura 14 – Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Satisfação (modelo inicial e modelo final)



Fonte: Elaborada pelo autor, baseada nos dados da pesquisa.

Para validar o construto "Satisfação", adotou-se a estratégia de incluir a covariância entre os erros das variáveis Q47 (Estou satisfeito com o atendimento prestado pelos técnicos administrativos da UFPel) e Q49 (Os serviços prestados pela UFPel atendem às minhas expectativas). Isso reflete uma correlação não observada entre essas duas variáveis, aprimorando o ajuste do modelo ao reconhecer que esses erros não são independentes.

A variável Q49 (Os serviços prestados pela UFPel atendem às minhas expectativas) destacou-se como a mais importante no construto "Satisfação", apresentando o maior coeficiente padronizado tanto no modelo inicial (0,86) quanto no modelo final (0,89). Essa alta pontuação indica que a satisfação com os serviços prestados pela UFPel, no que diz respeito ao atendimento das expectativas dos usuários, é um fator crítico na mensuração geral do construto. Os índices do modelo são apresentados na Tabela 27.

Tabela 27 – Índices de ajuste do construto Satisfação (modelo inicial e modelo final)

Índices de ajuste	**Valores reco-mendados**	**Valores iniciais**	**Valore-sapós ajuste**
Qui-quadrado-x^2(valor)		51,515	13,218
Qui-quadrado probabilidade	>0,05	0,000	0,010
Graus de Liberdade		5,000	4,000
Qui-quadrado/Graus de Liberdade	≤5	10,303	3,305
RMSR-*Root Mean Square Residual*	≤0,08	0,021	0,011
RMSEA-*Root Mean Square Error of Approximation*	≤0,05	0,092	0,046
GFI–*Goodness of Fit*	≥0,95	0,983	0,995
NFI-*Normed Fit Index*	≥0,95	0,980	0,995
CFI–*Comparative Fix Index*	≥0,95	0,982	0,996
TLI-*Tucker-Lewis Index*	≥0,95	0,963	0,991
Confiabilidade (Teste KMO)	≥ 0,7 (desejável)	0,851	0,851
Alfa de *Chronbach*	≥0,7	0,865	0,868

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 27 apresenta uma análise comparativa dos índices de ajuste do construto "Satisfação" entre o modelo inicial e o modelo após ajustes. A relação qui-quadrado/graus de liberdade, que deve ser ≤ 5, melhorou significativamente no modelo final, passando de 10,303 para 3,305. Os índices de precisão do modelo, RMSR (Root Mean Square Residual) e RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), também apresentaram melhorias, com o RMSR diminuindo de 0,021 para 0,011 e o RMSEA de 0,092 para 0,046, ambos agora dentro dos limites recomendados. Os índices de ajuste global, como GFI, NFI, CFI e TLI, mostraram melhorias substanciais no modelo final. O GFI aumentou de 0,983 para 0,995, o NFI de 0,980 para 0,995, o CFI de 0,982 para 0,996 e o TLI de 0,963 para 0,991. Todos esses índices ultrapassaram o valor de referência de ≥ 0,95.

Quanto à confiabilidade do modelo, tanto o Teste KMO quanto o Alfa de Cronbach mantiveram-se consistentes para ambos os modelos, registrando valores satisfatórios de 0,851 e 0,865 para o modelo inicial e 0,851 e 0,868 para o modelo final, respectivamente. Em resumo, os índices de ajuste e confiabilidade da Tabela 27 demonstram que o modelo final é mais adequado para representar e medir o construto de "Satisfação", destacando a eficácia dos ajustes realizados. As melhorias observadas nos índices de ajuste reforçam a validação mais robusta do construto. Na próxima seção, são apresentados os procedimentos para a validação do modelo integrado.

8.5 Validação do modelo integrado

Nesta seção, busca-se validar o modelo integrado, que combina construtos validados individualmente em um único modelo estrutural. A avaliação do modelo integradofoi realizada por meio de análise fatorial confirmatória, utilizando o método da máxima verossimilhança para a estimação. Os índices de ajuste do modelo utilizados nesta etapa incluem: estatística qui-quadrado (ou a relação entre qui-quadrado e graus de liberdade), GFI, CFI, NFI, TLI, RMSR e RMSEA, conforme detalhado anteriormente na seção 7.7.1.4.

Como referência, foram utilizados os preceitos de Hooper et al. (2008), que consideram um bom modelo ajustado aquele que apresenta um qui-quadrado não significativo ao nível de 5% ou uma razão entre qui-quadrado e graus de liberdade inferior ou igual a 5. Os demais valores adotados como referência para a validação do modelo integrado foram especificados na tabela 9.

Conforme discutido na seção 7.7.1.8, na modelagem de equações estruturais (MEE), a inclusão de construtos de segunda ordem é importante para refletir adequadamente as relações entre variáveis latentes, mesmo que isso possa impactar negativamente os índices de ajuste do modelo (MARSH, HAU e GRAYSON, 2005). A decisão de incluir construtos de segunda ordem deve ser guiada pela teoria, garantindo que o modelo reflita a estrutura teórica proposta, mesmo que os índices de ajuste tradicionais apresentem uma leve deterioração (MARSH, HAU e GRAYSON, 2005; FERREIRA-VALENTE et al., 2016).

Embora a complexidade adicional dos modelos possa resultar em desempenho inferior em alguns índices de ajuste, essa complexidade é frequentemente necessária para representar de forma precisa a realidade teórica (SCHUMACKER e LOMAX, 2004). Ademais, a parcimônia não deve ser priorizada em detrimento da precisão teórica (HAIR et al., 2010).

A utilidade prática do modelo e a coerência com a literatura existente também justificam a adoção de critérios de ajuste menos rigorosos (FERREIRA-VALENTE et al., 2016). Modelos que incluem construtos de segunda ordem podem oferecer maior clareza e aplicabilidade para intervenções práticas e decisões estratégicas. Além disso, manter a consistência com a literatura existente é fundamental para a comparabilidade dos resultados e para o desenvolvimento contínuo da teoria, facilitando a continuidade e a evolução da pesquisa (SORRA e NIEVA, 2004).

A seguir na Tabela 28 são apresentados os valores calculados para cada um dos índices de ajuste do modelo integrado inicial proposto nesta pesquisa. Estes índices foram utilizados para avaliar a adequação do modelo, de acordo com os valores recomendados.

Tabela 28 – Índices de ajuste do modelo integrado inicial

Índices de ajuste	Valores recomendados	Valores iniciais
Qui-quadrado-x^2(valor)		2.749,328
Qui-quadrado probabilidade	>0,05	0,000
Grausde Liberdade	-	879,000
Qui-quadrado/Graus de Liberdade	≤5	3,128
RMSR-*Root Mean Square Residual*	≤0,08	0,041
RMSEA-*Root Mean Square Error of Approximation*	≤0,05	0,044
GFI-*GoodnessofFit*	≥0,90	0,888
NFI-*NormedFit Index*	≥0,90	0,888
CFI-*ComparativeFixIndex*	≥0,90	0,921
TLI-*Tucker-LewisIndex*	≥0,90	0,914

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 28 apresenta os índices de ajuste do modelo integrado inicial, comparando os valores recomendados com os valores obtidos no modelo. A relação entre qui-quadrado e graus de liberdade (x^2/df) foi de 3,128, dentro do limite recomendado de ≤ 5, sugerindo um ajuste razoável.

Os índices RMSR (Root Mean Square Residual) e RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) obtiveram valores de 0,041 e 0,044, respectivamente, ambos dentro dos limites recomendados (≤ 0,08 para RMSR e ≤ 0,05 para RMSEA), indicando um bom ajuste. No entanto, o GFI (Goodness of Fit Index) e o NFI (Normed Fit Index) apresentaram valores de 0,888, abaixo do valor recomendado de ≥ 0,90, sugerindo necessidade de melhorias no modelo. O CFI (Comparative Fit Index) e o TLI (Tucker-Lewis Index) tiveram valores de 0,921 e 0,914, respectivamente, dentro do limite recomendado de ≥ 0,90, mas ainda indicando que melhorias são necessárias.

Em resumo, a maioria dos índices de ajuste está próxima ou dentro dos limites recomendados, exceto pelo GFI e NFI, que estão abaixo do valor ideal. Isso sugere que, embora o modelo inicial tenha um ajuste razoável, ainda há espaço para melhorias para alcançar um ajuste ótimo.

Para validar o modelo, todas as variáveis e covariâncias de cada construto do modelo final (Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, Satisfação) que foram analisados individualmente foram mantidas no modelo integrado final. Além disso, foram incluídas as covariâncias entre as seguintes variáveis: Q12 e Q16, Q12 e Q36, Q13 e Q50, Q15 e Q47, Q23 e Q41, Q23 e Q42, e Q27 e Q45.

A decisão de manter todas as variáveis e covariâncias de cada construto no modelo integrado, além de adicionar covariâncias específicas entre algumas variáveis, visa capturar melhor as inter-relações e a complexidade do fenômeno estudado. Manter todas as variáveis e covariâncias garante que o modelo capture integralmente as dimensões teóricas e empíricas dos construtos analisados, assegurando que todas as influências relevantes sejam consideradas e que o modelo represente de forma fiel as relações entre as variáveis.

A inclusão das covariâncias específicas no modelo integrado final, citadas anteriormente, é justificada por razões teóricas e empíricas, que ajudam a capturar as inter-relações entre variáveis não diretamente modeladas pelas relações principais, permitindo um ajuste mais preciso e representativo do fenômeno estudado.

A primeira covariância selecionada é entre Q12 ("Recebo as informações necessárias quanto aos serviços prestados pela UFPel") e Q16 ("Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel fornecem informações precisas"). Teoricamente, ambas as questões estão relacionadas à qualidade da informação fornecida pelos servidores da UFPel. A percepção de receber as informações necessárias (Q12) está intimamente ligada à percepção de que essas informações são precisas (Q16). Empiricamente, a alta correlação entre essas variáveis sugere que os respondentes que percebem receber informações necessárias também tendem a perceber essas informações como precisas.

A segunda covariância é entre Q12 ("Recebo as informações necessárias quanto aos serviços prestados pela UFPel") e Q36 ("Recebo informações claras sobre os serviços prestados pela UFPel"). Teoricamente, a clareza das informações (Q36) é um componente crítico da percepção de que as informações recebidas são necessárias (Q12). Informações claras são mais facilmente compreendidas e, portanto, percebidas como necessárias.

Empiricamente, correlações significativas entre essas variáveis indicam que respondentes que acham as informações necessárias também as percebem como claras.

A terceira covariância é entre Q13 ("Confio nos serviços prestados pela UFPel") e Q50 ("Eu recomendo a utilização dos serviços prestados pela UFPel"). Teoricamente, a confiança nos serviços (Q13) é um antecedente natural da recomendação desses serviços (Q50). Quem confia nos serviços tende a recomendá-los a outros. Empiricamente, a correlação entre confiança e recomendação é esperada, refletindo a satisfação e a percepção positiva dos serviços.

A quarta covariância é entre Q15 ("Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel são prestativos") e Q47 ("Estou satisfeito com o atendimento prestado pelos técnicos administrativos da UFPel"). Teoricamente, a prestatividade dos servidores (Q15) influencia diretamente a satisfação com o atendimento (Q47). Servidores prestativos são mais propensos a fornecer um atendimento que satisfaça os usuários. Empiricamente, uma correlação significativa entre essas variáveis sugere que percepções de prestatividade estão fortemente associadas à satisfação com o atendimento.

A quinta covariância é entre Q23 ("Percebo que o atendimento que recebo dos servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel é igual ao prestado para outros alunos") e Q41 ("Na prestação dos serviços na UFPel, percebo que é garantida a igualdade de tratamento entre os alunos pela instituição"). Teoricamente, ambas as questões abordam a percepção de igualdade no atendimento. A percepção de igualdade no atendimento pessoal (Q23) é parte integrante da percepção de igualdade institucional (Q41). Empiricamente, a correlação entre essas variáveis reflete a consistência na percepção de tratamento igualitário tanto a nível pessoal quanto institucional.

A sexta covariância é entre Q23 ("Percebo que o atendimento que recebo dos servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel é igual ao prestado para outros alunos") e Q42 ("Percebo que a UFPel me fornece serviços justos comparados ao que outros alunos recebem"). Teoricamente, a percepção de igualdade no atendimento (Q23) está diretamente ligada à percepção de justiça nos serviços (Q42). Tratar todos os alunos de maneira igual contribui para a percepção de justiça. Empiricamente, a alta correlação entre essas variáveis sugere que percepções de igualdade no atendimento influenciam fortemente a percepção de justiça nos serviços.

A sétima covariância é entre Q27 ("Ao utilizar os serviços da UFPel, sinto que meus direitos de cidadão são respeitados") e Q45 ("Sinto que meus direitos como cidadão são respeitados pela UFPel"). Teoricamente, ambas as questões abordam o respeito aos direitos do cidadão, tanto na utilização dos serviços (Q27) quanto de forma geral pela instituição (Q45). A percepção de respeito aos direitos é um indicador de tratamento justo e ético. Empiricamente, a correlação entre essas variáveis reflete a percepção coerente de respeito aos direitos em diferentes contextos.

Em resumo, a inclusão dessas covariâncias no modelo integrado final permite capturar inter-relações cruciais que não são explicitamente modeladas pelas relações diretas entre os construtos. Isso proporciona um modelo mais preciso e teoricamente robusto, refletindo melhor a complexidade das percepções dos respondentes e assegurando que todas as influências relevantes sejam consideradas. Consequentemente, o modelo se torna mais fiel à realidade estudada, oferecendo interpretações mais valiosas e aplicáveis. Após as alterações necessárias para a adequação do modelo integrado, os índices de ajuste são apresentados na Tabela 29.

Tabela 29 – Índices de ajuste do modelo integrado final

Índices de ajuste	**Valores recomendados**	**Valores finais**
Qui-quadrado-x^2(valor)		2.454,593
Qui-quadrado probabilidade	>0,05	0,000
Graus de Liberdade	-	871,000
Qui-quadrado/Graus de Liberdade	≤5	2,818
RMSR-*Root Mean Square Residual*	≤0,08	0,039
RMSEA-*Root Mean Square*	≤0,05	
Error of Approximation		0,041
GFI-*Goodnessof Fit*	≥0,90	0,901
NFI-*Normed Fit Index*	≥0,90	0,900
CFI-*Comparative Fix Index*	≥0,90	0,933
TLI-*Tucker-Lewis Index*	≥0,90	0,927

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 29 apresenta os índices de ajuste do modelo integrado final após as modificações necessárias para adequação. A comparação entre os valores recomendados

e os valores obtidos no modelo final revela as seguintes observações: O valor do qui-quadrado (x^2) diminuiu de 2.749,328 para 2.454,593, indicando uma melhora no ajuste do modelo. O número de graus de liberdade reduziu de 879 para 871, o que reflete as alterações feitas no modelo. A probabilidade do qui-quadrado permaneceu em 0,000, ainda indicando que o modelo não se ajusta perfeitamente aos dados.

A razão Qui-quadrado / Graus de Liberdade (x^2/df) diminuiu de 3,128 para 2,818, permanecendo dentro do limite recomendado de ≤ 5, sugerindo um ajuste melhorado e ainda razoável. O valor do RMSR (Root Mean Square Residual) melhorou ligeiramente de 0,041 para 0,039, dentro do limite recomendado de ≤ 0,08, indicando um ajuste bom e consistente. O valor do RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) reduziu de 0,044 para 0,041, ainda dentro do limite recomendado de ≤ 0,05, apontando para um bom ajuste do modelo.

O índice GFI (Goodness of Fit Index) subiu de 0,888 para 0,901, um progresso relevante, alcançando o valor mínimo recomendado de ≥ 0,90, o que sugere que o modelo está mais adequado. O NFI (Normed Fit Index) também aumentou de 0,888 para 0,900, aproximando-se do valor recomendado de ≥ 0,90, o que reforça a melhoria no ajuste do modelo. Já o CFI (Comparative Fit Index) passou de 0,921 para 0,933, superando o valor recomendado de ≥ 0,90, sinalizando um ajuste ainda melhor. O TLI (Tucker-Lewis Index) subiu de 0,914 para 0,927, consolidando-se dentro do valor recomendado de ≥ 0,90, o que confirma melhorias significativas no ajuste do modelo.

Em resumo, os valores ajustados demonstram avanços importantes no ajuste do modelo. Embora alguns índices, como o GFI e o NFI, tenham ficado próximos aos valores recomendados, houve uma tendência clara de melhora em todos os índices. O RMSEA e o RMSR, que são fundamentais para a avaliação do erro de aproximação e adequação do modelo, estão bem dentro dos limites recomendados. Além disso, os índices CFI e TLI também mostraram melhorias, reforçando a adequação geral do modelo após as modificações.

Esses resultados sustentam a validade e confiabilidade do modelo integrado final, representando de forma consistente as relações entre as variáveis estudadas nesta pesquisa. Na próxima seção, será apresentada uma análise detalhada do modelo integrado para garantir uma interpretação completa dos resultados e a validade das conclusões obtidas.

8.6 Análise do modelo e discussão

Realizadas as validações dos construtos e do modelo integrado, nesta seção são analisadas as relações encontradas no modelo integrado final. O objetivo é interpretar os índices em conjunto com o embasamento teórico e o contexto deste estudo. Com isso, apresenta-se a síntese dos resultados obtidos neste trabalho.

8.6.1 Análise da relação encontrada entre os construtos

A Tabela 30, apresentada a seguir, exibe as cargas fatoriais dos construtos relacionados ao SERVPUBLIC. Ela oferece uma visão da força e direção das relações entre os construtos e o ServPublic.

Tabela 30: Cargas Fatoriais dos Construtos Associados ao SERVPUBLIC

Construto/Variável	Direção	Construto/Variável	Carga
Aspectos_Tangíveis	<---	ServPublic	0,571
Confiabilidade	<---	ServPublic	0,836
Valor_Público	<---	ServPublic	0,738
Relacionamento	<---	ServPublic	0,706
Transparência	<---	ServPublic	0,799
Igualdade e Legalidade	<---	ServPublic	0,805
Satisfação	<---	ServPublic	0,855

Fonte: Dados da pesquisa.

As cargas fatoriais indicam a clareza entre os construtos Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Valor Público, Relacionamento, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação com o ServPublic, refletindo a importância de cada um na formação do construto central.

O construto Aspectos Tangíveis apresenta uma carga fatorial de 0,571, sugerindo uma correlação moderada com o ServPublic. Esta carga indica que os aspectos tangíveis dos serviços públicos têm uma influência significativa, mas não predominante, sobre a percepção geral de ServPublic. Os aspectos tangíveis englobam fatores como a infraestrutura física e a aparência dos serviços oferecidos, que, embora importantes, não são os principais determinantes da avaliação global dos serviços públicos.

Para o construto Confiabilidade que possui uma carga fatorial de 0,836, indicando uma correlação forte com o ServPublic. Esta alta carga fatorial sugere que a confiabilidade é um dos fatores mais críticos na avaliação dos serviços públicos, destacando a importância de confiar na execução e na entrega dos serviços. A confiabilidade envolve a consistência e a precisão dos serviços prestados, influenciando diretamente a confiança dos cidadãos nas instituições públicas.

O construto Valor Público mostra uma carga fatorial de 0,738, indicando uma correlação forte e significativa com o ServPublic. Esta relação destaca a importância percebida do valor agregado que os serviços públicos proporcionam à sociedade. O valor público abrange a percepção dos benefícios sociais e econômicos que os serviços públicos trazem, reforçando a legitimidade e a aceitação dos serviços oferecidos pelas instituições governamentais.

O construto Relacionamento tem uma carga fatorial de 0,706, também refletindo uma correlação forte com o ServPublic. Este resultado sugere que a qualidade das relações entre os provedores de serviços públicos e os cidadãos é um fator importante na avaliação global do ServPublic. Um bom relacionamento implica em interações respeitosas, eficientes e empáticas, que são fundamentais para a satisfação e a confiança dos usuários dos serviços públicos.

A Transparência apresenta uma carga fatorial de 0,799, sugerindo uma correlação muito forte com o ServPublic. Esta carga indica que a transparência nos processos e na comunicação dos serviços públicos é essencial para a percepção positiva do ServPublic. A transparência envolve a clareza, a acessibilidade e a abertura das informações relacionadas aos serviços, permitindo que os cidadãos acompanhem e compreendam as ações e decisões das instituições públicas.

O construto Igualdade e Legalidade possui uma carga fatorial de 0,805, refletindo uma correlação muito forte com o ServPublic. Esta alta carga fatorial sugere que a percepção de igualdade e aderência à legalidade nos serviços públicos é fundamental para a avaliação global do ServPublic. A igualdade e a legalidade referem-se à justiça, à imparcialidade e à conformidade com as leis nos processos e serviços oferecidos, promovendo um ambiente de confiança e equidade para todos os cidadãos.

O construto Satisfação apresenta a maior carga fatorial, 0,855, indicando uma correlação extremamente forte com o ServPublic. Esta carga elevada sugere que a

satisfação dos cidadãos com os serviços públicos é o fator mais influente na percepção do ServPublic, destacando a importância de entender, atender e superar as expectativas dos usuários. A satisfação é um reflexo direto da qualidade, da eficiência e da eficácia dos serviços públicos, sendo crucial para a legitimidade e a aceitação das ações governamentais.

Em conclusão, a análise da tabela revela que todos os construtos analisados têm uma correlação significativa com o ServPublic, sendo que Confiabilidade, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação apresentam as maiores cargas fatoriais. Entre eles, a Satisfação se destaca como o construto com a maior carga fatorial, evidenciando sua importância primordial na avaliação dos serviços públicos. Para melhorar a percepção dos serviços públicos, é crucial focar na satisfação dos cidadãos, garantindo que suas necessidades e expectativas sejam plenamente atendidas, promovendo assim uma imagem positiva e confiável das instituições públicas.

A tabela 31 a seguir apresenta as cargas fatoriais e as contribuições indiretas das variáveis associadas aos construtos de Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação.

