

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS - UFSCar
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E DA TECNOLOGIA - CCET PROGRAMA DE PÓS-
GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - PPGPEP

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA
SECRETARIA DE CURSOS UNIFICADA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
MATO GROSSO NO CAMPUS ARAGUAIA**

MARIA DE FÁTIMA FREITAS OLIVEIRA TEIXEIRA

São Carlos - SP
2024

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS - UFSCar
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E DA TECNOLOGIA - CCET PROGRAMA DE PÓS-
GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - PPGPEP

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA
SECRETARIA DE CURSOS UNIFICADA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
MATO GROSSO NO CAMPUS ARAGUAIA**

MARIA DE FÁTIMA FREITAS OLIVEIRA TEIXEIRA

Dissertação apresentada ao Programa de
Pós-Graduação em Engenharia de
Produção para obtenção do título de
mestre em Engenharia de Produção.
Orientação: Prof^o. Dr. Gustavo Silveira
de Oliveira

São Carlos - SP
2024



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia
Programa de Pós-Graduação Profissional em Engenharia de Produção

Folha de Aprovação

Defesa de Dissertação de Mestrado da candidata Maria de Fátima Freitas Oliveira Teixeira, realizada em 18/11/2024.

Comissão Julgadora:

Prof. Dr. Gustavo Silveira de Oliveira (UFSCar)

Prof. Dr. Glauco Henrique de Sousa Mendes (UFSCar)

Profa. Dra. Juliana Helena Daroz Gaudencio (UNIFEI)

O Relatório de Defesa assinado pelos membros da Comissão Julgadora encontra-se arquivado junto ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Engenharia de Produção.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por estar sempre comigo, me enchendo de força, coragem e sabedoria para realizar esta pesquisa. Enfrentei muitos desafios pessoais e profissionais ao longo desse processo, mas tive a Benção de encontrar pessoas especiais que contribuíram significativamente para essa jornada, a quem deixo meus agradecimentos.

Agradeço especialmente aos meus familiares, em particular ao meu esposo Neuémerson Alves e aos meus filhos Gabriel Teixeira e Levi Teixeira, pelo apoio e compreensão diante da minha ausência em alguns momentos devido aos estudos.

Muito obrigada!

Agradeço ao meu orientador, Professor Gustavo Silveira, pela compreensão e pela disposição em me ajudar sempre que precisei.

Agradeço também à Universidade Federal de Mato Grosso, especialmente ao Campus Araguaia, pelo apoio nessa jornada, e ao Pró-Reitor do Campus Araguaia à época, Rodrigo Ferreira de Azevedo, pela preocupação em tornar esse processo mais leve.

Sou grata às minhas chefias imediatas, Ana Rafaela da Silva e Eliane N'diyai, pela compreensão durante essa trajetória, e aos meus colegas de trabalho.

Agradeço também aos meus amigos que sempre torceram por mim, assim como às minhas amigas do grupo de estudos, Célia, Gevanil e Vanessa, pelo companheirismo. Estendo meus agradecimentos a todos os meus colegas da turma de mestrado.

"Mas agradeçamos a Deus, que nos dá a vitória por meio do nosso Senhor Jesus Cristo!"
I Coríntios 15:57

RESUMO

O tema da qualidade em serviços é amplamente discutido na literatura, dada sua relevância. Muitos estudos se dedicam a buscar conceitos e desenvolver diferentes modelos para a avaliação da qualidade em serviços em diversos contextos. No âmbito dos serviços públicos, a avaliação da qualidade enfrenta desafios, como recursos limitados. Nas universidades públicas, as políticas e legislações governamentais atuam como variáveis independentes que influenciam diversos aspectos da gestão. As instituições de ensino superior, enquanto órgãos do serviço público, têm a responsabilidade de atender às demandas da sociedade. Por isso, torna-se essencial avaliar os serviços prestados. Assim, este estudo tem como objetivo geral avaliar a qualidade dos serviços oferecidos por meio da percepção dos usuários da secretaria de cursos unificada (SCU) da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) no Campus Araguaia (CUA). Esse estudo foi estruturado seguindo o formato de coletânea de artigos, onde os resultados foram divididos em duas etapas, utilizando abordagem combinada quantitativa e qualitativa. O primeiro artigo consiste em uma revisão sistemática da literatura (RSL) cujo objetivo geral foi analisar pesquisas científicas sobre a medição da qualidade dos serviços nas universidades públicas, principalmente nos setores de serviços administrativos. Após a seleção de 84 artigos relevantes, constatou-se que os Estados Unidos é o país com o maior número de publicações sobre o tema. As principais palavras-chave identificadas foram "qualidade de serviço" e "ensino superior". O segundo artigo consiste em uma pesquisa que utilizou o método estudo de caso por meio do questionário *SERVPERF*, observação documental e entrevistas semiestruturadas. O trabalho tem como objetivo geral avaliar o nível de qualidade dos serviços com base nas 5 dimensões da qualidade: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia. O público-alvo incluiu coordenadores de cursos, docentes e discentes, totalizando 264 questionários respondidos. Além disso, foram realizadas 23 entrevistas, das quais 16 foram com coordenadores de curso e 7 com professores. A análise dos dados foi por meio de uma abordagem quantitativa e qualitativa combinada. Na análise quantitativa, por meio de estatística descritiva, observou-se que a menor média foi encontrada na dimensão responsividade, de acordo com a percepção dos discentes. Quanto à percepção dos coordenadores de curso e professores, a dimensão com menor média foi a de tangibilidade, seguida pela dimensão responsividade. No entanto, a dimensão com a maior média foi a dimensão segurança, tanto para coordenadores, docentes quanto para discentes. Portanto, destaca-se a necessidade de melhorias nos serviços relacionados às dimensões de responsividade e tangibilidade. Na análise qualitativa, foram realizadas análises dos conteúdos, onde os usuários dos serviços demonstraram insatisfação em alguns pontos principalmente na dimensão tangibilidade e responsividade. Embora tenham surgido elogios, também foram apontadas falhas no atendimento às necessidades de coordenadores e docentes. As principais sugestões de melhorias incluem a definição de um local mais adequado para a SCU e a realização de cursos de capacitação para os servidores do setor. Limitações e perspectivas para pesquisas futuras também são discutidas ao final deste estudo.

Palavras-chave: Qualidade dos Serviços, Universidade Pública, Secretaria de Cursos, Dimensões da qualidade.

ABSTRACT

The topic of service quality is widely discussed in the literature due to its relevance. Many studies focus on seeking concepts and developing different models for evaluating service quality in various contexts. In the field of public services, quality assessment faces challenges such as limited resources. At public universities, government policies and regulations act as independent variables influencing various aspects of management. Higher education institutions, as public service entities, have the responsibility to meet societal demands. Therefore, it becomes essential to evaluate the services provided. Thus, this study aims to evaluate the quality of services offered through the perceptions of users of the unified course secretary (SCU) at the Federal University of Mato Grosso (UFMT) in the Araguaia Campus (CUA). This study was structured following the format of a collection of articles, with the results divided into two stages, utilizing a combined quantitative and qualitative approach. The first article consists of a systematic literature review (SLR) whose general objective was to analyze scientific research on measuring service quality in public universities, mainly in administrative service sectors. After selecting 84 relevant articles, it was found that the United States is the country with the highest number of publications on the topic. The main keywords identified were "service quality" and "higher education." The second article consists of research that used the case study method through the SERVPERF questionnaire, document observation, and semi-structured interviews. The general objective of the work is to evaluate the level of service quality based on the five dimensions of quality: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The target audience included course coordinators, faculty, and students, totaling 264 completed questionnaires. In addition, 23 interviews were conducted, 16 of which were with course coordinators and seven with professors. Data analysis was conducted through a combined quantitative and qualitative approach. In the quantitative analysis, using descriptive statistics, it was observed that the lowest average was found in the responsiveness dimension, according to the perception of students. Regarding the perceptions of course coordinators and professors, the dimension with the lowest average was tangibility, followed by the responsiveness dimension. However, the dimension with the highest average was assurance, both for coordinators, faculty, and students. Therefore, there is a significant need for improvements in services related to the dimensions of responsiveness and tangibility. In the qualitative analysis, content analyses were conducted where service users expressed dissatisfaction in certain aspects, mainly in the tangibility and responsiveness dimensions. Although praises were noted, shortcomings in meeting the needs of coordinators and faculty were also highlighted. The main suggestions for improvement include defining a more suitable location for the SCU and conducting training courses for sector staff. Limitations and perspectives for future research are also discussed at the end of this study.

Keywords: Service Quality, Public University, Course Secretariat, Quality Dimensions.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Modelo de qualidade de serviço	27
FIGURA 2 – Modelo Gap de qualidade em serviços.....	31
FIGURA 3 - Determinantes da Qualidade de Serviço Percebida.....	32
FIGURA 4 - Resumo das etapas de desenvolvimento da escala <i>SERVQUAL</i>	33
FIGURA 5 - Fluxograma relatando principais etapas da Revisão Sistemática.....	52
FIGURA 6 – Vínculo institucional.....	99
FIGURA 7 – Ano de ingresso na instituição.....	99
FIGURA 8 - Atributos dos entrevistados	110

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Produção científica anual dos artigos selecionados.....	56
GRÁFICO 2 – Os 10 países com mais artigos publicados.....	57
GRÁFICO 3 – Percepção dos discentes quanto as 5 dimensões.....	101
GRÁFICO 4 – Média da percepção dos discentes quanto as 5 dimensões	102
GRÁFICO 5 – Percepção dos coordenadores quanto as 5 dimensões	103
GRÁFICO 6 – Média da percepção dos coordenadores quanto as 5 dimensões	104
GRÁFICO 7 – Percepção dos professores quanto as 5 dimensões	104
GRÁFICO 8 – Média da percepção dos professores quanto as 5 dimensões	105

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Questões e resultados referentes à qualidade do atendimento e imagem corporativa	29
TABELA 2 - Os 10 periódicos com mais artigos publicados.	57
TABELA 3 – Os 5 Autores mais relevantes.	59
TABELA 4 - Palavras-chaves mais utilizadas.	59
TABELA 5 – Validade convergente e confiabilidade dos constructos	96
TABELA 6 – Avaliação da validade discriminante	97

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Resumo de informações das Etapas	20
QUADRO 2 – Determinantes da qualidade em serviços	25
QUADRO 3 - O Instrumento <i>SERVQUAL</i>	35
QUADRO 4 - Questionário de Importância.....	38
QUADRO 5 – Questões adicionais de declarações dos sentimentos sobre a percepção dos serviços	39
QUADRO 6- Resumo dos modelos de Qualidade	41
QUADRO 7 - Vantagens e desvantagens dos modelos.....	42
QUADRO 8 - Diferenças entre o Setor Público X Privado	47
QUADRO 9 - Estágios da Revisão Sistemática da Literatura (RSL).....	49
QUADRO 10- Strings de busca utilizadas nas bases de dados.	50
QUADRO 11 – Exemplos de artigos excluídos da revisão.....	54
QUADRO 12 – Resumo de dados dos artigos selecionados.	60
QUADRO 13 - Descrição das ações.....	95
QUADRO 14 - Serviços utilizados e serviços que sentem falta no setor.....	107
QUADRO 15 - Sugestões/críticas	108
QUADRO 16 - Categorização e codificação das entrevistas	111
QUADRO 17 – Comparativo dos resultados quantitativos entre os grupos	118
QUADRO 18 – Sugestões de melhorias	124

LISTA DE ABREVIATURAS

CUA - Campus Araguaia

CC – Confiabilidade Composta

IES - Instituições de Ensino Superior

NPS - Net Promoter Score

RSL - Revisão Sistemática da Literatura

SCU - Secretaria de Cursos Unificada

SERVPERF - Service Performance

SERVQUAL - Service Quality Gap Analysis

UFMT - Universidade Federal de Mato Grosso

UFSCar - Universidade Federal de São Carlos

VME - Variância Média Extraída

SUMÁRIO

PRIMEIRA PARTE	14
1 INTRODUÇÃO	15
1.2 OBJETIVOS	18
1.2.1 Objetivo Geral	18
1.2.2 Objetivos Específicos.....	18
2 MÉTODO	19
2.1 ESTRUTURA DO TRABALHO	21
SEGUNDA PARTE	23
3 REVISÃO EXPLORÁTORIA	24
3.1 QUALIDADE EM SERVIÇOS	24
3.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS	27
3.2.1 Modelo de qualidade em serviços (GRÖNROOS, 1984)	27
3.2.2 Modelo Gap e o instrumento <i>SERVQUAL</i>	30
3.2.3 Modelo <i>SERVPERF</i>	36
3.2.4 Modelo Net Promoter Score (NPS).....	40
3.3 COMPARATIVO ENTRE OS MODELOS	41
4 QUALIDADE DOS SERVIÇOS EM UNIVERSIDADES PÚBLICAS: UMA REVISÃO DA LITERATURA (ARTIGO I)	44
4.1 INTRODUÇÃO	44
4.2 A QUALIDADE EM SERVIÇOS NO SETOR PÚBLICO EDUCACIONAL	47
4.3 MÉTODO	48
4.3.1 Estágio 1: Planejamento da Revisão.....	49
4.3.2 Estágio 2: Condução da Revisão	51
4.4 ANÁLISES E RESULTADOS	55
4.4.1 Análise Bibliométrica	55
4.4.2 Análise Qualitativa	60
4.4.2.1 Análise Qualitativa dos artigos selecionados de bibliotecas	70
4.4.2.2 Análise Qualitativa dos artigos selecionados dos demais setores administrativos	77
4.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	83
5 PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE CURSOS UNIFICADA EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA (ARTIGO II)	84
5.1 INTRODUÇÃO	84

5.2 REFERENCIAL TEÓRICO	87
5.2.1 Qualidade Em Serviços	87
5.2.3 Qualidade Dos Serviços Administrativos Em Universidades	88
5.2.4 Avaliação da Qualidade em Serviços	89
5.3 MÉTODO	91
5.3.1 Categorização da Pesquisa	91
5.3.2 Caracterização da População	92
5.3.3 Coleta de Dados	92
5.3.4 Como Foi Realizada a Análise dos Dados	94
5.3.4.1 Validação do questionário	95
5.3.4.2 Características relacionadas aos respondentes	99
5.4 DISCUSSÃO E RESULTADOS	100
5.4.1 Análise quantitativa	101
5.4.2 Percepção dos Discentes com Relação aos Serviços Prestados Pela SCU	101
5.4.3 Percepção dos Coordenadores de Curso Com Relação aos Serviços Prestados Pela SCU	102
5.4.5 Análise das questões abertas	106
5.4.6 Análise qualitativa	110
5.4.6.1 Análise demográfica dos entrevistados	110
5.4.6.2 Análise de conteúdo.....	111
5.4.7 Discussão dos resultados	118
5.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	119
TERCEIRA PARTE	122
6 CONCLUSÃO	123
6.1 IMPLICAÇÕES TEÓRICAS E EMPÍRICAS	124
6.2 LIMITAÇÃO DO ESTUDO E PESQUISAS FUTURAS	125
7 REFERENCIAS	127
APENDICE A- QUESTIONÁRIO <i>SERVPERF</i>	146
APENDICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA	151
APÊNDICE C - PRODUTO TECNOLÓGICO – RELATÓRIO TÉCNICO	
CONCLUSIVO	154

PRIMEIRA PARTE

1 INTRODUÇÃO

O tema da qualidade em serviços é amplamente discutido na literatura, e devido à sua difícil definição, muitos pesquisadores têm desenvolvido teorias para uma melhor compreensão do assunto. (GRÖNROOS 1984; PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY 1985; CRONIN e TAYLOR 1992; HESKETT, SASSER e HART, 1994). Segundo Grönroos (1984), a definição de qualidade em serviços não deve ser considerada apenas como uma variável, mas deve envolver a percepção dos consumidores em relação à qualidade do serviço e os fatores que a influenciam.

Autores como Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e Heskett, Sasser e Hart (1994) veem a qualidade dos serviços como o atendimento ou a superação das expectativas dos usuários. No entanto, Cronin e Taylor (1992) discordam, afirmando que a qualidade deve ser definida apenas pelo desempenho dos serviços com base na percepção dos clientes. No entanto, a literatura não apresenta um consenso sobre a definição de qualidade em serviços. (GRÖNROOS 1984; LEWIS e MITCHEEL 1990). De acordo com Lewis e Mitcheel (1990), muitas dessas definições são focadas no atendimento das necessidades e requisitos dos usuários.

Além disso, Reeves e Bednar (1994) destacam que as diversas definições de qualidade em serviços na literatura têm sido amplamente utilizadas para analisar diferentes situações, independentemente do contexto. Assim, muitos autores desenvolveram instrumentos de avaliação por meio de dimensões. Grönroos (1984) propõe que a qualidade dos serviços deve ser avaliada por duas dimensões: a qualidade técnica, que envolve o que é entregue ao cliente, e a qualidade funcional, que diz respeito ao processo de entrega do serviço.

No contexto das dimensões, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988) se destacam na literatura. Eles afirmam que, para avaliar a qualidade dos serviços com base na lacuna entre as expectativas e as percepções dos clientes, são necessárias cinco dimensões: tangibilidade, que se refere aos aspectos físicos; confiabilidade, relacionada à capacidade de entregar o serviço conforme prometido; responsividade, que diz respeito à disposição em ajudar; segurança, vinculada ao conhecimento e à cortesia; e empatia, que envolve a personalização do serviço.

A partir das 5 dimensões propostas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), foi criado o modelo *SERVQUAL* para avaliação da qualidade dos serviços, amplamente utilizado na literatura. Embora alguns autores tenham discordado desse instrumento, ele serviu como base para o desenvolvimento de vários modelos (CRONIN e TAYLOR 1992; CARMAN 1990). Cronin e Taylor (1992) adaptaram o *SERVQUAL* junto com as 5 dimensões para criar o *SERVPERF*, focando apenas nas percepções dos clientes.

O instrumento *SERVPERF* oferece diversas vantagens, incluindo a redução de 50% no número de itens do questionário em comparação com o *SERVQUAL*, o que resulta em menor tempo de coleta e redução de custos. Além disso, demonstrou eficácia em quatro setores avaliados: bancário, controle de pragas, lavagem a seco e fast food, com o teste estatístico qui-quadrado indicando maior sensibilidade para captar variações de qualidade.

O modelo *SERVPERF* tem sido amplamente utilizado na literatura e em diversos contextos organizacionais, tanto no setor privado quanto no público, incluindo a avaliação da qualidade dos serviços através das percepções dos usuários universitários. (HAMID e YIP 2019; CUNHA et. al 2017; SONI e GOVENDER 2018).

No contexto do serviço público, a avaliação da qualidade enfrenta desafios, sendo a preocupação com a redução de custos um dos principais. Dewhurst, Martínez-Lorente e Dale (1999) destacam que as instituições públicas se concentram em atender as necessidades dos usuários, considerando as limitações orçamentárias.

Quanto a essa busca por um melhor atendimento dos serviços, de acordo com Donnelly Dalrymple e Curry (1995), as organizações privadas se diferem das instituições públicas. As privadas focam na obtenção de lucros, justificando seus investimentos com base no retorno financeiro. Em contrapartida, no setor público, as iniciativas de atendimento ao cliente são financiadas com recursos limitados e, em alguns casos, dependem da realocação de verbas de outras atividades.

Em se tratando dos usuários do setor público de acordo com Galloway e Wearn (1998), são compostos por diversas partes interessadas, onde qualquer uma delas pode vir a ser considerada cliente. No serviço educacional público, por exemplo, o aluno é o cliente principal, mas o governo, os pais e a sociedade também desempenham um papel relevante neste processo e por vezes são considerados clientes.

No contexto das universidades públicas, segundo Galloway e Wearn (1998), as políticas e legislações governamentais são variáveis independentes que influenciam diversos aspectos do desempenho da gestão. Além disso, a maioria dos recursos para o financiamento do ensino e pesquisa está sujeita a restrições.

Diante desses desafios, torna-se essencial o desenvolvimento de métodos eficazes de avaliação dos serviços prestados. De acordo com Donaldson e Runciman (1995), com consumidores cada vez mais exigentes e informados, a percepção da qualidade dos serviços se torna uma estratégia crucial de sobrevivência, devendo ser o foco de qualquer organização pública ou privada, e não apenas uma vantagem competitiva.

As instituições de ensino superior, enquanto órgãos do serviço público, têm a responsabilidade de atender as demandas da sociedade. Conforme Galloway e Wearn (1998), o setor público deve garantir a equidade e a igualdade na oferta de seus serviços, além de atuar com eficiência e eficácia dentro das limitações políticas.

No âmbito universitário, a prestação de serviços está intrinsecamente relacionada ao atendimento das necessidades dos seus principais usuários, os acadêmicos. Quando um setor como a Secretaria de Cursos Unificada (SCU) apresenta problemas de desempenho, isso pode impactar negativamente o funcionamento de outros setores. Assim, a falta de avaliações ou análises pode resultar na degradação da qualidade dos serviços em setores complementares, como as coordenações acadêmicas, que, ao se tornarem sobrecarregadas, podem falhar em atender os alunos de maneira adequada.

Assim, Rodrigues (2019) complementa essa perspectiva ao afirmar que a qualidade no ensino superior abrange não apenas o conteúdo dos cursos e os processos de ensino, mas também os serviços de apoio oferecidos. Portanto, a análise minuciosa da prestação de serviços em diversas áreas do contexto universitário federal, incluindo as secretarias, é essencial para garantir uma efetiva qualidade.

Além disso, Poffo e Verdinelli (2017) afirmam que o conceito de qualidade está ligado à redução de gastos, ao aumento da produção e à satisfação do cliente. Desse modo, não é possível pensar em melhorias sem, antes, medir o nível de qualidade dos serviços oferecidos. Diante dessa realidade, é evidente a necessidade de realizar a medição da qualidade também nas secretarias das universidades, para avaliar se elas estão contribuindo de maneira eficiente para o atendimento ao público.

No que diz respeito a gestão eficiente das organizações públicas, a constituição federal estabelece, em um de seus artigos, os princípios a serem seguidos, incluindo o da eficiência. De acordo com o Artigo 37 da Constituição Federal de 1988: "A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência". Portanto, é fundamental que os servidores públicos estejam em conformidade com a lei, fornecendo serviços eficientes.

Nesse sentido, o Artigo 4 da Lei 13.460/2017 estabelece que os serviços públicos e o atendimento aos usuários devem ser adequados, observando princípios como regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia. Considerando que a SCU atende a diversos públicos coordenadores, professores, alunos e

público externo é particularmente relevante analisar o desempenho desta secretaria na UFMT, Campus Araguaia.

Para que essa unidade continue operando de forma eficaz, é vital assegurar que os serviços estão sendo oferecidos conforme as expectativas dos usuários. Lourenço Knop (2011) destaca que as instituições devem buscar a melhoria contínua de seus processos por meio de avaliações internas, a fim de atender à satisfação do público. Portanto, ao analisar os serviços da SCU da UFMT, será possível não apenas avaliar a eficiência das secretarias, mas também identificar áreas que necessitam de melhorias.

A preocupação com a qualidade dos serviços no ensino superior público é amplamente reconhecida. Galloway e Wearn (1998) alertam que a baixa percepção da qualidade pode impactar diretamente o financiamento e a viabilidade do setor, além de diminuir a popularidade das instituições e afetar negativamente a quantidade e a qualidade dos alunos, mesmo que esses efeitos sejam indiretos e não imediatos.

Nesse contexto, Fritz (2021) argumenta que a busca por melhorias nos serviços oferecidos pelos setores da universidade está intimamente relacionada à qualidade do ensino, pesquisa e extensão, contribuindo para o desempenho acadêmico e profissional dos estudantes. Diante disso, esta pesquisa pretende responder à seguinte questão: Quais melhorias podem ser implementadas nos serviços oferecidos pela SCU da UFMT no Campus CUA para atender satisfatoriamente aos usuários deste setor?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral é avaliar a qualidade dos serviços oferecidos por meio da percepção dos usuários da secretaria de cursos unificada (SCU) da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) no Campus Araguaia (CUA).

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Apresentar o estado da Arte a respeito do tema da qualidade dos serviços em Instituições de Ensino Superior Públicas, tanto no Brasil como no exterior;
- b) Investigar a percepção dos usuários da SCU da UFMT CUA em relação à qualidade dos serviços prestados;

- c) Propor melhorias de acordo com as necessidades identificadas;
- d) Elaboração do produto tecnológico por meio de um Relatório Técnico Conclusivo, que contemple as percepções dos usuários da SCU da UFMT CUA em relação à qualidade dos serviços prestados.¹

2 MÉTODO

O presente estudo adota uma abordagem combinada qualitativa e quantitativa. Na abordagem quantitativa, “a mensurabilidade é uma das principais preocupações, exercendo um papel central na realização da pesquisa” (FLEURY, 2018 p.48). Enquanto que a abordagem qualitativa “A característica distintiva, em contraste com a pesquisa quantitativa, é a ênfase na perspectiva do indivíduo que está sendo estudado” (MARTINS et. al, 2018, p.52).

A combinação de abordagens, segundo Martins et al. (2018), oferece uma compreensão mais aprofundada dos problemas de pesquisa do que o uso isolado de cada uma. Além disso, essa combinação possibilita o emprego de diversos métodos e técnicas de coleta de dados, permitindo a utilização do estudo de caso, que foi o método adotado nesta pesquisa. o estudo de caso, conforme Yin (2001), visa compreender as razões por trás de situações reais ou explorar questões amplas e profundas em um contexto social.

Esta pesquisa é classificada como descritiva, pois, segundo Cervo, Bervian e Silva (2007), caracteriza-se por buscar entender diversas situações da vida social, política, econômica e do comportamento humano, utilizando dados coletados da realidade. Na pesquisa descritiva, a coleta de dados é realizada por meio de questionários, entrevistas e observações. Assim, os resultados foram apresentados de maneira descritiva, permitindo compreender as percepções dos usuários sobre a qualidade dos serviços da secretaria de cursos em uma Universidade Federal.