Tabela 31: Cargas Fatoriais dos Construtos Associados ao SERVPUBLIC com Cargas Dentro do Fator e Contribuições Indiretas

Construto/Variável	Direção	Construto/Variável	Carga dentro do fator	Carga do Fator	Contribuição indireta
Q7	<---	Aspectos Tangíveis	0,530	0,571	0,302
Q5	<---	Aspectos Tangíveis	0,627	0,571	0,358
Q4	<---	Aspectos Tangíveis	0,787	0,571	0,449
Q3	<---	Aspectos Tangíveis	0,687	0,571	0,392
Q2	<---	Aspectos Tangíveis	0,701	0,571	0,400
Q1	<---	Aspectos Tangíveis	0,514	0,571	0,293
Q14	<---	Confiabilidade	0,702	0,836	0,586
Q13	<---	Confiabilidade	0,735	0,836	0,614
Q12	<---	Confiabilidade	0,622	0,836	0,519
Q11	<---	Confiabilidade	0,693	0,836	0,579
Q10	<---	Confiabilidade	0,609	0,836	0,509
Construto/Variável	Direção	Construto/Variável	Carga dentro do fator	Carga do Fator	Contribuição indireta
Q9	<---	Confiabilidade	0,537	0,836	0,448
Q22	<---	Relacionamento	0,638	0,706	0,450
Q21	<---	Relacionamento	0,688	0,706	0,485
Q20	<---	Relacionamento	0,657	0,706	0,463
Q18	<---	Relacionamento	0,800	0,706	0,564

Q17	<---	Relacionamento	0,722	0,706	0,509
Q16	<---	Relacionamento	0,623	0,706	0,439
Q15	<---	Relacionamento	0,718	0,706	0,506
Q23	<---	Relacionamento	0,533	0,706	0,376
Q31	<---	Valor Público	0,744	0,738	0,549
Q30	<---	Valor Público	0,777	0,738	0,573
Q29	<---	Valor Público	0,767	0,738	0,566
Q28	<---	Valor Público	0,433	0,738	0,319
Q27	<---	Valor Público	0,648	0,738	0,478
Q25	<---	Valor Público	0,452	0,738	0,333
Q39	<---	Transparência	0,756	0,799	0,604
Q37	<---	Transparência	0,724	0,799	0,578
Q36	<---	Transparência	0,783	0,799	0,625
Q35	<---	Transparência	0,687	0,799	0,548
Q34	<---	Transparência	0,730	0,799	0,583
Q33	<---	Transparência	0,732	0,799	0,584
Q32	<---	Transparência	0,550	0,799	0,439
Q40	<---	Transparência	0,699	0,799	0,558
Q45	<---	Igualdade e Legalidade	0,712	0,805	0,573
Q44	<---	Igualdade e Legalidade	0,793	0,805	0,638
Q43	<---	Igualdade e Legalidade	0,806	0,805	0,648
Q42	<---	Igualdade e Legalidade	0,732	0,805	0,589
Q41	<---	Igualdade e Legalidade	0,697	0,805	0,561
Q50	<---	Satisfação	0,771	0,855	0,659
Q49	<---	Satisfação	0,858	0,855	0,733
Q48	<---	Satisfação	0,666	0,855	0,569
Q47	<---	Satisfação	0,684	0,855	0,584
Q46	<---	Satisfação	0,807	0,855	0,689

Fonte: Dados da pesquisa.

A tabela apresenta uma análise detalhada das cargas fatoriais e das contribuições indiretas das variáveis associadas aos construtos de Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação. Cada linha da tabela representa a contribuição de uma variável específica para o respectivo construto, proporcionando uma visão clara das inter-relações e da complexidade do fenômeno estudado.

No construto Aspectos Tangíveis, as variáveis Q1 a Q7 estão incluídas. As cargas fatoriais dentro do fator variam de 0,514 a 0,787. Isso indica que a variável Q4 (0,787) tem a maior influência direta dentro do fator Aspectos Tangíveis, seguida por Q2 (0,701) e Q3 (0,687). As contribuições indiretas dessas variáveis variam de 0,293494 a 0,449377,

sugerindo que, apesar de todas as variáveis contribuírem significativamente, Q4 (“As instalações físicas da UFPel são bem equipadas”) tem a maior contribuição indireta, reforçando sua importância dentro deste construto.

As variáveis Q9 a Q14 estão associadas ao construto Confiabilidade. As cargas fatoriais variam de 0,537 a 0,735. A variável Q13 (0,735) mostra a maior carga fatorial, seguida por Q14 (0,702) e Q11 (0,693). As contribuições indiretas variam de 0,448932 a 0,61446, com Q13 (“Confio nos serviços prestados pela UFPel”) novamente apresentando a maior contribuição indireta, destacando sua importância dentro do construto de Confiabilidade.

O construto Relacionamento inclui as variáveis Q15 a Q23. As cargas fatoriais dentro do fator variam de 0,533 a 0,80. A variável Q18 (0,8) apresenta a maior carga fatorial, indicando uma forte relação com o construto Relacionamento, seguida por Q17 (0,722) e Q15 (0,718). As contribuições indiretas variam de 0,376298 a 0,5648, com Q18 (“Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel estão dispostos a me ajudar”) destacando-se novamente como a variável com a maior contribuição indireta, sublinhando sua importância dentro deste construto.

No construto Valor Público, as variáveis Q25 a Q31 são associadas. As cargas fatoriais dentro do fator variam de 0,433 a 0,777. A variável Q30 (0,777) apresenta a maior carga fatorial, seguida por Q29 (0,767) e Q31 (0,744). As contribuições indiretas variam de 0,319554 a 0,573426, com Q30 ("UFPel tem um bom desempenho para a sociedade") apresentando a maior contribuição indireta, destacando sua importância no construto Valor Público.

O construto Transparência inclui as variáveis Q32 a Q40. As cargas fatoriais dentro do fator variam de 0,55 a 0,783. A variável Q36 (0,783) apresenta a maior carga fatorial, seguida por Q39 (0,756) e Q37 (0,724). As contribuições indiretas variam de 0,43945 a 0,625617, com Q36 ("Recebo informações claras sobre os serviços prestados pela UFPel") destacando-se como a variável com a maior contribuição indireta, sublinhando sua importância no construto Transparência.

No construto Igualdade e Legalidade, as variáveis Q41 a Q45 estão incluídas. As cargas fatoriais dentro do fator variam de 0,697 a 0,806. A variável Q43 (0,806) mostra a maior carga fatorial, seguida por Q44 (0,793) e Q45 (0,712). As contribuições indiretas variam de 0,561085 a 0,64883, com Q43 ("As prioridades de atendimento estabelecidas

pela UFPel são justas") novamente apresentando a maior contribuição indireta, reforçando sua importância no construto Igualdade e Legalidade.

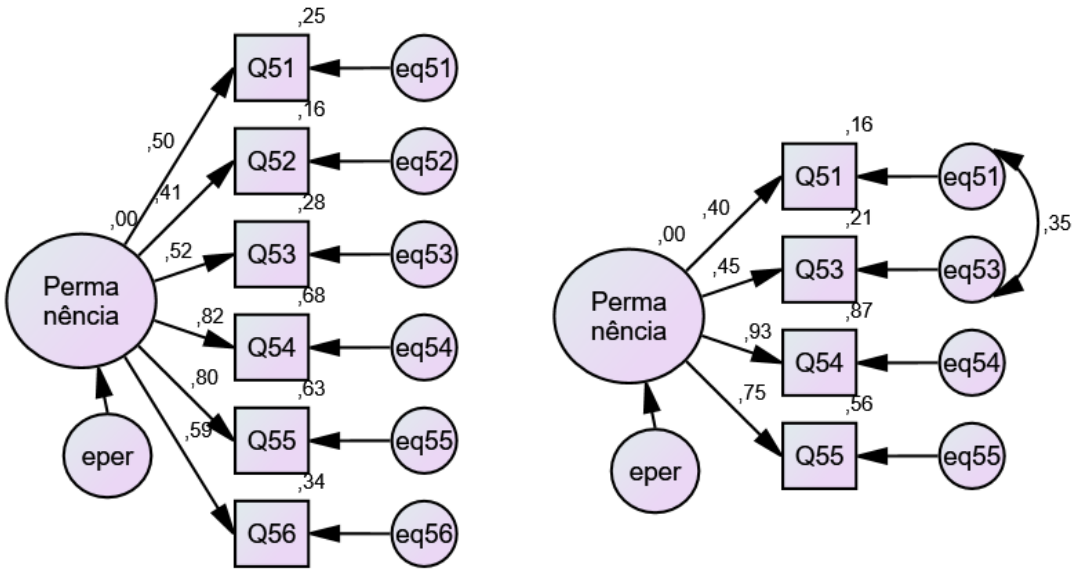
O construto Satisfação inclui as variáveis Q46 a Q50. As cargas fatoriais dentro do fator variam de 0,666 a 0,858. A variável Q49 (0,858) apresenta a maior carga fatorial, seguida por Q46 (0,807) e Q50 (0,771). As contribuições indiretas variam de 0,56943 a 0,73359, com Q49 ("Os serviços prestados pela UFPel atendem às minhas expectativas") destacando-se como a variável com a maior contribuição indireta, sublinhando sua importância no construto Satisfação.

A partir da análise apresentada, conclui-se que as variáveis Q4 (“As instalações físicas da UFPel são bem equipadas”),Q13 (“Confio nos serviços prestados pela UFPel”), Q18 (“Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel estão dispostos a me ajudar”), Q30 ("UFPel tem um bom desempenho para a sociedade"), Q36 ("Recebo informações claras sobre os serviços prestados pela UFPel"), Q43 ("As prioridades de atendimento estabelecidas pela UFPel são justas") e Q49 ("Os serviços prestados pela UFPel atendem às minhas expectativas") desempenham papéis críticos dentro de seus respectivos construtos, contribuindo significativamente tanto de forma direta quanto indireta. Especialmente a variável Q49 ("Os serviços prestados pela UFPel atendem às minhas expectativas"), relacionada ao construto Satisfação, que possui a maior carga fatorial (0,858) e a maior contribuição indireta (0,73359), se destaca como a variável mais influente.Esses resultados sugerem que os fatores associados à satisfação são fundamentais para a compreensão do fenômeno estudado. Eles destacam a importância de considerar múltiplas dimensões e variáveis para obter uma visão abrangente e precisa dos construtos analisados.

8.6.2 Permanência de alunos na instituição

Para avaliar a continuidade dos alunos na instituição, foi desenvolvido o construto "Permanência de Alunos na Instituição", conforme ilustrado na Figura 15 a seguir. Esse construto é composto por seis afirmações específicas, correspondentes às questões Q51 a Q56 do instrumento de pesquisa. A Figura 15 apresenta o modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis, tanto no modelo inicial quanto no ajustado, oferecendo uma visão detalhada da evolução e da adequação do modelo.

Figura 15 – Modelo de mensuração com os coeficientes padronizados das variáveis do construto Permanência de alunos na instituição (modelo inicial e modelo final)



Fonte: Elaborada pelo autor, baseada nos dados da pesquisa.

Para validar o construto "Permanência de alunos na instituição" foi necessário ajustar o modelo. Durante esse processo, decidiu-se excluir as questões Q52 e Q56, uma vez que ambas apresentavam baixa contribuição para o construto e um excesso de covariâncias. Além disso, optou-se por incluir a covariância entre os erros das variáveis Q51 ("A qualidade dos processos administrativos na UFPel é um fator determinante para a minha permanência na instituição") e Q53 ("A qualidade do corpo docente da UFPel desempenha um papel crucial na minha escolha de permanecer como aluno na instituição").

Incluir a covariância entre os erros dessas duas variáveis é justificado porque tanto a qualidade dos processos administrativos quanto a qualidade do corpo docente podem interagir e afetar a decisão de permanência dos alunos de forma interrelacionada. Embora sejam aspectos distintos, ambos contribuem para a experiência geral do aluno na instituição. Se um aluno enfrenta problemas administrativos, pode isso impactar sua percepção sobre a qualidade do ensino e vice-versa.

Por conseguinte, a inclusão da covariância entre esses erros ajuda a capturar a relação potencial entre essas duas dimensões, proporcionando um ajuste mais preciso do

modelo e uma compreensão mais completa dos fatores que influenciam a permanência dos alunos na instituição.

Além disso, é importante destacar que as análises revelaram que a questão Q54 ("Eu sugeriria a UFPel para alguém em busca de recomendação") se sobressaiu com o maior coeficiente padronizado, apresentando uma carga fatorial de 0,93. Isso demonstra que a recomendação da instituição a outras pessoas é um fator significativo para a permanência dos alunos na instituição. Os índices de ajuste foram calculados conforme demonstrado na Tabela 32 a seguir.

Tabela 32 –Índices de ajuste do construto Permanência de alunos na instituição (modelo inicial e modelo final)

Índices de ajuste	**Valores reco-mendados**	**Valores iniciais**	**Valore-sapós ajuste**
Qui-quadrado-x^2(valor)		524,074	1,277
Qui-quadrado probabilidade	>0,05	0,000	0,258
Graus de Liberdade		9,000	1,000
Qui-quadrado/Graus de Liberdade	≤5	58,230	1,277
RMSR-*Root Mean Square Residual*	≤0,08	0,113	0,005
RMSEA-*Root Mean Square Error of Approximation*	≤0,05	0,228	0,016
GFI–*Goodness of Fit*	≥0,95	0,847	0,999
NFI-*Normed Fit Index*	≥0,95	0,761	0,999
CFI–*Comparative Fix Index*	≥0,95	0,764	1,000
TLI-*Tucker-Lewis Index*	≥0,95	0,606	0,999
Confiabilidade (Teste KMO)	≥ 0,7 (desejável)	0,745	0,701
Alfa de *Chronbach*	≥0,7	0,775	0,715

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 32 apresenta uma análise detalhada dos índices de ajuste do construto "Permanência de Alunos na Instituição", comparando os valores iniciais do modelo com aqueles obtidos após o ajuste, revelando uma melhoria significativa na qualidade do modelo. O valor do qui-quadrado inicial era elevado (524,074), indicando um ajuste insatisfatório, mas caiu drasticamente para 1,277 após o ajuste, sinalizando uma adequação muito melhor. Os graus de liberdade foram reduzidos de 9,000 para 1,000,

sugerindo que o modelo foi simplificado, aumentando sua precisão. A probabilidade associada ao qui-quadrado, inicialmente em 0,000, subiu para 0,258, superando o limite recomendado de > 0,05, indicando que o modelo ajustado não difere significativamente dos dados observados.

A razão entre qui-quadrado e graus de liberdade foi reduzida de 58,230 para 1,277, refletindo uma melhoria substancial. O valor inicial do RMSR era de 0,113, acima do valor recomendado, mas caiu para 0,005 após o ajuste, indicando que o erro residual foi quase completamente eliminado. O RMSEA inicial, que era de 0,228, foi reduzido para 0,016, demonstrando que o modelo ajustado se adequa bem aos dados. O GFI, inicialmente em 0,847, foi elevado para 0,999, quase perfeito, indicando um excelente ajuste. O NFI também melhorou de 0,761 para 0,999, assim como o CFI, que passou de 0,764 para 1,000, indicando um ajuste excelente do modelo final.

O TLI apresentou uma melhoria significativa, passando de 0,606 para 0,999, indicando que o modelo final é bem ajustado. O Teste KMO, que inicialmente tinha um valor de 0,745, foi ligeiramente reduzido para 0,701 após o ajuste, mas ainda dentro do limite aceitável, indicando confiabilidade do modelo. O Alfa de Cronbach, que mede a consistência interna, apresentou uma pequena redução de 0,775 para 0,715, mas ainda permanece acima do limite mínimo recomendado de ≥ 0,7, demonstrando que a consistência interna do construto foi mantida.

Em resumo, os ajustes realizados no modelo resultaram em uma melhoria significativa nos índices de ajuste, tornando-o mais adequado para representar o construto de "Permanência de Alunos na Instituição". A exclusão de variáveis de baixa contribuição e a inclusão de covariância entre variáveis correlacionadas permitiram que o modelo final atendesse de maneira excelente aos critérios estatísticos recomendados.

Todos os índices agora superam os valores recomendados, demonstrando que o modelo é não apenas mais robusto e preciso, mas também oferece uma representação mais confiável e fiel do construto. Essas melhorias fortalecem a validade do modelo e aprimoram sua capacidade de capturar com precisão os fatores que influenciam a permanência dos alunos na instituição. A seguir, na Seção 8.7, será apresentado o "Modelo Integrado com a Inclusão do Construto de Permanência de Alunos na Instituição", que sintetiza os resultados obtidos, oferecendo uma visão completa do impacto das variáveis estudadas sobre a permanência dos alunos.

8.7 Modelo Integrado com a Inclusão do Construto de Permanência de Alunos na Instituição

Compreender como a avaliação do serviço educacional impacta a permanência dos alunos na instituição é fundamental para melhorar a qualidade e a retenção acadêmica (BAGGI; LOPES, 2011). Neste contexto, essa pesquisa se propôs a testar a hipótese (H1) de que "Há uma relação positiva e estatisticamente significativa entre a avaliação do serviço educacional da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) e a permanência dos alunos na instituição." Para isso, desenvolvemos e validamos o construto "Permanência de Alunos na Instituição", detalhado anteriormente.

Na validação do modelo integrado, que agora incorpora o construto "Permanência de Alunos na Instituição", todas as covariâncias presentes no modelo original foram preservadas. No entanto, durante a transição do modelo inicial para o modelo final, foram realizados alguns ajustes para aprimorar a estrutura do modelo.

Primeiramente, a questão Q12 ("Recebo as informações necessárias quanto aos serviços prestados pela UFPel") foi eliminada. Essa decisão foi tomada com o objetivo de simplificar a estrutura do modelo e eliminar o excesso de covariâncias que essa variável exigia para a validação. A remoção de variáveis que podem introduzir ruído ou distorções é fundamental, pois covariâncias excessivas podem sinalizar redundância ou problemas de colinearidade, como observado por Tabachnick, Fidell e Ullman (2013).

Além disso, foram incorporadas novas covariâncias entre os erros de algumas questões para capturar inter-relações que não haviam sido consideradas no modelo inicial. As covariâncias adicionadas foram entre os erros das seguintes questões: Q50 ("Eu recomendo a utilização dos serviços prestados pela UFPel") e Q54 ("Eu sugeriria a UFPel para alguém em busca de recomendação"); entre Q50 e Q55 ("Eu optaria novamente pela UFPel se tivesse que fazer a escolha outra vez"); entre Q45 ("Sinto que meus direitos como cidadão são respeitados pela UFPel") e Q54; e entre Q29 ("A UFPel é profissionalmente reconhecida, sendo efetiva e eficiente em suas ações") e Q30 ("A UFPel tem um bom desempenho para a sociedade").

Essas adições foram implementadas para capturar relações potenciais entre as variáveis que podem influenciar a experiência e a percepção dos alunos em relação à instituição. Esses ajustes possibilitam que o modelo final reflita de maneira mais precisa as dinâmicas que afetam a permanência dos alunos, resultando em uma análise mais

robusta e confiável. Os índices de ajuste correspondentes foram calculados e são apresentados na Tabela 33 a seguir.

Tabela 33 – Índices de ajuste do Modelo integrado com o acréscimo do construto Permanência de alunos na instituição (modelo inicial e modelo final)

Índices de ajuste	**Valores reco-mendados**	**Valores iniciais**	**Valore-sapós ajuste**
Qui-quadrado-x^2(valor)		2966,874	2619,751
Qui-quadrado probabilidade	>0,05	0,000	0,000
Graus de Liberdade		1047,000	997,000
Qui-quadrado/Graus de Liberdade	≤5,00	2,834	2,628
RMSR-*Root Mean Square Residual*	≤0,08	0,043	0,038
RMSEA-*Root Mean Square Error of Approximation*	≤0,05	0,041	0,038
GFI–*Goodness of Fit*	≥0,90	0,890	0,901
NFI-*Normed Fit Index*	≥0,90	0,890	0,901
CFI–*Comparative Fix Index*	≥0,90	0,925	0,935
TLI-*Tucker-Lewis Index*	≥0,90	0,920	0,930

Fonte: Dados da pesquisa.

Os critérios de validação utilizados para avaliar o modelo inicial e o modelo final, ambos incorporando o construto "Permanência de Alunos na Instituição", seguem os mesmos parâmetros aplicados no modelo integrado. Esta abordagem garante a consistência na análise e interpretação dos resultados, permitindo uma comparação confiável e precisa entre os diferentes modelos.

A Tabela 33 compara os índices de ajuste entre o modelo inicial e o modelo final, ambos integrando o construto "Permanência de alunos na instituição". Após os ajustes, observa-se uma redução no valor do Qui-quadrado, de 2966,874 para 2619,751, sugerindo uma melhor adequação do modelo aos dados. Os graus de liberdade também diminuíram de 1047 para 997, o que geralmente ocorre em processos de ajuste para melhorar a precisão do modelo. O índice Qui-quadrado/Graus de Liberdade caiu de 2,834

para 2,628, mantendo-se abaixo do limite recomendado de ≤5,00, o que indica uma melhoria no ajuste relativo do modelo final.

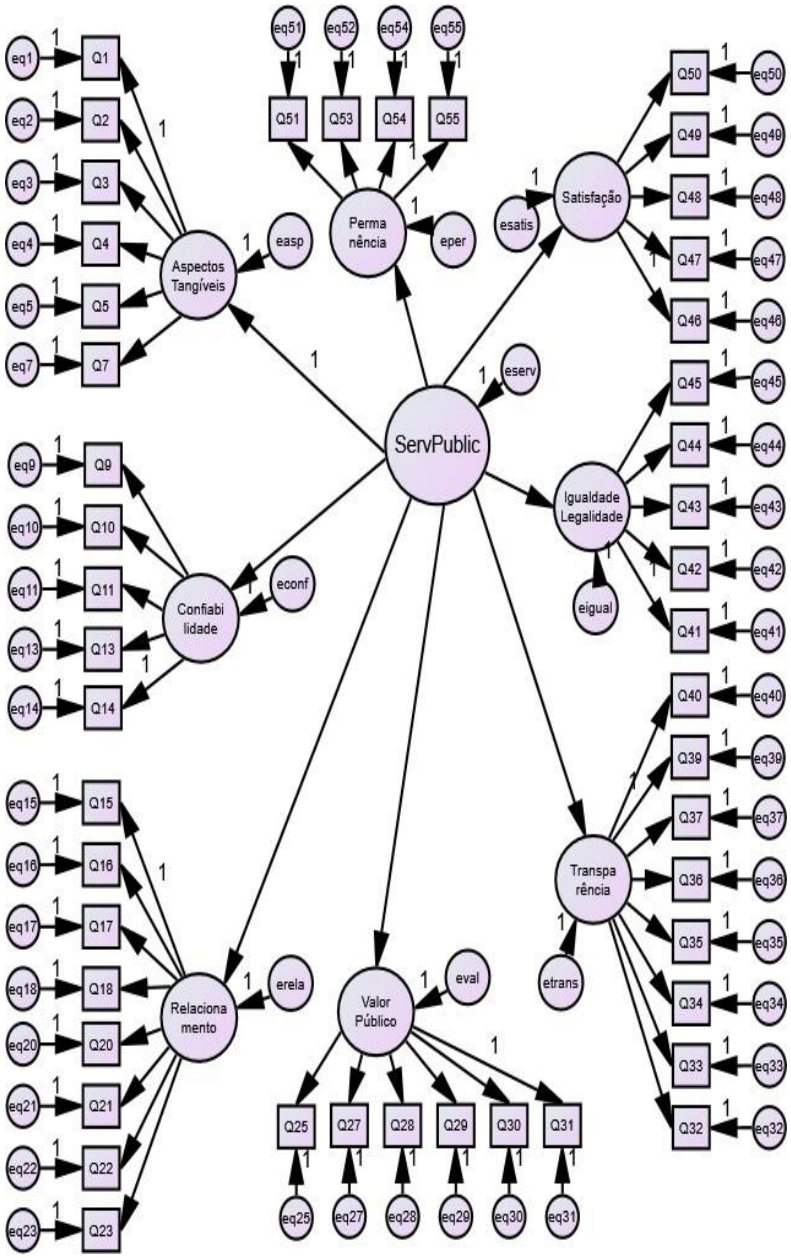
O RMSR, que mede a média dos resíduos entre os valores observados e os ajustados pelo modelo, foi reduzido de 0,043 para 0,038, ambos valores dentro do limite recomendado de ≤0,08. Essa diminuição aponta para uma ligeira melhoria na precisão do modelo final. O RMSEA, que avalia a discrepância entre os dados observados e o modelo ajustado, caiu de 0,041 para 0,038, mantendo-se abaixo do valor recomendado de ≤0,05, o que sugere uma adequação ainda melhor do modelo final aos dados.

O GFI, que avalia a proporção de variância explicada pelo modelo, aumentou de 0,890 para 0,901, superando o valor recomendado de ≥0,90, indicando uma boa adequação global do modelo ajustado. O NFI subiu de 0,890 para 0,901, atingindo o valor recomendado de ≥0,90, refletindo uma melhoria no ajuste relativo do modelo final. O CFI, que era de 0,925 no modelo inicial, foi melhorado para 0,935 no modelo final, mantendo-se acima do valor recomendado de ≥0,90, o que demonstra um excelente ajuste comparativo. O TLI também aumentou de 0,920 para 0,930, superando o valor recomendado de ≥0,90, indicando que o modelo final é mais eficiente na explicação da variância dos dados em comparação ao modelo inicial.

Conclui-se que os ajustes realizados no modelo resultaram em melhorias nos índices de ajuste, refletindo uma maior precisão e robustez do modelo final. A redução do valor do Qui-quadrado, acompanhada pela melhoria nos demais índices, como RMSR, RMSEA, GFI, NFI, CFI e TLI, indica que o modelo final não apenas atende, mas também supera os critérios recomendados para validação.

Essa evolução reforça a adequação do modelo final para representar de forma confiável a permanência de alunos na instituição, contribuindo assim para uma análise mais acurada e consistente dos dados. Para demonstrar as relações entre os construtos, o modelo integrado final com a inclusão do construto Permanência de Alunos na Instituição é apresentado na Figura 16.

Figura 16 – Modelo integrado final com a adição do construto Permanência de Alunos na Instituição.



Fonte: Elaborada pelo autor, baseado nos dados da pesquisa.

Este modelo ilustra as influências entre os diversos construtos que o compõem, sem a apresentação dos coeficientes padronizados e covariâncias, para simplificação visual. O modelo segue uma lógica de causalidade, onde as setas indicam as direções das influências entre os construtos. O acréscimo do construto Permanência de Alunos na Instituição é significativo, pois ele aparece como uma variável dependente, diretamente

influenciada pelas dimensões do SERVPUBLIC (Satisfação, Confiabilidade, Relacionamento, Igualdade e Legalidade, Transparência, Valor Público e Aspectos Tangíveis). Isso sugere que a permanência dos alunos na instituição é impactada diretamente pela percepção que possuem sobre a qualidade dos serviços prestados.

O diagrama revela as relações estruturais do modelo, destacando que todas as dimensões analisadas exercem alguma influência sobre a permanência dos alunos. Essa integração reforça a importância de múltiplos fatores qualitativos no sucesso institucional, mostrando que a permanência do estudante na universidade não depende de um único aspecto, mas de uma interação complexa de percepções e experiências dos alunos.

Dessa forma, o modelo integrado com a adição do novo construto busca aprofundar a avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados (SERVPUBLIC), destacando que a permanência estudantil está intrinsecamente ligada a várias dimensões da qualidade dos serviços educacionais oferecidos pela instituição. A seguir, será apresentada a Tabela 34, que contém as Cargas Fatoriais dos Construtos Associados ao SERVPUBLIC com o acréscimo do construto Permanência de Alunos na Instituição.

Tabela 34: Cargas Fatoriais dos Construtos Associados ao SERVPUBLIC com o acréscimo do construto Permanência de alunos na instituição

Construto/Variável	Direção	Construto/Variável	Carga
Aspectos Tangíveis	<---	ServPublic	0,593
Confiabilidade	<---	ServPublic	0,842
Valor Público	<---	ServPublic	0,783
Relacionamento	<---	ServPublic	0,704
Transparência	<---	ServPublic	0,782
Igualdade e Legalidade	<---	ServPublic	0,804
Satisfação	<---	ServPublic	0,856
Permanência de Alunos na Instituição	<---	ServPublic	0,670

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao considerar a permanência dos alunos como uma consequência direta das sete dimensões analisadas — Satisfação, Confiabilidade, Relacionamento, Igualdade e Legalidade, Transparência, Valor Público e Aspectos Tangíveis —, o modelo fortalece sua

capacidade avaliativa, ao evidenciar de que forma o desempenho nessas dimensões afeta a decisão dos estudantes de continuar vinculados à instituição. Nesse contexto, o construto Permanência de Alunos na Instituição, com uma carga fatorial de 0,670, surge como um indicador significativo da qualidade do serviço prestado, demonstrando que a qualidade dos serviços públicos oferecidos não apenas pode influenciar a satisfação imediata, mas também exercer algum impacto na permanência dos alunos a longo prazo, sendo, portanto, importante para o êxito acadêmico e institucional.

A análise dos dados confirmou a hipótese de que "Há uma relação positiva e estatisticamente significativa entre a avaliação do serviço educacional da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) e a permanência dos alunos na instituição." Os resultados indicam que uma avaliação favorável dos serviços educacionais oferecidos pela UFPel está associada a uma maior tendência de os alunos permanecerem na instituição. Isso sugere que a percepção da qualidade do serviço educacional desempenha um papel significativo na decisão dos alunos de continuar seus estudos na UFPel.

A inclusão do construto Permanência de Alunos na Instituição no modelo reforça essa relação, demonstrando que a eficácia percebida dos serviços educacionais tem impacto direto na permanência acadêmica. Para melhorar a permanência dos alunos, é necessário concentrar nas dimensões mais relevantes do modelo SERVPUBLIC. Entre elas, a satisfação dos alunos se destaca com uma carga fatorial de 0,856, sendo o principal fator que influencia a permanência.

A confiabilidade, com uma carga de 0,842, também tem um papel importante, indicando que a confiança dos alunos na instituição é fundamental para sua decisão de continuar. Portanto, para aprimorar a avaliação e, consequentemente, aumentar a permanência dos alunos na UFPel, é importante implementar estratégias que fortaleçam tanto a satisfação quanto a confiabilidade.

O fortalecimento da "Confiabilidade" institucional deve ser tratado como uma prioridade estratégica (CAVALCANTE, 2019). Isso requer a implementação de medidas que consolidem a percepção de segurança nas informações fornecidas pela instituição, garantindo que sejam claras, precisas e consistentes (MEDEIROS et al., 2017). Ademais, é fundamental que a instituição mantenha seu compromisso com o cumprimento dos prazos estabelecidos, assegurando a eficiência e pontualidade na prestação de serviços aos alunos (DE OLIVEIRA SANTINI et al., 2014). A confiança dos alunos na instituição

é, portanto, um fator de influência decisiva para sua permanência, um aspecto que é corroborado pelas elevadas cargas fatoriais associadas ao construto de confiabilidade no modelo, indicando que a confiabilidade é um dos principais determinantes do sucesso da permanência estudantil.

A "Satisfação" dos alunos também se apresenta como um fator fundamental que deve ser priorizado (HOLLAND et al., 1994; SANTOS et al., 2013; CORDASSO et al., 2016; SOARES et al., 2023). Para alcançá-la, é essencial assegurar a excelência no atendimento, garantindo que os serviços, tanto acadêmicos quanto administrativos, correspondam integralmente às expectativas dos estudantes (BRIGHT e GRAHAM JR., 2016). A satisfação elevada dos alunos está intimamente ligada à sua decisão de permanecer na instituição, sendo reconhecida como um dos indicadores mais relevantes para a permanência estudantil (CAMPOS ET AL., 2014; SANTINI ET AL., 2016; BRIGHT E GRAHAM JR., 2016). Além disso, destaca-se que o construto Satisfação detém as maiores cargas fatoriais dentro do modelo, sublinhando sua importância central.

Ao concentrar na melhoria contínua da satisfação e da confiabilidade, a instituição pode estabelecer um ambiente mais seguro e satisfatório para os alunos, o que promove sua permanência e, consequentemente, fortalece a eficácia e a qualidade do serviço público oferecido. Esses dois construtos são fundamentais para assegurar que a inclusão do construto "Permanência de Alunos na Instituição" no modelo SERVPUBLIC se traduza em práticas concretas e eficazes para a permanência estudantil. A seguir, a Tabela 35 apresenta a contribuição indireta de cada variável ao construto ServPublic.

Tabela 35: Contribuição indireta de cada variável ao construto ServPublic

Variável	Contribuição indireta	Variável	Contribuição indireta	Variável	Contribuição indireta	Variável	Contribuição indireta
Q49	0,7336	Q47	0,5848	Q31	0,5491	Q9	0,4489
Q46	0,6900	Q34	0,5833	Q35	0,5489	Q16	0,4398
Q50	0,6592	Q11	0,5793	Q12	0,5200	Q32	0,4395
Q43	0,6488	Q37	0,5785	Q17	0,5097	Q2	0,4003
Q44	0,6384	Q30	0,5734	Q10	0,5091	Q3	0,3923
Q36	0,6256	Q45	0,5732	Q15	0,5069	Q23	0,3763
Q13	0,6145	Q48	0,5694	Q21	0,4857	Q5	0,3580
Q39	0,6040	Q29	0,5660	Q27	0,4782	Q25	0,3336
Q42	0,5893	Q18	0,5648	Q20	0,4638	Q28	0,3196
Q14	0,5869	Q41	0,5611	Q22	0,4504	Q7	0,3026
Q33	0,5849	Q40	0,5585	Q4	0,4494	Q1	0,2935

Fonte: Dados da pesquisa.

A avaliação dos serviços públicos de educação na Universidade Federal de Pelotas (UFPel), com o uso do instrumento SERVPUBLIC, revelou o impacto significativo de diversos fatores no construto "Permanência do Aluno na Instituição". Entre os fatores destacados, as variáveis relacionadas à satisfação, igualdade e legalidade, transparência e confiabilidade se mostraram determinantes para a decisão dos alunos de continuar seus estudos na UFPel.

A análise das assertivas mais importantes com base na Tabela 35, que destaca a contribuição indireta das variáveis ao construto ServPublic, revela elementos essenciais para a percepção da qualidade dos serviços prestados pela UFPel. A variável "Os serviços prestados pela UFPel atendem às minhas expectativas" (Q49), pertencente ao construto Satisfação, possui a maior contribuição indireta (0,7336). Isso demonstra que a capacidade da instituição de atender ou superar as expectativas dos alunos é fundamental para garantir a permanência estudantil. Em seguida, outra variável do construto

Satisfação, "Estou satisfeito com os serviços recebidos da UFPel" (Q46), com uma contribuição de 0,6900, reforça a importância da satisfação dos alunos como fator relevante para a continuidade do vínculo com a instituição.

A recomendação dos serviços a outras pessoas "Eu recomendo a utilização dos serviços prestados pela UFPel", (Q50), também pertencente ao construto Satisfação, tem uma contribuição de 0,6592. Isso sugere que os alunos satisfeitos estão dispostos a recomendar a UFPel, evidenciando uma boa percepção de qualidade. No construto Igualdade e Legalidade, a percepção de justiça nas prioridades de atendimento "As prioridades de atendimento estabelecidas pela UFPel são justas", (Q43) possui uma contribuição de 0,6488, indicando que a equidade na prestação dos serviços reforça a confiança dos alunos. Ainda no mesmo construto, a conformidade com os aspectos legais "Os aspectos legais envolvidos na prestação dos serviços pela UFPel são cumpridos", (Q44), com uma contribuição de 0,6384, fortalece a percepção de integridade institucional.

No que tange ao construto Transparência, a clareza das informações sobre os serviços prestados "Recebo informações claras sobre os serviços prestados pela UFPel", (Q36) aparece com uma contribuição de 0,6256, ressaltando que a transparência é um fator significativo para o fortalecimento da confiança dos alunos. No construto Confiabilidade, a variável "Confio nos serviços prestados pela UFPel", com uma contribuição de 0,6145 (Q13), é outro aspecto importante para a permanência dos estudantes, indicando que a confiança depositada nos serviços é um elemento relevante. Ainda no construto Transparência, a variável "As informações sobre os serviços prestados pela UFPel são transparentes", com uma contribuição de 0,6040 (Q39), reflete a importância de uma comunicação clara e acessível para a construção de confiança na instituição.

A percepção de igualdade na prestação de serviços "Percebo que a UFPel me fornece serviços justos comparados ao que outros alunos recebem", (Q42), pertencente ao construto Igualdade e Legalidade, com uma contribuição de 0,5893, destaca a relevância de um ambiente equitativo e inclusivo. Além disso, a adequação dos serviços às necessidades dos alunos "Os serviços oferecidos pela UFPel atendem às necessidades dos alunos", (Q14), do construto Confiabilidade, com uma contribuição de 0,5869, reforça que a instituição precisa atender às expectativas e demandas dos estudantes para garantir sua permanência. O amplo acesso às informações "A UFPel disponibiliza amplo

acesso às suas informações", (Q33), variável do construto Transparência, com uma contribuição de 0,5849, evidencia que uma comunicação eficaz é vital para melhorar a percepção de transparência e a confiança dos alunos nos processos institucionais.

No construto Satisfação, a variável "Estou satisfeito com o atendimento prestado pelos técnicos administrativos da UFPel", com uma contribuição de 0,5848 (Q47), destaca que a qualidade do atendimento é um aspecto central na percepção de qualidade dos serviços. Por fim, a eficiência das formas de comunicação da UFPel com os alunos "A UFPel possui formas eficientes de comunicação com os alunos", (Q34), também do construto Transparência, com uma contribuição de 0,5833, mostra que a boa comunicação é um elemento essencial para garantir que os alunos estejam bem informados sobre os serviços oferecidos, impactando diretamente a transparência e a satisfação institucional.

Essas variáveis, agrupadas em seus respectivos construtos — Satisfação, Igualdade e Legalidade, Confiabilidade, e Transparência —, destacam os principais fatores que influenciam a percepção dos alunos sobre a qualidade dos serviços da UFPel e, consequentemente, sua decisão de permanecer na instituição.

Dessa forma, a análise conjunta desses fatores evidencia que a qualidade dos serviços públicos oferecidos pela UFPel tem um impacto direto e indireto na decisão dos alunos de permanecerem na instituição. A satisfação, a transparência, a igualdade e legalidade, e a confiabilidade são componentes importantes para garantir a permanência estudantil, refletindo o compromisso da universidade em oferecer serviços de excelência. Com base no exposto, a próxima subseção apresentará quatro diretrizes estratégicas.

8.8 Diretrizes Estratégicas para Aprimoramento dos Serviços Públicos e Aumento da Permanência Estudantil

O plano de ação delineado para aprimorar a qualidade dos serviços públicos da UFPel, com o objetivo de aumentar a permanência dos alunos na instituição, está ancorado em quatro diretrizes estratégicas centrais: Confiabilidade Institucional, Satisfação dos Alunos, Transparência nos Serviços e Igualdade e Legalidade. Cada uma dessas diretrizes abrange estratégias específicas que visam fortalecer a confiança dos estudantes na universidade, melhorar sua experiência acadêmica e garantir um ambiente

institucional transparente e justo. Na Tabela 36, a seguir, estão detalhadas as diretrizes com suas respectivas estratégias:

Tabela 36: Diretrizes Estratégicas e Suas Correspondentes Estratégias de Ação

Dimensão	Estratégia a Ser Aplicada
Confiabilidade Institucional	Revisão e padronização da comunicação institucional para garantir clareza e consistência; monitoramento de prazos com indicadores de desempenho; implementação de sistema de feedback contínuo.
Satisfação dos Alunos	Pesquisas de satisfação periódicas; treinamentos contínuos para servidores; criação/aprimoramento de programa de acolhimento e suporte para novos alunos.
Transparência nos Serviços	Desenvolvimento ou aprimoramento de portal de transparência; publicação de relatórios regulares; organização de sessões de esclarecimento periódicas.
Igualdade e Legalidade	Revisão das políticas institucionais para garantir atendimento justo; campanhas de conscientização sobre direitos e deveres dos alunos; auditorias periódicas para conformidade legal.

Fonte: dados da pesquisa.

A primeira diretriz é o Fortalecimento da Confiabilidade Institucional, com o objetivo de fortalecer a confiança dos alunos na universidade, assegurando a clareza e consistência das informações, bem como o cumprimento rigoroso dos prazos estabelecidos.

Para alcançar esse objetivo, serão implementadas ações como a revisão e padronização da comunicação institucional, garantindo que todas as informações divulgadas pelos principais canais, como sites, e-mails e redes sociais, sejam claras e consistentes, evitando contradições ou informações confusas. Também será estabelecido um sistema de monitoramento eletrônico para acompanhar o cumprimento de prazos acadêmicos e administrativos, como matrículas, solicitações de documentos e resultados

de avaliações, com acompanhamento em tempo real por meio de painéis de controle acessíveis a gestores e alunos.

Além disso, será criado um sistema de feedback contínuo, por meio de um formulário eletrônico permanente, no qual os alunos poderão enviar suas opiniões sobre os serviços prestados, recebendo respostas da gestão dentro de um prazo previamente estabelecido, e pesquisas rápidas serão realizadas após a conclusão de serviços ou eventos institucionais.

A segunda diretriz estratégica é o Aumento da Satisfação dos Alunos, cujo objetivo é aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos e elevar o nível de satisfação dos estudantes.

Para atingir esse propósito, serão implementadas pesquisas de satisfação semestrais que abrangem serviços acadêmicos e administrativos, com a divulgação dos resultados e das ações tomadas a partir das respostas obtidas. Haverá treinamentos contínuos para servidores técnico-administrativos e docentes, focados em atendimento de excelência, empatia e resolução de problemas dos alunos, por meio de módulos online e presenciais.

Também será desenvolvido um programa de acolhimento e suporte personalizado para novos alunos, com a participação de alunos veteranos atuando como mentores dos novos estudantes, auxiliando-os em sua integração à universidade, além de oferecer suporte personalizado para questões acadêmicas e administrativas durante o primeiro semestre.

A terceira diretriz é a Promoção da Transparência nos Serviços, visando assegurar que os processos educacionais e administrativos sejam claros e compreendidos por todos os alunos e pela comunidade acadêmica.

Para isso, será desenvolvido ou aprimorado um portal de transparência, de fácil navegação, onde os alunos poderão acessar informações sobre o andamento de processos acadêmicos e administrativos, uso de verbas e políticas institucionais. O portal será atualizado regularmente e permitirá que os alunos acompanhem em tempo real o progresso de suas solicitações.

Relatórios regulares sobre a utilização de recursos, o desempenho da universidade e o cumprimento de metas serão publicados trimestralmente, acessíveis tanto para alunos

quanto para o público externo. Além disso, serão organizadas sessões de esclarecimento bimestrais, online e presenciais, para que os alunos possam tirar dúvidas sobre processos acadêmicos, como trancamento de disciplinas, aproveitamento de créditos e outros procedimentos administrativos.

Por fim, a quarta diretriz é a Garantia de Igualdade e Legalidade, com o objetivo de garantir que todos os alunos sejam tratados de forma justa e que seus direitos sejam respeitados de maneira equitativa.

Para alcançar esse objetivo, as políticas institucionais de atendimento ao aluno serão revisadas periodicamente, para garantir que sejam aplicadas de forma justa e igualitária. Serão realizadas campanhas de conscientização sobre direitos e deveres dos alunos, tanto online quanto presenciais, com foco na inclusão e respeito à diversidade, por meio de cartilhas, vídeos explicativos e palestras.