A pesquisa foi dividida em duas etapas principais. A primeira consistiu em uma revisão sistemática da literatura para conhecer o estado da arte sobre o tema, com buscas nas bases de dados *Scopus* e *Web of Science*. Em seguida, adotou-se uma abordagem quantitativa por meio da análise bibliométrica, complementada por uma análise qualitativa dos estudos selecionados.

¹ Conforme consta na Norma Complementar 02/2022, do Programa de Pós-graduação Profissional em Engenharia de Produção/UFSCAR, é necessário apresentar o Produto Tecnológico (previsto pela área das Engenharias III). Desse modo, o Produto Tecnológico foi gerado contemplando os objetivos específicos c e d.

Na segunda etapa do estudo, foi aplicado um levantamento do tipo *survey* para avaliar a percepção dos usuários dos serviços da SCU no campus Araguaia da UFMT. A coleta de dados ocorreu por meio do questionário *SERVPERF*, que utilizou uma escala *Likert* de 5 pontos, variando de 1 (discordância total) a 5 (concordância total), com uma opção de resposta neutra. O questionário também incluiu questões abertas para capturar uma visão mais detalhada dos usuários sobre os serviços oferecidos.

Os dados foram analisados utilizando estatística descritiva em planilhas eletrônicas, apresentados em gráficos *boxplot* e de barras. Além disso, foi realizada uma análise da carga fatorial das variáveis e da validade convergente e discriminante de cada constructo. Para complementar o estudo de caso, foi realizada uma entrevista semiestruturada, com o objetivo de aprofundar a compreensão das percepções obtidas a partir do questionário. A análise dos dados seguiu as três fases de análise de conteúdo propostas por Bardin (2016): organização dos dados, categorização e codificação, com o auxílio do *software* Nvivo.

Ainda nesta etapa, foi realizada uma análise documental do plano de implantação da SCU, disponível em acesso livre, para entender melhor o funcionamento e as atividades do setor. Cada uma dessas etapas corresponde a um objetivo específico do estudo, conforme resumo apresentado no Quadro 1 a seguir.

QUADRO 1 – Resumo de informações das Etapas

Etapa	Questão de pesquisa e objetivo geral	Método/coleta	Objetivo específico da dissertação relacionado
Artigo 1- Qualidade dos serviços em universidades públicas: uma revisão da literatura	<p>- Como a medição da qualidade dos serviços administrativos em universidades públicas está sendo abordada nas pesquisas científicas?</p> <p>Objetivo Geral</p> <p>- Analisar pesquisas científicas sobre a medição da qualidade dos serviços nas Universidades públicas, principalmente nos setores de serviços administrativos.</p>	<p>Pesquisa bibliométrica quantitativa e análise bibliográfica qualitativa.</p> <p>Meio de Coleta</p> <p>- Revisão Sistemática da Literatura (RSL)</p>	<p>Apresentar o estado da Arte a respeito do tema da qualidade dos serviços em Instituições de Ensino Superior Públicas, tanto no Brasil como no exterior.</p>
Artigo 2 – Percepção da qualidade nos serviços prestados	<p>- Qual é a percepção dos usuários da secretaria de cursos unificada da</p>	<p>- Estudo de caso;</p>	<p>Investigar a percepção dos</p>

pela secretaria de cursos unificada em uma Universidade pública	UFMT no Campus Araguaia em relação à qualidade na prestação dos serviços oferecidos? Objetivo Geral - Avaliar o nível de qualidade dos serviços com base nas 5 dimensões da qualidade: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia.	Abordagem combinada quantitativa e qualitativa; Meio de Coleta - Questionário <i>SERVPERF</i> e questões abertas; - Entrevista semiestruturada; - Observação documental	usuários da SCU da UFMT CUA em relação à qualidade dos serviços prestados.
---	---	--	--

Elaborado pela autora (2023)

Conforme apresentado no Quadro 1, o Artigo 1 está relacionado ao objetivo específico: “Apresentar o estado da Arte a respeito do tema da qualidade dos serviços em Instituições de Ensino Superior Públicas, tanto no Brasil como no exterior.” Enquanto que o segundo artigo está relacionado com o objetivo específico: “Investigar a percepção dos usuários da SCU da UFMT CUA em relação à qualidade dos serviços prestados.” A seguir, será apresentada a estrutura deste estudo.

2.1 ESTRUTURA DO TRABALHO

Esta dissertação segue o formato de coletânea de artigos de acordo com a UFSCar (2022) e é estruturada em três partes.

A primeira parte contém a introdução, que oferece uma visão geral do tema, incluindo o problema de pesquisa e a justificativa do estudo. Em seguida, são apresentados os objetivos gerais e específicos. Também faz parte dessa seção uma descrição dos métodos utilizados ao longo da pesquisa, além de uma apresentação da estrutura da dissertação.

Na segunda parte, encontra-se uma revisão exploratória que contextualiza as principais definições relacionadas à qualidade em serviços. Essa seção aborda as dimensões da qualidade e faz um breve relato sobre os diferentes modelos de medição existentes.

Também está incluído um artigo que apresenta uma revisão sistemática da literatura, buscando identificar trabalhos relacionados à medição da qualidade dos serviços em universidades públicas, com foco especial nos setores administrativos. Os resultados dessa busca são apresentados por meio de análises bibliométricas e bibliográficas, alinhando-se ao

primeiro objetivo específico deste estudo: “Apresentar o estado da Arte a respeito do tema da qualidade dos serviços em Instituições de Ensino Superior Públicas, tanto no Brasil como no exterior.”

Ao final da segunda parte, há um artigo cujo objetivo é avaliar o nível de qualidade dos serviços com base nas cinco dimensões da qualidade: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia. Utilizando o método de estudo de caso, são apresentados os resultados referentes à percepção dos usuários sobre a prestação de serviços nesse setor. Esse artigo está relacionado ao segundo objetivo específico da pesquisa: “Investigar a percepção dos usuários da SCU da UFMT CUA em relação à qualidade dos serviços prestados.”

A terceira parte apresenta uma conclusão que sintetiza os principais resultados da pesquisa, ressaltando as contribuições da dissertação para o estudo da qualidade em serviços administrativos e para o público-alvo, além de discutir as implicações teóricas e empíricas, as limitações do estudo e sugestões para pesquisas futuras.

Por fim, a dissertação inclui as referências bibliográficas utilizadas durante todo o estudo, seguidas dos apêndices A e B que contêm o questionário *SERVPERF*, o roteiro da entrevista aplicados no segundo artigo. Inclui também o Apêndice C, que apresenta um Relatório Técnico Conclusivo, oferecendo recomendações de melhorias com base nas percepções da qualidade dos serviços obtidas a partir da pesquisa. Esse produto tecnológico alinha-se aos objetivos específicos c e d: “Propor melhorias de acordo com as necessidades identificadas” e “elaborar um Relatório Técnico Conclusivo que contemple as percepções dos usuários da SCU da UFMT CUA em relação à qualidade dos serviços prestados.”

SEGUNDA PARTE

3 REVISÃO EXPLORÁTORIA

Neste capítulo, são abordados os principais conceitos de qualidade em serviços, sua avaliação e os modelos utilizados para mensurá-la.

3.1 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Nas décadas de 1980 e 1990, o setor de serviços cresceu significativamente, levando ao aumento das pesquisas sobre a qualidade em serviços. Esse contexto resultou no desenvolvimento de diferentes abordagens e conceitos para compreender e avaliar a qualidade no setor de serviços (CHOWDHARY e PRAKASH, 2007; GRÖNROOS, GUMMERUS, 2014).

Alguns definem a qualidade em serviços como a diferença entre a expectativa do cliente e sua percepção do serviço prestado (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1988; HESKETT, SASSER, HART, 1994). Além destes autores, Grönroos (1984) afirma que a qualidade dos serviços depende de duas variáveis: o serviço esperado e o serviço percebido. No entanto, Cronin e Taylor (1992) discordam desse conceito e defendem que a qualidade em serviços deve ser avaliada exclusivamente pela percepção dos clientes.

Essas diferenças de opinião existem porque as características específicas dos serviços tornam a execução de um serviço de qualidade desafiadora. Assim, segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), para entender melhor a qualidade em serviços, é essencial conhecer três características que os diferenciam de bens e produtos:

- **Intangibilidade:** Enquanto um produto físico pode ser visto e tocado, os serviços são ações que não podem ser percebidas da mesma forma. Diferentemente de um bem tangível, não é possível visualizar ou experimentar um serviço como se faz com um produto, de acordo com Zeithaml, Bitner e Gremler (2014);
- **Heterogeneidade:** A execução dos serviços é realizada por pessoas, o que resulta em uma oferta não padronizada. Além disso, os clientes também não são iguais e possuem uma variação de comportamento, segundo Zeithaml, Bitner e Gremler (2014);
- **Inseparabilidade entre produção e consumo:** Os serviços geralmente são executados simultaneamente ao consumo, o que os torna altamente visíveis e torna impossível ocultar falhas. Além disso, o cliente é envolvido no processo, limitando o controle direto do gestor e as percepções de um grupo de

consumidores são capazes de influenciar outros, conforme Ghobadian, Speller e Jones (1994).

Além dessas três características, Zeithaml, Bitner e Gremler (2014) destacam a perecibilidade, que indica que os serviços não podem ser armazenados ou devolvidos. Segundo eles, essas características tornam a avaliação dos serviços mais complexa do que a dos produtos, embora as distinções entre ambos não sejam claramente definidas.

Na busca por respostas sobre a qualidade em serviços, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) concluíram que, independentemente do tipo de serviço, os consumidores utilizam critérios semelhantes para avaliá-la. Esses critérios foram definidos em 10 categorias nomeadas como determinantes da qualidade em serviços, conforme mostrado no Quadro 2 a seguir.

QUADRO 2 – Determinantes da qualidade em serviços

Determinante	Conceito
Confiabilidade	Envolve consistência de desempenho e confiabilidade. Executar o serviço certo na primeira vez e honrar suas promessas.
Responsividade	Diz respeito à disposição ou prontidão dos funcionários para prestar serviços. Envolve pontualidade no serviço.
Competência	Significa possuir as habilidades e conhecimentos necessários para executar o serviço.
Acesso	Envolve acessibilidade e facilidade de contato. O serviço é facilmente acessível por telefone. O tempo de espera para receber atendimento não é extenso. O horário de funcionamento é conveniente. A localização é conveniente as instalações do serviço.
Cortesia	Envolve polidez, respeito, consideração e simpatia do pessoal de contato. Inclui a consideração pela propriedade do consumidor e a aparência limpa e arrumada do pessoal de contato com o público.
Comunicação	Significa manter os clientes informados numa linguagem que possam compreender e ouvi-los. A empresa precisa ajustar a sua linguagem aos diferentes consumidores. Envolve o esclarecimento sobre o serviço em si, custo do serviço e a garantia ao consumidor que um problema será resolvido.
Credibilidade	Envolve confiabilidade, credibilidade, honestidade. É ter em mente os interesses do cliente. O que contribui para confiabilidade é: Nome da empresa, reputação da empresa, características pessoais do pessoal de contato e o grau de dificuldade de venda envolvido nas interações com o cliente.
Segurança	É a liberdade do cliente quanto aos perigos, riscos ou dúvida. Envolve segurança física, segurança financeira e a confidencialidade.
Entender/Conhecer o cliente	É fazer um esforço para entender as necessidades do cliente. Envolve conhecer os requisitos específicos do cliente, fornecer atenção individualizada e reconhecer o cliente regular.

Tangíveis	Envolve as evidências física dos serviços como: as facilidades físicas, a aparência do pessoal, as ferramentas ou equipamentos utilizados na prestação do serviço, as representações físicas do serviço e os outros clientes nas dependências do serviço.
-----------	---

Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Esses determinantes da qualidade, ou dimensões da qualidade, são, segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), pontos críticos na oferta de serviços que podem gerar desconformidade entre expectativa e desempenho. Para alcançar um nível adequado de qualidade, é essencial reduzir essas desconformidades.

As 10 dimensões de qualidade foram a base para que Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) desenvolvessem a escala *SERVQUAL*, que inicialmente consistia em 97 itens para medir a expectativa e 97 para a percepção. Após foi realizado o refinamento da escala com o cálculo do coeficiente alfa de Cronbach (1951), reduzindo a escala para 5 dimensões e 22 itens.

Assim, de acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) as 5 dimensões são:

- Aspectos Tangíveis: Envolve os aspectos físicos como, instalações e aparência do pessoal;
- Confiabilidade: Envolve a capacidade de executar o serviço prometido de maneira confiável e precisa;
- Responsividade: Envolve a capacidade de resposta como a disposição para ajudar os clientes e o fornecimento de um atendimento rápido;
- Segurança: Envolve o conhecimento e cortesia dos funcionários e a capacidade de inspirar confiança e segurança;
- Empatia: É a atenção cuidadosa e personalizada que organização oferece aos seus clientes.

Posteriormente Cronin e Taylor (1992) também utilizam essas 5 dimensões da qualidade em serviços de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) para desenvolver o instrumento de medição *SERVPERF*, focando em mensurar apenas a percepção dos clientes por meio de 22 itens.

Outros autores também mencionam dimensões para avaliar a qualidade em serviços. Segundo Grönroos (1982), são duas: Qualidade funcional e Qualidade técnica. A qualidade técnica, conforme Grönroos (1984), refere-se ao que o consumidor recebe das interações com uma organização de serviços, sendo crucial para sua avaliação da qualidade. Já a qualidade funcional diz respeito ao desempenho do serviço. Assim, a qualidade técnica responde ao que o cliente obtém, enquanto a qualidade funcional responde a como ele obtém.

Segundo Chowdhary e Prakash (2007), compreender os determinantes da qualidade deve ser a principal preocupação de estudantes e profissionais de gestão de serviços, pois a identificação desses fatores é essencial para especificar, medir, controlar e melhorar a qualidade percebida pelos consumidores.

Para medir a qualidade em serviços, pesquisadores basearam-se no modelo *SERVQUAL* de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) para desenvolver seus próprios modelos, que serão abordados no próximo tópico.

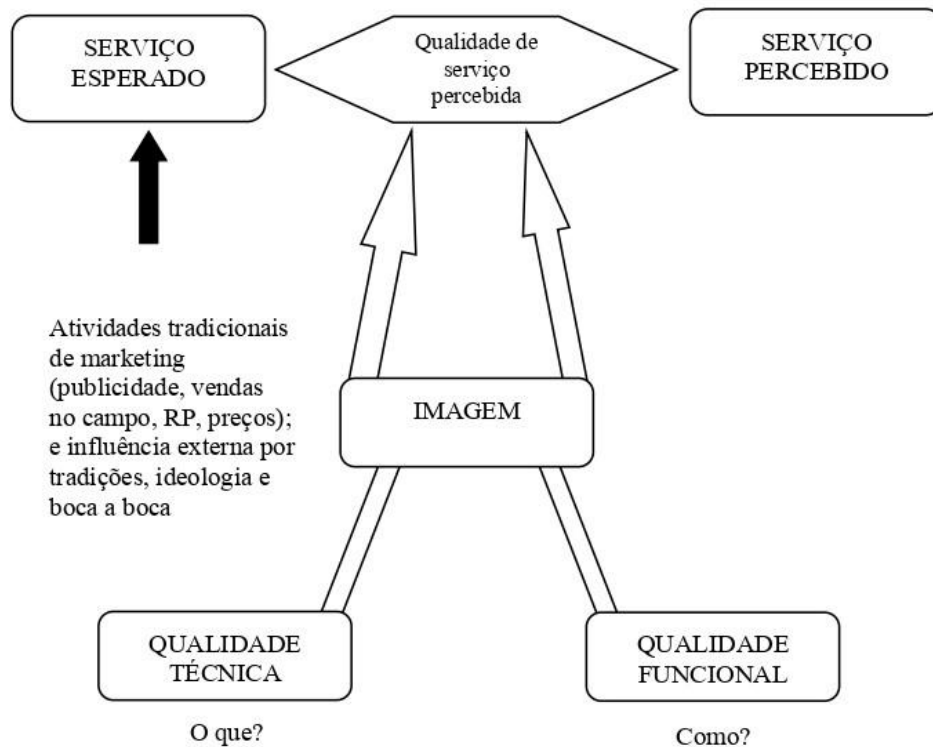
3.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

Este tópico apresenta os principais modelos discutidos na literatura, incluindo: o modelo de Grönroos (1984), o modelo Gap e o instrumento *SERVQUAL*, o modelo *SERVPERF* de Cronin e Taylor (1992) e o modelo Net Promoter Score (NPS).

3.2.1 Modelo de qualidade em serviços (GRÖNROOS, 1984)

O modelo de qualidade em serviços de acordo com Grönroos (1984), considera que a qualidade percebida de um serviço depende de três fatores: o que o cliente espera do serviço, o que realmente recebe e a imagem que a empresa projeta. O modelo segue a estrutura de acordo com a figura abaixo:

FIGURA 1 – Modelo de qualidade de serviço



Fonte: Grönroos (1984).

A Figura 1 ilustra as dimensões da qualidade em serviços segundo Grönroos (1984): a qualidade técnica, que se refere ao que é efetivamente recebido ao adquirir um serviço, e a qualidade funcional, que diz respeito ao desempenho durante a aquisição, dependendo da interação entre cliente e prestador.

Outro fator que influencia a percepção do consumidor sobre o serviço, segundo Grönroos (1984), é a imagem da empresa. Na maioria das vezes, os clientes observam os recursos disponíveis durante a interação com o vendedor. Assim, a imagem corporativa e o ambiente da organização influenciam nas expectativas e na percepção dos clientes quanto à qualidade dos serviços. Dessa forma, a imagem é considerada uma dimensão de acordo com Grönroos (1984).

Para estas afirmações o modelo de Grönroos foi testado e enviado em 1981 por meio de um questionário a diversos setores de serviços, incluindo bancos, seguradoras, hotéis, restaurantes, transporte marítimo, companhias aéreas, limpeza e manutenção, locadoras de automóveis, agências de viagens, consultores de engenharia, arquitetos, consultores de negócios e instituições do setor público. Segundo Grönroos (1984), 219 questionários foram respondidos com escalas *likert* de 5 pontos, variando de "concordo totalmente" a "discordo totalmente", conforme a Tabela 1 a seguir.

TABELA 1 – Questões e resultados referentes à qualidade do atendimento e imagem corporativa

Questões	Proporção concordando fortemente/parcialmente (%)	Nº de resposta	Nº de não resposta
Na maioria dos casos, o contato diário com os clientes (a interação comprador-vendedor) é uma parte mais importante do marketing do que as atividades tradicionais, como publicidade, comunicação de massa, etc.	94,1 %	218	1
A imagem corporativa é mais o resultado da interação dos clientes com a empresa (a interação comprador-vendedor) do que o resultado das atividades tradicionais do marketing.	88,8%	216	3
As atividades tradicionais de marketing têm importância marginal apenas para a visão da imagem corporativa que os clientes têm da empresa no momento atual.	74,0%	218	1
A comunicação boca a boca tem um impacto mais substancial sobre os clientes potenciais do que as atividades tradicionais do marketing.	83,5%	216	3
A forma como os atendentes lida com os contatos com os clientes, se for orientada para o cliente e orientada para o serviço, compensará problemas temporários com a qualidade técnica dos serviços.	91,3%	219	0
A forma como os atendentes lida com os contatos com os clientes, se for orientada para o cliente e orientada para o serviço, compensará um nível geral de qualidade técnica mais baixo.	37,9%	217	2

Fonte: Grönroos (1984).

A Tabela 1, conforme Grönroos (1984), revela que a maioria dos entrevistados concorda totalmente ou parcialmente com as cinco primeiras questões, evidenciando que a interação comprador-vendedor, onde a qualidade funcional se destaca, é mais importante do que as atividades tradicionais de marketing. Isso reforça a visão de que a geração de qualidade, especialmente por meio da interação comprador-vendedor, é essencial para o marketing de serviços.

Dessa maneira, Grönroos (1984) enfatiza que gerenciar a interação comprador-vendedor e oferecer boa qualidade funcional pode ser uma poderosa ferramenta de marketing. No entanto,

é crucial considerar a importância das atividades tradicionais de marketing para a imagem corporativa da empresa, uma vez que esta é o principal resultado do serviço percebido, e o boca a boca também deve ser levado em conta.

Portanto, segundo Grönroos (1984), a qualidade percebida é a avaliação que o cliente faz com base na diferença entre suas expectativas e sua percepção do serviço entregue. Essa avaliação considera diversas características, que podem ser técnicas e funcionais.

3.2.2 Modelo Gap e o instrumento *SERVQUAL*

O modelo Gap, criado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), parte da ideia de que a percepção da qualidade em serviços resulta da comparação entre expectativa e desempenho. Com isso, foi realizado um estudo qualitativo exploratório para testar o modelo conceitual de qualidade de serviço, envolvendo entrevistas em grupo focal com consumidores e entrevistas em profundidade com executivos.

As quatro categorias de serviços investigadas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) foram: banco de varejo, cartão de crédito, corretagem de valores mobiliários e reparo e manutenção de produtos. O objetivo das entrevistas foi entender as seguintes questões:

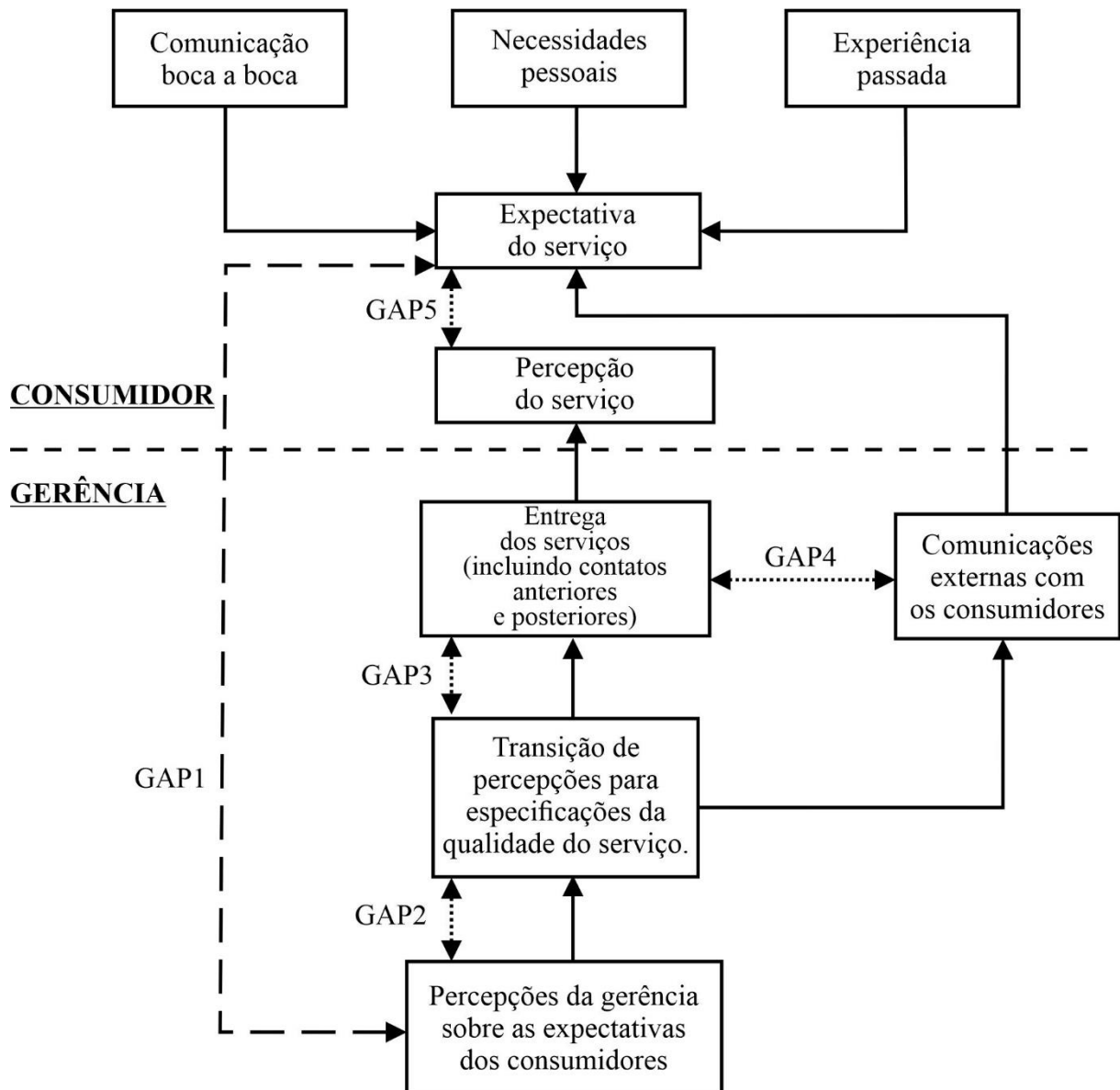
- Quais atributos da qualidade de serviço os gerentes percebem como principais?
- Quais desafios e tarefas estão envolvidos na entrega de serviços de alta qualidade?
- Quais atributos da qualidade em serviços os consumidores identificam como principais?
- Há discrepâncias entre as percepções de consumidores e profissionais de marketing de serviços?
- É possível integrar as percepções de consumidores e profissionais de marketing em um modelo geral que explique a qualidade do serviço do ponto de vista do consumidor?

A partir desta pesquisa, de acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), observou-se que, mesmo apresentando percepções específicas de um setor, houve semelhanças entre os setores, trazendo a possibilidade do desenvolvimento de um modelo geral de qualidade em serviços.

Além disso, foi observado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) a existência de significativas lacunas entre as percepções dos executivos sobre a qualidade do serviço e as tarefas que envolvem a entrega dos serviços aos consumidores. Essas lacunas podem ser grandes obstáculos para oferecer um serviço que os consumidores considerem de alta qualidade.