Auditorias semestrais serão conduzidas para garantir que todos os processos administrativos e acadêmicos estejam em conformidade com as exigências legais e regulatórias, com a publicação dos resultados dessas auditorias e os ajustes necessários realizados de forma imediata.

Em conclusão, as diretrizes estratégicas apresentadas, fundamentadas nos pilares de Confiabilidade Institucional, Satisfação dos Alunos, Transparência nos Serviços e Garantia de Igualdade e Legalidade, visam não apenas aprimorar a qualidade dos serviços prestados pela UFPel, mas também consolidar um ambiente acadêmico mais confiável, justo e transparente. A implementação dessas diretrizes busca atender de forma eficiente às necessidades dos alunos, promovendo sua satisfação e garantindo que seus direitos sejam respeitados de maneira equitativa. Ao adotar essas medidas, a UFPel fortalece seu compromisso com a excelência acadêmica e administrativa, contribuindo significativamente para a permanência estudantil, essencial para o sucesso institucional e para o desenvolvimento de uma comunidade acadêmica mais integrada e comprometida.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo principal avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos por uma Instituição de Ensino Superior pública, a partir da percepção dos alunos, utilizando a escala SERVPUBLIC como ferramenta de análise. A análise abrangeu os construtos de Satisfação, Confiabilidade, Relacionamento, Igualdade e Legalidade, Transparência, Valor Público e Aspectos Tangíveis, que são fatores críticos para a permanência dos alunos na instituição. Os resultados permitiram identificar tanto áreas de excelência quanto oportunidades de melhoria, fornecendo subsídios para o aprimoramento dos serviços educacionais da UFPel.

Os resultados destacam que a satisfação dos alunos é um dos principais determinantes para a permanência estudantil. Aspectos como o atendimento às expectativas dos alunos (Q49) e a satisfação com os serviços oferecidos pela universidade (Q46, Q47) apresentaram alta correlação com a decisão dos estudantes de continuar seus estudos na UFPel. Esses resultados sublinham a necessidade de aprimorar continuamente a experiência dos alunos por meio de melhorias no atendimento, na qualidade dos serviços e no alinhamento com as expectativas do corpo discente.

A transparência institucional também aparece como um ponto importante, essencial para fortalecer a confiança dos alunos nos serviços oferecidos. A clareza das informações (Q36) e o amplo acesso a essas informações (Q33) foram identificados como áreas prioritárias para melhoria. A falta de clareza e acessibilidade nas informações pode gerar insegurança e insatisfação, comprometendo a percepção da qualidade dos serviços educacionais. Portanto, investir em portais de transparência e em mecanismos de comunicação mais eficazes é importante para garantir a confiança dos alunos e melhorar a eficiência dos serviços prestados.

Além disso, a percepção de igualdade e legalidade no tratamento dos alunos mostrou-se um fator importante para a permanência estudantil. A justiça percebida na distribuição de serviços e no atendimento (Q42, Q43) e o cumprimento dos aspectos legais (Q44) reforçam o compromisso da instituição com a equidade e conformidade. Promover um ambiente de atendimento justo e inclusivo é vital para garantir que todos os alunos, independentemente de suas circunstâncias, se sintam tratados de forma igualitária e valorizados dentro da universidade. A adoção de auditorias regulares e

políticas de conformidade são estratégias essenciais para assegurar que essas diretrizes sejam seguidas de maneira eficaz.

A confiabilidade nos serviços prestados também se revelou um componente significativo para a satisfação e permanência dos alunos. A confiança que os alunos depositam na instituição, evidenciada por variáveis como "Confio nos serviços prestados pela UFPel" (Q13), está diretamente relacionada à continuidade do vínculo dos estudantes com a universidade. Isso sugere que a UFPel deve continuar investindo na capacitação de seus servidores e professores, além de estabelecer mecanismos claros de acompanhamento de desempenho e cumprimento de prazos, garantindo a entrega consistente e confiável dos serviços.

Com base nos resultados obtidos, foram propostas estratégias para o aprimoramento dos serviços da UFPel, com foco em quatro áreas principais: satisfação dos alunos, transparência, igualdade e legalidade, e confiabilidade. No entanto, a pesquisa apresenta algumas limitações que devem ser consideradas. A coleta de dados coincidiu com um período atípico, incluindo férias acadêmicas e uma greve dos técnicos-administrativos e professores, o que pode ter influenciado a percepção dos alunos e, consequentemente, os resultados da pesquisa. A amostra pode não refletir completamente a realidade dos estudantes em períodos normais de atividades acadêmicas.

O uso de questionários baseados em autoavaliação pode introduzir vieses, como o viés de resposta socialmente desejável, em que os respondentes tendem a fornecer respostas mais aceitáveis socialmente. Além disso, a interpretação subjetiva das perguntas pode variar entre os alunos, afetando a consistência das respostas. Embora o estudo tenha analisado construtos importantes - Satisfação, Confiabilidade, Relacionamento, Igualdade e Legalidade, Transparência, Valor Público e Aspectos Tangíveis -, outras dimensões da experiência acadêmica e institucional, como inovação pedagógica, suporte à diversidade e inclusão, e infraestrutura tecnológica, não foram totalmente abordadas. Isso pode limitar a compreensão completa da qualidade dos serviços oferecidos pela UFPel.

Embora a amostra de 1.265 alunos seja significativa, pode não capturar a diversidade completa do corpo discente da UFPel. Grupos específicos de alunos, como estudantes internacionais, podem ter percepções e necessidades distintas, que não foram devidamente exploradas nesta pesquisa. A pesquisa apresenta uma visão estática da

percepção dos alunos em um momento específico. A percepção da qualidade dos serviços pode variar ao longo do tempo, especialmente em resposta a mudanças institucionais ou externas. Uma análise longitudinal poderia oferecer uma compreensão mais dinâmica das tendências e do impacto das ações implementadas.

Com base nas limitações identificadas e nos resultados desta pesquisa, várias oportunidades de pesquisa futura podem ser exploradas para aprofundar o entendimento sobre a qualidade dos serviços prestados pela UFPel e seu impacto na permanência estudantil. Uma abordagem de pesquisa longitudinal que acompanhe os alunos ao longo de seus semestres na UFPel seria valiosa para entender como a percepção dos serviços varia ao longo do tempo e identificar os momentos críticos que influenciam a decisão de permanecer ou sair da instituição. Isso permitiria captar o impacto de mudanças nos serviços e políticas implementadas pela universidade.

Pesquisas futuras podem focar em grupos específicos da população estudantil, como alunos de baixa renda, estudantes internacionais ou aqueles que dependem de programas de assistência estudantil. Esses grupos podem ter necessidades e percepções diferentes sobre os serviços oferecidos pela UFPel, e uma análise segmentada poderia fornecer informações mais direcionadas para a formulação de políticas. Com o avanço das tecnologias educacionais, é importante explorar como a infraestrutura tecnológica e a inovação pedagógica afetam a qualidade do ensino e a satisfação dos alunos. Pesquisas futuras poderiam examinar o impacto de novas tecnologias no ensino à distância e nas ferramentas de aprendizado online.

Outra linha de pesquisa relevante seria avaliar o impacto das políticas de diversidade e inclusão na experiência acadêmica. Com o crescente foco em equidade, seria interessante investigar como grupos minoritários percebem a igualdade no acesso aos serviços e recursos da universidade, bem como identificar barreiras que ainda precisam ser superadas. Um estudo comparativo entre a UFPel e outras universidades federais brasileiras poderia oferecer informações relevantes sobre as práticas de gestão de serviços públicos educacionais em diferentes contextos. Isso ajudaria a identificar as melhores práticas e áreas de melhoria que poderiam ser aplicadas à UFPel.

A combinação de métodos quantitativos com qualitativos pode fornecer uma visão mais completa e detalhada das percepções dos alunos. Pesquisas futuras poderiam incluir

grupos focais ou entrevistas com os estudantes para explorar, de forma mais aprofundada, as causas das percepções observadas nos dados quantitativos.

Referências

ABREU, AA de; ANDRADE, Daniela Meirelles. Tudo começa na SERVQUAL: análise bibliométrica sobre o tema qualidade em serviços. XX SemeAd-Seminários em Administração, p. 1-17, 2017.

ADOLFO, Huaylla Ramos Gustavo; RENATO, Perea Diaz Sérgio. Percepção da qualidade do serviço de entrega de restaurantes de comida crioula em Arequipa segundo o modelo SERVQUAL em ambiente COVID-19. 2023.

AKDERE, Mesut; TOPO, Mehmet; TEKINGÜNDÜZ, Sabahattin. Examinando as percepções dos pacientes sobre a qualidade do serviço em hospitais turcos: o modelo SERVPERF. Gestão da qualidade total e excelência empresarial, v. 3-4, pág. 342-352, 2020.

ALBRECHT, Karl; BRADFORD, Lawrence J. Serviços com qualidade: a vantagem competitiva. In: Serviços com qualidade: a vantagem competitiva. 1992. p. 216-216.

ALFORD, John; HUGHES, Owen. O pragmatismo do valor público como a próxima fase da gestão pública. A revisão americana da administração pública, v. 38, n. 2, pág. 130-148, 2008.

ALMEIDA-ESPM, Luciana F.; ROCHA, Thelma Valéria. O RELACIONAMENTO ENTRE ALUNOS E IES: REPUTAÇÃO, SATISFAÇÃO E LEALDADE EM TEMPOS DE COVID-19, 2022.

AL-REFAIE, A., et al. The effects of quality management practices on customer satisfaction and innovation: a perspective from Jordan. International Journal of Productivity and Quality Management, v.8, n.4, p.398-415, 2011.

ALVES, Lucineia. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância, v. 10, 2011.

AMANULLAH, MD; HASAN, Mahamudul; HAFEZ, Md. O impacto da qualidade do serviço na satisfação do usuário: Um estudo de caso de bibliotecas públicas selecionadas em Bangladesh. EPRA Revista Internacional de Pesquisa Multidisciplinar (IJMR), v. 1, pág. 309-316, 2021.

AMBONI, Narcisa de Fatima et al. Qualidade em serviços: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras. 2002.

ARRIGONI, Fernando José. Gestão pública: busca da igualdade social a partir da ação afirmativa cota no ensino superior brasileiro. 2018. Tese de Doutorado.

ASSO, ARIANE CRISTINA; LEAL, LARISSA ESTELA BEREHULKA BALAN. O BOOM DA PANTONE! UM ESTUDO SOBRE O CRESCIMENTO DA ÁREA DE CONSULTORIA DE IMAGEM EM MÍDIAS SOCIAIS. Anais do VIII SINGEP – São Paulo – SP – Brasil – 20 a 23/05/2020.

BABAKUS, E.; BOLLER, G. W. An empirical assessment of the SERVQUAL scale. Journal of Business research, v. 24, n. 3, p. 253-268, 1992.

BAGGI, Cristiane Aparecida dos Santos; LOPES, Doraci Alves. Evasão e avaliação institucional no ensino superior: uma discussão bibliográfica. Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas), v. 16, n. 02, p. 355-374, 2011.

BALL, Stephen J. Diretrizes Políticas Globais e Relações Políticas Locais em Educação Currículo sem Fronteiras, v.1, n.2, p.99-116, Jul/Dez 2001.

BARRETT, P. Structural equation modelling: Adjudging model fit. Personality and Individual differences, v. 42, n. 5, p. 815-824, 2007.

BARTELS, Koen PR. Encontros públicos: A história e o futuro do contato face a face entre profissionais públicos e cidadãos. Administração pública, v. 91, n. 2, pág. 469-483, 2013.

BARTENBERGER, Martin; SZEŚCIŁO, Dawid. Os benefícios e riscos da coprodução experimental: o caso do redesenho urbano em Viena. Administração Pública, v. 94, n. 2, pág. 509-525, 2016.

BATISTA, Tonigel; ALADIM MONTEIRO, Ricardo; RODRIGUES CHAGAS, Milton Jarbas. TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO: UM ESTUDO NOS MUNICÍPIOS DA MICRORREGIÃO DO SERIDÓ OCIDENTAL POTIGUAR. Revista CESUMAR (Ciências Humanas e Sociais Aplicadas), v. 26, n. 1, 2021.

BENDERMACHER, G. W. G. et al. Unravelling quality culture in higher education: a realist review. Higher education, v. 73, p. 39-60, 2017.

BEN-GAL, I. Outlier detection, In: MAIMON, O.; ROCKACH L. (Ed.) Data Mining and Knowledge Discovery Handbook: A Complete Guide for Practitioners and Researchers, Kluwer Academic Publishers, 2005.

BERGER, Joseph; RAM'REZ, Gerardo Blanco; LYONS, Susan. Pasttopresent: a historical look at retention. In: SEIDMAN, Alan. (Ed.). College student retention: formula for student success. New York: Rowman & Littlefield, 2012. p. 7-34.

BYRNE, B. M. Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming: Routledge, 2013.

BLESIC, I. et al. Research of expected and perceived service quality in hotel management. Revista de turism-studii si cercetari in turism, n. 11, p. 6-14, 2011.

BORGES, Juliana Bassalobre Carvalho; CARVALHO, Sebastião Marcos Ribeiro de; SILVA, Marcos Augusto de Moraes. Qualidade do serviço prestado aos pacientes decirurgia cardíaca do Sistema Único de Saúde-SUS. Brazilian Journal of Cardiovascular Surgery, v. 25, p. 172-182, 2010.

BOYNE, George A. Gestão pública e privada: qual a diferença? Journal of Management Studies, v. 39, n. 1, pág. 97-122, jan, 2002.

BOUSHEY, Graeme T.; MCGRATH, Robert J. Especialistas, amadores e influência burocrática nos estados americanos. Revista de Pesquisa e Teoria da Administração Pública, v. 1, pág. 85-103, 2017.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Estudos e Pesquisas Educacional Anísio Teixeira (INEP). Censo da Educação Superior. Brasília, DF, c2022. Disponível em: https://www.gov.br/inep/pt-br/areasde-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-indicadores/censo-da-educação-superior>. Acesso em: 02 mai. 2023.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Presidência da República, [2021]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em: 25 set. 2023.

BRASIL. Lei Nº 10.048, de 08 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2000]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm. Acesso em: 25 set. 2023.

BRASIL. Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, [2011]. Disponível em:https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 28 set. 2023.

BRASIL. Lei Nº 13.146, de 06 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília: Presidência da República, [2015].Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm . Acesso em: 25 set. 2023.

BRASIL. Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília: Presidência da República, [2017]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm Acesso em: 25 set. 2023.

BRASIL. Lei Nº 13.005, de 25 de junho de 2014. Aprova o Plano Nacional de Educação (PNE) de 2014 a 2024 e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 26 jun. 2014. Edição Extra, Seção 1, p. 1-7.

BRIGHT, Leonardo; GRAHAM JR, Cole Blease. Preditores de satisfação de estudantes de pós-graduação em programas de administração pública. Revista de Educação em Assuntos Públicos, v. 1, pág. 17-34, 2016.

BROWN, T. J.; CHURCHILL JR, G. A.; PETER, J. P. Research note: improving the measurement of service quality. Journal of retailing, v. 69, n. 1, p. 127, 1993.

BUÑAY, Jonathan Manuel Espinoza; PILLAGA, Renan Teodoro Rodriguez. Modelo de qualidade, atendimento e satisfação baseado na percepção do cliente nas instituições financeiras. Revista Ñeque , v. 6, não. 14, pág. 84-103, 2023.

BYRKJEFLOT, Haldor; KRAGH JESPERSEN, Peter. Três conceituações de gestão híbrida em hospitais. Revista Internacional de Gestão do Setor Público, v. 5, pág. 441-458, 2014.

CABRERA ALVAREZ, Erika Marianela. Estudo da percepção da qualidade do serviço em restaurantes localizados no entorno de um centro universitário em Quito, utilizando o modelo SERVPERF .2020. Trabalho de Conclusão de Curso. Quito, 2020.

CALVO-PORRAL, Cristina; LÉVY-MANGIN, Jean-Pierre; NOVO-CORTI, Isabel. Qualidade percebida no ensino superior: um estudo empírico. Inteligência e Planejamento de Marketing, v. 6, pág. 601-619, 2013.

CAMPOS, D. F.; LOPES NETO, M.; MARTINS, L. D. de S. Qualidade dos serviços na educação superior: uma visão comparativa entre dois cursos de graduação. Revista Contabilidade Vista e Revista. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, p. 15-38, abril/junho, 2014.

CAMPBELL, J., MCDONALD, C., & SETHIBE, T. Public and private sector IT governance: Identifying contextual differences. Australasian Journal of Information Systems, v. 16, n. 2, 2010.

CARDONA, M. M.; BRAVO, J. J. Service quality perceptions in higher education institutions: the case os a Colombia nuniversity. Estudios Gerenciales, v. 28, p. 23-29, 2012.

CARDOSO, Roberta Muriel; SOBRINHO, José Dias. Avaliação e educação no Brasil: avanços e retrocessos. Série-Estudos-Periódico do Programa de Pós-Graduação em Educação da UCDB, p. 263-273, 2014.

CARMINES, E. G.; MCIVER, J. P. Analyzing models with unobserved variables: Analysis of covariance structures. Social measurement: Currentissues, p.65-115, 1981.

CARVALHO, Í. B.; GOSLING, M. Proposição de uma escala de avaliação da qualidade de parques públicos verdes urbanos. Revista de Turismo Contemporâneo, v. 7, n. 2, p. 279-302, 2019.

CAVALCANTE, Pedro Luiz. Tendências da Administração Pública após a Hegemonia da Nova Gestão Pública: uma revisão de literatura. 2019.

CAVALCANTE, Pedro. Inovações no governo federal na era pós-nova gestão

pública. Revista de Administração Contemporânea, v. 22, p. 885-902, 2018.

CAVALCANTE, Pedro; CAMÕES, Marizaura. Do the Brazilian innovations in public management constitute a new model? RAI Revista de Administração e Inovação, v. 14, n. 1, p. 90-96, 2017.

CAVALHEIRO, E. A. Determinantes da estrutura de capital das micro e pequenas empresas: uma abordagem comportamental. 2015. 240 f. Tese (Doutorado) - Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2015.

CHILUISA, Gabriel Sebastian Peres; BENAVIDES, Kevin Alexander Villalba; YUCAILLA, Elias David Caisa. Avaliação do Serviço Universitário: Uma Abordagem ao Modelo SERVQUAL. RECÍCIO, v. 9, não. 2 p. 69-94, 2023.

CHURCHILL JR, Gilbert A. Um paradigma para o desenvolvimento de melhores medidas de construtos de marketing. Revista de pesquisa de marketing, v. 1, pág. 64-73, 1979.

COBRA, Nogueira Henrique M.; REICHELT, ValescaPersch. Valor percebido e Lealdade dos alunos em Instituições de Ensino Superior: proposição de um modelo. Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 2008, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: XXXII EnANPAD, 2008.

COELHO, J. A. S.; VIANA, A. S. C. A Aplicação do modelo SERVQUAL nos Hotéis de 3 Estrelas em Portugal: estudo de caso. Marketing & Tourism Review, v. 3, n. 3, 2018.

CORDASSO, JÉSSICA AKEMY et al. Fatores determinantes na evasão de acadêmicos no ensino superior: estudo em um município do norte mato-grossense. 2016.

CORDELA, Antônio; BONINA, Carla M. Uma perspectiva de valor público para as TIC possibilitou reformas do setor público: uma reflexão teórica. Informações governamentais trimestrais, v. 29, n. 4, pág. 512-520, 2012.

CORRÊA, Denise Maria Moreira Chagas. Indicadores de gestão do TCU e o desempenho dos cursos no Enade: um estudo de cursos de graduação. 2013. 2017. Tese de Doutorado. Tese (Doutorado em Educação Brasileira) Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2013.

COSTA, Oberdan Santos da; GOUVEIA, Luis Borges. Modelos de retenção de estudantes: abordagens e perspectivas. REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre), v. 24, p. 155-182, 2018.

CRAMPTON, Faith E. Spending on school infrastructure: does money matter? Journal of Educational Administration, v. 47, n. 3, p. 305-322, 2009.

CRONIN JR, J. Joseph; TAYLOR, Steven A. Medindo a qualidade do serviço: um reexame e uma extensão. Revista de marketing, v. 56, n. 3, pág. 55-68, 1992.

CRUZ, Sibelle Cardia Nunes. Acesso a programas institucionais e desempenho acadêmico: uma análise para Universidade Federal do Rio Grande-FURG. 2018. 79 p. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) Universidade Federal do Rio Grande, Programa de Pós-graduação em Administração Pública, Rio Grande, Rio Grande do Sul, 2018.

DANNENBERG, Weslly Brandão. Estudo sobre a satisfação de clientes em uma empresa do ramo automobilístico. 2019.

DA SILVA, D. J. C. et al. SERVQUAL scale for quality measurement: a case study in a company of public transport. Revista de Administração da UFSM, v. 12, n. 5, p. 894-910, 2019.

DA SILVA, Peri Guilherme Monteiro; DO NASCIMENTO, Murilo Marques Menezes; BELLO, Leonardo Augusto Lobato. Avaliação da qualidade no aeroporto de Marabá (Pará, Brasil): utilização de SERVQUAL, Modelo de Kano e QFD. Turismo e Sociedade, v. 12, n. 1, 2019.

DA SILVA FEITOSA, Kaliane et al. Caracterização dos atributos relacionados à satisfação com os serviços prestados por uma UAN institucional: modelo Kano. DEMETRA: Alimentação, Nutrição & Saúde, v. 14, p. 37662, 2019.

DE ALMEIDA, Andreza Pires; DA SILVA, Edjane Esmerina Dias. A qualidade dos serviços prestados pela Universidade Federal de Campina Grande–Campus de

Cajazeiras: perspectiva dos discentes. Pesquisa e Ensino em Ciências Exatas e da Natureza, v. 4, p. 13, 2020.

DE AQUINO, J. T.; DE BARROS JERÔNIMO, T.; DE MELO, F. J. C. Avaliação da qualidade em serviço de um hotel pelo método SERVPERF. Revista Pensamento Contemporâneo em Administração, v. 9, n. 1, p. 124-141, 2015.

DE ARAÚJO, Amanda Beatriz Albernaz et al. Ensino superior brasileiro e sua influência no desenvolvimento regional. Research, Societyand Development, v. 10, n. 10, p. e207101018759-e207101018759, 2021.

DE FARIA, Iolanda Pinto; DOS SANTOS, Georgina Gonçalves; MENDES, José Aurivaldo Sacchetta Ramos. Política de cotas para ingresso em instituições federais de ensino superior: um estudo interdisciplinar da Lei n. 12.711/2012. Diálogo, n. 29, p. 73-99, 2015.

DE GUIMARÃES, Júlio Cesar Ferro et al. A influência da inovação no ensino, qualidade e comprometimento sobre a retenção de alunos no ensino superior. Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL, v. 12, n. 1, p. 249-269, 2019.

DEMIR, Pelin; GUL, Muhammet; GUNERI, Ali Fuat. Avaliação da qualidade dos serviços de saúde e segurança ocupacional pela SERVQUAL: um estudo de campo. Gestão da Qualidade Total e Excelência Empresarial, v. 5-6, pág. 524-541, 2020.

DE LIMA, Paulo Ricardo Fernandes. Avaliação da Qualidade do Serviço Público de Limpeza Urbana de uma Cidade Cearense através da Ferramenta Servqual. Revista Mundi Engenharia, Tecnologia e Gestão (ISSN: 2525-4782), v. 6, n. 2, 2021.

DE OLIVEIRA SANTINI, Fernando; DE GUIMARÃES, Júlio Cesar Ferro; SEVERO, Eliana Andréa. Qualidade, comprometimento e confiança na retenção de alunos no ensino superior. Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL, v. 7, n. 1, p. 274-297, 2014.

DE MACEDO BERGAMO, Fabio Vinicius; GIULIANI, Antônio Carlos; GALLI, Lesley Carina do Lago Attadia. Modelo de lealdade e retenção de alunos para instituições do ensino superior: um estudo teórico com base no marketing de relacionamento. BBR-Brazilian Business Review, v. 8, n. 2, p. 43-66, 2011.

DEMARIA MONTEIRO, M. B. et al. Qualidade de Serviço no Ensino Superior Público: Uma Adaptação do Servperf. Revista FSA, v. 18, n. 1, 2021.

DEMO, Gisela; PESSÔA, Renata. CRM na administração pública: desenvolvimento e validação de uma Escala de Relacionamento com o Cidadão (ERCi). Revista de Administração Pública, v. 49, p. 677-697, 2015.

DE SOUZA, Heverton Rodrigo Gonçalves et al. Qualidade de serviços e sua relação com a intenção de recomendar o curso de administração de uma IES pública: uma avaliação a partir do instrumento Hedperf. Revista Eletrônica Gestão e Serviços, v. 11, n. 1, p. 2965-2987, 2020.

DEWI, S. K. Pengukuran kualitas layanan pada jasa pengiriman barang berdasarkan persepsi pelanggan dengan metode servperf dan importance performance analysis. In: Prosiding SENTRA (Seminar Teknologi dan Rekayasa). 2021. p. 45-52.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito Administrativo. 35ª ed., Rio de Janeiro, Forense, 2022.

DINIZ, José Leonardo Paz et al. A integração do Modelo Kano com o balanced score card com ênfase na satisfação dos clientes internos e externos. 2011.

DO AMARAL, Mirian Maia. RESENHA: A PESQUISA COMO HEURÍSTICA, ATO DE CURRÍCULO E FORMAÇÃO UNIVERSITÁRIA-EXPERIÊNCIAS TRANSINGULARES COM O MÉTODO EM CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO. Revista Docência e Cibercultura, v. 7, n. 4, p. 350-355, 2023.

DOMMETT, Katharine; FLINDERS, Mateus. A política e a gestão das expectativas públicas: lacunas, vácuos, turvações e os referendos para prefeito de 2012. Política Britânica, v. 29-50, 2014.

DOS SANTOS, Arlete Ramos; BARBOSA, Lia Pinheiro. Movimentos sociais do campo, práxis política e inclusão em educação: Perspectivas e avanços no Brasil contemporâneo. Arquivos de Análise de Políticas Educacionais, v. 30, p. (3)-(3), 2022.

DOS SANTOS, Paulo Henrique et al. Avaliação da qualidade de serviços educacionais em uma instituição pública de ensino superior e suas consequências. Desafio Online, v. 5, n. 2, 2017.

DUBNICK, Melvin J.; FREDERICKSON, H. George (Ed.). Governança responsável: problemas e promessas. Routledge, 2014.

DUQUE, Lola. A framework for analyzing higher education performance: Students' satisfaction, perceived learning outcomes, and dropout intentions. Total Quality Management & Business Excellence, Bradford, v. 25, n. 1, 2014, p. 1-21.

DUTTA, S. Dimension specific technique of evaluating service quality. International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering, v. 8, n. 12, p. 2109–2118, 2019.

EBERLE, Luciene; MILAN, Gabriel Sperandio; LAZZARI, Fernanda. Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior. RAE eletrônica, v. 9, 2010.

EBERLE, Luciene; MILAN, Gabriel Sperandio; DE TONI, Deonir. Relações entre valor percebido, confiança e retenção de clientes: A comparação entre um modelo teórico e um modelo aninhado. Revista de Administração da UNIMEP, v. 15, n. 2, p. 82-105, 2017.

EIRADO, Juliano Sávio Barbosa; JESUS, Maria Antónia Jorge de. A relevância da informação contabilística do sector público para a accountability: um estudo das universidades públicas federais brasileiras. In: XIV Em cuentro AECA, 2010. Anais [...] Coimbra: AECA: 2010

ENAP – Escola Nacional de Administração Pública. Checklist da Coordenação- Geral de Projetos Especiais (DFP/ENAP). Pasta Pública. Brasília: ENAP, 2020.

FARIAS, Bruna Luadna Augusto de et al. Aplicação do modelo de Kano para avaliação da qualidade em serviços prestados por um restaurante na cidade do Assú/RN. 2020.

FELICETTI, Vera Lucia; MOROSINI, Marília Costa. Equidade e iniquidade no ensino superior: uma reflexão. Ensaio: Avaliação e políticas públicas em educação, v. 17, p. 9-24, 2009.

FERREIRA, Mariana Borges. Método de Kano aplicado para mensurar a satisfação dos clientes em uma empresa de assessoria contábil. 2020.

FERREIRA-VALENTE, Alexandra et al. Psychometric properties of the Spanish version of the Jefferson Scale of Empathy: making sense of the total score through a

second order confirmatory factor analysis. BMC medical education, v. 16, p. 1-12, 2016.

FIGUEREDO, Lúcia Valle. Curso de direito administrativo. 9. ed. São Paulo: Malheiros, 2008.

FINN, D. W.; LAMB, C. W. An evaluation of the SERVQUAL scale in retail setting in Solomon RH. Advances in consumer research, v. 18, 1991.

FINK, A.; KOSECOFF, J. How to conduct surveys – a step-by-step guide. 2. ed. Thousand Oaks, California: Sage Publications, 1998.

FITZSIMMONS, J. A; FITZSIMMONS, M. J. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação. 4ª. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

FITZSIMMONS, James; FITZSIMMONS, Mona. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação. Porto Alegre: McGraw Hill Brasil, 2014.

FOLMER, H.; DUTTA, S.; OUD, H. Determinants of rural industrial entrepreneurship of farmers in West Bengal: a structural equations approach. International Regional Science Review, v. 33, n. 4, p. 367-396, 2010.

FONSECA, J. J. S. Apostila de metodologia da pesquisa científica. João José Saraiva da Fonseca, 2002.

FONTES FILHO, Joaquim Rubens. Da Nova Gestão Pública à Nova Governança Pública: as novas exigências de profissionalização da função pública. In: Anais XIX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de La Administración Pública. 2014.

FORNELL, Claes. National and corporate customer satisfaction indexes. A presentation at the World Quality Day. Amsterdam: World Trade Center, 1991.

FORNELL, C.; JOHNSON, M. D.; ANDERSON, E. W.; CHA, J.; BRYANT, B. E. The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. **The Journal of Marketing,** v. 60, n. 4, p. 7-18, 1996.

FOSSESTOL, Knut et al. Gerenciando a complexidade institucional na reforma do setor público: Hibridização em organizações de serviços de linha de frente. Administração pública, v. 93, n. 2, pág. 290-306, 2015.

GARBARINO, Ellen; JOHNSON, Mark S. Os diferentes papéis de satisfação, confiança e comprometimento no relacionamento com o cliente. Revista de marketing, v. 63, n. 2, pág. 70-87, 1999.

GARCIA, A. C. F. et al. Uso da escala SERVQUAL em pesquisas sobre qualidade de serviços no contexto das instituições de ensino. 2019.

GASPAR, Adília Mendonça da Costa et al. Avaliação da satisfação dos estudantes: para uma gestão de excelência num estabelecimento de ensino superior na VIª região académica – Angola. 2021.

GUENOUN, Marcel; GOUDARZI, Kiane; CHANDON, Jean-Louis. Construção e validação de modelo híbrido para mensuração da qualidade percebida do serviço público (PSQ). Revista Internacional de Ciências Administrativas, v. 82, n. 1, pág. 208-230, 2016.

GIBSON, Cristina B. Qualidade do serviço da equipe: O papel da cultura independente de campo, orientação para a qualidade e foco na melhoria da qualidade. Pesquisa em Pequenos Grupos, v. 5, pág. 619-646, 2003.

GREEN, Daniel; TURRELL, Patrícia. School building investment and impact on pupil performance. Facilities. 2005.

GREVE, Carsten; LÆGREID, Per; RYKKJA, Lise H. O modelo nórdico revisitado: reformadores ativos e administrações públicas de alto desempenho. Reformas administrativas nórdicas: Lições para a gestão pública, p. 189-212, 2016.

GREY, C. Reinventing business schools: the contribution of critical management education. Academy of Management Learning and Education, v. 3, n. 2, p. 178-186, 2004.

GIL, A.C. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A.C. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, A. C. Como elaborar Projetos de Pesquisa. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GONG, Taeshik; Sim, Youjae. O efeito da qualidade do serviço na satisfação, lealdade e felicidade do cliente em cinco países asiáticos. Psicologia & Marketing, v. 6, pág. 427-442, 2018.

GOUDARZI, Kiane; GUENOUN, Marcel. Conceptualisation et mesure de la qualité des services publics (QSP) dans une collectivité territoriale. Politiques et management public, v. 27, n. 3, p. 31-54, 2010.

GOUVÊA, Maria Aparecida; ONUSIC, Luciana Massaro; MANTOVANI, Daielly Melina Nassif. Qualidade e lealdade ao curso no ensino superior. Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria, v. 1, pág. 26-45, 2016.

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

GRÖNROOS, C. /service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition. Lexington, MA: Free Press, Lexington Books, 1990.

GRUBER, Thorsten et al. Examinando a satisfação dos alunos com os serviços de ensino superior: usando uma nova ferramenta de medição. Revista internacional de gestão do setor público, v. 2, pág. 105-123, 2010.

GUENOUN, Marcel; GOUDARZI, Kiane; CHANDON, Jean-Louis. Construction and validation of a hybrid model to measure perceived public service quality (PSQ). International Review of Administrative Sciences, v. 82, n. 1, p. 208-230, 2016.

HADI, A. S.; SIMONOFF, J. S. Procedures for the identification of multiple outliers in linear models. Journal of the American statistical association, v. 88, n. 424, p. 1264-1272, 1993.

HAIR, J. F. et al. Análise Multivariada de Dados. 6 ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HAIR, J. F. et al. Multivariate Data Analysis. 7 ed. Upper Saddle River: Prentice Hall, 2010.

HAIR, J. F. et al. Multivariate Data Analysis. 7 ed. Pearson New International Edition. 2013.

HARRINGTON, D. Confirmatory Factor Analysis. Confirmatory Factor Analysis New York: Oxford University Press, 2009.

HOLLAND, J. L.; POWELL, A.; FRITZSCHE, B. SDS professional user's guide. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, 1994.

HOOPER, D.; COUGHLAN, J.; MULLEN, M. R. Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. Electronic journal of business research methods, v. 6, n. 1, p. 53-60, 2008.

HOYLE, R. H. (org.). Handbook of structural equation modeling. Guilford Press, 2012.

HU, L. T.; BENTLER, P. M. Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal, v.6, n.1, p.1-55, 1999.

KANO, N.; SERAKU, N.; TAKAHASHI, F.; TSUJI, S. Attractive Quality and Must-Be Quality. Journal of the Japanese Society for Service Quality Control, v. 14, n. 2, p. 39–48, 1984.

KARATAŞ, Adnan. Post Yeni Kamu İşletmeciliğinin Kuramsal Temelleri: Yeni Bir Kuram Mı Yoksa Bir Tür Çöp Kutusu Modeli Mi? International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies, v. 6, n. 21, 2020.

KLIJN, Erik Hans; KOPPENJAN, Joop. O impacto das características do contrato no desempenho das parcerias público-privadas (PPP). Dinheiro Público e Gestão, v. 6, pág. 455-462, 2016.

KOTLER, P. Transparency Masters Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control. Prentice-hall, 1988.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. Administração de marketing. São Paulo. SP: Pearson Prentice Hall, 2000.

KOTLER, Philip; LEE, Nancy R. Marketing no setor público: a fronteira final. Gestor Público, v. 36, n. 1, pág. 12, 2007.

KOTLER, Philip et al. Princípios de marketing: uma perspectiva asiática. Pearson/Prentice-Hall, 2012.

KOTLER, F; KELLER, K. Marketing essencial: conceitos, estratégias e casos. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

LABAIR, Sihem; GRAA, Amel; AZZINE, Abdelmajid. L'effet de la Qualite Perçue sur la Satisfaction des Usagers A L'egard du Service Public: Cas de la Caisse Nationale des Assurrances Sociales (Cnas). Revue Algérienne d'Economie et de Management N, 2017.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. Fundamentos de metodologia científica. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LANDIS, R. S.; BEAL, D. J.; TESLUK, P. E. A comparison of approaches to forming composite measures in structural equation models. Organizational Research Methods, v. 3, n. 2, p. 186-207, 2000.

LAS CASAS, A. L. (2019). Administração de Marketing (2ª ed.). São Paulo: Atlas.

LAZZARINI, Sérgio G.; MILLER, Gary J.; ZENGER, Todd R. Lidando com o paradoxo da inserção: O papel dos contratos e da confiança na facilitação da saída de relacionamentos de compromisso. Ciência da Organização, v. 19, n. 5, pág. 709-728, 2008.

LEBRUMENT, Norbert et al. Triggering participation in smart cities: Political efficacy, public administration satisfaction and sense of belonging as drivers of citizens' intention. Technological Forecasting and Social Change, v. 171, p. 120938, 2021.

LEE, N., HOOLEY, G. The evolution of "classical mythology" within marketing measure development. European Journal of Marketing, v. 39, n. 3/4, p. 365-385, 2005.

LIMA, Kétsia Rizane; MOURA, Luiz Rodrigo Cunha Moura; SOUKI, Gustavo Quiroga. PROPOSIÇÃO E TESTE DE ESCALA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO METRÔ. Revista Pretexto, v. 16, n. 3, p. 21-40, 2015.

LÖFGREN, Martin; WITELL, Lars. A teoria de Kano sobre qualidade e embalagem atraentes. Revista de gestão da qualidade, v. 12, n. 3, pág. 7-20, 2005.

LOURENÇO, C. D. S.; KNOP, M. F. T.; OLIVEIRA, V. C. S.; SILVA, M. R. J. D. Ensino Superior em Administração e Percepção da Qualidade de Serviços: uma Aplicação da Escala SERVQUAL. In: Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 2006, Salvador. Anais... Salvador: XXX EnANPAD, 2006.

LI, Tianxin; GUO, Tao; QI, Zhanyong. O Impacto da Qualidade do Serviço Escolar na Satisfação da Aprendizagem do Aluno: Um Estudo Comparativo de Escolas Secundárias Públicas e Privadas na China. 2023.

LIMA, K. R. ; MOURA, L. R. C. ; SOUKI, G. Q. . Avaliação da Qualidade de um Sistema de Metrô. Revista Inteligência Competitiva, v. 5, n. 3, p. 14-34, 2015.

LUNA, Diego Javier García et al. Uso del modelo Kano enun hospital rural no COVID al noreste de México. Revista CONAMED, v. 26, n. 3, p. 126-133, 2021.

MAHMOUD, Ali Bassam; KHALIFA, Bayan. Uma análise fatorial confirmatória para o instrumento SERVPERF baseada em uma amostra de estudantes de universidades sírias. Educação +Formação, v. 57, n. 3, pág. 343-359, 2015.

MAIA, Érica Von Raschendorfer Bastos; DE CARVALHO PEREIRA, Lucas Henrique. A Nova Governança Pública no contexto brasileiro. Acanto em Revista, v. 6, pág. 132-132, 2019.

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

MALHOTRA, N. K. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. Bookman Editora, 2001.

MAMUN-UR-RASHID, Md et al. Percepção do cliente sobre o serviço de extensão de aquicultura em um subdistrito selecionado de Bangladesh. 2023.

MARÇAL, R. R.; ALBERTON, L. Percepções dos CEO's da [B] ³ sobre a Qualidade de Auditoria: Uma aplicação da Escala SERVQUAL. 2020.

MARQUES, Luciana Rosa et al. A nova gestão pública no contexto da educação pernambucana e a qualidade educacional. Revista Brasileira de Política e Administração da Educação, v. 35, n. 2, p. 351-367, 2019.

MARTÍNEZ-CAMPILLO, Almudena; FERNÁNDEZ-SANTOS, Yolanda. The impact of the economic crisis on the (in) efficiency of public Higher Education institutions in Southern Europe: The case of Spanish universities. Socio-Economic Planning Sciences, v. 71, p. 100771, 2020.

MEDEIROS, Moisés Rocha Martins de et al. Avaliação da qualidade dos serviços na biblioteca da UFERSA Campus Angicos-RN: aplicação do modelo de Kano. 2019.

MELLO, José-André Villas-Boas; SOUSA, Flaviane Rodrigues de. Percepção discente e práticas de ensino em uma instituição brasileira de educação superior. Revista ibero americana de educação superior, v. 12, n. 33, p. 18-38, 2021.

MENDONÇA, Claudio Marcio Campos de et al. Análise da importância, desempenho e influência de serviços na retenção de alunos em curso de Administração. Gestão & Planejamento-G&P, v. 13, n. 2, 2012.

MENICUCCI, Telma; GONTIJO, José Geraldo Leandro. Gestão e políticas públicas no cenário contemporâneo: tendências nacionais e internacionais. In: Gestão e políticas públicas no cenário contemporâneo: tendências nacionais e internacionais. 2016. p. 412-412.

MILAN, Gabriel Sperandio et al. Atributos de qualidade dos serviços prestados por uma IES e os fatores que impactam na satisfação dos alunos do curso de graduação em administração. Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL, v. 7, n. 3, p. 291-312, 2014.

MILAN, Gabriel Sperandio et al. 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, 2015.

MILÃO, Gabriel Sperandio; DE TONI, Deonir; MAIOLI, Francele Caroline. Atributos e dimensões relacionadas aos serviços prestados por uma instituição de ensino superior e à satisfação dos alunos. Gestão & Planejamento-G&P, v. 2, 2013.

MIKULIĆ, J. The Kano Model – A Review of its Application in Marketing Research from 1984 to 2006, p. 01-10, 2016.

MIMBI, Lucas; BANKOLE, Félix. Criação de valor das TIC e do serviço público em África: Avaliação da eficiência utilizando a abordagem DEA. 2016.

MONTEIRO, N. J. et al. Avaliação do serviço de coleta para exame colpocitológico pela escala SERVQUAL. Revista brasileira de enfermagem, v. 72, n. 1, p. 118-124, 2019.

MOORE, M. H. Creating public value: Strategic management in government. Harvard university press, 1995.

MOORE, Mark H. Public value accounting: Establishing the philosophical basis. Public Administration Review, v. 74, n. 4, p. 465-477, 2014.

MOTTA RUBIANO, Ana Maria e cols. Aplicação do modelo SERVPERF para medir o nível de satisfação dos usuários do serviço de crédito de Comfamiliar de Huila sede principal Neiva. 2023.

MOURA, Maria Hemily França de et al. Influência do cenário pandêmico na qualidade do serviço educacional de uma instituição federal. 2022.

MOURA E SÁ, P. et al. Quality Assessment of the Services Delivered by a Court, Based on the Perceptions of Users, Magistrates, and Court Officials. Sustainability, v. 13, n. 2, p. 504, 2021.

NETO, Hélio Camargos; DE MUYLDER, Cristiana Fernandes. Integração do Modelo Kano e Método IPA para Análise da Qualidade dos Serviços Logísticos, 2022.

NETO, Luiz Guimarães Ribeiro. Avaliação da qualidade dos serviços oferecidos em uma loja de variedades através da escala SERVQUAL. Revista de Empreendedorismo e Gestão de Micro e Pequenas Empresas, v. 7, n. 03, p. 64-84, 2022.

NETO, Orion Augusto Platt et al. Publicidade e transparência das contas públicas: obrigatoriedade e abrangência desses princípios na administração pública brasileira. Contabilidade Vista & Revista, v. 18, n. 1, p. 75-94, 2007.

NEVES, J. A. B. Modelo de equações estruturais: uma introdução aplicada. Brasília: Escola Nacional de Administração Pública, 2018.

NOGUEIRA, Lucas Miranda. Utilização do modelo SERVQUAL para avaliação do serviço de atendimento: um estudo na regional de Goiânia de uma indústria no segmento de alimentos. 2022.

NUNES, Brenna Vital; PIRES, Ricardo Francisco; POFFO, Gabriella Depiné. Percepção de qualidade discente de IES públicas e privadas. Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento, v. 11, n. 11, pág. e469111133908-e469111133908, 2022.