A Figura 2 a seguir ilustra estas lacunas por meio dos Gaps e os principais resultados obtidos sobre o conceito de qualidade do serviço e os fatores que a afetam.

FIGURA 2 – Modelo Gap de qualidade em serviços



Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

A Figura 2 traz os 5 Gaps que conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), são:

- *Gap 1*: Representa a discrepância entre as expectativas dos consumidores e as percepções dos executivos. Por exemplo, Privacidade e confidencialidade foram consideradas essenciais nos grupos focais de corretagem bancária e de valores mobiliários, mas raramente são mencionadas pelos executivos.

- *Gap 2*: É a lacuna entre a percepção da gerência quanto as expectativas do consumidor e a especificação da qualidade do serviço. Os executivos relataram dificuldades em atender às expectativas dos clientes devido a restrições que limitam sua capacidade de entrega.
- *Gap 3*: É a lacuna entre as especificações dos serviços e o que é efetivamente entregue ao consumidor. Mesmo com normas e diretrizes estabelecidas para a execução de um serviço de qualidade, a entrega de um serviço excelente pode não ocorrer.
- *Gap 4*: Apresenta a discrepância entre os serviços prometidos em campanhas publicitárias e o que realmente é entregue aos consumidores. Promessas exageradas elevam as expectativas iniciais, resultando em uma percepção reduzida de qualidade quando essas promessas não são cumpridas.
- *Gap 5*: É a lacuna entre o serviço esperado e o recebido, e essa diferença em termos de tamanho e direção, determina a sua avaliação da qualidade do serviço. O *Gap 5* pode ser expresso em função dos outros *Gaps*:

$$GAP5 = f(GAP1, GAP2, GAP3, GAP4).$$

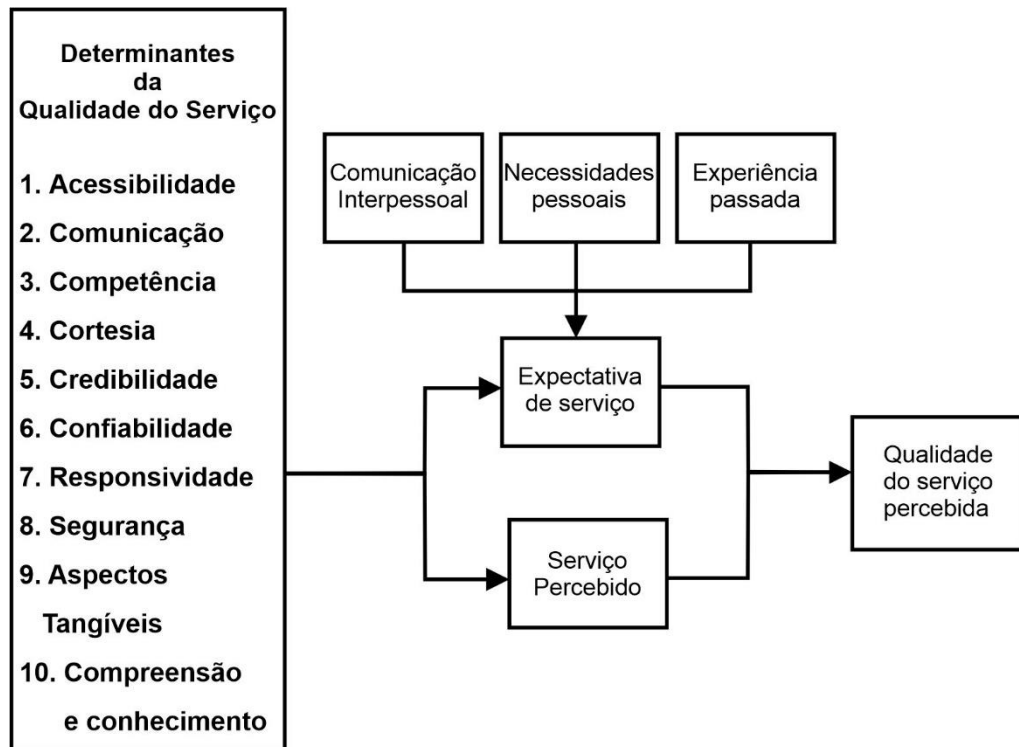
Dessa maneira de acordo com Miguel e Salomi (2004), o modelo *Gap* destaca as discrepâncias na qualidade dos serviços, classificando-as em dois contextos: gerencial e do cliente. No contexto gerencial, a análise das lacunas visa aprimorar o fornecimento dos serviços. Já no contexto do cliente, o modelo explica como este avalia a qualidade com base em sua satisfação em relação a diferentes aspectos que compõem as dimensões da qualidade.

Foi a partir deste estudo qualitativo que Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) identificou os 10 determinantes da qualidade que os consumidores usam para formar suas expectativas e percepções sobre os serviços, conforme descritos anteriormente no Quadro 2, no primeiro tópico deste capítulo.

A Figura 3, conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), mostra que a importância percebida do serviço depende da comparação entre o que o consumidor espera e o que realmente recebe em termos de qualidade.

Além disso a Figura 3, segundo Miguel e Salomi (2004), mostra que a construção da expectativa está fundamentada em três pontos principais: a comunicação interpessoal, as necessidades pessoais e as experiências passadas, os quais se renovam continuamente.

FIGURA 3 - Determinantes da Qualidade de Serviço Percebida



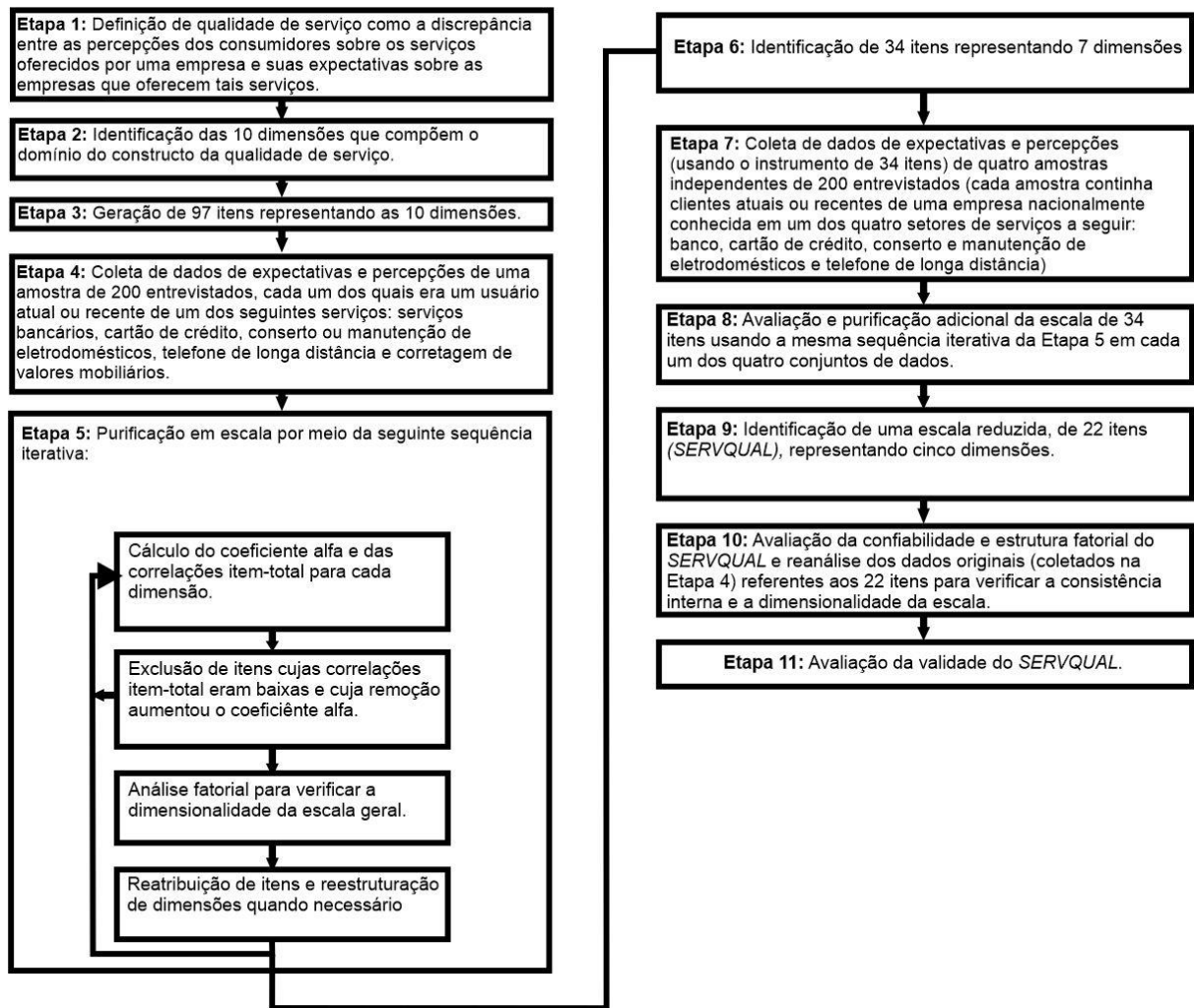
Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Com base nos resultados desta etapa qualitativa, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) observaram a viabilidade de desenvolver um instrumento padrão para medir as percepções dos consumidores sobre diversos serviços. Assim, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), criaram a escala de medição *SERVQUAL*.

Além disso Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) também se basearam em outros pesquisadores da qualidade em serviços, como Sasser, Olsen e Wyckoff (1978), Grönroos (1982) e Lehtinen e Lehtinen (1982), para criar esta escala de medição da qualidade.

A Figura 4 traz um resumo das 11 etapas empregadas na construção do instrumento *SERVQUAL*.

FIGURA 4 - Resumo das etapas de desenvolvimento da escala *SERVQUAL*



Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

Na Figura 4, observa-se que na etapa 2 ocorreu a identificação das 10 dimensões de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) (descritas no Quadro 2), as quais foram fundamentais para o desenvolvimento de 97 itens, cerca de 10 por dimensão.

Dessa forma, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) reformularam cada item para medir expectativas e percepções utilizando uma escala de 7 pontos, variando de "Concordo Fortemente" (7) a "Discordo Fortemente" (1). Antes da análise dos dados, os valores da escala foram invertidos para as declarações redigidas negativamente. As respostas relacionadas às expectativas formaram a primeira metade do instrumento, enquanto a segunda metade foi composta pelas respostas de percepção correspondentes.

A escala foi refinada, segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), por meio da coleta de dados para condensar o instrumento e da análise da dimensionalidade, com o objetivo de estabelecer a confiabilidade de seus componentes. Para verificar essa confiabilidade, foi

calculado o coeficiente alfa de Cronbach (1951) separadamente para as 10 dimensões, a fim de determinar até que ponto os itens de cada dimensão compartilhavam um núcleo comum.

O processo de refinamento foi repetido várias vezes, e após uma nova coleta, resultou na escala *SERVQUAL* com 22 itens e 5 dimensões. Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), essas 5 dimensões englobam características de todas as 10 dimensões originais. O Quadro 3 apresenta o instrumento *SERVQUAL*, incluindo seus itens e dimensões.

QUADRO 3 - O Instrumento *SERVQUAL*

Dimensões	Item	Expectativa (E)	Desempenho ou Percepção (P)
Aspectos Tangíveis	1	Ela deveria ter equipamentos atualizados.	A XYZ possui equipamentos atualizados.
	2	Suas instalações físicas deveriam ser visualmente atraentes.	As instalações físicas da XYZ são visualmente atraentes.
	3	Seus funcionários deveriam estar bem-vestidos e parecerem arrumados.	Os funcionários da XYZ estão bem-vestidos e parecem arrumados.
	4	A aparência das instalações físicas dessa empresa deveria estar de acordo com o tipo de serviços fornecidos.	A aparência das instalações físicas da XYZ está de acordo com o tipo de serviços prestados.
Confiabilidade	5	Quando essa empresa promete fazer algo em um determinado prazo, ela deveria fazê-lo.	Quando XYZ promete fazer algo em um determinado prazo, ele o faz.
	6	Quando os clientes têm problemas, essa empresa deveria ser simpática e transmitir segurança.	Quando você tem problemas, XYZ é simpática e transmite segurança.
	7	Essa empresa deveria ser confiável.	XYZ é confiável.
	8	Ela deveria fornecer seus serviços no momento em que prometem fazê-lo.	A XYZ fornece seus serviços no prazo prometido.
	9	Ela deveria manter seus registros com precisão.	A XYZ mantém seus registros precisos.
Responsividade	10	Não se deveria esperar que ela diga aos clientes exatamente quando os serviços serão realizados.	A XYZ não informa aos clientes exatamente quando os serviços serão executados.
	11	Não é realista que os clientes esperem um serviço rápido dos funcionários dessa empresa.	Você não recebe atendimento rápido dos funcionários da XYZ.
	12	Seus funcionários nem sempre precisam estar dispostos a ajudar os clientes.	Os funcionários da XYZ nem sempre estão dispostos a ajudar os clientes.

	13	Não há problema se eles estiverem ocupados demais para responder às solicitações dos clientes prontamente.	Os funcionários da XYZ estão muito ocupados para responder às solicitações dos clientes prontamente.
Segurança	14	Os clientes deveriam poder confiar nos funcionários dessa empresa.	Você pode confiar nos funcionários da XYZ.
	15	Os clientes deveriam poder se sentir seguros em suas transações com os funcionários dessa empresa.	Você se sente seguro em suas transações com os funcionários da XYZ.
	16	Seus funcionários deveriam ser educados.	Os funcionários da XYZ são educados.
	17	Seus funcionários deveriam obter apoio adequado dessa empresa para fazer bem seu trabalho.	Os funcionários recebem suporte adequado da XYZ para fazer bem seu trabalho.
Empatia	18	Não se deve esperar que essa empresa dê atenção individual aos clientes.	XYZ não lhe dá atenção individual.
	19	Não se pode esperar que os funcionários dessa empresa deem atenção personalizada aos clientes.	Os funcionários da XYZ não lhe dão atenção personalizada.
	20	Não é realista esperar que os funcionários saibam quais são as necessidades de seus clientes.	Os funcionários da XYZ não sabem quais são suas necessidades.
	21	Não é realista esperar que essa empresa tenha os melhores interesses de seus clientes como objetivo.	A XYZ não tem seus melhores interesses como objetivo.
	22	Não deveria esperar que ela tenha horários de funcionamento convenientes para todos os seus clientes.	A XYZ não tem horários de funcionamento convenientes para todos os seus clientes.

Fonte: Elaborado pela autora baseado em Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

De acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), essa escala pode ser aplicada a diversos serviços para avaliar as expectativas dos consumidores em relação à qualidade percebida. Assim, contribui para identificar áreas que necessitam de maior atenção gerencial para melhorar a qualidade dos serviços. No entanto, a partir daí surgiram pesquisas que discordaram do modelo ou concordaram apenas em parte, como é o caso do modelo *SERVPERF*.

3.2.3 Modelo *SERVPERF*

O instrumento *SERVPERF*, criado por Cronin e Taylor (1992), baseia-se apenas na percepção do desempenho dos serviços. Os autores argumentam que a escala *SERVQUAL* é

inadequada em sua conceituação e que sua pesquisa analisa as relações entre qualidade do serviço, satisfação do cliente e comportamento de compra.

Na pesquisa, Cronin e Taylor (1992) chegaram às seguintes conclusões após revisarem a literatura:

- A qualidade percebida dos serviços deve ser melhor conceituada como uma atitude;
- O modelo de "adequação-importância" é considerado a forma mais eficaz de medir a qualidade do serviço com base na atitude dos consumidores.
- O desempenho atual reflete de forma precisa como os consumidores percebem a qualidade do serviço prestado por um determinado fornecedor.

Com base nesses achados, Cronin e Taylor (1992) buscaram testar uma medida alternativa à escala *SERVQUAL* para avaliar o desempenho da qualidade dos serviços, fundamentada na desconfirmação. Para isso, consideraram que as cinco dimensões de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e os 22 itens de desempenho que as compõe, definem adequadamente a qualidade em serviços e os utilizaram na nova proposta para analisar as relações entre qualidade do serviço, satisfação do consumidor e intenções de compra.

Para essa avaliação de desempenho, Cronin e Taylor (1992) propôs as seguintes hipóteses:

- Uma medida não ponderada do desempenho da qualidade do serviço (*SERVPERF* não ponderado) é mais adequada para avaliar a qualidade do serviço do que o *SERVQUAL*, *SERVQUAL* ponderado ou *SERVPERF* ponderado;
- A satisfação do consumidor é um antecedente da qualidade percebida do serviço;
- A satisfação do cliente influencia significativamente nas intenções de compra;
- A qualidade percebida do serviço influencia significativamente as intenções de compra.

Para testar as quatro hipóteses propostas por Cronin e Taylor (1992), foram aplicados questionários sobre a qualidade do serviço em quatro setores: bancário, controle de pragas, lavagem a seco e fast food. Os entrevistados avaliaram apenas uma empresa, em função do tamanho do questionário.

O estudo de Cronin e Taylor (1992) utilizou medidas de expectativas, percepções de desempenho e importância para desenvolver quatro alternativas de avaliação da qualidade do

serviço, uma medida direta de qualidade em serviços, uma de satisfação do consumidor e uma de intenções de compra.

Cronin e Taylor (1992) utilizaram as 22 questões da escala *SERVQUAL* para analisar expectativas e desempenho. Os itens de importância foram adaptados a partir das questões de expectativa e desempenho, conforme mostrado no Quadro 4. A medida direta de qualidade de serviço, satisfação do consumidor e intenções de compra foi construída de forma semelhante, com base em respostas a uma pergunta de diferencial semântico, conforme mostrado no Quadro 5. Todos os questionários foram aplicados por meio da escala de 7 pontos.

QUADRO 4 - Questionário de Importância

Dimensões	Item	Questões
Aspectos tangíveis	1	Equipamentos atualizados.
	2	Instalações físicas que sejam visualmente atraentes.
	3	Funcionários bem vestidos e com aparência organizada.
	4	Instalações físicas que pareçam estar de acordo com o tipo de serviço fornecido.
Confiabilidade	5	Quando algo é prometido em um determinado horário, fazê-lo.
	6	Quando há um problema, ser simpático e tranquilizador.
	7	Tem Confiabilidade.
	8	Prestar serviço no prazo prometido.
	9	Manutenção de registros precisos.
Presteza	10	Dizer ao cliente exatamente quando o serviço será realizado.
	11	Receber serviço rápido.
	12	Funcionários que estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
	13	Funcionários que não estão ocupados demais para responder à solicitação do cliente prontamente.
Segurança	14	Funcionários confiáveis.
	15	A sensação de que você está seguro ao conduzir transações com os funcionários da empresa.
	16	Funcionários educados.
	17	Suporte adequado da empresa para que os funcionários possam fazer bem seu trabalho.
Empatia	18	Atenção individual.
	19	Funcionários que lhe dão atenção pessoal.
	20	Funcionários que sabem quais são suas necessidades.
	21	Uma empresa que tem seus melhores interesses no coração.
	22	Horário de funcionamento conveniente.

Fonte: Elaborado pela autora baseado em Cronin e Taylor (1992).

Após o teste estatístico qui-quadrado e a avaliação da qualidade ajustada do modelo de medição, Cronin e Taylor (1992) concluíram que a escala *SERVPERF* é mais eficaz do que as demais.

O Quadro 5 apresenta as 3 questões adicionais do estudo de Cronin e Taylor (1992), que consistem em afirmações sobre os sentimentos em relação à empresa pesquisada, solicitando que o entrevistado circule o número que melhor representa suas percepções.

QUADRO 5 – Questões adicionais de declarações dos sentimentos sobre a percepção dos serviços

Item	Questões	Opções de resposta
1	No próximo ano, meu uso de XYZ será?	De forma alguma (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) Muito frequente.
2	A qualidade dos serviços da XYZ é?	Muito ruim (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) Excelente.
3	Meus sentimentos em relação aos serviços da XYZ podem ser melhores descritos como?	Muito insatisfeito (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) Muito satisfeito.

Fonte: Elaborado pela autora baseado em Cronin e Taylor (1992).

Na etapa de resultados, Cronin e Taylor (1992) analisam, por meio de equações estruturais (*software LISREL*), a relação causal entre a qualidade percebida do serviço e a satisfação, o impacto da satisfação do consumidor nas intenções de compra e a influência da qualidade dos serviços na intenção de compra. Os autores concluem que a satisfação do cliente resulta em qualidade nos serviços, e que, entre os quatro setores analisados, a satisfação do cliente impulsiona as intenções de compra em todos eles, enquanto a qualidade dos serviços não apresenta esta influência.

Além disso segundo Cronin e Taylor (1992), as análises empíricas de modelagem estrutural confirmaram o modelo *SERVQUAL* em apenas dois dos quatro setores analisados, indicando a necessidade de medidas baseadas em desempenho da qualidade do serviço.

Quanto as três escalas de qualidade dos serviços, de acordo com Cronin e Taylor (1992), tiveram forte correlação se comparadas com outras variáveis, como satisfação e intenções de compra. Portanto, as medidas baseadas em desempenho, devido à sua validade de conteúdo e à evidência de sua validade discriminante, possuem uma explicação mais viável da construção da qualidade do serviço.

Os autores confirmam as hipóteses de que a qualidade do serviço é um antecedente da satisfação do consumidor, que, por sua vez, influencia mais fortemente as intenções de compra

do que a qualidade em si. Cronin e Taylor (1992), sugerem que as ações gerenciais devem focar na satisfação total do cliente, em vez de apenas na qualidade dos serviços.

A busca pelo modelo ideal de medição da qualidade em serviços continua, como exemplificado pelo Modelo Net Promoter Score (NPS), desenvolvido por Reichheld em 2003.

3.2.4 Modelo Net Promoter Score (NPS)

O modelo NPS, conforme Reichheld (2003), tem como objetivo simplificar a medição da qualidade por meio de uma ferramenta diretamente relacionada aos resultados da empresa, já que a lealdade impacta diretamente a lucratividade.

Entretanto, segundo Reichheld (2003), muitos pesquisadores têm uma visão equivocada da lealdade, acreditando que a compra repetida de um consumidor indica lealdade. Na verdade, o cliente pode estar preso por barreiras impostas pela empresa ou pela falta de alternativas.

De acordo com Reichheld (2003), um cliente leal pode não realizar compras repetidas por falta de necessidade, mas, ao recomendar a empresa a amigos e familiares, se torna um importante indicador de lealdade. Essa tendência de clientes fiéis atrair novos consumidores sem custo para a empresa favorece seu crescimento.

A partir dessas observações, Reichheld (2003) conduziu entrevistas com clientes de seis setores: serviços financeiros, telecomunicações, computadores pessoais, comércio eletrônico, seguros de automóveis e provedores de internet. Foram coletados históricos de compras e dados sobre casos específicos vivenciados pelos clientes, além de informações sobre compras subsequentes e referências. Assim, com informações de mais de 4 mil indivíduos, foram elaborados 14 estudos de caso.

A partir daí, foram realizadas análises que, segundo Reichheld (2003), permitiram identificar as questões com as correlações mais significativas relacionadas a recompras ou referências. Formulou-se a pergunta: “Qual a probabilidade de você recomendar a empresa X a um amigo ou colega?”. O autor estabeleceu uma escala de 0 a 10 para avaliar essa recomendação, onde 9 a 10 são os promotores que significa “extremamente provável a recomendar”, 7 a 8 “Passivamente satisfeitos”, 0 a 6 são os detratores que significa “extremamente improvável de recomendar”. O cálculo é feito subtraindo a porcentagem de detratores da porcentagem de promotores. Assim, as empresas com fidelidade do cliente têm de 75% para mais de 80% da porcentagem de promotores.

Assim, Reichheld (2003) concluiu que as empresas devem realizar pesquisas simplificadas com os clientes, consistindo em perguntas básicas e assertivas. Isso proporciona dados oportunos e facilmente compreensíveis, aumentando a agilidade dos gestores.

3.3 COMPARATIVO ENTRE OS MODELOS

Neste tópico, será apresentado um comparativo entre os modelos mencionados anteriormente, destacando suas falhas e vantagens. O Quadro 6 a seguir resume as características de cada modelo.

QUADRO 6- Resumo dos modelos de Qualidade

Autor	Modelo	Principais características	Principais conclusões	Área de aplicação
Grönroos (1984).	O modelo de qualidade em serviços não apresenta modelo com representação algébrica.	Qualidade=f(expectativa, desempenho e imagem).	- Interação comprador / vendedor é mais importante que atividades tradicionais do marketing. - Contato comprador/ vendedor tem mais influência na formação da imagem que atividades tradicionais de marketing.	Serviços diversos.
Parasuraman et al. (1985,1988).	<i>SERVQUAL</i> $Q_i = D_i - E_i$	22 itens distribuídos em cinco dimensões da qualidade: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia.	- A qualidade de serviços pode ser quantificada. - Determina cinco dimensões genéricas para todos os tipos de serviços. - A qualidade dos serviços é diferença entre expectativa e desempenho nessas dimensões.	Serviços diversos.
Cronin e Taylor (1992)	<i>SERVPERF</i> $Q_i = D_i$	Formado por 22 itens e utiliza as cinco dimensões gerais desenvolvidas por Parasuraman et al. (1988).	- Avaliação de qualidade de serviços é melhor representada pelo desempenho por meio das dimensões.	Serviços diversos.
Reichheld (2003).	<i>Net Promoter Score (NPS)</i> . NPS = % de promotores - % de detratores.	Não cita dimensões. Constituído por 1 única questão.	- Métrica que mede a satisfação e Lealdade do consumidor em relação a uma empresa, produto ou serviços. - Foco na simplicidade.	Diversos serviços, produtos ou empresa.

--	--	--	--	--

Fonte: adaptado de Miguel e Salomi (2004).

A literatura discute amplamente os modelos de medição, cada um com suas particularidades. Segundo Miguel e Salomi (2004), apesar de haver vários modelos bem fundamentados, ainda não há consenso sobre qual instrumento é o mais adequado. No entanto, é possível visualizar na literatura algumas vantagens e desvantagens desses modelos.