NZUMILE, J. M.; TAIFA, I. W. Stratification of students' satisfaction requirements using the Kano model. Business Education Journal, v. 10, n. 1, 2021.

O'FLYNN, Janine; BLACKMAN, Débora; HALLIGAN, John (Ed.). Cruzando fronteiras na gestão e política públicas: A experiência internacional. Routledge, 2013.

OLIVER, R. L. Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer. 2nd edition. New York: The McGraw-Hill, 2010.

OLIVEIRA, Thiago Luiz De et al. FATORES DETERMINANTES DA RETENÇÃO DE ESTUDANTES: ESTUDO EM UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO. 2017.

OLIVEIRA, Otávio J. Gestão da qualidade: tópicos avançados. Cengage Learning, 2020.

ONUSIC, Luciana Massaro. A qualidade de serviços de ensino superior: um caso de uma Instituição de Ensino Público. 2011. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 35., Rio de Janeiro, 2011. Anais. Rio de Janeiro, 2011.

ORTIZ, Leonardo Pinto. Geração de valor público nas Universidades Federais: uma observação a partir da relação dos custos e investimentos com a qualidade do Ensino Superior / Leonardo Pinto Ortiz. - 2022.

OSBORNE SP (2010). The New Public Governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance. London: Routledge.

PACHECO, Iram José Duarte; DE MESQUITA, José Marcos Carvalho; DIAS, Alexandre Teixeira. 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.

PALUDO, Augustinho Vicente et al. Governança aplicada ao setor público como instrumento de planejamento e desenvolvimento: proposta de modelo para implementação. 2020. Dissertação de Mestrado. Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

PAPI, Luca; BIGONI, Michele; BRACCI, Enrico; GAGLLARDO, Enrico Deidda. Measuring public value: a conceptual and applied contribution to the debate. Public Money & Management, v. 38, n. 7, p. 503-510, 2018.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, v. 64, n. 1, p. 12-40.

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

PARK, S. J.; YI, Y. Performance-only measures vs. performance-expectation measures of service quality. The Service Industries Journal, v. 36, n. 15-16, p. 741-756, 2016.

PARRADO HERNÁNDEZ, María et al. El modelo de Kano como herramienta de análisis del valor: aplicación a las compañías teléfonicas españolas. Nuevas perspectivas en educación, innovación y TIC: una nueva mirada para la mejora social y empresarial, p. 18-26, 2023.

PELOTAS, 2023. Disponível em: https://portal.ufpel.edu.br/historico/. Acesso em: 03 mai. 2023.

PREARO, L. C.; GOUVÊA, M. A. Avaliação do emprego da técnica de modelagem de equações estruturais em teses e dissertações de universidades públicas de alta performance. Revista da FAE, v. 14, n. 2, p. 80-99, 2011.

PINHO, José Adriano Carvalho de. Impacto do auxílio estudantil sobre a evasão e aprovação escolar: uma análise do CAMPI do IFCE que compõem a Região Metropolitana de Fortaleza entre 2013-2014. 2017. 49f. Dissertação (mestrado profissional). - Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-Graduação em Economia, CAEN, Fortaleza, 2017.

PITSCHAS, Rainer. Gestão do valor público: um conceito de governação pública baseado no valor entre a economização e o bem comum. In: Interesse público, estado e administração. Celta Ed., 2007. p. 49-67.

POFFO, GABRIELLA DEPINÉ; KRUGER, GISELE; FEIDEN, BRUNA JAIME. MODELO PHERFFO: AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR. 2021.

POFFO, G. D. Modelo de avaliação da qualidade dos serviços para Instituições de Ensino Superior. 2018. 174 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, SC, 2018.

MACHADO, Daiane Pias; QUIRAQUE, Elcídio Henriques. Maturidade de governança e criação de valor público em instituições públicas de ensino superior: o caso das universidades brasileiras. Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas), v. 28, p. e023002, 2023.

MELGUIZO, Tatiana; SANCHEZ, Fabio; VELASCO, Tatiana. Credit for low-income students and access to and academic performance in higher education in Colombia: A regression discontinuity approach. World development, v. 80, p. 61-77, 2016.

MOROSINI, Marilia Costa. Estado de conhecimento e questões do campo científico. Educação, p. 101-116, 2015.

MOSTAFA, M. M. A Comparison of SERVQUAL and I-P Analysis: Measuring and Improving Service Quality in Egyptian Private Universities. Journalof Marketing for Higher Education v. 16, p. 83-104, 2007.

MUNZEMBA, Pedro António. A qualidade na prestação dos serviços públicos: o caso do serviço integrado de atendimento ao cidadão. 2019. Tese de Doutorado.

QUEIROZ, T. P.; DE PAULA, C. P. A. O relacionamento com egressos como estratégica organizacional para o desenvolvimento das instituições de educação superior. Perspectivas em Gestão & Conhecimento, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 4- 18, jan./jun. 2016.

RAHADI, Latif Arief. AVALIAÇÃO KUALITAS LAYANAN HOTEL GOLDEN PALACE DI MATARAM, NUSA TENGGARA BARAT DENGAN PENDEKATAN SERVPERF. 2023. Tese de Doutorado. Universitas Islam Indonésia.

RAVANELLO, Renata Pase, et al. Proposição de uma escala de avaliação da qualidade dos serviços públicos. 2022.

REITER, Renate; KLENK, Tanja. Os múltiplos significados da 'pós-Nova Gestão Pública' – uma revisão sistemática da literatura. Revista internacional de ciências administrativas, v. 85, n. 1, pág. 11-27, 2019.

RELLY, Jeannine E. Examining a model of vertical accountability: A cross-nationalstudyoftheinfluenceofinformationaccessonthecontrolofcorruption. Government Information Quarterly, Amsterdam, v. 29, n. 3, p. 335-345, 2012.

RISTOFF, Dilvo I. Construindo outra educação. Florianópolis: Insular, 2011. ROJAS, Luis Quintanar et al. MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM

SERVIÇOS PÚBLICOS. ADMINISTRAÇÃO E MARKETING: TÓPICOS ATUAIS EM PESQUISA-VOLUME 2, v. 2, n. 1, p. 191-207, 2023.

SORRA, Joann; NIEVA, Veronica F. Hospital survey on patient safety culture. Agency for Healthcare Research and Quality, 2004.

RUTKOWSKI, Jacqueline. Qualidade no serviço público - um estudo de caso. Gestão e Produção, v. 5, p. 284-297, 1998.

SABADIE, William. Conceptualisation et mesure de la qualité perçue d'un service public. Recherche et Applications en Marketing (French Edition), v. 18, n. 1, p. 1-24, 2003.

SAIDI, Charaf; ABBASSI, Abdelali; MAKLOUL, Youssef. CONTRIBUTION A LA CONCEPTUALISATION DES DIMENSIONS DE LA RESPONSABILITE SOCIETALE COMME ANTECEDENTES DE LA SATISFACTION DES USAGERS/CLIENTS: APPLICATION AU SERVICE PUBLIC DE TRANSPORT COMMUN URBAIN. Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit, v. 3, n. 3, 2019.

SANTINI, Fernando et al. A RELAÇÃO ENTRE PERCEPÇÃO DE VALOR E RETENÇÃO: UMA ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE FACULDADES E UNIVERSIDADES PARTICULARES. REGE Revista de Gestão, v. 22, n. 3, p. 417-433, 2016.

SANTOS, A. A. A. D.; POLYDORO, S. A. J.; SCORTEGAGNA, S. A.; LINDEN, M. S. S. Integração ao ensino superior e satisfação acadêmica em universitários. Psicologia Ciência e Profissão, Brasília, no. 33, v.4, p. 780-793, 2013. https://www.scielo.br/j/pcp/i/2013.v33n4/, acesso em 11 de novembro 2023.

SCHIAVO-CAMPO, Salvatore; MCFERSON, Hazel M. Gestão pública em perspectiva global. Routledge, 2014.

SCHMIDT, Sandra Marcia Soares et al. Análise da satisfação dos usuários em um hospital universitário. Saúde em Debate, v. 38, p. 305-317, 2014.

SCHUMACKER, Randall E.; LOMAX, Richard G. Um guia para iniciantes em modelagem de equações estruturais. imprensa de psicologia, 2004.

SELEME, Robson. Gestão de operações de serviços: planejando o sucesso no atendimento ao cliente. Curitiba: Intersaberes, 2016.

SERRA, Maurício; ROLIM, Cássio; BASTOS, Ana Paula. Universidades e desenvolvimento regional–as bases para a inovação competitiva. Rev. Bras. Inov, v. 19, n. e0200017, p. 1-4, 2020.

SHAHIN, A. Robust design: an advanced quality engineering methodology for change management in the third millennium. In: Proceedings of the 7th international conference of quality managers. 2006. p. 201-212.

SHAHIN, A.; AKASHEH, S. Classifying customer requirements using Kano model and Kano map: the case of hospital services. International Journal of Productivity and Quality Management, v. 21, n. 4, p. 500-515, 2017.

SHARMA, S.; SINAWI, S. Organizational Performance Influenced by Academic Service Quality: An Investigation in Public Universities in Malaysia. Education Research International, v. 2021, 2021.

SCHELLONG, Alexandre. Gestão do relacionamento com o cidadão. In: Governo Eletrônico: Conceitos, Metodologias, Ferramentas e Aplicações. IGI Global, 2008. p. 2567-2579.

SEMPREBON, Élder; PRADO, Paulo Henrique Muller. A Influência do Poder no Relacionamento entre Consumidor e Marca. Revista de Administração Contemporânea, v. 20, p. 389-411, 2016.

SHARMA, Sapna e cols. Qualidade de serviço para lojas de varejo na qualidade de serviço esperada e percebida. International Journalof Professional Business Review, v. 8, não. 4, pág. e01243-e01243, 2023.

SILVA, Leonardo de Sousa. Análise da adequação do sistema de gestão da qualidade normalizado para o curso de engenharia de produção. 2022.

SIRDESHMUKH, Deepak; SINGH, Jagdip; SABOL, Barry. Confiança, valor e lealdade do consumidor nas trocas relacionais. Revista de marketing, v. 66, n. 1, pág. 15-37, 2002.

SOARES, Adriana Benevides et al. A satisfação com o curso entre estudantes de Instituições Públicas e Privadas. EccoS–Revista Científica, n. 65, p. 22701, 2023.

SONI, Sanjay; GOVENDER, Krishna. A relação entre as dimensões da qualidade do serviço e o valor da marca: percepções de estudantes do ensino superior. Revista Central Europeia de Gestão, v. 3, pág. 71-87, 2018.

SOUTO, Christiane de Melo Rêgo; DA SILVA CORREIA-NETO, Jorge. Qualidade de Serviços: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. JPM- Journal of Perspectives in Management, v. 1, n. 1, p. 63-73, 2017.

SOUZA, Janete Andrade de; CARRAZONI, Rebeca Sá do Nascimento. Percepção da qualidade dos serviços prestados pela pós-graduação de uma IES pública na modalidade EaD. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso.

SPANO, Alessandro. Public value creation and management control systems. Intl Journal of Public Administration, v. 32, n. 3-4, p. 328-348, 2009.

SUEHIRO, Adriana Cristina Boulhoça; DE ANDRADE, Karla Silva. Satisfação com a experiência acadêmica: um estudo com universitários do primeiro ano. Revista Psicologia em Pesquisa, v. 12, n. 2, 2018.

TABACHNICK, Barbara G.; FIDELL, Linda S.; ULLMAN, Jodie B. Usando estatísticas multivariadas . Boston, MA: pearson, 2013.

THOMAS, John Clayton. Cidadão, cliente, parceiro: Repensando o lugar do público na gestão pública. Revisão da administração pública, v. 73, n. 6, pág. 786-796, 2013.

TONTINI, Gérson; SANT'ANA, André José. Interação de atributos atrativos e obrigatórios de um serviço na satisfação do cliente. 2008. 8 p. Artigo (Artigo Acadêmico) - Universidade Regional de Blumenau, 2008.

TONTINI, Gérson. Como identificar atributos atrativos e obrigatórios para o consumidor. Revista de Negócios, v. 8, n. 1, 2007.

TORRES, Enrique de Jesus Mohedano et al. Modelo SERVQUAL para medir a qualidade do serviço em operadores logísticos. Revista CEA, v. 9, não. 19 de 2023.

TORRES, Roberto Dutra. Governabilidade, governança e poder informal: um problema central de sociologia política. Civitas - Revista de Ciências Sociais, v. 16, p. 153-171, 2016.

TREVISAN, Laís Viera; CORONEL, Daniel Arruda. Qualidade dos serviços prestados pelo núcleo de transporte de uma instituição federal de ensino superior. Research, Society and Development, v. 9, n. 7, p. e541974444-e541974444, 2020.

UVALLE BERRONES, Ricardo. La importancia de la ética en la formación de valor público. Estudios políticos (México), n. 32, p. 59-81, 2014.

VALE, Aline Francilurdes Nery; OLIVEIRA, Agostinha Mafalda Barra; SOUSA, Juliana Carvalho. 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.

VAN DE VIJVER, F. J.; LEUNG, K. Methods and data analysis for cross cultural research. New York: Sage, 1997.

VAN VEENSTRA, Anne Fleur; GROMMÉ, Francisca; DJAFARI, Somayeh. O uso da análise de dados do setor público na Holanda. Transformando o Governo: Pessoas, Processos e Políticas, v. 4, pág. 396-419, 2021.

VERGER, A. Nueva gestión pública e educacion: elementos teóricos y conceptuales para el estúdio de um modelo de reforma educativa global. Educação e Sociedade Campinas, v. 36, n. 132, p. 625-646, jul.-set., 2015.

VIEIRA, James Batista; BARRETO, Rodrigo Tavares de Souza. Governança, gestão de riscos e integridade. 2019.

VIEIRA, Kelmara Mendes; VISENTINI, Monize Sâmara; PEGORARO, Daniela. Percepção da transparência no ensino superior: um olhar além dos aspectos legais. Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas), v. 26, n. 3, p. 759-780, 2021.

WHEATON, B. et al. Assessing Reliability and Stability in Panel Models. Sociological Methodology, [s.l.], v. 8, p.84-136, 1977. JSTOR. http://dx.doi.org/10.2307/270754.

WILKINS, Stephen; BALAKRISHNAN, Melodena Stephens. Avaliando a satisfação dos alunos no ensino superior transnacional. International Journal of Educational Management, v. 27, n. 2, p. 143-156, 2013.

WOODRUFF, R. Customer value: The next source for competitive advantage. Academy of Marketing Science, 25 (2), 139–153. 1997.

WONG, Seng-Lee; LIU, Hsiang-Te; CHENG, Lee-Joy. Elucidating the relationship between satisfaction and citizen involvement in public administration. Public Management Review, v. 13, n. 4, p. 595-618, 2011.

YARIMOGLU, E. K. A review on dimensions of service quality models. Journal of marketing management, v. 2, n. 2, p. 79-93, 2014.

ZARIFIAN, Philippe. O tempo do trabalho: o tempo-devir frente ao tempo espacializado. Tempo social, v. 14, p. 1-18, 2002.

ZEITHAML, Valarie A. Leonard L, Berry e A. Journal of the Academy of Marketing Science, v. 1, pág. 1-12, 1993.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo; GREMLER, Dwayne D. Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente. Amgh Editora, 2014.

APÊNDICE A – Instrumento de Pesquisa

Questionário – A qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior federal.

Idade: ____anos. **Sexo**: ( ) Masculino ( ) Feminino ( ) Prefiro não responder

Estado Civil: ( ) Solteiro(a) ( ) Casado(a) ou união estável
( ) Separado(a) / Divorciado(a) ( ) Viúvo(a) ( ) Outra:_____.

Raça/Etnia: ( ) Branca ( ) Negra ( ) Parda ( ) Amarela ( ) Indígena
( ) Outra (especificar):_____.

Há quanto tempo está matriculado na instituição?
( ) 01 a 02 semestres ( ) 03 a 04 semestres ( ) 05 a 06 semestres
( ) 07 a 08 semestres ( ) acima de 08 semestres

Qual é o seu curso? _____.

Faixa de Renda média mensal da família:
( ) Até R$ 1.412,00
( ) Entre R$ 1.412,01 e R$ 2.824,00
( ) Entre R$ 2.824,01 e R$ 4.236,00
( ) Entre R$ 4.236,01 e R$ 5.648,00
( ) Entre R$ 5.648,01 e R$ 7.060,00
( ) Entre R$ 7.060,01 e R$ 11.296,00
( ) Entre R$ 11.296,01 e R$ 14.120,00
( ) Entre R$ 14.120,01 e R$ 28.240,00
( ) Mais de R$ 28.240,00

Para as questões abaixo, avalie a UFPEL como uma prestadora do serviço de educação, envolvendo todas as atividades e serviços que você utiliza na instituição. Marque o quanto você concorda com as afirmações utilizando a seguinte escala: 1-discordo totalmente, 2-discordo, 3-indiferente, 4-concordo e 5-concordo totalmente.

Aspectos tangíveis	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Indiferente**	**Concordo**	**Concordo totalmente**
1. Os equipamentos utilizados pelos servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel funcionam adequadamente.	○	○	○	○	○
2. As instalações físicas da UFPel são confortáveis.	○	○	○	○	○
3. As instalações físicas da UFPel são adaptadas as necessidades dos alunos.	○	○	○	○	○
4. As instalações físicas da UFPel são bem equipadas.	○	○	○	○	○
5. As instalações físicas da UFPel são modernas.	○	○	○	○	○
6. As instalações da UFPel são adequadas aos discentes com deficiência.	○	○	○	○	○
7. O espaço físico na UFPel é adequado ao fluxo dos alunos.	○	○	○	○	○
8. O horário de funcionamento da UFPel é adequado à minha disponibilidade de tempo.	○	○	○	○	○
Confiabilidade	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Indiferente**	**Concordo**	**Concordo totalmente**
9. A UFPel cumpre com os prazos estabelecidos.	○	○	○	○	○
10. O tempo de espera para recebimento de serviços na UFPel é adequado.	○	○	○	○	○

11. Me sinto seguro com as informações recebidas pela UFPel.	○	○	○	○	○
12. Recebo as informações necessárias quanto aos serviços prestados pela UFPel.	○	○	○	○	○
13. Confio nos serviços prestados pela UFPel.	○	○	○	○	○
14. Os serviços oferecidos pela UFPel atendem as necessidades dos alunos.	○	○	○	○	○
Relacionamento	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Indiferente**	**Concordo**	**Concordo totalmente**
15. Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel são prestativos.	○	○	○	○	○
16. Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel fornecem informações precisas.	○	○	○	○	○
17. Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel são educados.	○	○	○	○	○
18. Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel estão dispostos a me ajudar.	○	○	○	○	○
19. Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel oferecem atenção personalizada às minhas necessidades.	○	○	○	○	○
20. Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel são capazes de responder às minhas dúvidas.	○	○	○	○	○
21. Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel me parecem qualificados.	○	○	○	○	○
22. Os servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel tentam auxiliar no atendimento das minhas necessidades mesmo quando isso for além de suas obrigações.	○	○	○	○	○
23. Percebo que o atendimento que recebo dos servidores (técnico-administrativos e docentes) da UFPel é igual ao prestado para outros alunos.	○	○	○	○	○
Valor público	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Indiferente**	**Concordo**	**Concordo totalmente**
24. Percebo que o serviço público prestado pela UFPel é importante para a sociedade.	○	○	○	○	○
25. Parece-me justo que o governo utilize recursos públicos para manter os serviços prestados pela UFPel.	○	○	○	○	○
26. As informações divulgadas pela UFPel são suficientes para demonstrar a aplicação dos recursos públicos.	○	○	○	○	○
27. Ao utilizar os serviços da UFPel, sinto que meus direitos de cidadão são respeitados.	○	○	○	○	○
28. Procuro preservar os bens públicos disponibilizados pela UFPel.	○	○	○	○	○
29. A UFPel é profissionalmente reconhecida, sendo efetiva e eficiente em suas ações.	○	○	○	○	○
30. A UFPel tem um bom desempenho para a sociedade.	○	○	○	○	○
31.A UFPel atua de maneira eticamente correta.	○	○	○	○	○
Transparência	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Indiferente**	**Concordo**	**Concordo totalmente**
32. Tenho a oportunidade de avaliar os serviços oferecidos pela UFPel.	○	○	○	○	○
33. A UFPel disponibiliza amplo acesso às suas informações.	○	○	○	○	○
34. AUFPel possui formas eficientes de comunicação com os alunos.	○	○	○	○	○
35. A UFPel disponibiliza diferentes formas de solicitação de seus serviços.	○	○	○	○	○
36. Recebo informações claras sobre os serviços prestados pela UFPel.	○	○	○	○	○
37. Sou informado das formas de acompanhamento do andamento dos serviços prestados pela UFPel.	○	○	○	○	○

38. Obtenho informações sobre as formas de apresentar reclamações sobre os serviços prestados pela UFPel.	○	○	○	○	○
39. As informações sobre os serviços prestados pela UFPel são transparentes.	○	○	○	○	○
40. As formas utilizadas pela UFPel para a prestação dos serviços são adequadas.	○	○	○	○	○
Igualdade e Legalidade	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Indiferente**	**Concordo**	**Concordo totalmente**
41. Na prestação dos serviços na UFPel, percebo que é garantida a igualdade de tratamento entre os alunos pela instituição.	○	○	○	○	○
42. Percebo que a UFPel me fornece serviços justos comparados ao que outros alunos recebem.	○	○	○	○	○
43. As prioridades de atendimento estabelecidas pela UFPel são justas.	○	○	○	○	○
44. Os aspectos legais envolvidos na prestação dos serviços pela UFPel são cumpridos.	○	○	○	○	○
45. Sinto que meus direitos como cidadão são respeitados pela UFPel.	○	○	○	○	○
Satisfação	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Indiferente**	**Concordo**	**Concordo totalmente**
46. Estou satisfeito com os serviços recebidos da UFPel.	○	○	○	○	○
47. Estou satisfeito com o atendimento prestado pelos técnicos administrativos da UFPel.	○	○	○	○	○
48. Estou satisfeito com o atendimento prestado pelos docentes da UFPel.	○	○	○	○	○
49. Os serviços prestados pela UFPel atendem às minhas expectativas.	○	○	○	○	○
50. Eu recomendo a utilização dos serviços prestados pela UFPel.	○	○	○	○	○
Permanência de alunos na Instituição	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Indiferente**	**Concordo**	**Concordo totalmente**
51. A qualidade dos processos administrativos na UFPel é um fator determinante para a minha permanência na instituição.	○	○	○	○	○
52. A qualidade da estrutura física da UFPel influencia significativamente a minha decisão de continuar estudando na instituição.	○	○	○	○	○
53. A qualidade do corpo docente da UFPel desempenha um papel crucial na minha escolha de permanecer como aluno da instituição.	○	○	○	○	○
54. Eu sugeriria a UFPel para alguém em busca de recomendação.	○	○	○	○	○
55. Eu optaria novamente pela UFPel se tivesse que fazer a escolha outra vez.	○	○	○	○	○
56. Eu planejo manter contato com a UFPel após concluir meu curso de graduação.	○	○	○	○	○

Permanência de alunos na Instituição	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Indiferente**	**Concordo**	**Concordo totalmente**	**Não se aplica**
57. Estou satisfeito com as Bolsas de Estudo ofertadas pela UFPel.	○	○	○	○	○	○
58. Estou satisfeito com a Moradia Estudantil ofertada pela UFPel.	○	○	○	○	○	○
59. Estou satisfeito com o Auxílio Alimentação e o Auxílio Transporte, oferecidos pela UFPel.	○	○	○	○	○	○
60. Estou satisfeito com a Assistência Psicológica oferecida pela UFPel.	○	○	○	○	○	○
61. Estou satisfeito com o Restaurante Universitário (RU) da UFPel.	○	○	○	○	○	○

Apêndice B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Nº _ _ _ _

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar do estudo **"A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR FEDERAL NA VISÃO DE SEU CORPO DISCENTE".**

Será realizado um estudo cujo objetivo primário é identificar o nível de qualidade dos serviços educacionais em uma instituição de ensino superior pública federal, visando fornecer a ampliação do conhecimento sobre o tema, permitindo uma compreensão mais aprofundada dos fatores que afetam a satisfação e o desempenho dos alunos.