O modelo *SERVQUAL*, que conforme Brown, Churchill e Peter (1993), é amplamente reconhecido e citado nas literaturas de marketing e varejo, além de ser utilizado por diversas indústrias. No entanto, muitos pesquisadores apontam falhas que limitam a eficiência do modelo. Carman (1990) argumenta que as cinco dimensões da escala *SERVQUAL* são insuficientes, pois a relação entre as questões e dimensões é instável ao longo do tempo. Ele também contesta a forma de medição por meio da lacuna expectativa-desempenho.

Além disso Cronin e Taylor (1992) discorda do conceito do paradigma da desconfirmação para medir a qualidade percebida dos serviços, utilizada por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) na construção da escala *SERVQUAL*. Visto que, para estes autores a qualidade percebida deve ser analisada como uma atitude.

Com foco no desempenho, Cronin e Taylor (1992) desenvolvem o modelo *SERVPERF*, que consideram mais adequado para avaliar a percepção dos consumidores sobre a qualidade dos serviços. Eles destacam que a escala *SERVPERF* reduz em 50% o número de itens a serem avaliados, passando de 44 para 22, e se destaca em relação aos modelos estruturais.

Contudo, Miguel e Salomi (2004) referem que tanto os modelos *SERVQUAL* quanto *SERVPERF* são amplamente citados em pesquisas como as escalas com os melhores índices de confiabilidade.

O autor Reichheld (2003), desenvolvedor do modelo Net Promoter Score (NPS), critica essas escalas de medição que usam modelos estatísticos complexos e argumenta que uma única pergunta é suficiente para avaliar lealdade e satisfação do cliente. O quadro 7 a seguir resume as vantagens e desvantagens desses modelos.

QUADRO 7 - Vantagens e desvantagens dos modelos

Modelos	Vantagens	Desvantagens
O modelo de qualidade em serviços (Grönroos (1984)	- Serve de direção para muitas pesquisas.	- Apresenta apenas o percentual para cada dimensão.

<p><i>SERVQUAL</i> Parasuraman et al. (1985,1988).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo aplicável a diversos tipos de serviços; - As dimensões são importantes para a literatura; - Avalia expectativas e desempenho. 	<ul style="list-style-type: none"> - Teve confirmação somente em 2 dos 4 setores avaliados; - Demora na aplicação da escala devido quantidade de itens; - Instabilidade das relações item-fator.
<p><i>SERVPERF</i> Cronin e Taylor (1992)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Teve confirmação nos 4 setores avaliados; - Questionário reduzido; - Menor tempo de coleta e custo reduzido; - O teste estatístico qui-quadrado mostra que é mais sensível em retratar as variações de qualidade. 	<ul style="list-style-type: none"> - Não analisa as expectativas; - Instabilidade ao longo do tempo.
<p><i>Net Promoter Score (NPS)</i> Reichheld (2003).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Baixo custo; - Questionário reduzido; - Resposta rápida aos gestores; - Pode ser aplicado a serviços diversos, produtos e empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Excesso de simplicidade; - Pouco abrangente; - Possui o foco voltado para a quantidade dos promotores em relação aos detratores, não focando na qualidade.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Como indicado no Quadro 7, a escala *SERVPERF* apresenta várias vantagens em relação a outras escalas, incluindo a redução de gastos operacionais e respaldo em análises estatísticas. Entretanto, ao comparar o *SERVPERF* com o modelo NPS, percebe-se que falta a abrangência necessária para uma avaliação que considere diferentes dimensões.

Conclui-se que, segundo Cronin e Taylor (1994), as avaliações de qualidade dos serviços baseadas no desempenho do modelo *SERVPERF* oferecem um amplo índice das percepções de qualidade dos serviços nas empresas. Os autores também enfatizam que a escala *SERVPERF* é uma ferramenta crucial para mensurar as atitudes gerais de qualidade de serviço por gerentes dos serviços. Assim, o instrumento *SERVPERF* tem sido utilizado na literatura para medir diversos tipos de serviços, tanto no setor privado quanto no público.

4 QUALIDADE DOS SERVIÇOS EM UNIVERSIDADES PÚBLICAS: UMA REVISÃO DA LITERATURA² (ARTIGO I)

RESUMO

Por meio de uma Revisão Sistemática da Literatura (RSL), este estudo investigou a forma como a medição da qualidade dos serviços no setor público tem sido abordada na literatura. Foram analisados os principais resultados e métodos utilizados nos artigos selecionados. Após a busca nas bases de dados *Scopus* e *Web of Science*, aplicando filtros iniciais e uma *string* específica com palavras-chave, foram encontrados 3.141 artigos: 1.201 na *Scopus* e 1.940 na *Web of Science*. Na análise das referências dos artigos selecionados, foi incluído mais um artigo considerado importante, totalizando 84 estudos selecionados. Foi realizada uma análise quantitativa por meio da bibliometria, que revelou estudos publicados entre 1998 e 2023, sendo Estados Unidos o país com maior número de artigos sobre o tema. As palavras-chave mais utilizadas foram "*service quality*" e "*higher education*". Na análise qualitativa, observou-se que 61,90% dos artigos abordam a qualidade dos serviços de biblioteca, enquanto os demais estudos tratam da qualidade dos serviços de maneira geral e em outras áreas da universidade pública.

Palavras-Chaves: Qualidade de serviços; universidade pública; revisão sistemática da literatura.

4.1 INTRODUÇÃO

Considerando que existem diferentes conceitos na literatura para a qualidade, um dos autores clássicos do tema diz que a qualidade é: “fazer o que é correto e da forma correta” (DEMING, 1990, p.38). Essa perspectiva enfatiza a importância de oferecer serviços seguros que satisfaçam as necessidades dos consumidores. Kotler (1998) complementa essa visão ao afirmar que a avaliação da qualidade deve ser feita do ponto de vista do consumidor. A qualidade, segundo ele, está intrinsecamente ligada à satisfação e às expectativas dos clientes, sendo fundamental para superar a concorrência.

Além disso, Kato e Chagas (2014) argumentam que o conceito de qualidade evolui ao longo do tempo, o que também altera os princípios operacionais que visam promovê-la nas organizações. Cabe aos gestores da organização estabelecer um ambiente de conformidade com os conceitos atuais de qualidade, de tal modo que suas ações sejam direcionadas a partir destes novos conceitos. Conforme Novaes, Lasso e Mainardes (2015), a qualidade é um tema extenso

² O artigo foi submetido e aprovado no congresso SIMPEP, mas passou por alterações com base nas sugestões da Banca de Qualificação. Realizou-se uma reanálise dos artigos provenientes das bases de dados, resultando na inclusão de novos estudos selecionados e alterações nos resultados. A análise qualitativa foi aprimorada e novas referências foram adicionadas à introdução e ao referencial teórico.

então estudos devem ser construídos continuamente, já que está relacionada com a eficiência e a eficácia das instituições.

No contexto das organizações de serviços, muitos pesquisadores têm buscado definir a qualidade. (GRÖNROOS, 1984; PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1988; HESKETT, SASSER e HART, 1994; CRONIN e TAYLOR, 1992) entre outros. As definições, no entanto, divergem. Grönroos (1984) afirma que não há um conceito consolidado sobre qualidade em serviços, o que se deve buscar é avaliar essa qualidade a partir da percepção dos clientes e entender como ela é influenciada.

Nesse sentido, os autores desenvolveram modelos que definem a qualidade em serviços como a discrepância entre a percepção e a expectativa dos usuários. (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1988; HESKETT, SASSER e HART, 1994). Por outro lado, Cronin e Taylor (1992) discordam dessa abordagem, defendendo que a qualidade deve ser avaliada com base na percepção do cliente.

É evidente que a qualidade permeia tanto o setor de produtos quanto o de serviços. De acordo com Ingaldi (2018), os serviços estão integrados na vida cotidiana das pessoas, variando entre os utilizados diariamente e os que são consumidos ocasionalmente. Miguel e Salomi (2004) ressaltam que a crescente relevância dos serviços na economia trouxe à tona a discussão sobre a medição da qualidade nesse setor. Embora muitas teorias e ferramentas tenham sido desenvolvidas para produtos, os pesquisadores têm se esforçado para aprimorar os conceitos e modelos de mensuração de qualidade em serviços.

Visto que, para Ingaldi (2018) a qualidade em serviços é mais complexa do que a qualidade de produtos, devido à sua natureza intangível. Assim, a análise dessa qualidade deve ser fundamentada nas experiências dos clientes.

Além disso, segundo Ribeiro, Macêdo e Santos (2021) a implantação da qualidade em instituições de serviços enfrenta desafios, como resistência a mudanças, a complexidade da administração de serviços intangíveis e uma estrutura gerencial centralizada em diversas organizações. Feiten e Coelho (2019) acrescentam que a rotatividade de colaboradores, dificuldades na capacitação, falta de uma cultura de qualidade e escassez de recursos financeiros também são barreiras à implementação de qualidade em serviços.

Diante desse cenário, a busca por oferecer serviços de qualidade tem se tornado um objetivo crucial para organizações, tanto públicas quanto privadas. Como destacado por Alencar et al. (2016), a qualidade no setor público é vital para a sociedade. Para atender às expectativas dos usuários, é necessário que o setor público disponha de uma gestão eficiente e de planos estratégicos bem elaborados para otimizar a utilização dos recursos públicos.

As instituições de ensino superior, segundo Gao et. al (2019), também desempenham um papel fundamental na expansão econômica, proporcionando conhecimentos e habilidades que transformam hábitos e ajustam a maneira de pensar das pessoas. Avaliar como está sendo realizada a medição da qualidade nesse setor revela qualificação e aprimoramento dos serviços oferecidos aos usuários.

A avaliação de desempenho nas organizações de serviços públicos é justificada por Santos e Santos (2022) como um processo fundamental, especialmente frente ao aumento das expectativas dos usuários e à exigência por maior responsabilização dos resultados. Contudo, Heinrich (2002) aponta que as organizações públicas enfrentam desafios na medição de desempenho devido a mudanças políticas instáveis, que podem alterar as práticas de prestação de serviços.

Contudo é evidenciado por Pena et. al (2013), que devido à falta de dimensões concretas para medir a qualidade dos serviços, acaba por dificultar a sua avaliação. A alternativa mais utilizada tem sido a utilização dos modelos já existentes para a medição, como o *SERVQUAL* criado por Parasuraman et. al. (1985) e também o *SERVPERF* desenvolvido por Cronin e Taylor (1992).

Ainda é relatado por Pena et. al (2013), que o acompanhamento da qualidade dos serviços, a partir dos modelos de medição existentes possibilita traçar estratégias certas para intervir de maneira eficiente, também possibilita o monitoramento das respostas destas práticas colaborando com o crescimento tecnológico e científico.

Entretanto apesar da relevância referente a esse tema as pesquisas científicas ainda são pouco desenvolvidas e difusas, o que revela a necessidade de uma revisão sistemática. Assim sendo essa revisão busca responder a seguinte questão: como a medição da qualidade dos serviços administrativos em universidades públicas está sendo abordada nas pesquisas científicas?

Diante dessa questão de pesquisa os objetivos para este estudo são, por meio de uma Revisão Sistemática de Literatura (RSL) analisar trabalhos científicos sobre a medição da qualidade dos serviços nas universidades públicas, principalmente nos setores de serviços administrativos, afim de identificar quais são os métodos mais utilizados, apontar os principais resultados e verificar a existência de possíveis lacunas de pesquisa.

Foi utilizada a análise bibliométrica para verificar sobretudo três elementos: os autores e trabalhos com maior relevância, as principais palavra-chave e o *rankig* de países com mais artigos publicados. Foi feita ainda uma análise quanto aos métodos e abordagens de pesquisas mais utilizados.

Como objeto de análise consideramos as universidades públicas conforme Rifa'i et. al (2022), a satisfação dos estudantes é atingida por meio da oferta de um serviço de qualidade. Diante dessa afirmação encontramos relevância pelo impacto positivo que isso gera na sociedade.

O texto está estruturado da seguinte forma: além dessa introdução são apresentados um referencial teórico contextualizando a qualidade dos serviços no setor público educacional. Em seguida são descritos os procedimentos metodológicos utilizados, os resultados encontrados por meio das buscas com apresentação da análise bibliométrica e análise dos conteúdos, concluindo com as considerações finais.

4.2 A QUALIDADE EM SERVIÇOS NO SETOR PÚBLICO EDUCACIONAL

A qualidade está presente em diversos ambientes, como demonstrado pelos autores Kardoyo et al. (2020). Ela está relacionada a produtos, serviços, pessoas e lugares que excedem as expectativas dos clientes. No que diz respeito aos serviços, eles representam uma ação invisível que ocorre na interação entre os clientes e os colaboradores de uma organização. Um serviço de qualidade gera comprometimento por parte dos clientes.

O governo desempenha um papel crucial na qualidade dos serviços públicos, e a sociedade tem enfrentado mudanças conflitantes. Conforme Farazmand (2005), essas mudanças impactam diretamente as relações entre governo e sociedade, o setor público e privado, e as interações globais. As duas principais transformações são a globalização do capitalismo corporativo, que prioriza a supremacia do mercado, e o Movimento Global da Qualidade, que visa melhorar a prestação de serviços e o desempenho organizacional.

Assim, segundo Farazmand (2005), o governo deve enfrentar o desafio de atender à demanda por rápida integração e lucros elevados, muitas vezes em detrimento de fatores humanos e ambientais, enquanto o movimento por qualidade eleva as expectativas em um contexto de "fazer mais com menos".

Outro aspecto a ser considerado são as diferenças entre o setor público e o setor privado, conforme o Quadro 8 a seguir:

QUADRO 8 - Diferenças entre o Setor Público X Privado

Características	Setor privado	Setor público
Objetivo principal	Lucro e a sobrevivência.	Prestação de serviços à sociedade.
Satisfação do cliente	Baseada no interesse.	Alicerçada no dever.

Remuneração	O cliente remunera diretamente a organização.	O cliente paga indiretamente, via impostos.
Políticas da Qualidade	Metas de competitividade no sentido da obtenção, manutenção e expansão de mercado.	Busca da excelência no atendimento a todos os cidadãos, ao menor custo possível.
Contingências	Maior autonomia.	Limites de autonomia estabelecidos pela legislação e o perfil da clientela.

Fonte: Fowler (2008).

A partir destas distinções e dada a relevância do tema, muitos pesquisadores têm discutido os serviços do setor público educacional, que são influenciados por vários fatores específicos. Segundo as Leis de Diretrizes e Bases da Educação-LDB (1996), a educação é fundamental para o processo de formação, interagindo com a vida familiar, as relações interpessoais, o trabalho, as instituições de ensino e pesquisa, os movimentos sociais, as organizações da sociedade civil e as manifestações culturais.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação-LDB (1996), estabelece que um dos princípios para a oferta de ensino é garantir um padrão de qualidade. Smith e Clarke (2007) afirmam que, embora os consumidores do setor público não tenham as mesmas opções no setor privado, um serviço de má qualidade pode prejudicar a reputação da instituição.

Assim de acordo com Ruben (1995), surgem muitas discussões sobre questões complexas no ensino superior, como propósito, valor, competitividade, eficácia, eficiência e confiança. Esses debates concluem que o ensino superior requer atenção pública, pois a imagem transmitida é frequentemente crítica, e a população acadêmica se torna cada vez mais exigente e questionadora, representando um grande desafio para todos os envolvidos nas universidades.

Diante deste aspecto observa-se que, a qualidade dos serviços ainda é um desafio para muitas organizações. Como apontado por Tarí (2006), a medição da qualidade no setor educacional vai além de uma autoavaliação dos serviços. É necessário o envolvimento de toda a universidade na gestão de serviços, bem como o compromisso dos membros de cada serviço, a fim de implementar melhorias.

Com base nesta reflexão sobre a qualidade dos serviços no setor público educacional de acordo com os autores citados acima, este estudo apresenta o método proposto para atingir os objetivos desta RSL.

4.3 MÉTODO

Para o desenvolvimento desta pesquisa, foi utilizado o método de Revisão Sistemática da Literatura (RSL). Conforme destacado por Thomé, Scavarda e Scavarda (2016), esse tipo de revisão possui métodos mais específicos e rigorosos com o objetivo de identificar, avaliar e sintetizar a literatura.

Para a realização da RSL, utilizou-se 3 estágios, baseados nos autores Tranfield, Denyer e Smart (2003): estágio 1 - planejamento da revisão, estágio 2 - condução da revisão e estágio 3 - apresentação e análise dos estudos selecionados. Na sequência, serão descritos detalhadamente os três estágios em que ocorreu a revisão.

4.3.1 Estágio 1: Planejamento da Revisão

Para a elaboração da proposta de revisão, realizamos uma pesquisa preliminar utilizando palavras-chave para decidir quais bases de dados seriam mais apropriadas para o tema em questão. Após essa busca inicial, optamos por utilizar as bases de dados *Scopus* e *Web of Science*. “A *Scopus* é considerada a base com a maior cobertura de resumos, citações e textos completos da literatura científica internacional e brasileira” (SILVA e GRÁCIO, 2017). Já a *Web of Science*, segundo Donato e Donato (2019), é uma base multidisciplinar.

Além disso, a RSL será de uma abordagem qualitativa segundo Tranfield, Denyer e Smart (2003) uma síntese qualitativa favorece a apuração das características e resultados essenciais. Além disso, foi incluído uma análise bibliométrica, observando os autores e trabalhos relevantes, quanto às palavras-chave utilizadas, verificando quais países possuem mais artigos publicados e identificando os métodos e abordagens mais empregados nos estudos selecionados.

Por conseguinte, o Quadro 9 a seguir mostra de maneira sintetizada como se dará a pesquisa nos três estágios e suas respectivas fases.

QUADRO 9 - Estágios da Revisão Sistemática da Literatura (RSL).

Estágios	Objetivos	Fases	Como?
1-Planejamento da revisão	Mostrar como será realizada a RSL, por meio da formulação de um protocolo de pesquisa.	- Apontamento da necessidade da RSL com a definição da questão de pesquisa e dos objetivos.	Busca preliminar nas bases: <i>Scielo</i> , <i>Google Acadêmico</i> , <i>Scopus</i> e <i>Web of Science</i> e após resultados dessa busca inicial a partir do tema, decidimos utilizar a <i>Scopus</i> e <i>Web of Science</i> .
		- Escolha do protocolo de pesquisa: <i>string</i> , base de dados e os processos de seleção.	Com base nos achados, a partir da busca inicial.

2-Condução da RSL	Busca e seleção dos artigos.	- Selecionando os estudos com filtros iniciais aplicados.	Bases de dados: <i>Scopus e Web of Science</i> Tipo de documentos, área do conhecimento e idioma.
		- Exportação dos achados para programa.	Exclusão de documentos duplicados por meio do <i>website Parsifal</i> .
		- Aplicação dos filtros de seleção a partir da leitura.	Filtros: - Título e palavra-chave - Resumo e introdução - Leitura completa
		- Avaliação da qualidade do estudo.	Descrevendo todo processo realizado na revisão.
3-Apresentação e análise dos estudos selecionados.	-Construção da análise demonstrando os resultados, a partir da leitura dos documentos selecionados.	- Análise bibliométrica	Utilizando o <i>R/studio/bibliometrix</i> .
		- Análise qualitativa	Respondendo à questão de pesquisa e os objetivos.
		- Considerações e recomendações	Conclusão sobre os resultados.

Fonte: adaptado de Freire (2021).

As palavras-chave foram definidas com as buscas iniciais nas bases de dados, após a realização de tentativas e em observação aos artigos que tratam do tema de qualidade dos serviços nas universidades públicas, ficando dessa forma: "ensino superior", "qualidade dos serviços" e "universidade pública". Além disso, Kökalan, Yumuşak e Gürleyen (2022) também incluíram estas palavras-chave em sua pesquisa.

Considerando que como um dos critérios de seleção foi a busca por artigos em inglês, e posteriormente realizamos também uma nova busca por artigos portugueses com as palavras: "ensino superior", "qualidade serviços", "universidade" e "faculdade". Para melhor utilização nas bases de dados, as palavras foram traduzidas para o inglês.

Para formação da estratégia de busca foram utilizados os operadores booleanos “AND” (e) e “OR” (ou). Sabendo que “AND equivale a intersecção e OR equivale a união” (GALVÃO E RICARTE, 2019). A Quadro 10 mostra como foi formulada a estratégia de busca nas bases de dados.

QUADRO 10- Strings de busca utilizadas nas bases de dados.

Base de dados	Strings utilizada
----------------------	--------------------------

<i>Scopus</i>	(TITLE-ABS-KEY (quality AND service) AND TITLE-ABS-KEY (public AND university) OR TITLE-ABS-KEY (free AND higher AND education)) AND (LIMIT-TO (SUBJAREA, "SOCI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA, "BUSI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA, "ENGI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA, "ECON") OR LIMIT-TO (SUBJAREA, "MULT")) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE, "ar")) AND (LIMIT-TO (LANGUAGE, "English"))
	(TITLE-ABS-KEY (service) AND TITLE-ABS-KEY (quality) AND TITLE-ABS-KEY (university) OR TITLE-ABS-KEY (college)) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE, "ar")) AND (LIMIT-TO (SUBJAREA, "SOCI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA, "ENGI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA, "BUSI")) AND (LIMIT-TO (LANGUAGE, "portuguese"))
<i>Web Of Science</i>	Resultados para quality service (Tópico) AND public university (Tópico) OR free higher education (Tópico) and Artigo (Tipos de documento) and English (Idiomas) and Education Educational Research or Education Scientific Disciplines or Economics or Multidisciplinary Sciences or Business or Engineering Multidisciplinary or political Science or Operations Research Management Science or Public Administration (Categorias da Web of Science)
	Results for service quality (Topic) AND university (Topic) OR College (Topic) and Article (Document Types) and Portuguese (Languages) and Education Educational Research or Education Scientific Disciplines or Multidisciplinary Sciences or Public Administration (Web of Science Categories)

Fonte: Periódicos Capes base de dados: *Scopus* e *Web of Science* (2023).

Como é possível observar nas expressões de busca, foram utilizados alguns critérios de seleção, porém não estabelecemos um intervalo de tempo, a fim de abranger um maior número de artigos.

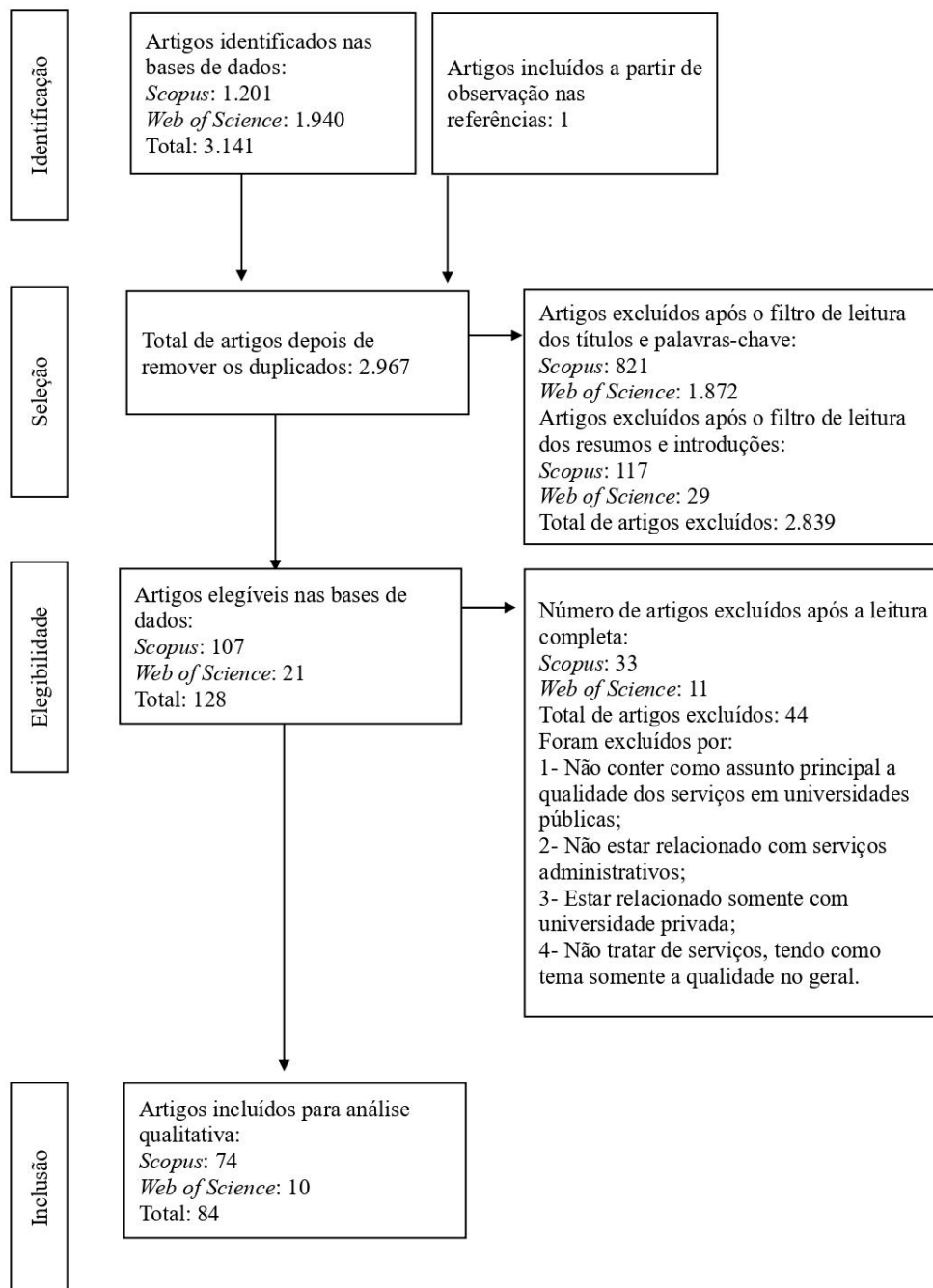
4.3.2 Estágio 2: Condução da Revisão

A busca nas duas bases de dados com os filtros iniciais resultou em 3.141 artigos: 1.201 da *Scopus* e 1.940 da *Web of Science*. Durante a análise das referências dos artigos selecionados, identificou-se 1 artigo importante, não incluído nas buscas, que foi adicionado: o de Thompson, Cook e Thompson (2002), que aborda o desenvolvimento do método de avaliação da qualidade dos serviços de biblioteca, o *LibQUAL*.

Os artigos selecionados foram exportados para o *website Parsifal*, que é utilizado para auxiliar na condução de RSL, pois permite que mais de um usuário trabalhe online nas decisões de seleção dos artigos. Além disso, facilita a organização dos artigos para a aplicação dos filtros com base na leitura de títulos, palavras-chave e resumos, além de eliminar artigos duplicados.

Assim, para descrever as etapas e critérios de seleção dos artigos, utilizamos o fluxograma do método Prisma. Conforme proposto pelos autores Liberati et al. (2015), o diagrama de fluxo é apropriado para descrever detalhadamente a seleção dos estudos, como ilustrado na Figura 5 abaixo:

FIGURA 5 - Fluxograma relatando principais etapas da Revisão Sistemática.



Fonte: adaptada de Liberati et al. (2015).

Houve uma queda significativa no número de artigos na primeira etapa de seleção, no filtro inicial das palavras-chave e títulos foram cuidadosamente consideradas expressões como: universidade, qualidade em serviços, qualidade, ensino superior, serviço público, setor administrativo, biblioteca, *LibQUAL*, *SERVPERF* e *SERVQUAL*, entre outras semelhantes. Em contrapartida, artigos relacionados ao ensino médio, ensino fundamental ou áreas da saúde foram excluídos desde o início, alinhando-se aos objetivos da revisão.

Os outros filtros de leitura consideraram os mesmos critérios, aceitando artigos relacionados à área administrativa das universidades públicas e aqueles que apresentaram análises de universidades públicas e privadas. Artigos que tratavam exclusivamente de universidades privadas foram excluídos. O Quadro 11 a seguir apresenta exemplos de artigos excluídos.

QUADRO 11 – Exemplos de artigos excluídos da revisão

Título	Autor	Palavras-chave	Motivo de exclusão
The Library's Product and Excellence.	Bushing (1995).	Não apresentou.	Este artigo aborda algumas das questões que vinculam a prática atual da biblioteca com a teoria de marketing. Não trata da avaliação da qualidade dos serviços.
Early Influences of the Fees-Free Policy on University Students in Aotearoa New Zealand.	Sotardi, Thompson e Brogt (2019).	University; Tertiary education; Policy; Educational psychology.	O estudo examina a influência autorrelatada dos novos alunos da Política de isenção de taxas em sua decisão de se matricular na universidade e se tal influência variou em função das características do grupo. Não tinha como objetivo avaliar a qualidade dos serviços.
The effects of curriculum on achievement in second-year algebra: The example of the University of Chicago School Mathematics Project	Thompson e Senk (2001).	achievement; algebra; curriculum; evaluation; high school; program/project assessment; reform in mathematics education.	Examina o desempenho de 8 pares de classes de álgebra do 2º ano que foram pareadas em pontuações de pré-teste. Fora do escopo da revisão.
Some structural characteristics of the venezuelan milk industry	Cook (1965).	Não apresentou.	Trata sobre os serviços públicos oferecidos pelo governo para a melhoria na produção de leite. Fora do escopo da revisão.
Measuring academic service performance for competitive	Rodríguez-González e		Avaliação da qualidade dos serviços em uma universidade

advantage in tertiary education institutions: the development of the TEdPERF scale	Segarra (2016).	Educational marketing; Higher education; Service quality; TEdPERF.	privada. Não trata de Universidade pública.
--	-----------------	--	--

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Uma possível explicação para a grande quantidade de artigos fora do escopo da revisão que vieram das bases de dados é que a *string* de busca foi elaborada de forma muito abrangente, apesar do objetivo ser selecionar apenas artigos que avaliavam a qualidade dos serviços administrativos em Universidades Públicas. O próximo tópico apresenta as análises e resultados dos 84 estudos incluídos nesta RSL.

4.4 ANÁLISES E RESULTADOS

Nesta etapa, será realizado o estágio 3 de apresentação e análise dos estudos selecionados, por meio da análise bibliométrica e análise qualitativa. Serão identificados os autores e trabalhos de maior relevância, as principais palavras-chave e o *ranking* dos países com mais artigos publicados, além dos métodos e abordagens de pesquisa mais utilizados.

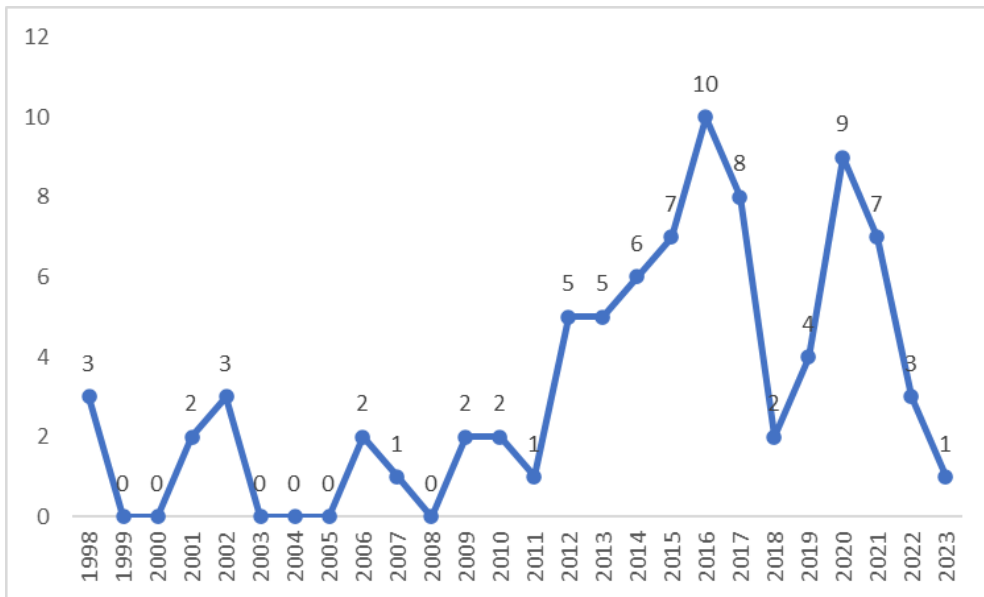
4.4.1 Análise Bibliométrica

A análise bibliométrica é uma ferramenta utilizada para mapear estudos presentes em diversas fontes. Conforme mencionado por Araújo e Martins (2022), a análise bibliométrica é um método de abordagem quantitativa amplamente utilizada em estudos científicos, fornecendo *insights* valiosos para pesquisadores que trabalham em temas semelhantes.

Para elaboração da análise utilizamos o programa *RStudio* por meio do pacote *Biblioshiny/Bibliometrix*. O “*Bibliometrix* oferece suporte a um fluxo de trabalho recomendado para realizar análises bibliométricas. Como é programada em R, a ferramenta proposta é flexível e pode ser rapidamente atualizada e integrada a outros pacotes R estatísticos” (ARIA E CUCCURULLO, 2017).

A análise dos artigos selecionados revela que as pesquisas abrangidas por esta revisão começaram a ser produzidas em 1998, como mostra o Gráfico 1. O período de maior produção ocorreu entre os anos de 2012 a 2017. Sofreu queda na produção em 2018, elevando-se a partir de 2019, tendo um pico de produções em 2020.

GRÁFICO 1 – Produção científica anual dos artigos selecionados.



Fonte: Elaborado pelos autores com dados extraídos do Bibliometrix (2024).

Contudo, podemos observar ainda no Gráfico 1 que a maior produção ocorreu a partir de 2012, estendendo-se até 2021, mas sempre com oscilações. Isso demonstra como os estudos sobre a medição da qualidade dos serviços vêm ganhando espaço. Segundo Kardoyo et al. (2020), o aumento da competitividade entre as universidades tem levado a essa busca por melhoria na qualidade dos serviços prestados aos clientes.

Quanto à abordagem dos estudos, notamos que 71,43% dos artigos são quantitativos. Em relação à abordagem quantitativa, “A mensurabilidade é uma das principais preocupações da abordagem quantitativa por exercer um papel central no processo de realização da pesquisa” (FLEURY, 2018).

Encontramos também 19,05% de estudos qualitativos. Quanto à abordagem qualitativa, Martins (2018) afirma que está voltada para uma análise das perspectivas das pessoas, preocupando-se em entender o ambiente em que o problema está inserido. Além disso, a mesma quantidade de artigos, sendo 9,52%, utilizaram a combinação das abordagens qualitativa e quantitativa, coletando dados por meio de *survey*, entrevistas semiestruturadas e não estruturadas.

Na escala de periódicos com mais publicações sobre o tema "Qualidade dos serviços em Universidades públicas", na primeira posição está *Quality Assurance in Education*, com 7 artigos publicados. Em segundo lugar, próximo a ela na escala, vem *Performance Measurement*

and Metrics, com 5 artigos, e em terceira posição está *Library Philosophy and Practice*, com 5 artigos, conforme demonstra a Tabela 2.

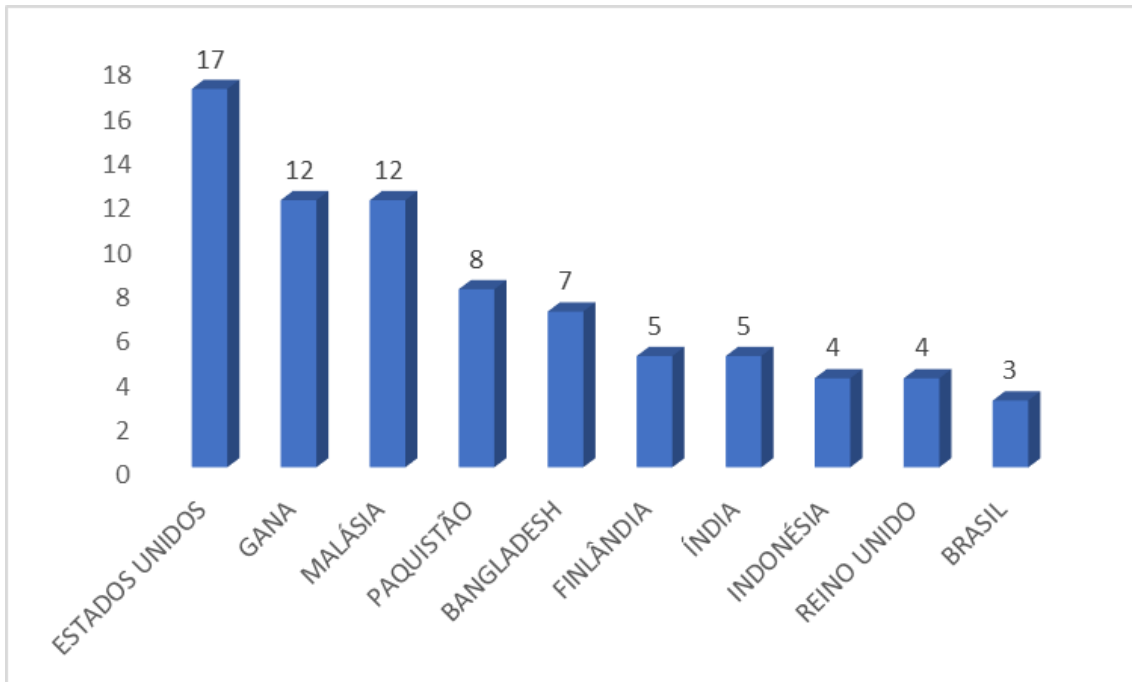
TABELA 2 - Os 10 periódicos com mais artigos publicados.

	Periódicos	Artigos	CiteScore
1	Quality Assurance in Education	7	2.2
2	Performance Measurement and Metrics	5	2.2
3	Library Philosophy and Practice	5	-
4	Journal of Library Administration	3	2.7
5	Electronic Library	2	3.1
6	Espacios	2	-
7	Evidence Based Library and Information Practice	2	0.8
8	Library Management	2	2.7
9	Libri	2	1.5
10	Portal	2	0.2
	Total	32	

Fonte: Elaborada pelos autores com dados extraídos do Bibliometrix e *Scopus* (2024).

No Gráfico 2 abaixo, é possível verificar os 10 países com maior número de artigos publicados sobre o tema. Os Estados Unidos ocupam a primeira posição, com 17 estudos, seguida por Gana e Malásia, com 12 artigos. Em quarto lugar está o Paquistão, com 8 artigos. Além disso, é interessante notar que o Brasil também aparece na lista, ocupando a décima posição, com 3 artigos publicados. Esses dados estão apresentados de forma visual no Gráfico 2.

GRÁFICO 2 – Os 10 países com mais artigos publicados.



Fonte: Elaborado pelos autores com dados extraídos do Bibliometrix (2024).

É possível observar que países de diferentes continentes, como Ásia, África, Europa e América, têm publicado estudos com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços em instituições de ensino superior públicas.

Os Estados Unidos ocupam a primeira posição entre os 10 países com mais artigos publicados, contabilizando 17 entre os selecionados. Esse país, de alto nível de desenvolvimento, possui pesquisadores dedicados à avaliação da qualidade dos serviços, destacando-se estudos importantes como de Thompson, Cook e Thompson (2002), criadores do método de medição *LibQUAL*, amplamente utilizado nos artigos selecionados, inclusive em outros países.

O aumento de publicações em países como Malásia, Gana e Bangladesh se deve à fase de desenvolvimento em que esses países se encontram. Segundo Brasil (2017), a Malásia estabeleceu acordos internacionais com a Organização dos Ministros da Educação do Sudeste Asiático (SEAMEO) e a Organização das Nações Unidas para a Educação, demonstrando interesse em fortalecer a educação no país.

Um fator importante sobre a quantidade de produções na Malásia é que o autor Abdullah (2006) desenvolveu o método *HEdPERF* na Malásia para avaliar a qualidade dos serviços no ensino superior. Baseado no *SERVQUAL*, este método abrange seis dimensões: aspectos não acadêmicos, aspectos acadêmicos, reputação, acesso, questões programáticas e compreensão, com um total de 41 itens.

Além disso, com o objetivo de analisar a relevância dos autores em relação à quantidade de artigos publicados, classificamos os cinco principais. Em primeiro lugar, temos Ahmed S, com 4 estudos. Na segunda posição está Hossain M, seguido por Twum K em terceiro lugar, ambos com 3 artigos publicados. Em seguida, temos Budu R e Budu S, cada um com 2 artigos, como mostrado na Tabela 3.

TABELA 3 – Os 5 Autores mais relevantes.

	Autor	Artigos	Instituição do Autor	País
1	AHMED S	4	Islamia University of Bahawalpur	Pakistan
2	HOSSAIN M	3	University of Dhaka	Bangladesh
3	TWUM K	3	Presbyterian University College	Ghana
4	BUDU R	2	Akrofi-Christaller Institute of Theology Mission and Culture	Ghana
5	BUDU S	2	Presbyterian University College	Ghana

Fonte: Elaborada pelos autores com dados extraídos do *Biblioshiny/Bibliometrix* (2024).

A Tabela 4 mostra as 10 palavras-chave mais frequentes nos artigos selecionados. Como esperado, "*service quality*" é a palavra mais comum, ocorrendo 30 vezes nos artigos. Em segundo lugar, temos "*higher education*" com 13 ocorrências.

As palavras-chave que também foram mencionadas são "*Academic libraries*", com 10 ocorrências, e "*university libraries*", presente em 7 artigos selecionados. como um dos requisitos observados na seleção dos artigos era a busca por estudos voltados para qualidade dos serviços em universidades públicas principalmente na área administrativa, muitos dos artigos selecionados avaliam a qualidade dos serviços em bibliotecas universitárias.

A palavra "*SERVQUAL*" também aparece nesse ranking, sendo mencionado em 7 artigos como palavra-chave, o que indica que é um instrumento de coleta de dados amplamente utilizado para avaliar a qualidade dos serviços.

TABELA 4 - Palavras-chaves mais utilizadas.

	Palavras	Ocorrências
1	Service quality	30
2	Higher education	13
3	Academic libraries	10
4	SERVQUAL	7

5	University libraries	7
6	Student Satisfaction	6
7	University	6
8	Bangladesh	5
9	Universities	5
10	LIBqual	5

Fonte: Elaborada pelos autores com dados extraídos do Bibliometrix (2024).

Portanto, finalizando esta seção quantitativa de análise bibliométrica, será realizada a análise qualitativa dos artigos selecionados.

4.4.2 Análise Qualitativa

Nesta etapa, foi realizado uma análise com foco no conteúdo dos artigos selecionados. No Quadro 12, está representada a área administrativa da universidade pública, onde foi realizada a verificação da qualidade dos serviços. Destacamos também os métodos utilizados e os principais resultados obtidos.

QUADRO 12 – Resumo de dados dos artigos selecionados.

Área em que foi avaliada a qualidade	Autores	Método (abordagem e coleta de dados)	Principais resultados
Biblioteca - 52 artigos	Alam e Mezbah-ul-Islam (2023)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Qualidade dos serviços é considerada boa nas bibliotecas de IES públicas de Bangladesh.
	Twum et. al (2020)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Percepção de alta qualidade na biblioteca de uma IES pública em Gana.
	Jayasundara (2016)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Os domínios da qualidade dos serviços do modelo <i>SERVQUAL</i> são úteis para analisar o poder preditivo da satisfação do cliente.
	Hossain (2014)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Na opinião dos alunos não atende a expectativa mínima de qualidade.

	Ng'ang'a, Odero e Buigutt (2020)	Abordagem: quantitativa e qualitativa Coleta: entrevista e questionário.	A biblioteca tem reunido esforços para implementar programas de controles exigidos pelo governo.
	Trivedi (2021)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Satisfação por 2 terços dos usuários.
	Jayasundara (2015)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	A avaliação dos serviços de bibliotecas é mais complexa do que diz o conceito das ferramentas <i>LibQUAL</i> , <i>SERVPERF</i> E <i>SERVQUAL</i> .
	Budu et. al (2021)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Percepção de alta qualidade dos serviços.
	Hakala, Nygrén Ulla (2010)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Qualidade dos serviços satisfatória.
	Hossain (2016)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Os usuários tem grandes expectativas em relação a qualidade dos serviços.
	Hossain e Ahmed (2013)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	O modelo SPCM é aplicável para mensuração da qualidade dos serviços em bibliotecas.
	Asogwa, Ugwu e Ugwuanyi (2015)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário.	Os serviços eletrônicos não foram considerados excelentes.
	Chang et. al (2015)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário.	Qualidade dos serviços do <i>site</i> tem um importante efeito na intenção comportamental.
	Shoeb e Ahmed (2021)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário.	São funcionais, mas não atendem as expectativas mínimas dos alunos.
	Rehman (2012)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário.	Bibliotecas de IES públicas têm uma lacuna maior entre percepção e expectativa em comparação com as privadas.
	Ahmed e Shoeb (2009)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário.	Não atende as expectativas dos usuários.

	Crowley e Gilreath (2002)	Abordagem: quantitativa Coleta: entrevista	Insatisfação quanto a falta de conhecimento e demonstração de má vontade por parte dos trabalhadores em prestar determinados serviços.
	O'neill, Wright e Fitz (2001)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário.	Estudantes colocam o contato acima da capacidade de resposta e da confiabilidade.
	Kamaralzaman e kaur (2009)	Abordagem: qualitativa Coleta: questionário.	Bibliotecários comprometidos em prestar atendimento a clientela.
	Osman, Goon e Aris (1998)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário.	Os obstáculos enfrentados pelos bibliotecários impedem o processo de qualidade e as estratégias.
	Wright e O'Neill (2002)	Abordagem: quantitativa e qualitativa Coleta: questionário e entrevista	Alunos classificaram o contato acima de responsabilidade e confiabilidade.
	Ahmed (2017)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário.	Empatia, capacidade de resposta, segurança e confiabilidade, podem influenciar a qualidade do serviço dos bibliotecários
	Fagan (2014)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário.	O modelo dos três fatores teve melhor suporte teórico.
	Twum et.al (2021)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário.	O efeito do serviço tem uma relação positiva com a imagem da biblioteca.
	Malik e Malik (2015)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário.	As expectativas dos usuários dos serviços são maiores do que suas percepções.
	Soares e Sousa (2015)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Em todas dimensões as percepções não superaram as expectativas.
	Figueiredo et. al (2020)	Abordagem: quantitativa e qualitativa Coleta: questionário e entrevistas semiestruturadas	Todas as dimensões da qualidade em serviços foram negativas.

	Donabedian, Carey e Balayan (2012)	Abordagem: quantitativa e qualitativa Coleta: entrevistas	A maioria das bibliotecas analisadas não se submete a avaliações formais por órgãos ou agências externas. Elas adotam suas próprias estratégias para avaliar o desempenho e obter feedback dos usuários.
	Ameen (2019)	Abordagem: qualitativa Coleta: entrevistas semiestruturadas	Os estudantes de pós-graduação não tinham qualquer ideia sobre serviços de referência e informação oferecidos pela biblioteca. Suas percepções sobre os serviços eram vagas.
	Ashiq et.al (2022)	Abordagem: quantitativa Coleta: bases de dados <i>Scopus</i> e <i>WOS</i> .	Foi descoberto que um total de 443 itens foram publicados no <i>Scopus</i> (n = 341) e <i>WOS</i> (n = 212) durante este período.
	Asnawi e Setyaningsih (2020)	Abordagem: quantitativa Coleta: Questionário	Os alunos consideraram importantes 7 dimensões do modelo(i-HESQUAL): capacidade de ensino e competência do corpo docente, confiabilidade do serviço, reputação da universidade, capacidade de resposta dos funcionários, empatia dos funcionários, internalização dos valores islâmicos e suporte ao serviço de biblioteca.
	Barstow, Macaulay e Tharp (2016)	Abordagem: qualitativa Coleta: Revisão	Os formatos eletrônicos são preferidos em diversas áreas e torna o processo de construção de uma coleção de pesquisa abrangente, mais eficaz.
	Washington-Hoagland e co-chairs (2002)	Abordagem: qualitativa Coleta: Questionário	Alunos de pós-graduação preferem contato humano. Eles são grandes usuários de recursos eletrônicos. Estão satisfeitos com os recursos da e com a qualidade da assistência da equipe. Muitos deles não têm conhecimento da gama de serviços de biblioteca.

	Bernier, Males e Rickman (2014)	Abordagem: qualitativa Coleta: entrevista	As Bibliotecas com mais participação juvenil relataram melhorias significativas na qualidade do serviço.
	Saini e Tripathi (2019)	Abordagem: quantitativo Coleta: entrevista	A Universidade de Rajasthan Jaipur está atrasada na maioria dos recursos e serviços comuns disponíveis. Já a Universidade de Kota tem instalações e serviços de biblioteca comparativamente melhores.
	Epps et.al (2016)	Abordagem: quantitativa Coleta: Questionário	O curso criado para melhoria dos serviços requer ajustes como: Representação expandida do comitê, especialmente da equipe de suporte técnico e de biblioteca, comunicação frequente com a equipe de supervisão e administrativa, e monitoramento contínuo da navegação e ferramentas de avaliação relevantes.
	Shafiq et. al (2020)	Abordagem: quantitativa Coleta: Questionário	os alunos estão satisfeitos com a universidade quanto a atitude dos funcionários das bibliotecas, considerou-os cooperativos, solidários e encorajadores. A qualidade do serviço das bibliotecas é agradável, mas não atende às expectativas.
	Franklin (2012)	Abordagem: Quantitativa Coleta: Revisão documental	Bibliotecas acadêmica devem implementar programa de avaliação que comprove seu valor na oferta de serviços de qualidade.
	Gohain e Saikia (2013)	Abordagem: quantitativa Coleta: Questionário	Os alunos do curso de Bacharelado em Tecnologia da Faculdade de Engenharia estavam muito satisfeitos com o desempenho e a qualidade dos serviços do Catálogo de Acesso Público Online.
	Hart e Sugarman (2016)	Abordagem: qualitativa Coleta: entrevista não estruturada	O pessoal de serviços técnicos resolveu mais tickets mais rapidamente após implementar a campanha para melhorar a compreensão dos

			funcionários sobre recursos eletrônicos.
	Helgesen e Nasset (2011)	Abordagem: quantitativa Coleta: Questionário	Os três impulsionadores do LibQUAL (controle de informações, efeito do serviço e biblioteca como um lugar) são responsáveis por 85% da variação na fidelidade dos alunos.
	Kott, Mix e Marshall (2015)	Abordagem: qualitativa Coleta: Questionário	Os bibliotecários perceberam que finalizar componentes do processo de pesquisa e colaborar em projetos eram experiências gratificantes. O reconhecimento e os elogios dos administradores pelo trabalho dos bibliotecários indicaram que houve sucesso na meta de evidenciar a contribuição da biblioteca no campus.
	McLaren (2001)	Abordagem: qualitativa Coleta: Questionário e análise documental	A flexibilidade e vitalidade inerentes ao estilo de gestão levam a crer que as equipes permanecerão viáveis dentro das Bibliotecas da Universidade por algum tempo.
	Michalak, Rysavy (2018)	Abordagem: quantitativa Coleta: Estudo de caso	No geral, a maior parte dos estudantes classificaram a área de estudo pessoal como sendo o serviço de biblioteca mais importante 4,34 moderadamente importante e a referência virtual como sendo o serviço de biblioteca menos importante.
	Oh (2005)	Abordagem: quantitativa Coleta: Questionário	A gravidade percebida da insatisfação e as normas pessoais tiveram influências significativas na escolha da intenção negativa de boca a boca.
	MacDonald (2017)	Abordagem: quantitativa Coleta: Estudo de caso	Cada biblioteca terá que considerar suas próprias necessidades e as de seus clientes com relação à facilidade de uso, prazo de entrega e custo.