A sua colaboração é muito importante, mas a decisão de participar é voluntária. Você terá o direito de decidir se quer ou não participar, bem como desistir de fazê-lo a qualquer momento, sem fornecer um motivo, assim como pedir maiores informações sobre o estudo. Nosso propósito é utilizar os resultados adquiridos para promover iniciativas que possam aprimorar tanto a satisfação quanto o desempenho dos alunos na Instituição Federal de Ensino Superior (IFES).

Garantimos que será mantida a confidencialidade de todas informações e o anonimato, ou seja, o seu nome não será mencionado em qualquer hipótese ou circunstância, mesmo em publicações científicas.

Este estudo apresenta um risco mínimo, pois se limita à resposta de um questionário projetado para requerer um tempo mínimo de preenchimento. Ressalta-se que poderá haver algum desconforto em responder alguma pergunta do questionário, podendo suspender sua participação em qualquer momento.

Sua participação não acarreta ônus ou custo, tampouco oferece benefícios ou vantagens diretos e imediatos. No entanto, os benefícios são indiretos, pois por meio da análise dos resultados, esses dados podem contribuir para o aprimoramento da gestão pública, especialmente no contexto da Universidade Federal de Pelotas (UFPel), com o intuito de fortalecer os laços positivos entre os alunos e a instituição.

Caso você tenha interesse em receber maiores orientações poderá entrar em contato com o pesquisador, Luciano Rodrigues de Almeida, Telefone e WhatsApp (53) 984141780, e-mail: lucianokazu@hotmail.com; ou com o Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Medicina da UFPEL, telefone (53) 3310-1800. Endereço: Av. Duque de Caxias, 250 - Fragata - Pelotas/RS. E-mail: cep.famed@gmail.com

Eu, _____, declaro estar esclarecido sobre os termos apresentados, assim como a orientação de guardar uma cópia deste Registro de Consentimento.

Pelotas, ____ de _____ de 2024.

_____

gov.br Documento assinado digitalmente
EVERTON ANGER CAVALHEIRO
Data: 02/04/2024 21:40:41-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

_____

Orientador Professor Dr. Everton Anger Cavalheiro

APÊNDICE C – Termo de Confidencialidade

Universidade Federal de Pelotas

Centro de Ciências Sócio Organizacionais - CCSO

Mestrado Profissional em Administração Pública – PROFIAP

Título do projeto*:* A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR FEDERAL NA VISÃO DE SEU CORPO DISCENTE

Pesquisadores responsáveis: Prof. Dr. Everton Anger Cavalheiro e Luciano Rodrigues de Almeida

Instituição/Departamento: UFPEL - Centro de Ciências Sócio Organizacionais - CCSO

Telefone para contato: (53) 984141780

Os pesquisadores do presente projeto se comprometem a preservar a privacidade dos respondentes cujos dados serão coletados através de um questionário estruturado. Concordam, igualmente, que estas informações serão utilizadas única e exclusivamente para execução do presente projeto.

As informações somente poderão ser divulgadas de forma anônima e serão mantidas no Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública – PROFIAP, situado na Rua Gomes Carneiro, nº. 1, Bloco B, sala 448 – Campus Porto, UFPEL. As informações serão armazenadas por um período de 5 anos sob a responsabilidade do Prof. Dr. Everton Anger Cavalheiro.

Eu, _____,
estou ciente e de acordo.

_____

Assinatura do respondente

Apêndice D – Carta de anuência da instituição pesquisada

Carta de anuência

Universidade Federal de Pelotas

Declaramos formalmente nossa concordância com a realização do projeto de pesquisa intitulado "A Qualidade dos Serviços Prestados por uma Instituição de Ensino Superior Federal na Visão de Seu Corpo Discente", conduzido pelo pesquisador Luciano Rodrigues de Almeida, CPF: 932282600-20, estudante do Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional - PROFIAP/UFPel, sob a orientação do Professor Dr. Everton Anger Cavalheiro.

O propósito desta pesquisa é identificar o nível de qualidade dos serviços educacionais oferecidos por uma instituição de ensino superior pública federal, com o objetivo de contribuir para o aprimoramento da gestão pública, especialmente no contexto da Universidade Federal de Pelotas (UFPel), visando fortalecer os laços positivos entre os alunos e a instituição.

Estamos de acordo com a aplicação do questionário tanto em formato físico quanto digital aos alunos de graduação desta instituição. No entanto, esta autorização está sujeita ao compromisso do pesquisador de utilizar os dados pessoais dos participantes exclusivamente para fins científicos, mantendo sigilo absoluto e garantindo que as informações não serão utilizadas de forma prejudicial às pessoas envolvidas. A participação dos alunos será estritamente voluntária.

Esta carta representa nossa aprovação para a condução da pesquisa mencionada, em conformidade com os termos e condições explicitados acima.

Pelotas, 13 de março de 2024.

Maria de Fátima Cóssio
Pró-Reitora de Ensino
UFPel

MINISTÉRIO DA SAÚDE - Conselho Nacional de Saúde - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP

FOLHA DE ROSTO PARA PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS

1. Projeto de Pesquisa:
A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR FEDERAL NA VISÃO DE SEU CORPO DISCENTE

2. Número de Participantes da Pesquisa: 1360

3. Área Temática:

4. Área do Conhecimento:
Grande Área 7. Ciências Humanas

PESQUISADOR RESPONSÁVEL

5. Nome:
LUCIANO RODRIGUES DE ALMEIDA

6. CPF:	7. Endereço (Rua, n.º):		
[redacted]	[redacted]		
8. Nacionalidade: BRASILEIRO	9. Telefone: [redacted]	10. Outro Telefone:	11. Email: lucianokazu@hotmail.com

Termo de Compromisso: Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas complementares. Comprometo-me a utilizar os materiais e dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo e a publicar os resultados sejam eles favoráveis ou não. Aceito as responsabilidades pela condução científica do projeto acima. Tenho ciência que essa folha será anexada ao projeto devidamente assinada por todos os responsáveis e fará parte integrante da documentação do mesmo.

Data: 05 / 03 / 2024

Luciano R. de Almeida

Assinatura

INSTITUIÇÃO PROPONENTE

12. Nome:	13. CNPJ:	14. Unidade/Órgão:
Universidade Federal de Pelotas	92.242.080/0001-00	
15. Telefone: (53) 3921-1021	16. Outro Telefone:	

Termo de Compromisso (do responsável pela instituição): Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas Complementares e como esta instituição tem condições para o desenvolvimento deste projeto, autorizo sua execução.

Responsável: _____ CPF: _____

Cargo/Função: _____

gov.br Documento assinado digitalmente
EVERTON ANGER CAVALHEIRO
Data: 18/03/2024 22:57:30-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Data: _____ / _____ / _____

_____
Assinatura

PATROCINADOR PRINCIPAL

Não se aplica.

PROFIAP
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

RELATÓRIO TÉCNICO

Avaliação da Qualidade dos Serviços em Instituições de Ensino Superior Federais: Aplicação do Modelo SERVPUBLIC na UFPel

Luciano Rodrigues de Almeida

Outubro de 2024

SUMÁRIO

Apresentação 03

Resumo 05

Introdução 06

Descrição da situação-problema 08

Objetivos 11

Instituição 12

Análise 13

Recomendações 19

Considerações Finais 23

Referências 25

APRESENTAÇÃO

Relatório técnico apresentado pelo mestrando Luciano Rodrigues de Almeida ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional - PROFIAP da Universidade Federal de Pelotas, orientado pelo professor Dr. Everton Anger Cavalheiro, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública. Analisa e avalia a qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior federal na visão de seu corpo.

IMPACTO

O uso do modelo SERVPUBLIC na analise e avaliação dos serviços educacionais da UFPEL traz um impacto significativo, especialmente no que tange à melhoria da satisfação estudantil e à permanência de alunos. Ao identificar as lacunas nas dimensões avaliadas (Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação), a universidade pode implementar estratégias eficazes para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos.

APLICABILIDADE

A metodologia utilizada no relatório, baseada na escala SERVPUBLIC, pode ser amplamente aplicada em outras Instituições de Ensino Superior (IES), tanto no Brasil quanto em outros contextos. A avaliação das dimensões - Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação - é pertinente para qualquer instituição que deseje melhorar seus serviços educacionais e administrativos. Além disso, o uso de questionários estruturados e técnicas estatísticas, como a modelagem de equações estruturais, oferece um caminho robusto e replicável para que outras universidades também consigam diagnosticar fragilidades e implementem melhorias.

INOVAÇÃO

A inovação deste trabalho reside na utilização do modelo SERVPUBLIC, adaptado para a realidade do ensino superior. Embora a escala tenha sido utilizada em serviços públicos em geral, sua aplicação em instituições de ensino é nova. Isso reflete uma abordagem inovadora para analisar e avaliar a qualidade dos serviços educacionais sob a ótica dos próprios alunos.

COMPLEXIDADE

O relatório apresenta uma alta complexidade, tanto em termos metodológicos quanto analíticos. A escolha de utilizar a modelagem de equações estruturais (MEE) para correlacionar as dimensões avaliadas e a permanência dos alunos demonstra um nível técnico avançado, exigindo conhecimentos profundos de estatística e modelagem. Além disso, a análise dos diversos construtos da escala SERVPUBLIC e sua adaptação para o contexto universitário envolveu uma compreensão detalhada das dinâmicas institucionais, o que aumenta ainda mais a complexidade do estudo. No entanto, essa complexidade é necessária para capturar com precisão a relação entre a qualidade dos serviços e a satisfação dos alunos.

ADERÊNCIA

O relatório demonstra aderência significativa à linha de pesquisa em Administração Pública e Organizações, que foca na gestão de instituições públicas e organizações. Baseado na avaliação da qualidade dos serviços educacionais da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) por meio da escala SERVPUBLIC, o relatório propõe estratégias de gestão voltadas para a melhoria contínua e sustentabilidade organizacional, alinhando-se ao objetivo da linha de pesquisa de formular e implementar práticas autossustentadas, utilizando uma abordagem interdisciplinar para aprimorar a satisfação e permanência estudantil.

RESUMO

Este estudo investiga a qualidade dos serviços prestados por uma Instituição de Ensino Superior (IES) pública, com foco na percepção dos alunos da Universidade Federal de Pelotas (UFPel). Para isso, foi utilizada a escala SERVPUBLIC, que avalia sete dimensões: Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação. A pesquisa seguiu uma abordagem quantitativa, com a aplicação de um questionário a 1.265 alunos, dos quais 1.156 foram válidos. O principal objetivo foi identificar os fatores que influenciam a satisfação dos estudantes e como esses elementos impactam sua permanência na instituição.

A análise das informações incluiu métodos estatísticos descritivos e a modelagem de equações estruturais, buscando validar a hipótese de que existe uma relação positiva e estatisticamente significativa entre a avaliação do serviço educacional da UFPel e a permanência dos alunos na instituição. Os resultados apontaram que a satisfação dos alunos foi o fator mais relevante, com uma forte correlação entre a percepção positiva dos serviços e a decisão de continuar na universidade. A dimensão da Confiabilidade também se destacou, mostrando que a confiança dos alunos na instituição é essencial para sua continuidade acadêmica. Além disso, Transparência e Igualdade e Legalidade se revelaram fundamentais para promover um ambiente acadêmico justo e claro, reforçando a confiança institucional e a permanência dos estudantes.

A inclusão do construto Permanência de Alunos na Instituição no modelo reforçou a relevância de diversos fatores qualitativos para o sucesso institucional, demonstrando que a percepção da qualidade dos serviços afeta não apenas a satisfação imediata, mas também a decisão dos alunos de permanecerem na universidade a longo prazo. Assim, este trabalho oferece diretrizes estratégicas para que a UFPel possa aprimorar seus serviços e aumentar a permanência estudantil, fortalecendo seu compromisso com a excelência acadêmica e administrativa.

INTRODUÇÃO

A educação desempenha um papel fundamental na formação da cidadania e no desenvolvimento de uma nação (DE ARAÚJO, 2021). Nesse contexto, as Instituições de Ensino Superior (IES) públicas têm uma responsabilidade importante na oferta de serviços educacionais que contribuam para o progresso social e econômico do país (SERRA et al., 2020). Segundo o Censo da Educação Superior de 2021, realizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), as IES públicas representam 23,13% do total de matrículas na educação superior no Brasil, reafirmando sua importância na oferta de ensino gratuito e de qualidade (INEP, 2022).

Essas instituições, no entanto, enfrentam o desafio de atender a um número crescente de alunos, ao mesmo tempo em que buscam aprimorar a qualidade de seus serviços. Zeithaml et al. (2014) destacam que as IES são prestadoras de serviços intangíveis, cujas características, como a inseparabilidade e a perecibilidade, exigem atenção redobrada para garantir a satisfação dos alunos. Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010), os serviços são experiências criadas para os consumidores, que participam ativamente de sua produção. Assim, a qualidade desses serviços está intimamente ligada às percepções dos alunos e às suas expectativas.

Em um contexto de serviços públicos, como os prestados pelas IES, a avaliação da qualidade vai além da simples entrega de resultados acadêmicos. Ravanello (2022) aponta que as organizações públicas são de propriedade coletiva, pertencentes aos cidadãos, o que torna a qualidade dos serviços um fator essencial para promover confiança e transparência institucional. Gruber et al. (2010) reforçam que a qualidade percebida pelos alunos é determinada por suas interações com o corpo docente e os serviços administrativos, destacando a importância de entender e atender às suas expectativas.

INTRODUÇÃO

Com base nesse cenário, o presente estudo utiliza a escala SERVPUBLIC, proposta por Ravanello (2022), para avaliar sete dimensões da qualidade dos serviços educacionais na Universidade Federal de Pelotas (UFPel): Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação. O principal objetivo é identificar os fatores que influenciam a satisfação dos estudantes e como esses elementos impactam sua permanência na instituição. A análise dos dados é realizada por meio de métodos quantitativos e modelagem de equações estruturais, validando a relação entre a qualidade dos serviços e a permanência dos alunos.

Essa pesquisa visa oferecer diretrizes estratégicas para que a UFPel possa aprimorar seus serviços educacionais e administrativos, aumentando a satisfação dos alunos e fortalecendo a permanência estudantil.

DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Com o crescimento do setor de educação superior, as Instituições de Ensino Superior (IES) enfrentam o desafio de atender as expectativas de um número cada vez maior de alunos (DO AMARAL, 2023). Nesse sentido, De Almeida e Da Silva (2020) afirmam que a busca pela qualidade é fator decisivo em qualquer instituição de ensino. Nessa linha, Bendermacher et al. (2017) ressaltam que diante da exigência de enfrentamento dos desafios, as organizações se depararam com a necessidade de aprimoramento da gestão da qualidade de seus serviços.

Nesse sentido, é importante que as Instituições de Ensino Superior (IES) realizem um diagnóstico dos fatores que influenciam a qualidade dos serviços, compreendendo a qualidade como elemento fundamental das percepções dos usuários e reconhecer como aspecto dominante no processo de avaliação das diversas dimensões que a compõem é fundamental (GOUVÊA et al., 2016).

Essa ênfase na qualidade está diretamente ligada ao valor percebido (KOTLER, 2012). O autor define valor percebido como sendo resultado da avaliação que um consumidor em potencial faz ao considerar todos os benefícios e custos relacionados a um serviço, em comparação com as alternativas recebidas. Essa avaliação do valor percebido também está presente no contexto educacional, como mencionado por Alves (2011), onde o valor percebido pelos alunos abrange dimensões como qualidade percebida, imagem da universidade, valores emocionais e sociais. A percepção global da qualidade do serviço influencia o valor percebido e, por sua vez, espera-se que tenha um impacto positivo na satisfação do aluno (LIMA, MOURA e SOUKI, 2014).

DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Além disso, Eberle et al. (2017) destacam que o valor percebido pelo tomador do serviço está correlacionado com a confiança depositada na organização, podendo gerar relações duradouras e de longo prazo, bem como fidelizar usuários e impactar a satisfação do consumidor. O julgamento do valor percebido pelos usuários, conforme destacado por Woodruff e Gardial (1996), envolve relações complexas entre o produto ofertado (bens e serviços), as consequências do seu uso e os objetivos que os usuários desejam alcançar, os quais estão associados aos seus valores pessoais. Essa avaliação do valor percebido está intrinsecamente ligada à satisfação do usuário, que se baseia na percepção do atendimento das suas necessidades e expectativas após adquirir ou utilizar um produto (bem ou serviço) (LIMA, MOURA e SOUKI, 2015).

Dentro do contexto das Instituições de Ensino Superior (IES), a satisfação do usuário (estudante) é determinada pelas suas expectativas e pela percepção da qualidade dos serviços prestados (DOS SANTOS, 2017). Quando um serviço é considerado superior em relação às melhores alternativas disponíveis, a satisfação do aluno aumenta. Por outro lado, se o serviço é avaliado como inferior, a satisfação diminui (SOARES, 2023). Assim, a qualidade do serviço desempenha um papel fundamental na satisfação do usuário, sendo um dos principais impulsionadores da fidelização (BERRY, PARASURAMAN e ZEITHAML, 1988; WILKINS e BALAKRISHNAN, 2013; DEWI, 2021).

Portanto, as Instituição de Ensino Superior (IES) devem buscar um alto padrão de qualidade em seus serviços, visando não apenas satisfazer seus usuários, mas também atrair novos alunos e atender às demandas da área educacional (MILAN et al., 2015).

DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Nesse contexto, a realização de avaliações da qualidade do serviço prestado oferece suporte aos gestores, permitindo que compreendam os efeitos das medidas específicas destinadas a melhorar a qualidade, como os níveis de satisfação e as tendências de mudança nas necessidades e desejos dos cidadãos (DE AQUINO et al., 2015). Considerando-se o contexto exposto, nesta pesquisa propõe-se seguinte problema de pesquisa: “Como os alunos avaliam o serviço educacional da UFPEL e sua influência na permanência na instituição?”.

OBJETIVOS

GERAL

- Avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos por uma Instituição de Ensino Superior pública, a partir da percepção dos alunos, utilizando a escala SERVPUBLIC como ferramenta de análise.

ESPECÍFICOS

- Adaptar e aplicar a escala SERVPUBLIC para o contexto específico da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL), visando a análise da qualidade dos serviços prestados.

- Avaliar a influência dos diferentes fatores de qualidade dos serviços educacionais na satisfação e permanência dos alunos na instituição.

- Identificar as lacunas nos serviços prestados pela UFPEL, com base nos sete pilares do modelo SERVPUBLIC: Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação.

- Propor recomendações e ações estratégicas que possam melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela UFPEL, com foco em aumentar a satisfação e a permanência estudantil.

INSTITUIÇÃO

O trabalho foi desenvolvido na Universidade Federal de Pelotas (UFPel), uma instituição pública de ensino superior localizada em Pelotas, Rio Grande do Sul. Criada em 1960 como Universidade Rural do Sul, a UFPel se consolidou ao longo dos anos como uma referência na educação superior, sendo federalizada em 1967 e transformada oficialmente em Universidade Federal de Pelotas em 1969. A instituição é conhecida por seu compromisso com a indissociabilidade das atividades de ensino, pesquisa e extensão, conforme estabelecido pela Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988).

A UFPel desempenha um papel fundamental na formação educacional da região sul do Brasil. Atualmente, a universidade conta com diversos campi, incluindo os de Capão do Leão, Porto, Centro e Norte, além dos campi Fragata e Anglo, onde se localizam a Reitoria e outras unidades administrativas (UFPEL, 2023). Com 96 cursos de graduação, entre bacharelados, licenciaturas e cursos tecnólogos, e 117 polos de ensino a distância, a UFPel oferece uma ampla gama de oportunidades acadêmicas. Na pós-graduação, a universidade oferece 26 programas de doutorado, 50 de mestrado, seis de mestrado profissional e 34 cursos de especialização, além de estar envolvida em milhares de projetos de pesquisa e extensão (UFPEL, 2023).

Com um total de 20.827 estudantes matriculados, dos quais 16.461 estão na graduação presencial e 1.763 na graduação a distância, a UFPel destaca-se pela sua capacidade de atender às demandas de uma educação de qualidade e inclusiva. A instituição também promove políticas de inclusão e assistência estudantil, ampliando o acesso ao ensino superior para estudantes de baixa renda, negros, quilombolas e pessoas com deficiência, reforçando seu compromisso com a diversidade e a equidade no ensino superior (UFPEL, 2023).

ANÁLISE

Para atingir o objetivo central deste trabalho, foi adotada uma abordagem quantitativa, com a aplicação de um questionário estruturado a 1.265 alunos, dos quais 1.156 foram considerados válidos. O questionário foi desenvolvido com base na escala SERVPUBLIC, adaptada ao contexto da UFPel, com perguntas que avaliavam a qualidade dos serviços educacionais oferecidos pela instituição nas dimensões mencionadas. As sete dimensões do SERVPUBLIC (Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação), avaliam aspectos importantes da qualidade dos serviços prestados pela universidade.

A dimensão Aspectos Tangíveis avalia a percepção dos alunos sobre a qualidade das instalações físicas, equipamentos e infraestrutura da UFPel. Isso inclui o conforto e a modernidade das instalações, a acessibilidade para alunos com deficiência, além da adequação dos espaços ao fluxo de alunos e aos horários de funcionamento.

No que se refere a dimensão Confiabilidade, ela mede a confiança dos alunos nos serviços prestados pela instituição, destacando fatores como o cumprimento de prazos, a adequação do tempo de espera, e a clareza e precisão das informações recebidas. Além disso, avalia se os serviços atendem às necessidades dos alunos, contribuindo para um ambiente de segurança e estabilidade.

Relacionamento, por sua vez, avalia a interação entre os alunos e os servidores técnico-administrativos e docentes. Essa dimensão observa a prestatividade, a educação, a capacidade dos servidores de fornecer informações precisas e personalizadas, além da qualificação para atender as necessidades dos discentes. A atenção personalizada e a igualdade no atendimento também são aspectos avaliados.

ANÁLISE

A dimensão Valor Público examina a percepção dos alunos sobre a importância da UFPel como uma instituição pública. São analisados o uso justo de recursos públicos, o respeito aos direitos dos cidadãos e a preservação dos bens públicos disponibilizados pela universidade. A ética e o desempenho da UFPel também são considerados nessa dimensão.

Em relação à Transparência, avalia-se o acesso e a clareza das informações fornecidas pela universidade. Os alunos são questionados sobre a possibilidade de avaliar os serviços, o acesso às formas de comunicação e o acompanhamento dos serviços prestados. A transparência na prestação de informações sobre os serviços é um fator central dessa dimensão.

Igualdade e Legalidade mede se os alunos percebem que são tratados de maneira justa e igualitária. Avalia-se se as prioridades de atendimento são adequadas e se os aspectos legais envolvidos na prestação dos serviços são cumpridos. Essa dimensão também verifica se os direitos dos alunos são respeitados.

Por fim, a dimensão Satisfação mede o nível de satisfação geral dos alunos com os serviços recebidos. Ela avalia se os serviços atendem às expectativas dos alunos, se eles estão satisfeitos com o atendimento prestado tanto pelos técnicos quanto pelos docentes, e se recomendariam a UFPel para outros.

Após a coleta de dados, a análise envolveu métodos estatísticos descritivos e a aplicação de modelagem de equações estruturais (MEE), buscando validar a hipótese de que existe uma relação positiva e significativa entre a avaliação da qualidade dos serviços e a permanência dos alunos na universidade. A modelagem permitiu identificar as correlações entre as variáveis dos construtos e a permanência estudantil, destacando a importância da percepção dos serviços oferecidos.

ANÁLISE

Os resultados indicaram que a satisfação dos alunos foi o fator mais relevante, apresentando uma forte correlação com a decisão dos estudantes de permanecerem na UFPel. A análise mostrou que, quanto mais positiva era a percepção dos alunos em relação à qualidade dos serviços educacionais, maior era a tendência de continuidade acadêmica.

Entre as dimensões da escala SERVPUBLIC, a Confiabilidade teve também destaque, indicando que a confiança dos alunos nos serviços prestados é um fator importante para sua permanência. Essa dimensão reflete a capacidade da universidade de cumprir com os serviços prometidos de forma consistente e confiável, o que gera um ambiente de segurança e estabilidade para os alunos.

Além disso, as dimensões Transparência e Igualdade e Legalidade se mostraram importantes para a manutenção de um ambiente acadêmico justo e claro. A transparência na comunicação e na prestação de serviços, aliada à percepção de igualdade de tratamento e cumprimento das normas legais, reforçou a confiança institucional, contribuindo para a permanência dos estudantes.

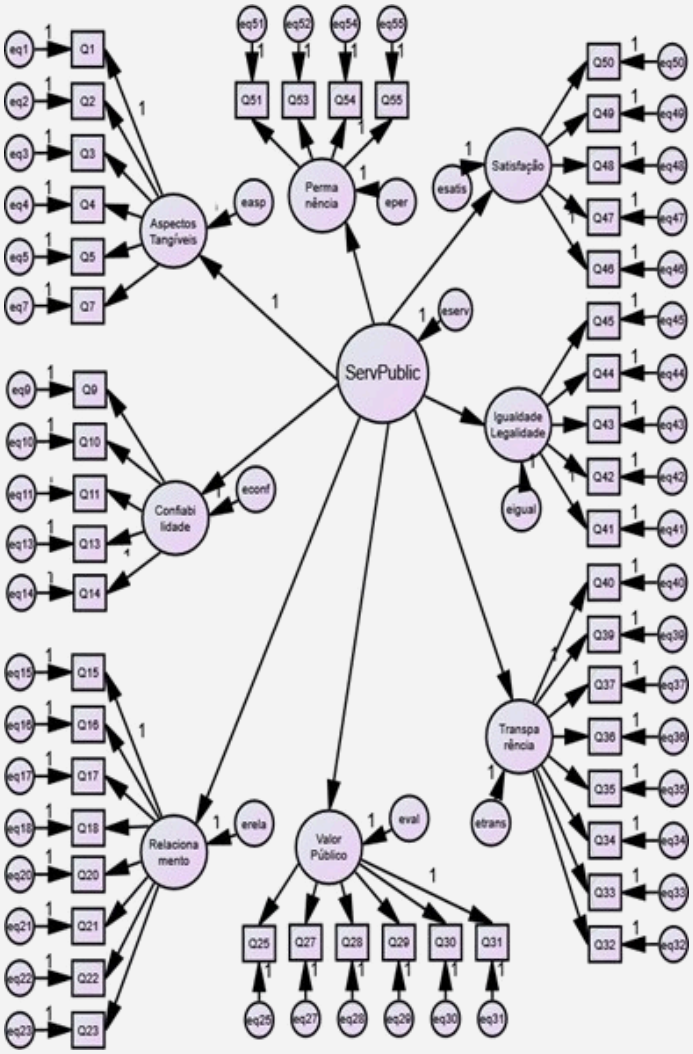
A inclusão do construto Permanência de Alunos na Instituição no modelo teórico validou a relevância dos fatores qualitativos para o sucesso institucional. A percepção de qualidade afeta não apenas a satisfação imediata, mas também influencia diretamente a decisão dos alunos de continuar na universidade a longo prazo.

Na análise das influências dos diversos construtos sobre a permanência estudantil, o Modelo Integrado Final com a adição do construto "Permanência de Alunos na Instituição" (Figura 1) destaca as relações estruturais entre as dimensões do SERVPUBLIC.

ANÁLISE

Esse modelo, desenvolvido com base nos dados da pesquisa, mostra que a permanência dos alunos é diretamente influenciada pela qualidade percebida nas dimensões Satisfação, Confiabilidade, Relacionamento, Igualdade e Legalidade, Transparência, Valor Público e Aspectos Tangíveis, ilustrando uma relação de causalidade onde cada dimensão impacta significativamente a decisão dos estudantes de permanecerem vinculados à instituição.

Figura 1 – Modelo integrado final com a adição do construto Permanência de Alunos.



Fonte: Elaborada pelo autor, baseado nos dados da pesquisa.

ANÁLISE

Complementando esta análise, a Tabela 1 apresenta as cargas fatoriais dos construtos, com destaque para a carga de 0,670 associada ao construto “Permanência de Alunos na Instituição”.

Tabela 1: Cargas Fatoriais dos Construtos Associados ao SERVPUBLIC com o acréscimo do construto Permanência de alunos na instituição

Construto/Variável	Direção	Construto/Variável	Carga
Aspectos Tangíveis	**<---**	**ServPublic**	**0,593**
Confiabilidade	**<---**	**ServPublic**	**0,842**
Valor Público	**<---**	**ServPublic**	**0,783**
Relacionamento	**<---**	**ServPublic**	**0,704**
Transparência	**<---**	**ServPublic**	**0,782**
Igualdade e Legalidade	**<---**	**ServPublic**	**0,804**
Satisfação	**<---**	**ServPublic**	**0,856**
Permanência de Alunos na Instituição	**<---**	**ServPublic**	**0,670**

Fonte: Dados da pesquisa.

ANÁLISE

Assim, a análise do Modelo Integrado Final, com a inclusão do construto "Permanência de Alunos na Instituição", demonstra que a qualidade dos serviços educacionais é um fator decisivo para a permanência estudantil. A interação entre as diversas dimensões do SERVPUBLIC — como principalmente a Satisfação, a Confiabilidade, a Igualdade e Legalidade, e a Transparência — reforça a importância de uma abordagem multifacetada para garantir a continuidade acadêmica dos alunos. Com uma carga fatorial de 0,670, o construto "Permanência de Alunos na Instituição" evidencia que a percepção positiva dos serviços oferecidos pela instituição impacta significativamente não apenas a satisfação momentânea, mas também a decisão de longo prazo dos estudantes de seguir vinculados à universidade.

O estudo alcançou seu objetivo principal ao identificar que a qualidade dos serviços prestados pela UFPel, especialmente nas dimensões de Satisfação e Confiabilidade, é um fator determinante para a permanência dos alunos. A análise dos dados destacou que a qualidade percebida pelos estudantes tem impacto direto na sua decisão de continuar matriculados na instituição.

RECOMENDAÇÕES

Como contribuição deste estudo, recomenda-se a implementação de um plano de ação para aprimorar a qualidade dos serviços educacionais da UFPel, com foco no aumento da satisfação e na permanência estudantil. Esse plano deve estar baseado em quatro diretrizes estratégicas principais: Confiabilidade Institucional, Satisfação dos Alunos, Transparência nos Serviços e Igualdade e Legalidade. Cada uma dessas diretrizes envolve estratégias específicas que visam fortalecer a confiança dos alunos na instituição, melhorar sua experiência acadêmica e garantir um ambiente institucional mais transparente e justo.

Fortalecimento da Confiabilidade Institucional

- Revisão e Padronização da Comunicação Institucional: Recomenda-se a implementação de um processo contínuo de revisão dos canais de comunicação da UFPel, como sites, e-mails e redes sociais. Essa medida visa assegurar que a comunicação com os alunos seja clara, consistente e precisa, evitando contradições e confusões que possam comprometer a confiança dos alunos na instituição.

- Monitoramento de Prazos com Indicadores de Desempenho: Estabelecer indicadores de desempenho para o acompanhamento dos prazos acadêmicos e administrativos, com um sistema de monitoramento em tempo real acessível tanto para gestores quanto para alunos. Isso permitirá a gestão eficiente do tempo, melhorando a percepção dos alunos quanto à confiabilidade da instituição.

- Sistema de Feedback Contínuo: Criar um mecanismo de feedback permanente, como formulários eletrônicos, para que os alunos possam compartilhar suas percepções e sugestões em relação aos serviços prestados. O feedback deve ser analisado regularmente, com respostas claras e rápidas por parte da gestão universitária.

RECOMENDAÇÕES

Aumento da Satisfação dos alunos

- Pesquisas de Satisfação Periódicas: Recomenda-se a realização de pesquisas de satisfação semestrais abrangendo os serviços acadêmicos e administrativos. Além de divulgar os resultados, é fundamental que a universidade informe as ações tomadas a partir dos dados coletados, demonstrando compromisso com a melhoria contínua.

- Treinamentos Contínuos para Servidores: A instituição deve investir em treinamentos regulares para servidores técnico-administrativos e docentes, com foco em excelência no atendimento, empatia e resolução de problemas. Esses treinamentos podem ser oferecidos em formatos presenciais e online, promovendo a qualificação constante do corpo administrativo.

- Programa de Acolhimento e Suporte para Novos Alunos: Desenvolver e ampliar programas de acolhimento e mentoria, conectando novos alunos a veteranos para facilitar a adaptação ao ambiente universitário. Além disso, é importante oferecer suporte personalizado para resolver questões acadêmicas e administrativas durante o primeiro semestre.

RECOMENDAÇÕES

Promoção da Transparência nos Serviços

- Desenvolvimento de Portal de Transparência: É recomendável que a UFPel desenvolva ou amplie um portal de transparência, de fácil navegação, onde os alunos possam acessar informações sobre processos acadêmicos e administrativos, o uso de recursos públicos e as políticas institucionais. A atualização regular e a clareza das informações no portal são essenciais para garantir que os alunos possam acompanhar suas solicitações em tempo real.

- Publicação de Relatórios Regulares: Estabelecer a publicação trimestral de relatórios acessíveis a alunos e ao público externo, detalhando a utilização de recursos, o desempenho da universidade e o cumprimento de metas. Essa prática contribui para uma maior confiança na gestão institucional

- Sessões de Esclarecimento Periódicas: Realizar sessões de esclarecimento bimestrais, tanto online quanto presenciais, para que os alunos possam sanar dúvidas sobre processos acadêmicos e administrativos, como trancamento de disciplinas, aproveitamento de créditos e outros procedimentos importantes.

RECOMENDAÇÕES

Garantia de Igualdade e Legalidade

- Revisão Periódica das Políticas Institucionais: Recomenda-se a revisão periódica das políticas de atendimento ao aluno para garantir que sejam aplicadas de maneira justa e igualitária. A UFPel deve assegurar que todas as regras e normas sejam seguidas de forma equitativa para evitar qualquer forma de discriminação ou desigualdade no atendimento.

- Campanhas de Conscientização sobre Direitos e Deveres: Desenvolver campanhas educativas regulares, em formatos online e presenciais, para que os alunos conheçam plenamente seus direitos e deveres dentro da universidade. Essas campanhas devem abordar temas como inclusão, diversidade e respeito às diferenças.

- Auditorias Periódicas de Conformidade Legal: Conduzir auditorias semestrais para garantir que todos os processos acadêmicos e administrativos da UFPel estejam em conformidade com as exigências legais e regulatórias. Os resultados dessas auditorias devem ser divulgados publicamente, com ajustes imediatos sendo implementados conforme necessário.

As recomendações propostas têm como objetivo central melhorar a qualidade dos serviços prestados pela UFPel, promovendo a confiança dos alunos na instituição e aumentando sua satisfação e permanência. A implementação dessas estratégias ajudará a consolidar um ambiente acadêmico mais confiável, justo e transparente, alinhado aos princípios de excelência acadêmica e administrativa. Essas ações não apenas beneficiarão a UFPel, mas também poderão servir como referência para outras Instituições de Ensino Superior que buscam aprimorar suas práticas de gestão e atendimento, contribuindo para a construção de uma comunidade acadêmica mais integrada e comprometida.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos pela Universidade Federal de Pelotas (UFPel), utilizando o modelo SERVPUBLIC como ferramenta analítica. A aplicação desse modelo permitiu uma análise abrangente das sete dimensões estudadas (Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação), proporcionando uma visão clara das percepções dos alunos e dos fatores que influenciam diretamente sua permanência na instituição.

Os resultados obtidos revelaram que a satisfação dos alunos, em conjunto com a confiança na instituição, são fatores determinantes para a permanência estudantil. A dimensão Confiabilidade destacou-se pela forte relação com a segurança percebida pelos alunos em relação aos serviços prestados. Além disso, a importância da Transparência e da Igualdade e Legalidade foi reforçada como pilares para o fortalecimento da confiança institucional e para a criação de um ambiente acadêmico mais justo e acessível.

A adaptação do modelo SERVPUBLIC para o contexto educacional demonstrou ser uma abordagem inovadora e eficaz para identificar as fragilidades e potencialidades dos serviços prestados por instituições de ensino superior. A partir dessa análise, foi possível propor diretrizes estratégicas focadas na melhoria da Confiabilidade Institucional, Satisfação dos Alunos, Transparência e Garantia de Igualdade e Legalidade.

As recomendações apresentadas fornecem um caminho claro para o aprimoramento dos serviços educacionais, com foco no aumento da satisfação e permanência dos alunos. A implementação dessas estratégias permitirá à UFPel fortalecer seu compromisso com a excelência acadêmica e administrativa, além de consolidar-se como uma referência em gestão educacional pública.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Assim, este estudo oferece uma contribuição significativa não apenas para a UFPel, mas também para outras Instituições de Ensino Superior que buscam melhorar a qualidade dos serviços que oferecem e garantir a permanência de seus alunos.

RESPONSÁVEIS

Egresso:
Luciano Rodrigues de Almeida
Contato: lucianokazu@hotmail.com

Orientador:
Prof. Dr. Everton Anger Cavalheiro
Contato: eacavalheiro@ufpel.edu.br

REFERÊNCIAS

ALVES, Lucineia. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância, v. 10, 2011.

BENDERMACHER, G. W. G. et al. Unravelling quality culture in higher education: a realist review. Higher education, v. 73, p. 39-60, 2017.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Presidência da República, [2021]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm Acesso em: 25 set. 2023.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Estudos e Pesquisas Educacional Anísio Teixeira (INEP). Censo da Educação Superior. Brasília, DF, c2022. Disponível em: https://www.gov.br/inep/pt-br/areasde-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-indicadores/censo-da-educação-superior>. Acesso em: 02 mai. 2023.

DE ALMEIDA, Andreza Pires; DA SILVA, Edjane Esmerina Dias. A qualidade dos serviços prestados pela Universidade Federal de Campina Grande–Campus de Cajazeiras: perspectiva dos discentes. Pesquisa e Ensino em Ciências Exatas e da Natureza, v. 4, p. 13, 2020.

DE ARAÚJO, Amanda Beatriz Albernaz et al. Ensino superior brasileiro e sua influência no desenvolvimento regional. Research, Society and Development, v. 10, n. 10, p. e207101018759-e207101018759, 2021.

DE AQUINO, J. T.; DE BARROS JERÔNIMO, T.; DE MELO, F. J. C. Avaliação da qualidade em serviço de um hotel pelo método SERVPERF. Revista Pensamento Contemporâneo em Administração, v. 9, n. 1, p. 124-141, 2015.

DEWI, S. K. Pengukuran kualitas layanan pada jasa pengiriman barang berdasarkan persepsi pelanggan dengan metode servperf dan importance performance analysis. In: Prosiding SENTRA (Seminar Teknologi dan Rekayasa). 2021. p. 45-52.

DO AMARAL, Mirian Maia. RESENHA: A PESQUISA COMO HEURÍSTICA, ATO DE CURRÍCULO E FORMAÇÃO UNIVERSITÁRIA-EXPERIÊNCIAS TRANSINGULARES COM O MÉTODO EM CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO. Revista Docência e Cibercultura, v. 7, n. 4, p. 350-355, 2023.

REFERÊNCIAS

DOS SANTOS, Paulo Henrique et al. Avaliação da qualidade de serviços educacionais em uma instituição pública de ensino superior e suas consequências. Desafio Online, v. 5, n. 2, 2017.

EBERLE, Luciene; MILAN, Gabriel Sperandio; DE TONI, Deonir. Relações entre valor percebido, confiança e retenção de clientes: A comparação entre um modelo teórico e um modelo aninhado. Revista de Administração da UNIMEP, v. 15, n. 2, p. 82-105, 2017.

GOUVÊA, Maria Aparecida; ONUSIC, Luciana Massaro; MANTOVANI, Daielly Melina Nassif. Qualidade e lealdade ao curso no ensino superior. Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria, v. 1, pág. 26-45, 2016.

GRUBER, Thorsten et al. Examinando a satisfação dos alunos com os serviços de ensino superior: usando uma nova ferramenta de medição. Revista internacional de gestão do setor público, v. 2, pág. 105-123, 2010.

KOTLER, Philip et al. Princípios de marketing: uma perspectiva asiática. Pearson/Prentice-Hall, 2012.

LIMA, Kétsia Rizane; MOURA, Luiz Rodrigo Cunha Moura; SOUKI, Gustavo Quiroga. PROPOSIÇÃO E TESTE DE ESCALA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO METRÔ. Revista Pretexto, v. 16, n. 3, p. 21-40, 2015.

MILAN, Gabriel Sperandio et al. 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, 2015.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, v. 64, n. 1, p. 12-40.
RAVANELLO, Renata Pase, et al. Proposição de uma escala de avaliação da qualidade dos serviços públicos. 2022.

SERRA, Maurício; ROLIM, Cássio; BASTOS, Ana Paula. Universidades e desenvolvimento regional–as bases para a inovação competitiva. Rev. Bras. Inov, v. 19, n. e0200017, p. 1-4, 2020.

REFERÊNCIAS

SOARES, Adriana Benevides et al. A satisfação com o curso entre estudantes de Instituições Públicas e Privadas. EccoS–Revista Científica, n. 65, p. 22701, 2023.

WILKINS, Stephen; BALAKRISHNAN, Melodena Stephens. Avaliando a satisfação dos alunos no ensino superior transnacional. International Journal of Educational Management, v. 27, n. 2, p. 143-156, 2013.

WOODRUFF, Robert B.; GARDIAL, Sarah F. Produtos antigos e futuros. The Journal of Business Strategy, v. 17, n. 3, p. 11, 1996.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo; GREMLER, Dwayne D. Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente. Amgh Editora, 2014.