	Sullo (2017)	Abordagem: qualitativa Coleta: entrevista	Os serviços da biblioteca de referência de chat poderiam ser melhor comercializados; alguns alunos desconheciam a extensão do serviço de chat ou que ele existia.
	Rodriguez, Meyer e Merry (2017)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Os entrevistados indicaram maior satisfação ao interagir com funcionários, funcionários que inspiram confiança, confiabilidade no tratamento dos problemas de serviço, e funcionários que têm o conhecimento para responder às perguntas dos usuários.
	Saarti, Juntunen e Taskinen (2010)	Abordagem: quantitativa e qualitativa Coleta: estudo de caso	Uma abordagem de medição multifacetada auxilia na gestão, planejamento e relações públicas de uma biblioteca.
	Wharton e Mann (2020)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Os usuários estão igualmente satisfeitos com o fornecimento de serviços de referência por chat não bibliotecários e as interações por chat são comparáveis em qualidade e pontualidade aos chats com equipe de bibliotecários.
	Adzobu (2014)	Abordagem: qualitativa Coleta: entrevista	Os usuários abordam seus requisitos de informação de uma gama de diferentes perspectivas, expectativas, estruturas de conhecimento e experiências e o sucesso de qualquer futuro sistema de biblioteca digital dependerá de ele ser tornado compreensível para toda a gama de tipos de usuários e experiências de usuários.
	Thompson, Cook e Thompson (2002)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	O <i>LibQUAL</i> é um método que satisfaz as principais razões para conduzir pesquisas de mercado total. No entanto o <i>LibQual</i> não deve ser o único meio utilizado para monitorar e

			melhorar a qualidade dos serviços de biblioteca.
Abrange a parte acadêmica e administrativa da IES - 25 artigos	Tarí (2006)	Abordagem: qualitativa Coleta: estudo de caso.	A universidade pode utilizar a autoavaliação como ferramenta de melhoria contínua.
	Kimathi e Henry (2014)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Baixa qualidade nas IES públicas em comparação com as IES privadas.
	Kardoyo et al. (2020)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário.	A qualidade dos aspectos não acadêmicos é mais relevante na percepção dos alunos.
	Mwiya et. al (2019)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Percepção de capacidade de resposta, empatia, segurança, confiabilidade e tangibilidade influenciam na satisfação do usuário.
	Doan (2021)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	A qualidade dos serviços influencia nas práticas de sustentabilidade universitária, na satisfação e na lealdade do aluno.
	Ali et. al (2016)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Alunos satisfeitos com a qualidade dos serviços em aspectos acadêmicos e não acadêmicos.
	Annamdevula e Bellamkonda (2016)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Qualidade insatisfatória na percepção dos alunos.
	Danjuma e Rasli (2012)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Percepção dos alunos negativa quanto a qualidade dos serviços nas universidades tecnológicas nigerianas.
	Mustaffa et. al (2019)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Alunos asiáticos tem percepções diferentes sobre serviços prestados nas IES públicas da Malásia em comparado com alunos africanos e do Oriente Médio.
	Padlee e Zulkiffli (2016)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Relação positiva entre a satisfação dos alunos e a percepção da qualidade.

	Abiddin e Ismail (2014)	Abordagem: qualitativa Coleta: entrevista semi estruturada	Indica a necessidade dos alunos de pós-graduação durante a sua progressão.
	Narang (2012)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Gaps negativos entre as percepções e expectativas dos alunos de administração em todas as dimensões da qualidade.
	Sharma e Sinawi (2021)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	A percepção dos estudantes internacionais sobre a qualidade dos serviços acadêmicos e o desempenho organizacional é positivo.
	Al-Kilani e Twaissi (2017)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	A qualidade percebida pelos estudantes dos serviços administrativos explica 5,6% e 4,1% das transferências para outras IES.
	Njie e Baki (2012)	Abordagem: qualitativa Coleta: entrevista semiestruturada	Deficiências relacionadas a atitude, comportamentos inadequados e a despreocupação com a qualidade dos serviços no Campus.
	Galloway (1998)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	O desempenho do corpo docente tem impacto sobre o corpo técnico.
	Rashid e Rhman (2017)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	A IES não está prestando atendimento satisfatório aos alunos.
	Akib, Rifdan e Guntur (2015)	Abordagem: qualitativa Coleta: observação	Usuários insatisfeitos com os serviços oferecidos.
	Subrahmanyam (2017)	Abordagem: quantitativa e qualitativa Coleta: questionário e entrevistas	Qualidade dos serviços refletem diretamente na satisfação e motivação dos alunos.
	Cheruiyot e Maru (2013)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Orientação cultural, liderança, planejamento estratégico, sistema de gestão e melhoria contínua influenciam na qualidade dos serviços.
	Rizvi et. al (2020)	Abordagem: quantitativa e qualitativa	As maiores lacunas foram quanto a tangibilidade e responsividade.

		Coleta: questionário	
	Lion, Oni e Fatoki (2016)	Abordagem: qualitativa Coleta: entrevista	Usuários insatisfeitos com os serviços, de biblioteca, financiamentos e com as instalações físicas de alojamento.
	Soni e Govender (2018)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	A percepção dos alunos sobre a qualidade geral dos serviços influencia positivamente no <i>brand equity</i> geral.
	Clemes, Cohen e Wang (2013)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	A qualidade do ambiente físico é a segunda dimensão primária mais importante.
	Hamid e Yip (2019)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	A percepção da qualidade dos serviços é menor na IES privada do que na IES pública.
Serviços de orientação ao aluno - 2 artigos	Springer e Tyran (2022)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Duas variáveis afetaram a satisfação: disponibilidade de recursos de informação e empatia do orientador.
	Ismail et. al (2021)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Elevada satisfação dos alunos com os serviços de assessoria acadêmica. Confiabilidade e empatia é essencial nos serviços de orientação.
Serviços de ensino online - 1 artigos	Rotta, Usuga e Clavijo (2020)	Abordagem: quantitativa e qualitativa Coleta: revisão da literatura e questionário	O suporte administrativo é importante para o serviço educacional.
Gabinete da IES – 1 artigo	Galloway e Wearn (1998)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	O desempenho do gabinete de uma IES impacta no pessoal acadêmico e técnico.
Departamento de tecnologia da informação (TI) – 1 artigo	Smith e Clarke (2007)	Abordagem: quantitativa Coleta: questionário	Os esforços para melhorar o atendimento está na dimensão da confiabilidade.
Pró reitoria – 2 artigos	Cunha et. al (2017)	Abordagem: qualitativa Coleta: Pesquisa-ação questionário	Resultados positivos apontados com ações do SFMEA (Análise de Modos e Efeitos de Falha em Serviços).
	Costa e Galelli (2016)	Abordagem: quantitativa	As dimensões motivação e comprometimento

		Coleta: questionário	organizacional estão relacionadas.
--	--	----------------------	------------------------------------

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Verifica-se que 61,90% dos artigos são baseados nos serviços de biblioteca. Além disso, dos estudos realizados na biblioteca, 37 artigos adotam uma abordagem quantitativa, representando a maioria, enquanto apenas 10 adota uma abordagem qualitativa, e apenas 5 artigos combinam abordagens qualitativas e quantitativas.

Dentre os artigos selecionados, muitos autores utilizaram questionários baseados no instrumento *SERVQUAL*, como por exemplo o *SERVPERF* e o *LibQual*. (e.g. MWIYA et. al (2019); TWUM et. al (2022); FIGUEIREDO et. al (2020)). Observa-se que mais de 50% dos estudos selecionados utilizaram questionários, como o modelo *SERVQUAL*, além de outros instrumentos criados posteriormente a ele. Essa quantidade significativa de artigos que empregam modelos de medição baseados no *SERVQUAL* demonstra a eficácia desses instrumentos na avaliação da qualidade dos serviços. A seguir, discute-se as contribuições relevantes dos artigos incluídos na revisão.

4.4.2.1 Análise Qualitativa dos artigos selecionados de bibliotecas

Muitos destes artigos que analisam os serviços das bibliotecas universitárias trazem o assunto a respeito das mudanças que têm ocorrido no ambiente, como a inovação tecnológica envolvida na forma de prestação do serviço. Segundo Ng'ang'a, Odero e Buigutt (2020), o avanço da tecnologia digital e a Internet das Coisas refletem nas atribuições das bibliotecas universitárias, e a partir disso, elas estão se transformando ligeiramente de acordo com as exigências do ambiente de conhecimento digital.

Estudos, como o de Trivedi (2021), revelam que bibliotecas, como a universitária federal na Índia, ainda enfrentam desafios em melhorar a qualidade de seus serviços digitais, evidenciando a importância de corrigir falhas e aprimorar tanto a infraestrutura quanto os serviços oferecidos. Em contrapartida, avaliações na Austrália, como as realizadas por O'Neill, Wright e Fitz (2001), mostram que a percepção dos usuários acerca dos serviços online é insatisfatória, especialmente em relação à capacidade de resposta e confiabilidade, sugerindo que metodologias de avaliação mais eficazes se tornam indispensáveis.

O uso de modelos como o desempenho-importância se mostra relevante nas investigações sobre a qualidade dos serviços online, como demonstrado por Wright e O'Neill (2002). A pesquisa feita por Asogwa, Ugwu e Ugwuanyi (2015) também menciona que a

avaliação da qualidade dos serviços eletrônicos é crucial, uma vez que esses serviços são frequentemente a porta de entrada para outros recursos digitais.

Além disso, o impacto da qualidade dos serviços digitais na intenção de uso dos recursos eletrônicos é destacado no estudo de Chang et al. (2015), que relaciona a experiência do usuário na biblioteca com a usabilidade dos sistemas oferecidos. Por outro lado, Barstow, Macaulay e Tharp (2016) exploram como um modelo de seleção centralizado pode ser eficaz na adaptação às novas demandas de recursos digitais, evidenciando a preferência por formatos digitais entre os usuários.

Embora a tecnologia seja central, a importância do contato humano não deve ser subestimada. Washington-Hoagland e co-chairs (2002) mostram que, apesar de os alunos de pós-graduação serem usuários frequentes dos sistemas eletrônicos, eles também valorizam a interação com o pessoal da biblioteca.

O estudo de Gohain e Saikia (2013) reforça a ideia sobre a importância dos serviços eletrônicos, evidenciando a satisfação dos alunos com o OPAC, um serviço digital básico, enquanto Hart e Sugarman (2016) abordam a capacitação dos funcionários para resolver problemas enfrentados pelos usuários, indicando que o treinamento contínuo é fundamental para melhorar a experiência do usuário.

A pesquisa de MacDonald (2017) foca na construção de coleções e nos desafios dos serviços de entrega de documentos, ressaltando a importância de atender às expectativas dos usuários quanto à agilidade. Por fim, a análise de Sullo (2017) sobre os serviços de referência por meio do chat demonstra que tais interações podem ser instrumentais no processo de aprendizagem, uma vez que os alunos se sentem mais dispostos a buscar ajuda ao explorar temas de pesquisa.

Os pesquisadores Michalak e Rysavy (2018) tiveram como objetivo avaliar as percepções e expectativas dos alunos em relação à qualidade dos serviços de uma biblioteca universitária, utilizando o estudo de Song (2004) para comparar com um estudo realizado na China. Uma expectativa comum era a velocidade da internet, que no estudo dos Estados Unidos em 2018 foi relatada como mais alta pelos alunos em comparação com os resultados de Song (2004).

A integração de tecnologias e metodologias de avaliação, juntamente com um forte componente humano, pode proporcionar experiências mais ricas e satisfatórias, destacando a biblioteca como um recurso vital no ambiente acadêmico. A necessidade de mais estudos sobre a qualidade dos serviços digitais, especialmente em contextos como o da África, como apontado

por Adzobu (2014), também indica que há um campo amplo para pesquisa e desenvolvimento, visando aprimorar ainda mais esses serviços.

A questão da qualidade dos serviços nas bibliotecas universitárias é uma preocupação crescente em diversos contextos, incluindo Bangladesh, onde os estudos de Hossain (2014, 2016) e outros autores oferecem uma compreensão profunda dos fatores que impactam a experiência do usuário.

O estudo de Hossain (2014) destaca como o comportamento inadequado, a falta de conhecimento e a irresponsabilidade dos funcionários são causas primárias de insatisfação dos usuários. Este achado ressalta a importância do capital humano nas bibliotecas, onde a interação entre funcionários e usuários é fundamental. Posteriormente Hossain (2016), identificou quatro dimensões críticas da qualidade e satisfação do serviço: cuidado, competência, recursos e a biblioteca como um espaço físico.

Observa-se também entre os estudos a contribuição de Hossain e Ahmed (2013) com o *Service Performance Control Matrix* (SPCM) que é particularmente significativa, pois oferece uma estrutura prática para medir e monitorar o desempenho dos serviços das bibliotecas. Essa matriz não apenas possibilita a identificação de áreas que necessitam de melhorias, mas também dá suporte a decisões estratégicas que podem direcionar o aprimoramento contínuo da qualidade do serviço.

Para aprimorar as avaliações, os autores desenvolveram novas abordagens. No estudo de Ahmed e Shoeb (2009), foi utilizada uma versão modificada do modelo *SERVQUAL*, que, por meio da análise fatorial exploratória, revelou quatro dimensões: afeto do serviço (organizacional), coleção e acesso, biblioteca como um lugar e afeto do serviço (pessoal), distintas das cinco dimensões originais do *SERVQUAL*.

Em estudos posteriores, Shoeb e Ahmed (2021) introduziram o *LibQUAL* em bibliotecas universitárias de Bangladesh, representando um avanço significativo na adoção de práticas de avaliação de serviços, um modelo amplamente utilizado em avaliações da qualidade dos serviços em bibliotecas de países desenvolvidos.

O modelo *LibQUAL*, desenvolvido nos EUA, conforme Thompson, Cook e Thompson (2002), o instrumento vai além da excelência em serviços, mensurando a percepção do usuário sobre coleções e acesso. Ele considera aspectos como o efeito do serviço, acesso à informação, controle pessoal e a biblioteca como espaço. Desde então, tem sido amplamente utilizado em vários países para avaliar a qualidade dos serviços em bibliotecas acadêmicas.

Países em desenvolvimento, como Gana, também realizaram estudos baseados nas dimensões do *LibQUAL*. Twum et al (2020), investigaram a influência de aspectos como afeto

do serviço, acesso à informação, a biblioteca como espaço e controle pessoal na satisfação e lealdade do usuário. Os autores concluíram que a fidelização dos usuários é possível quando a gestão aprimora a satisfação com os serviços oferecidos.

Posteriormente, Twum et al (2021) utilizaram o *LibQUAL* para avaliar a qualidade dos serviços, investigando como a imagem da biblioteca influencia a lealdade do usuário. Os autores concluíram que o efeito do serviço é o preditor mais forte da imagem da marca da biblioteca, sugerindo que os gestores devem aprimorar a qualidade dos serviços para construir uma imagem positiva.

No mesmo ano em Gana, Budu et al (2021) analisaram em seu estudo a relação entre as dimensões do modelo *LibQUAL* e a lealdade dos clientes. O instrumento foi aplicado em uma biblioteca pública universitária no país, e os resultados indicaram que os gestores precisam aprimorar os serviços para fidelizar os usuários.

Da mesma forma, Hakala e Nygrén Ulla (2010) reafirmam a importância de uma abordagem centrada no usuário em uma biblioteca pública da Finlândia. Ao aplicar o *LibQUAL*, eles enfatizam que ouvir as opiniões dos clientes não apenas melhora a satisfação, mas também a eficiência da biblioteca, alinhando suas operações com as expectativas dos usuários.

No contexto acadêmico dos EUA, Franklin (2012) destaca a evolução da qualidade dos serviços em bibliotecas universitárias na avaliação entre 2008 e 2010 feita a partir do modelo *LibQUAL*, destacando a importância contínua das avaliações para demonstrar o valor da pesquisa acadêmica e garantir serviços de qualidade.

Na busca por novas evidências os autores Helgesen e Nettet (2011), buscaram avaliar a eficiência do modelo *LibQUAL* na medição da lealdade dos alunos em bibliotecas universitárias na Noruega. O estudo investigou a validação do modelo de forma ampla, analisando a relação entre satisfação, imagem e lealdade. Os resultados mostraram que a biblioteca como espaço exerce o maior impacto na lealdade dos alunos.

Outros autores buscaram analisar a validade do modelo *LibQUAL*. Fagan (2014), ao explorar a necessidade de avaliações confirmatórias no modelo *LibQUAL*, conclui que modelos de dois fatores são suportados, mas o modelo de três fatores oferece uma melhor fundamentação teórica em relação à percepção de qualidade dos serviços de biblioteca.

Já no Brasil, Soares e Sousa (2015) analisaram a percepção dos usuários da biblioteca pública da Universidade de Ouro Preto utilizando tanto o *SERVQUAL* quanto o *LibQUAL*. A aplicação de técnicas univariadas, como estatística descritiva e testes não-paramétricos de Friedmann, Wilcoxon, Mann-Whitney, Kruskal-Wallis, permitiu uma compreensão aprofundada das necessidades dos usuários, contribuindo para a melhoria dos serviços.

Porém, Crowley e Gilreath (2002) argumentam que, embora o *SERVQUAL* e o *LibQUAL* sejam eficazes, é crucial complementá-los com métodos qualitativos que permitam uma expressão mais rica das opiniões dos usuários. No entanto, segundo Ameen (2019), ressalta que o estudo qualitativo possui limitações devido ao seu público reduzido. Diversos tipos de métodos foram identificados nos artigos selecionados sobre bibliotecas.

Assim, Jayasundara (2016) fez uma importante contribuição teórica ao afirmar que é possível avaliar a satisfação do cliente com as percepções de qualidade do serviço a partir da teoria da performance. Ele desenvolveu um modelo baseado no paradigma *performance-only*, estabelecendo uma relação linear entre a satisfação do cliente e as dimensões de qualidade dos serviços em bibliotecas universitárias no Sri Lanka.

Um estudo anterior, realizado por Jayasundara (2015), buscou identificar os domínios da qualidade que influenciam a satisfação dos usuários, resultando nos seguintes domínios: Efeito do serviço pessoal, ambiente físico, coleta e acesso, móveis e instalações, tecnologia, serviço de entrega e serviços web.

Estudos exploratórios também foram selecionados, Oh (2005) na Coreia do Sul investigou as intenções de reclamações de usuários insatisfeitos com a prestação dos serviços. A pesquisa separou as intenções de reclamações das reclamações propriamente ditas. Segundo Oh (2005), analisar as reclamações como *feedback* pode levar a melhorias no desempenho e na qualidade dos serviços.

Já os autores Asnawi e Setyaningsih (2020) utilizaram o modelo *i-HESQUAL*, cujas dimensões são úteis para gestores do ensino superior islâmico avaliarem seu desempenho sob a perspectiva dos alunos. Duas dimensões foram identificadas como determinantes da qualidade percebida: a internalização dos valores islâmicos e o suporte ao serviço de biblioteca, consideradas vantagens estratégicas.

Além dos estudos mencionados, Figueiredo et al. (2020) analisou intervenções na biblioteca de Sorocaba (SP) entre 2013 e 2017 por meio de um estudo de caso. Os resultados indicaram que as intervenções impactaram positivamente a percepção dos usuários. Este estudo contribui ao demonstrar que o modelo *SERVQUAL* é válido para ambientes organizacionais que passam por intervenções visando melhorar a qualidade dos serviços.

Alguns estudos compararam bibliotecas de universidades públicas e privadas. O estudo de Ahmed (2017) analisou as bibliotecas universitárias do Paquistão utilizando o teste *U* de *Mann-Whitney*, revelando que as bibliotecas privadas oferecem serviços com mais agilidade. Rehman (2012) também encontrou diferenças: os clientes das bibliotecas privadas tinham baixa

expectativa e alta percepção, enquanto os usuários das bibliotecas públicas apresentavam altas expectativas e baixas percepções.

Além disso, Saini e Tripathi (2019) compararam as universidades de Rajasthan Jaipur (pública) e Kota (privada) na Índia, constatando que a Rajasthan Jaipur está defasada em muitos recursos, ao passo que a universidade de Kota oferece instalações e serviços de qualidade superior.

Nos estudos, também foram observadas contribuições em análises estatísticas. Alam e Mezbah-ul-Islam (2023) avaliaram o impacto das dimensões da qualidade do serviço na satisfação do usuário em bibliotecas universitárias públicas de Bangladesh, utilizando a modelagem de equações estruturais (SEM). Segundo os autores, esta foi a primeira avaliação dos efeitos das dimensões da qualidade do serviço na satisfação do usuário nessas bibliotecas com o uso de SEM.

No Paquistão, Malik e Malik (2015) identificaram a diferença entre o serviço esperado e o percebido por três grupos de usuários: docentes, graduados e graduandos. Para isso, aplicaram a análise de variância (ANOVA).

Além disso, Shafiq et al. (2020) realizaram um estudo em universidades paquitanesas para verificar a satisfação dos usuários em relação à qualidade dos serviços das bibliotecas. Utilizando uma abordagem quantitativa, os autores empregaram o pacote estatístico SPSS e o teste ANOVA para análise descritiva.

Já o estudo de Saarti, Juntunen e Taskinen (2010) analisa a implementação de um sistema de gestão da qualidade em uma biblioteca, enfatizando como métodos de avaliação, como análises estatísticas, *benchmarking* e pesquisas, são usados para melhorar os serviços oferecidos.

Outra contribuição encontrada é a observação em artigos da Malásia, sobre a implementação das normas ISO 9001:2000 em bibliotecas universitárias públicas. De acordo com Kamaralzaman e Kaur (2009), as bibliotecas relataram avanços na qualidade dos serviços após a adoção de um sistema de gestão baseado nessas normas.

Além disso, pesquisas focadas na perspectiva dos bibliotecários em relação à qualidade foram realizadas por Osman, Goon e Aris (1998). Eles identificaram que as principais dificuldades enfrentadas pelos bibliotecários para alcançar a qualidade estavam relacionadas ao treinamento e reciclagem do pessoal, ao desenvolvimento de coleções e à implementação da ISO 9000.

Foi incluído um artigo de revisão bibliográfica por suas importantes contribuições a este trabalho. Destaca-se o estudo de Ashiq et al. (2022), uma revisão bibliométrica sobre a

avaliação da qualidade de serviços em bibliotecas, que indica que a maioria dos artigos foi publicada em 2019, com os Estados Unidos liderando o número de publicações.

Pesquisas foram realizadas para avaliar cursos de treinamento dos funcionários. Os autores Epps et al (2016) analisaram um curso de atendimento na biblioteca de uma universidade em Maryland, um ano após sua implementação. O estudo concluiu que uma melhor formação dos colaboradores está associada ao reconhecimento de um serviço de qualidade pelos usuários, melhorando a imagem da biblioteca.

Os pesquisadores Rodriguez, Meyer e Merry (2017) também conduziram uma pesquisa para entender as mudanças organizacionais, o treinamento de funcionários e as responsabilidades da equipe de serviços de acesso, destacando que as mudanças foram focadas nas necessidades dos usuários, resultando em *feedbacks* positivos.

Outros artigos relevantes foram incluídos, abordando aspectos que impactam a qualidade dos serviços em bibliotecas. Na Armênia, Donabedian, Carey e Balayan (2012) avaliaram os desafios enfrentados pelas bibliotecas vinte anos após o colapso da União Soviética, destacando que a maioria das bibliotecas pesquisadas utiliza suas próprias medições para obter opiniões dos usuários e avaliar a qualidade dos serviços.

Já Bernier, Males e Rickman (2014) discutiram a presença juvenil nas bibliotecas, sugerindo que a participação dos jovens na criação e no design do espaço contribui para a melhoria da qualidade dos serviços. No entanto, enfatizaram a necessidade de mais pesquisas sobre o envolvimento juvenil, já que algumas bibliotecas do estudo não apresentaram notas elevadas nesse aspecto.

Outro artigo relevante foi de Kott, Mix e Marshall (2015), que trataram da relação entre o Serviço de Suporte Administrativo à Pesquisa e a percepção dos administradores sobre os serviços bibliotecários. Os autores concluíram que os elogios recebidos pelos bibliotecários dos administradores eram indicadores de sucesso, ressaltando a importância da biblioteca no campus.

Quanto ao artigo de McLaren (2001) abordou as mudanças nas bibliotecas da Universidade de Kentucky, que passaram de uma estrutura hierárquica tradicional para uma abordagem mais colaborativa e equilibrada, com o objetivo de manter a qualidade dos serviços.

Por sua vez, Saarti, Juntunen e Taskinen (2010) destacaram a importância do envolvimento da gestão, tanto nas questões estratégicas quanto nas atividades diárias, para garantir o monitoramento e a melhoria contínua da qualidade dos serviços. A implantação da gestão da qualidade possibilitou a reavaliação de todos os serviços, promovendo uma cultura de melhoria contínua.

No próximo tópico, são apresentadas as contribuições dos 33 artigos incluídos na revisão, que abordam diversos setores administrativos.

4.4.2.2 Análise Qualitativa dos artigos selecionados dos demais setores administrativos

Além disso, observou-se que 25 dos artigos analisados abordam o tema de forma ampla, abrangendo diversos setores da universidade, sem se limitar a um específico. Esses artigos consideram tanto a dimensão acadêmica, relacionada aos serviços prestados pelos professores, quanto os serviços de apoio administrativo, que, em conjunto, constituem a experiência dos alunos.

O autor Tarí (2006) propôs um modelo de autoavaliação que considera três áreas principais: ensino, pesquisa e serviço. Com isso, o foco deste estudo foi avaliar a qualidade dos serviços em uma universidade pública espanhola, utilizando um estudo de caso e a técnica de triangulação, que combina métodos como entrevistas, pesquisas, observação, análise de dados documentais e *feedback*. A pesquisa contribui significativamente ao descrever o processo completo de autoavaliação, destacando obstáculos, benefícios e questões-chave para alcançar resultados bem-sucedidos.

Por outro lado, segundo Mwiya et al. (2019), países em desenvolvimento, como a Zâmbia, apresentam poucos estudos sobre a relação entre qualidade dos serviços, satisfação e lealdade dos estudantes. Nesse contexto, foi desenvolvido um estudo para investigar as diferenças nas percepções de alunos de graduação sobre as dimensões da qualidade do serviço e sua satisfação geral.

Houve também a inclusão de estudos que contribuem com métodos de análise estatística para a medição da qualidade dos serviços. A pesquisa de Doan (2021) focou na sustentabilidade e avaliou a qualidade dos serviços em uma universidade pública do Vietnã, examinando como as práticas sustentáveis influenciam a lealdade, a qualidade dos serviços e a satisfação dos estudantes. O autor utilizou a modelagem de equações estruturais com a abordagem PLS-SEM para analisar os resultados.

Já quanto a pesquisa de Subrahmanyam (2017) testou quatro modelos concorrentes que relacionam a qualidade de serviço percebida pelos alunos, satisfação, lealdade e motivação, utilizando a modelagem de equações estruturais (SEM) e o teste estatístico de diferença qui-quadrado. Os resultados mostraram que o modelo estrutural com relações diretas e indiretas entre os construtos foi o mais eficaz, evidenciando que a qualidade do serviço percebida

impacta diretamente a satisfação e motivação dos alunos, além de ter um efeito indireto na lealdade.

Além disso, Segundo Kardoyo et. al (2020), a Indonésia possui um grande número de instituições de ensino superior, resultando em competição que demanda ações para melhorar a qualidade dos serviços. Os autores identificaram que, na perspectiva dos estudantes, a qualidade dos serviços é dividida em aspectos acadêmicos e não acadêmicos. Através da análise de dados usando SEM PLS, verificaram que os aspectos não acadêmicos são mais relevantes para a satisfação dos alunos, pois estão integrados ao processo de aprendizagem tanto dentro quanto fora da sala de aula.

Já os autores Rashid e Rhman (2017) investigaram a qualidade do serviço em uma universidade pública de Bangladesh com base no modelo *SERVQUAL* modificado. Utilizaram análises estatísticas descritivas, de confiabilidade, teste t, análise fatorial e análise de regressão múltipla, todas realizadas com o *software* SPSS 16.0. Os resultados indicaram uma lacuna significativa em todas as dimensões de serviço, como aprendizado, ensino, reconhecimento, sistema de avaliação e administração não acadêmica.

O estudo de Ali et al. (2016) analisou a qualidade dos serviços em universidades públicas da Malásia em relação à satisfação dos estudantes internacionais, à imagem institucional e à lealdade, utilizando o modelo *HEdPERF* e a Modelagem de Equações Estruturais de Mínimos Quadrados Parciais. Os autores sugerem que o modelo *HEdPERF* pode ter excluído fatores que influenciam a satisfação dos alunos internacionais.

O estudo de Mustaffa et. al (2019) também investigaram a percepção de estudantes internacionais sobre a qualidade dos serviços em universidades da Malásia, empregando técnicas de ANOVA descritiva e *one-way* para a análise dos dados.

Os pesquisadores Padlee e Zulkiffli (2016) avaliaram a relação entre a qualidade percebida e a satisfação geral, testando os efeitos moderadores de características dos alunos, como sexo, raça e estado de origem, na relação entre qualidade e satisfação com os serviços universitários. Utilizaram análise de regressão para verificar as hipóteses, cujos resultados apoiaram as pressuposições.

No ambiente universitário chinês a pesquisa de Clemen, Cohen e Wang (2013) trouxe contribuições ao abordar as relações entre intenções comportamentais, satisfação, qualidade do serviço, valor percebido e imagem da universidade entre estudantes na China. As análises foram realizadas por meio de análise fatorial, análise de regressão e ANOVA. Este estudo é considerado o primeiro a integrar esses fatores em um contexto universitário chinês.

O estudo de Sharma e Sinawi (2021) também contribuem ao investigarem a influência da qualidade do serviço acadêmico no desempenho organizacional em universidades públicas na Malásia. Utilizaram um questionário modificado do *SERVQUAL*, que incluiu cinco dimensões: recursos acadêmicos, competência acadêmica, desenvolvimento de habilidades, atitude e capacidade de resposta. O alfa de Cronbach foi utilizado para testar a consistência interna, e análises estatísticas como ANOVA one-way, correlação e regressão múltipla foram aplicadas. Os resultados mostraram que as dimensões ajustadas do *SERVQUAL* capturaram com sucesso a qualidade do serviço acadêmico.

Quanto a pesquisa de Soni e Govender (2018) buscaram, através de um estudo exploratório, verificar se as dimensões da qualidade do modelo *SERVPERF* são influenciadoras significativas do valor geral da marca de organizações selecionadas, além de investigar a influência da qualidade geral do serviço no valor da marca. Os dados coletados foram avaliados com métodos estatísticos inferenciais, como análise de regressão múltipla, utilizando SPSS.

Por fim, Cheruiyot e Maru (2013) analisaram a qualidade dos serviços e o desempenho relativo das universidades públicas na África Oriental, utilizando um modelo *SERVQUAL* modificado. Os dados foram analisados por meio de ANOVA descritiva, análise fatorial, correlação de Pearson e regressão múltipla. Os resultados confirmaram as dimensões modificadas do *SERVQUAL*, destacando a importância da tangibilidade e confiabilidade, enquanto a capacidade de resposta foi desaprovada.

A análise da qualidade dos serviços no ensino superior tem se beneficiado da utilização de diversos modelos de medição oriundos do instrumento *SERVQUAL*. A pesquisa de Annamdevula e Bellamkonda (2016) buscou validar o modelo *HiEduQual*, que visa avaliar a qualidade dos serviços educacionais ao propor um modelo estrutural fundamentado em evidências teóricas e empíricas. Este modelo apresentou seis dimensões abrangendo 23 itens, permitindo uma análise compreensiva das relações entre a qualidade do serviço percebida pelos alunos, sua satisfação, lealdade e motivação.

No contexto das universidades tecnológicas na Nigéria, Danjuma e Rasli (2012) realizaram uma análise da dimensionalidade da qualidade do serviço usando o modelo *ADSERVQUAL*, que é uma adaptação do *SERVQUAL*. Apesar de se basear nas cinco dimensões propostas por Parasuraman et. al (1988): tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia, o estudo confirmou apenas quatro dimensões após a realização da análise fatorial: empatia, tangibilidade, comprometimento e confiabilidade.

Já o autor Narang (2012) focou, em sua pesquisa, em mensurar a percepção de qualidade dos serviços entre estudantes de administração na Índia, aplicando uma versão modificada do

SERVQUAL, chamada *EduQUAL*. Os resultados revelaram um gap negativo significativo, relacionado às instalações físicas das instituições.

Em uma análise similar, Al-Kilani e Twaissi (2017) exploraram a qualidade percebida dos serviços administrativos em universidades na Jordânia, utilizando uma versão árabe modificada do *SERVQUAL*. O estudo examinou as diferenças nas percepções dos alunos de acordo com seu gênero e faculdade, destacando que o gênero dos alunos exerce um efeito moderador sobre a influência que a garantia tem nas suas intenções de recomendar a universidade.

Por sua vez, Rizvi et al. (2020) relataram que o Paquistão está em um estágio de aprendizado acerca da qualidade dos serviços no setor de ensino superior. A *Higher Education Commission* (HEC) do país formalizou um órgão de garantia de qualidade, estabelecendo padrões internacionais que as universidades devem atender. Utilizando o modelo *SERVQUAL*, os autores analisaram as percepções e expectativas de estudantes de três universidades públicas no Paquistão, contribuindo para a compreensão das lacunas existentes entre as expectativas dos alunos e a realidade dos serviços oferecidos.

Esses estudos demonstram a diversidade de abordagens e adaptações do modelo *SERVQUAL* em diferentes contextos culturais e geográficos enriquece a discussão sobre a qualidade dos serviços educacionais, permitindo que as instituições atendam melhor às expectativas e necessidades de seus alunos.

Além dos estudos anteriormente mencionados, outros trabalhos têm contribuído significativamente para a discussão sobre a qualidade dos serviços no ensino superior. Por exemplo, Abiddin e Ismail (2014) investigaram os suportes de serviços oferecidos a alunos em uma universidade pública da Malásia. Os autores destacaram que um aspecto crucial para o desenvolvimento dos alunos é a criação de serviços e suportes adequados, evidenciando a relação entre recursos institucionais e o sucesso acadêmico.

Complementando essa perspectiva, Njie e Baki (2012) exploraram as percepções de estudantes internacionais em uma universidade na Malásia, focando no ambiente físico imediato e nos serviços humanos oferecidos. O estudo revelou lacunas significativas nas políticas institucionais e em sua implementação efetiva, além de destacar diferenças na compreensão e na execução dos serviços.

No contexto da educação superior, Galloway (1998) argumenta que os impactos sociais e políticos estão elevando a importância da qualidade no setor de educação superior e em outras áreas do setor público. Em seu estudo, que utilizou o modelo *SERVQUAL* para medir a qualidade percebida em uma secretaria docente universitária, Galloway (1998) identificou três

grupos distintos de clientes: docentes, técnicos e estudantes. Ele concluiu que a melhoria e a manutenção da qualidade devem envolver todos os aspectos da organização.

Adicionalmente, Akib, Rifdan e Guntur (2015) realizaram um estudo qualitativo por meio de observação e abordaram a qualidade dos serviços acadêmicos e estudantis. Os resultados apontaram para a necessidade de avançar na implementação de melhores estratégias em diversas áreas. Entre elas, destacam-se a prestação padrão de serviço público, o desenvolvimento de recursos humanos, a eficácia e eficiência na prestação de serviços administrativos, a adoção de sistemas de informação gerencial baseados em tecnologia e a melhoria das instalações e infraestrutura.

Esses estudos evidenciam a complexidade quanto a natureza da qualidade nos serviços educacionais, reforçando que a melhoria da qualidade dos serviços das instituições de ensino superior depende de um esforço coletivo e coordenado entre todos os seus componentes.

Entre os artigos selecionados, encontra-se o estudo de Lion, Oni e Fatoki (2016), que conduziu uma pesquisa qualitativa em uma universidade rural africana, por meio de entrevistas estruturadas, para avaliar a satisfação dos alunos em relação à qualidade do ensino, aprendizado e aos serviços de apoio, como biblioteca e alojamento.

Existem também estudos que comparam a qualidade dos serviços entre universidades públicas e privadas. Um exemplo é o trabalho de Hamid e Yip (2019), que analisou as percepções de qualidade dos alunos de universidades de ensino a distância na Malásia, utilizando o modelo *SERVPERF*. Os resultados indicaram que todas as cinco dimensões da qualidade do serviço foram percebidas como inferiores nas universidades privadas, evidenciando uma lacuna significativa nesse contexto.

Por sua vez, o estudo de Kimathi e Henry (2014) investigou o impacto da educação universitária na qualidade do ensino no Quênia, estabelecendo um comparativo entre universidades públicas e privadas. Os resultados mostraram que as universidades públicas enfrentavam maiores dificuldades em oferecer melhores condições de qualidade nos serviços.

Além disso, entre os estudos selecionados, identificamos dois artigos sobre orientação acadêmica. Assim, destaca-se a pesquisa de Springer e Tyran (2022), que analisa a qualidade dos serviços de orientação acadêmica em uma universidade dos Estados Unidos. Os autores desenvolveram e validaram um instrumento de pesquisa para essa avaliação, fundamentado na escala *SERVQUAL* e utilizando modelagem de equações estruturais.

Adicionalmente, Ismail et al. (2021) realizaram um estudo para identificar os atributos essenciais para a melhoria do serviço de orientação acadêmica em uma universidade pública na

Malásia. Para essa análise, os autores empregaram um modelo modificado baseado no *SERVQUAL* e utilizaram estatísticas descritivas, análise de correlação e regressão múltipla.

Foi selecionado também um estudo sobre serviços de ensino online. De acordo com Rotta, Usuga e Clavijo (2020), os serviços de ensino online têm crescido consideravelmente. O estudo descreve os fatores que influenciam a qualidade percebida pelos alunos em um curso de ensino superior online. A pesquisa baseou-se em uma revisão da literatura e em um trabalho de campo com os estudantes, resultando na criação de um instrumento de coleta de informações na fase qualitativa. Para a análise dos dados, os autores utilizaram análise fatorial exploratória com extração de mínimos quadrados não ponderada e rotação *Varimax*.

Além disso, foi incluído um artigo sobre o gabinete da universidade. Galloway e Wearn (1998) avaliaram a qualidade em um pequeno departamento universitário, um gabinete destinado ao corpo docente. Utilizando o modelo *SERVQUAL*, um instrumento de referência. Os autores destacaram a importância desse departamento, uma vez que seu funcionamento impacta diretamente a vida acadêmica.

Outro estudo selecionado abordou o departamento de Tecnologia da Informação (TI). Smith e Clarke (2007) avaliaram a qualidade dos serviços nesse departamento por meio do modelo *SERVQUAL*. Os resultados corroboraram estudos anteriores, mostrando que a aplicação do modelo *SERVQUAL* no setor público pode resultar em dimensões de qualidade de serviço distintas das identificadas no setor privado.

Adicionalmente, foram incluídos dois estudos relacionados ao setor de pró-reitorias. Cunha et. al (2017) investigaram falhas no serviço de atendimento interno em um órgão de uma Instituição Federal de Ensino Superior, utilizando as ferramentas *SERVPERF* e M.A.S.P (método de análise e solução de problemas) como suporte ao SFMEA (Análise de Modos e Efeitos de Falha em Serviços).

Por fim, Costa e Galelli (2016) exploraram a relação entre as dimensões de qualidade do modelo *SERVQUAL*, motivação e comprometimento organizacional em uma universidade pública federal brasileira. Os dados foram analisados por meio de estatísticas descritivas, análise fatorial e correlações, revelando correlações positivas entre quase todos os fatores das dimensões.

Esses estudos evidenciam a diversidade de áreas dentro das instituições de ensino superior que podem ser aprimoradas por meio da avaliação da qualidade dos serviços. No entanto, observa-se que a quantidade de artigos relacionados a secretarias e setores administrativos foi relativamente baixa, exceto se considerarmos as bibliotecas, que também

fazem parte do setor administrativo, mas oferecem serviços específicos de atendimento aos alunos e professores.

4.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quanto à questão de pesquisa desta RSL, que busca informações sobre como a medição da qualidade dos serviços administrativos é abordada nas universidades públicas, podemos afirmar que, nos artigos analisados, além da mensuração da qualidade dos serviços, também são considerados outros fatores, como a lealdade e satisfação dos usuários.

Observou-se a contribuição de estudos que utilizaram diversas análises estatísticas, destacando principalmente a Modelagem de Equações Estruturais. Além disso, essas pesquisas apresentaram vários modelos de medição baseados no *SERVQUAL*, que são fundamentais para o desenvolvimento de novos estudos sobre a avaliação da qualidade dos serviços no setor público de ensino superior. Outros estudos também compararam as percepções de qualidade entre universidades públicas e privadas, oferecendo uma visão abrangente de dois contextos com diretrizes políticas distintas.

No entanto, foi identificada uma limitação devido à busca restrita por artigos focados apenas nos setores administrativos da universidade pública, o que afetou o alcance e a amplitude do estudo.

Para pesquisas futuras, sugere-se contribuir com estudos relacionados à qualidade dos serviços educacionais nas universidades públicas. Concluímos, portanto, que os objetivos desta RSL foram alcançados, uma vez que apresentamos os métodos mais utilizados e os principais resultados para a medição da qualidade nos setores administrativos das universidades públicas.

5 PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE CURSOS UNIFICADA EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA (ARTIGO II)

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo avaliar o nível de qualidade dos serviços com base nas 5 dimensões da qualidade em serviços: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia. Foi aplicado um questionário com 22 questões baseadas no instrumento *SERVPERF*, além de questões adicionais para compreender melhor a visão dos usuários da SCU. O público-alvo da pesquisa foi composto por coordenadores de cursos, docentes e discentes, totalizando 264 questionários respondidos. Posteriormente foi aplicado uma entrevista com professores e coordenadores de curso. Foram 23 pessoas entrevistadas sendo 16 coordenadores de cursos e 7 professores. Os resultados foram analisados utilizando uma abordagem quantitativa e qualitativa combinada. Na análise quantitativa, por meio de estatística descritiva, observou-se que a menor média foi encontrada na dimensão responsividade, de acordo com a percepção dos discentes. Quanto à percepção dos coordenadores de curso e professores, a dimensão com menor média foi a de tangibilidade, seguida pela dimensão responsividade. No entanto, a dimensão com a maior média foi a dimensão segurança, tanto para coordenadores, docentes quanto para discentes. Na análise qualitativa, foram realizadas análises dos conteúdos, onde os usuários dos serviços demonstraram insatisfação em alguns pontos principalmente na dimensão tangibilidade relacionado a qualidade dos canetões. Portanto houve elogios, mas também foram apontadas falhas no atendimento às necessidades dos coordenadores de cursos, docentes.

Palavras-chave: Qualidade dos Serviços. Dimensões da Qualidade. Universidade Pública.

5.1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos, a literatura tem debatido extensivamente o conceito de qualidade em serviços. Grönroos (1984) argumenta que não existe uma definição clara para este termo, apesar de diversos autores trazerem reflexões relevantes sobre o assunto. Segundo Grönroos (1984), a qualidade dos serviços é influenciada por duas variáveis: o serviço esperado e o serviço percebido. Parasuraman et al. (1985) define qualidade em serviços como a diferença entre as expectativas e as percepções dos consumidores.

Segundo Chowdhary e Prakash (2007), apesar dos debates contínuos entre os pesquisadores, algumas questões relevantes sobre o tema permanecem sem resposta. No entanto, Chowdhary e Prakash (2007) afirmam que é crucial discutir os determinantes da qualidade em serviços para especificar, mensurar, controlar e aprimorar a qualidade dos mesmos.

Quanto aos determinantes da qualidade em serviços de acordo com Grönroos (1984), estão a dimensão técnica, dimensão funcional e a imagem da empresa. Já Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), afirma que para avaliar de maneira adequada a qualidade em serviços são necessárias cinco dimensões: Tangibilidade, Confiabilidade, responsividade, Segurança e Empatia.

Com base nessas 5 dimensões, foi desenvolvida a escala *SERVQUAL*, que consiste em 22 questões para avaliar as expectativas e outras 22 para medir as percepções dos clientes. (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY (1985); PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY (1988)).

Entretanto, conforme Chowdhary e Prakash (2007), o modelo de lacunas estabelecido por PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY (1988) foi alvo de críticas por parte de alguns pesquisadores. Babakus e Boller (1992) argumentaram que o modelo *SERVQUAL* demonstrou estatísticas de ajuste insatisfatórias, não atendendo, assim, aos critérios necessários de validade convergente e discriminante.

Além disso de acordo com Cronin e Taylor (1992) a qualidade dos serviços precisa ser avaliada como uma atitude. Com base nisso, esses autores desenvolveram o método de avaliação *SERVPERF*, que se concentra no desempenho e reduz em 50% o número de itens a serem medidos em comparação com o *SERVQUAL*.

Assim, para avaliar a qualidade dos serviços em uma organização, é fundamental empregar uma ferramenta de avaliação apropriada. Ao analisar o contexto do serviço público, percebe-se a necessidade de um modelo de avaliação específico devido às suas características distintas. Conforme Sánchez-Pérez (2007), a gestão dos serviços públicos tem avançado significativamente ao longo dos anos e vários autores têm tratado do tema.

Segundo Donaldson e Runciman (1995), com as mudanças econômicas e sociais, os consumidores estão se tornando mais exigentes, o que torna a qualidade dos serviços crucial não apenas para a competitividade das empresas comerciais, mas também para as organizações tanto públicas quanto privadas.

No entanto, de acordo com Ribeiro, Macêdo e Santos (2021), a implementação da qualidade nas instituições de serviços enfrenta desafios significativos, como a resistência ao novo e a dificuldade em administrar serviços devido a sua característica intangível.

Além destas, segundo Feiten e Coelho (2019), outras barreiras que podem ser citadas são a rotatividade de colaboradores, a dificuldade de capacitação, a inexistência de uma cultura voltada para qualidade e a carência em empenhar recursos financeiros.

Apesar das barreiras mencionadas em relação à implantação da qualidade nas organizações de serviços, é importante ressaltar a importância de medir a qualidade dos serviços no setor educacional. Segundo Omodero (2019), a educação está ligada à transformação da mentalidade, formando hábitos corretos para adquirir competências que levam ao desenvolvimento pessoal e nacional. O autor também afirma que a educação ajuda os jovens a desenvolver foco, independência e motivação.

Além disso, Omodero (2019) destaca que a educação contribui para o desenvolvimento econômico, ajudando as pessoas a adquirir habilidades relevantes e descobrir seu potencial, o que abre novas oportunidades. Isso ocorre porque o acesso à informação leva ao aumento do conhecimento.

Considerando a importância da educação para a sociedade, é importante ressaltar que a qualidade dos serviços deve ser levada em conta. É válido destacar que as melhores instituições de ensino no Brasil são as públicas. Segundo a BBC NEWS (2022), das 62 universidades brasileiras presentes no *ranking* internacional, 51 são universidades públicas federais ou estaduais.

Diante disso, este estudo foi realizado no setor administrativo de uma universidade pública federal no estado de Mato Grosso, com o objetivo de responder à seguinte pergunta: Qual é a percepção dos usuários da secretaria de cursos unificada da UFMT no Campus Araguaia em relação à qualidade na prestação dos serviços oferecidos? Para responder a essa pergunta, temos o seguinte objetivo geral: Avaliar o nível de qualidade dos serviços com base nas 5 dimensões da qualidade: Tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia.

Assim, a pesquisa foi conduzida por meio de uma abordagem combinada quantitativa e qualitativa. Foi realizada uma *Survey* utilizando o questionário *SERVPERF* e, a partir disso, foram feitas análises estatísticas descritivas. Posteriormente, para uma melhor compreensão dos resultados, foram realizadas entrevistas com o público-alvo e elaborada a análise de conteúdo.

Esta pesquisa busca contribuir para a literatura sobre os aspectos de medição da qualidade em instituições públicas, mais precisamente em um setor administrativo. Embora o instrumento *SERVPERF* tenha sido desenvolvido há mais de duas décadas, como mencionado por Monteiro et al. (2021), ainda há poucos estudos que utilizam esse modelo em universidades públicas.

A estrutura do texto segue da seguinte forma: além desta introdução, é apresentado o referencial teórico. Ademais, são apresentados os procedimentos metodológicos, seguidos pela discussão dos resultados e as considerações finais.

5.2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, foi realizada uma breve contextualização sobre qualidade, qualidade em serviços, qualidade dos serviços administrativos em universidades e sobre o modelo de medição *SERVPERF*.

5.2.1 Qualidade Em Serviços

Tendo em vista que existem diferentes conceitos na literatura sobre a qualidade, um dos autores clássicos do tema afirma que a qualidade consiste em “fazer o que é correto e da forma correta” (DEMING, 1990, p.38). Além disso, Kotler (1998) argumenta que a qualidade deve ser avaliada a partir da perspectiva do consumidor, afim de mensurar a qualidade de maneira geral. Portanto, a qualidade está intrinsecamente relacionada à satisfação e às expectativas do cliente, permitindo assim superar a concorrência.

Dessa forma, a qualidade está diretamente relacionada à oferta de um bem ou serviço que seja capaz de atender às necessidades do consumidor. Segundo Paladini (2019,) a qualidade é um termo presente no vocabulário cotidiano das pessoas, o que torna difícil estabelecer limites para formar um conceito preciso.

Além disso, ao longo dos anos, surgiram várias ideias buscando o significado da qualidade. De acordo com Coelho (2004), existem diversos conceitos para a qualidade, porém ainda não há consenso entre os autores. É importante ter cautela para não adotar conceitos equivocados ao analisar a qualidade apenas de forma superficial.

No entanto, um dos autores mais respeitados do *marketing* apresenta o seguinte conceito: “qualidade é a totalidade de atributos e características de um bem ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas de um cliente” (KOTLER e KELLER 2018, p. 162). De acordo com Gomes (2004), a qualidade é um fator que tem um impacto positivo tanto nas organizações quanto na vida das pessoas.

Dessa maneira ao analisar a qualidade de um bem ou serviço, é importante considerar a operação como um todo. O autor Paladini (2019) destaca que um dos maiores equívocos é acreditar que a qualidade está relacionada apenas a um ou mais itens do bem tangíveis ou de um serviço. Ele continua afirmando que, para definir qualidade, é correto dizer que ela é composta por um conjunto de atributos e elementos que constituem o produto ou serviço.

Assim, Silva e Leal (2020) afirmam que a compreensão do conceito de qualidade pode variar substancialmente de acordo com a perspectiva sob a qual é analisado, tornando a compreensão desse tema uma tarefa desafiadora. Além disso quando se trata da qualidade relacionada a serviços, é um campo de pesquisa que envolve grupos de pesquisadores com ideias divergentes sobre o que constitui uma boa qualidade na prestação de serviços.

Em relação a qualidade em serviço, pode-se descrever que, de acordo com Martins e Laugeni (2008), os serviços são diferentes dos produtos uma vez que são intangíveis e não podem ser armazenados ou verificados constantemente. Isso torna o processo mais complexo, já que envolve pessoas. Eles também afirmam que, ao descrever os serviços, é necessário considerar o envolvimento do cliente, uma vez que todas organizações têm clientes internos e externos.

Dessa forma, de acordo com Gomes (2004), a qualidade de um serviço está ligada à capacidade de atender ou exceder as expectativas do cliente. Portanto, segundo Grönroos (1984) a qualidade dos serviços deve ser analisada em duas dimensões: a qualidade técnica e a qualidade funcional. A qualidade técnica diz respeito ao que o cliente recebe a partir de suas interações com a empresa de serviços, podendo ser medido de maneira mais objetiva, enquanto a qualidade funcional está relacionada ao desempenho em atender as necessidades e expectativas do cliente.

Além disso, Martins e Laugeni (2008) descreve que há cinco itens importantes a serem analisados para aprimorar os serviços: a percepção dos clientes com relação ao atendimento de suas expectativas; a compreensão das necessidades dos clientes pela organização; a padronização dos procedimentos; a oferta dos serviços de acordo com as expectativas; e a disponibilidade de informações precisas aos clientes sobre os serviços. Esses itens podem ser respondidos por meio de entrevistas e análise da quantidade de solicitações em um período determinado, permitindo uma avaliação precisa da eficiência na execução dos serviços.

No entanto, a análise da qualidade dos serviços dentro de uma organização deve levar em conta tanto a interação direta com os clientes quanto os aspectos administrativos que sustentam esses serviços.

5.2.3 Qualidade Dos Serviços Administrativos Em Universidades

Considerando que os serviços administrativos estão presentes também nas universidades de acordo com Kitchroen (2004), o primeiro contato do estudante dentro da Instituição de Ensino Superior (IES) ocorre com uma unidade administrativa, como o serviço

de admissão e registro do aluno. Assim, são considerados serviços administrativos: “serviços de apoio ao estudante, serviços de apoio à investigação, contabilidade, recursos humanos e logística e compras” (ARENA et. al, 2009).

Dessa forma, Arena et. al (2009) afirmam que, devido à necessidade de gerenciar recursos limitados, profissionais e acadêmicos têm dado atenção especial aos serviços administrativos, com o objetivo de melhorar a qualidade. Com a crescente exigência sobre o ensino superior para uma melhor utilização dos recursos, tanto nas atividades de ensino quanto nos serviços administrativos.

Considerando que, de acordo com Silva et. al (2020), a qualidade dos serviços está diretamente ligada à satisfação dos alunos e, portanto, tem impacto significativo em todos os outros aspectos relacionados.

Além disso, de acordo com Mainardes, Tontini e Deschamps (2009), a qualidade dos serviços administrativos na percepção dos estudantes está relacionada a um serviço de atendimento que atenda às suas necessidades. No entanto, esses autores também afirmam que cada IES possui sua própria forma, com estrutura física, administrativa e professores de diversas formações. Assim, a avaliação da qualidade dos serviços deve ser específica para cada uma, de acordo com suas características.

Portanto, de acordo com Silva e Leal (2020), alguns modelos de medição foram adaptados para avaliar a qualidade dos serviços em Instituições de Ensino Superior (IES), sendo os mais utilizados o *Service Quality Gap Analysis (SERVQUAL)* e o *SERVPERF*.

5.2.4 Avaliação da Qualidade em Serviços

Avaliar a qualidade dos serviços não é uma tarefa fácil, uma vez que os conceitos não estão completamente definidos. Contudo de acordo com Carman (1990), as avaliações de qualidade dos serviços são processos muito complexos podendo existir níveis de subjetividade.

Conforme Brady e Cronin (2001), a qualidade percebida dos serviços é um conceito de difícil compreensão, mas na literatura houve avanços sobre como devem ser mensuradas as percepções da qualidade dos serviços. Em 1992, Cronin e Taylor criaram o modelo *SERVPERF* para avaliar a qualidade dos serviços com base nas percepções.

O instrumento *SERVPERF* tem contribuído significativamente para pesquisas que visam medir a qualidade dos serviços. Trata-se de um questionário validado, desenvolvido pelos autores Cronin e Taylor (1992, 1994), com a finalidade de acessar a qualidade dos serviços com base na percepção dos usuários. O modelo *SERVPERF* foi baseado no estudo de Parasuraman,

Zeithaml e Berry (1985), o qual mensura a qualidade dos serviços através da expectativa e realidade utilizando o instrumento *SERVQUAL*.

Desse modo Cronin e Taylor (1992), evidencia que a qualidade deve ser analisada como uma atitude do cliente com relação as 5 dimensões da qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988): Confiabilidade, presteza, garantia, empatia e aspectos tangíveis.

As características de cada uma das 5 dimensões conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), são:

- Tangibilidade: está relacionada às evidências físicas do serviço, como as instalações, equipamentos de trabalho e a aparência dos colaboradores;
- Confiabilidade: trata-se da credibilidade e honestidade;
- Responsividade: está relacionada à prontidão dos funcionários na prestação do serviço;
- Segurança: abrange confidencialidade, segurança física e financeira;
- Empatia: se refere ao cuidado e atenção individual prestados aos usuários dos serviços.

O *SERVPERF* baseia-se exclusivamente na performance do serviço. Cronin e Taylor (1992) também destacam que a percepção da qualidade dos serviços precede a satisfação do cliente. Assim, a qualidade dos serviços influencia a satisfação do consumidor, sendo que esta última tem um impacto mais significativo nas intenções de compra do que a qualidade do serviço.

Além disso, Cronin e Taylor (1992) afirmam que a escala *SERVPERF* é uma abordagem mais eficiente para medir a qualidade do serviço, pois reduz pela metade o número de itens a serem avaliados em comparação com a escala *SERVQUAL*. As principais vantagens do modelo *SERVPERF*, de acordo com Souto e Correa-Neto (2017), são: menor tempo de coleta, custo operacional reduzido, validade convergente discriminatória e pode ser utilizado em diversos ramos empresariais.

Dessa forma, de acordo com Alves, Pakes e Abreu (2020), o instrumento *SERVPERF* se tornou reconhecido mundialmente como um dos modelos para medir a qualidade dos serviços por meio da percepção dos clientes. Segundo Cunha, Andrade e Brandão (2013), várias pesquisas no setor educacional têm utilizado o modelo *SERVPERF* para avaliar a qualidade dos serviços, obtendo resultados positivos.

5.3 MÉTODO

Nesta seção, apresenta-se o percurso metodológico que permitirá verificar os procedimentos e os resultados obtidos no decorrer deste trabalho.

5.3.1 Categorização da Pesquisa

O objeto de pesquisa deste estudo são os principais *stakeholders* da secretaria de curso unificada da UFMT no Campus Araguaia. A UFMT CUA possui duas unidades: unidade I em Pontal do Araguaia e unidade II em Barra do Garças. Oferece 16 cursos de graduação que são atendidos pela SCU. Sendo assim há duas unidades da SCU, uma no Campus de Barra do Garças e outra no Campus de Pontal do Araguaia.

Dessa forma, visando alcançar a proposta desta pesquisa, analisa-se a percepção dos *stakeholders* em relação à prestação de serviços, utilizando bibliografias que fundamentam o estudo. Para isso, adotou-se uma combinação de abordagens quantitativa e qualitativa.

Considerando o objetivo principal desta pesquisa, que é acessar o nível de qualidade dos serviços prestados pela SCU com base nas 5 dimensões da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia, Fleury afirma que “A mensurabilidade é uma das principais preocupações da abordagem quantitativa por exercer um papel central no processo de realização da pesquisa” (FLEURY, 2018 p.48), o que está de acordo com o propósito deste estudo.

Entretanto, também foi utilizada a abordagem qualitativa, pois, de acordo com Martins (2018), essa abordagem é voltada para a análise das perspectivas do indivíduo, buscando compreender o ambiente e levando o pesquisador a campo. Dessa forma, torna-se relevante para a construção de propostas de melhorias, levando em consideração os pontos levantados na pesquisa.

Portanto essa pesquisa é composta de um levantamento do tipo *Survey*. Segundo Freitas Et. Al (2000), a pesquisa *Survey* busca produzir descrições quantitativas de um público. Além disso, foi incluída uma entrevista semiestruturada, caracterizando o método de estudo de caso, que, segundo Yin (2001), busca entender o motivo do acontecimento de alguma situação real, ou quando se tem o interesse em discorrer sobre alguma questão ampla e profunda em um contexto social.

5.3.2 Caracterização da População

Considerando que este é um estudo com uma população ampla, o qual foi direcionado a diversos públicos, incluindo coordenadores, e por meio de amostragem com professores e alunos, a fim de avaliar a percepção dos serviços prestados a essa população.

Assim, a pesquisa foi realizada com os 16 coordenadores dos cursos da UFMT no Campus Araguaia, que representavam o menor público. O questionário também foi enviado a todos os 171 professores, que compõem uma população relativamente maior. Da mesma forma, foi enviado aos 1.679 alunos de graduação matriculados.

Em relação à amostra, segundo a ferramenta de cálculo online Qualtrics (2024), o tamanho ideal é de 234 respondentes para uma margem de confiança de 95% e uma margem de erro de 6%, considerando um público-alvo total de 1.850 indivíduos. Foram obtidos 264 questionários respondidos, atendendo à quantidade ideal necessária para a pesquisa.

Na parte da análise qualitativa, foram conduzidas entrevistas com 24 pessoas, das quais apenas 23 estavam aptas para análise. Foram entrevistados 16 coordenadores e 7 professores.

5.3.3 Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada por meio da análise dos regulamentos que descrevem as atividades e o funcionamento da SCU da UFMT CUA, além da aplicação de questionário.

Assim, o questionário foi elaborado utilizando a plataforma *Google Forms* e enviado aos respondentes por e-mail. Considerando que os endereços de *e-mails* dos alunos fornecidos pela instituição são na maioria institucionais e muitos alunos não utilizam esse e-mail regularmente, foi feito um esforço adicional ao visitar os alunos pessoalmente. Por meio de *QR code*, eles puderam acessar e preencher o questionário.

A apresentação do questionário incluiu a citação do objetivo geral da pesquisa, além de informar aos respondentes sobre a voluntariedade em participar e esclarecer sobre a garantia de sigilo e preservação da identidade dos participantes. Dessa forma, foi realizado o pré-teste do questionário, aplicando-o a 8 respondentes selecionados aleatoriamente entre coordenadores, professores e alunos durante o período de 17 a 19 de julho de 2023. As considerações recebidas durante o pré-teste ajudaram na correção de detalhes, como erros de digitação de palavras. Diante disso, o período de coleta da pesquisa foi de 20 de julho de 2023 até 02 de outubro 2023.

Considerando ainda que o questionário utilizado é o *SERVPERF* sendo já validado, um modelo criado por Cronin e Taylor (1992). Quanto ao modelo do questionário traduzido foi

feito com base nos estudos de Fritz (2021). De acordo Poffo e Verdinelli (2017) o modelo *SERVPERF* foi criado originado do modelo *SERVQUAL*, porém retirou-se o item que avalia as expectativas do cliente, focando especificamente na percepção dos usuários.

Além disso segundo Salomi, Miguel e Abackerli (2005), o instrumento *SERVPERF* possui índices confiáveis e questionários reduzidos, sendo escolhido como ferramenta para o estudo a ser realizado. Tendo em vista, que o propósito da pesquisa é avaliar de maneira eficaz a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados.

Além do questionário já validado, composto de 22 questões, foram incluídas questões sobre o perfil dos respondentes. Além disso, foram adicionadas questões abertas para auxiliar no entendimento das possíveis falhas na qualidade dos serviços e também para contribuir com informações sobre as principais atividades que os usuários utilizam da SCU, conforme Apêndice A.

Quanto a revisão bibliográfica, foram utilizadas as bases de dados *Scopus*, *Scielo* e *Web of Science*. Como não foram encontrados muitos artigos relacionados ao tema qualidade em secretaria de cursos, foi utilizado também a base de dados *Google Acadêmico* de maneira cautelosa, observando a relevância e a seriedade dos artigos.

Por conseguinte, para a análise documental foram realizadas buscas no próprio site da SCU, afim de encontrar dados para realização de um levantamento de *stakeholders* e mapeamento das atividades desempenhadas pela secretaria de cursos.

Após concluir a coleta mencionada anteriormente, percebeu-se a importância de conduzir entrevistas semiestruturadas com professores e coordenadores de cursos para ampliar a compreensão dos resultados obtidos no questionário. Considerando que a entrevista “é um procedimento utilizado na investigação social, para coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social” (LAKATOS E MARCONI, 2003, pág.195).

A entrevista semiestruturada continha 29 questões conforme Apêndice B e foi realizada através da plataforma de reuniões online *Google Meet*. Além disso, todas as entrevistas foram gravadas com a permissão prévia do participante.

Para validar o roteiro da entrevista, ele foi enviado a um professor doutor pesquisador especializado em qualidade de serviços e também ao grupo de estudo de acadêmicos pesquisadores de Engenharia de Produção.

Assim, com o roteiro validado as entrevistas foram conduzidas de 14 de março a 10 de abril, obtendo 23 entrevistas válidas para análise, sendo 16 coordenadores de cursos e 7 professores. A entrevista teve o foco exclusivamente em professores, ex-coordenadores e

coordenadores de curso, pois são os usuários que mais se beneficiam dos serviços oferecidos pelo setor.

5.3.4 Como Foi Realizada a Análise dos Dados

A pesquisa foi realizada por meio da análise descritiva. Segundo Gil (2002), existem muitos estudos que buscam explicar essa modalidade de pesquisa, e uma de suas características importantes é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como questionários e observação sistemática. Diante dessa explicação, é possível afirmar que a pesquisa descritiva é essencial para obter o resultado desejado neste estudo.

Assim, os resultados das percepções obtidas a partir das avaliações dos serviços foram analisados por meio do cálculo da mediana e da média com ajuda do *software Microsoft Excel*. Utilizaram-se gráficos *boxplot* para visualizar os resultados da mediana e gráfico de barras para demonstrar os valores das médias de cada dimensão.

De acordo com Sun e Genton (2012), o *boxplot* é um tipo de gráfico que exhibe cinco estatísticas descritivas: o primeiro quartil, a mediana, o terceiro quartil e as observações mínimas e máximas não periféricas. Além disso, esse método gráfico pode indicar observações consideradas discrepantes se existirem.

Sendo assim, os dados coletados foram coletados utilizando a escala *likert* de 5 pontos. Essa escala varia de 1, representando discordância total com a afirmação, até 5, que representa concordância total. Também foi incluída uma opção de resposta neutra.

Dessa forma, foram respondidas 27 questões pelo público alvo da pesquisa, de acordo com as suas percepções sobre a qualidade dos serviços oferecidos pela SCU da UFMT CUA. Em seguida, esses dados foram tabulados por uma estatística descritiva, utilizando planilhas do *Excel*, e apresentados em forma de gráficos *boxplot* e de barras.

Por conseguinte, para a análise documental, foi realizada a observação do plano de implantação da SCU, disponível no site de acesso livre. Assim, foi feita a leitura e análise do funcionamento e das atividades exercidas pelo setor.

As entrevistas foram transcritas com auxílio do *software Whisper*. Além disso, foi realizada uma revisão geral da transcrição para correção de erros mínimos detectados durante o processo. A análise das entrevistas seguiu os 3 passos para análise de conteúdo, conforme sugerido por Bardin (2016): organização dos dados, categorização e codificação. Foi utilizado o *software Nvivo* para auxiliar na codificação dos dados.

Portanto, para contemplar os objetivos propostos no estudo, foram seguidos alguns passos, conforme representado no quadro 13 a seguir:

QUADRO 13 - Descrição das ações

Etapas	Meios de coleta	Finalidade
Revisão bibliográfica	Bases de dados: <i>Scopus</i> , <i>Scielo</i> , <i>Web of Science</i> e <i>Google Acadêmico</i> .	Embasamento dos resultados.
Levantamento de <i>Stakeholders</i>	Documentos disponíveis no site da SCU.	Entendimento quanto ao público alvo.
Mapeamento das atividades	Documentos disponíveis no site e por meio de respostas constantes no questionário.	Observação quanto a demanda do setor.
Análise dos resultados com base nas 5 dimensões do <i>SERVPERF</i> : tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, segurança e empatia.	Questionário.	Acessar a qualidade dos serviços na percepção dos usuários. Analisando quais dimensões estão com maior índice de qualidade, na percepção de cada público alvo.
Análise para complementação dos resultados obtidos a partir do questionário.	Entrevistas.	Compreensão das percepções dos principais usuários do setor em relação à qualidade dos serviços oferecidos nas 5 dimensões da qualidade.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

5.3.4.1 Validação do questionário

Nesse tópico são apresentados os procedimentos e resultados referentes à validação do modelo de medida, a saber: a carga fatorial das variáveis, e a validade convergente e discriminante de cada constructo. “Validade é o grau em que uma escala ou um conjunto de medidas representam com precisão o conceito de interesse” (HAIR et. al, 2009, p. 126).

Para uma análise fatorial, as validades mais importantes são a convergente e a discriminante, a convergente busca determinar se há unidade dentro de um mesmo constructo, ou seja, se as variáveis indicativas ligadas àquele constructo específico medem a mesma

grandeza. Já a discriminante busca averiguar se os constructos envolvidos na análise medem coisas diferentes entre si.

Segundo Hair et. al. (2009), os indicadores de um construto devem apresentar alta correlação entre si, evidenciando que compartilham uma grande parte da variância em comum. Segundo o mesmo autor, uma das maneiras de identificar essa convergência é por meio da análise da carga fatorial, que deve ser no mínimo superior a 0,5. A Tabela 16 apresenta a carga fatorial de cada um dos constructos.

Outras medidas também são utilizadas para verificar a validade convergente, como a Variância Média Extraída (VME), que, de acordo com Hair et. al (2009), precisa ser maior ou igual 50%. Após garantir a validade de convergência, conforme Ringle, Silva e Bido (2014), analisam-se os valores de consistência interna, como a Confiabilidade Composta (CC) e o alfa de Cronbach, ambos usados para a verificar a existência de viés na amostra e demonstrar a confiabilidade das respostas.

Segundo Hair et. al (2017), a Confiabilidade Composta (CC) é geralmente interpretada da mesma forma que o alfa de Cronbach. Os valores aceitáveis são de 0,60 a 0,70 para pesquisas exploratórias.

Por meio do *software Smart PLS 4.0*, foram calculados o alfa de Cronbach, a Confiabilidade Composta e a VME de cada constructo, os valores se encontram na Tabela 5. Como pode ser observado, os parâmetros indicam que todas as variáveis e constructos são válidos e confiáveis.

TABELA 5 – Validade convergente e confiabilidade dos constructos

Constructos e suas variáveis indicativas	Carga fatorial
Tangibilidade (AC = 0,789, CC = 0,797 e VME = 0,613)	
Va1- A SCU possui equipamentos adequados	0,819
Va2- As instalações físicas da SCU são visualmente atraentes	0,752
Va3- Os servidores da SCU possuem boa apresentação quanto a vestimenta/higiene	0,723
Va4- A aparência do espaço físico está de acordo com os serviços oferecidos	0,833
Confiabilidade (Alfa = 0,874, CC = 0,878 e VME = 0,665)	
Va5- A SCU cumpre os prazos prometidos	0,808
Va6- A SCU demonstra interesse em resolver os problemas	0,845
Va7- A SCU é confiável	0,855
Va8- A SCU atende rapidamente	0,800

Va9- A SCU mantém seus registros atualizados	0,767
<hr/>	
Responsividade (AC = 0,781, CC = 0,802 e VME = 0,605)	
Va10- A SCU informa o prazo de execução dos serviços	0,791
Va11- A SCU entrega o serviço no ato da solicitação	0,838
Va12- Os servidores da SCU têm disponibilidade para ajudar	0,812
Va13- Os servidores da SCU não estão sempre ocupados para responderem as solicitações	0,658
<hr/>	
Segurança (AC = 0,917, CC = 0,918 e VME = 0,800)	
Va14- Os servidores da SCU são confiáveis	0,906
Va15- Os servidores da SCU passam segurança	0,920
Va16- Os servidores da SCU são educados	0,886
Va17- Os servidores da SCU possuem conhecimento em relação às atividades desempenhadas	0,866
<hr/>	
Empatia (AC = 0,865, CC = 0,875 e VME = 0,652)	
Va18- A SCU oferece atenção individual	0,846
Va19- Os servidores da SCU oferecem um atendimento individual	0,852
Va20- Os servidores da SCU Possuem conhecimento das necessidades dos usuários	0,843
Va21- Os servidores da SCU são comprometidos com os objetivos da instituição	0,811
Va22- O horário de atendimento da SCU é conveniente para os usuários	0,671

Fonte: dados da pesquisa (2023)

A validade discriminante, conforme descrito por Bagozzi (1991), verifica se as medidas dos diferentes constructos são distintas entre si. Essa avaliação envolve comparar os valores da confiabilidade composta dos constructos com as correlações existentes. De acordo com Kaynak (2003), coeficientes de correlação menores que os coeficientes de confiabilidade indicam a presença de validade discriminante.

A validade discriminante foi feita conforme os critérios de Fornell Larcker (1981). Na Tabela 6 são apresentadas as medidas de correlações em comparação com as medidas de confiabilidade composta de cada constructo.

TABELA 6 – Avaliação da validade discriminante

Variáveis	Confiabilidade	Empatia	Responsividade	Segurança	Tangibilidade	C. composta
Confiabilidade	0,816	-	-	-	-	0,878
Empatia	0,777	0,807	-	-	-	0,875
Responsividade	0,806	0,784	0,778	-	-	0,802

Segurança	0,800	0,742	0,743	0,895	-	0,918
Tangibilidade	0,648	0,609	0,641	0,621	0,783	0,797

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Com base nos dados da Tabela 6, nota-se que o fator de Responsividade tem uma correlação de 0,806 com o constructo confiabilidade enquanto que o coeficiente de confiabilidade composta é de 0,802. Dessa forma, há uma correlação entre os construtos de responsividade, confiabilidade. Essa correlação está relacionada à semelhança entre os itens do instrumento de medição desses três constructos. A própria natureza do serviço, que é um atendimento em secretaria, pode levar a essa confusão de validação onde a responsividade, a capacidade de reagir rapidamente e atender uma solicitação, está ligada também com a confiabilidade do serviço.

O modelo *SERVPERF*, que se baseia nas cinco dimensões do *SERVQUAL*, utiliza os mesmos itens para medir a percepção de desempenho. Contudo, Buttle (1995) argumenta que essas dimensões não são universais, pois podem variar conforme o contexto. Além disso, os itens que compõem essas dimensões nem sempre manifestam os fatores esperados. Há também uma forte intercorrelação entre as cinco dimensões, indicando que elas estão significativamente interligadas. Babakus e Boller (1992) também apontam problemas na dimensionalidade proposta pelo *SERVQUAL*. Em sua pesquisa, não conseguiram atender a critérios rigorosos de validade convergente e discriminante, conforme as medidas sugeridas por Fornell e Larcker (1981).

Os próprios autores das cinco dimensões, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1991) reconhecem essa interligação entre as dimensões do *SERVQUAL*, que se torna evidente em análises fatoriais que exigem rotações oblíquas para identificar padrões mais claros. Os autores apresentam duas possíveis razões para esses resultados. A primeira sugere que as variações podem ser devidas a diferenças nos métodos de coleta e análise de dados. A segunda, considerada mais plausível, aponta que as diferenças entre os fatores de estudos diferentes podem ocorrer devido a semelhanças entre as dimensões ou a variações nas avaliações dos clientes dentro de uma mesma dimensão em contextos específicos.

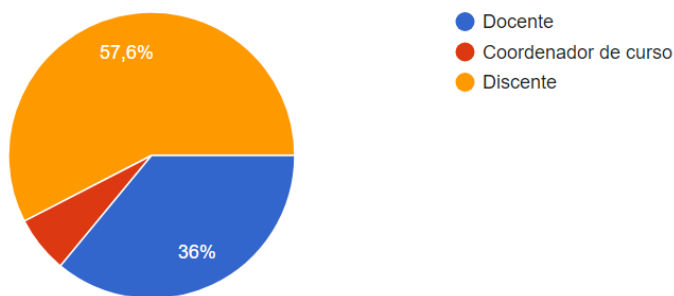
Dessa forma, a validade discriminante de modelos de medição baseados nas cinco dimensões do *SERVQUAL* pode variar conforme o contexto do estudo. Ao aplicar o modelo *SERVPERF* em uma instituição de ensino superior pública, por exemplo, observou-se que as dimensões de responsividade, confiabilidade apresentaram correlação. Para enriquecer essa

pesquisa, foram realizadas entrevistas complementares, proporcionando uma maior clareza aos resultados de percepção da qualidade dos serviços obtidos.

5.3.4.2 Características relacionadas aos respondentes

A Figura 6 a seguir mostra as características dos usuários dos serviços da SCU em relação ao vínculo institucional.

FIGURA 6 – Vínculo institucional

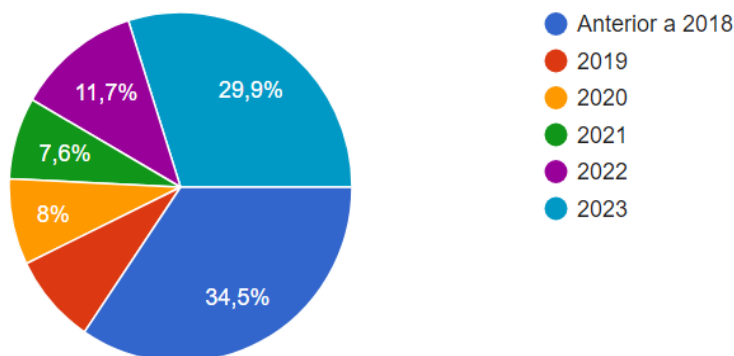


Fonte: *Google forms* (2023)

Assim, pode-se observar que 57,6% dos respondentes são discentes, 36% são representados por docentes e 6,4% são respostas de coordenadores de curso. Portanto, 152 discentes responderam ao questionário, 95 docentes e 17 coordenadores. A universidade possui 16 cursos de graduação, mas obtivemos respostas de 17 pessoas que marcaram como vínculo coordenador de curso. Isso pode ser explicado pela ocorrência de substituições de coordenadores devido ao período de férias do titular.

Em relação ao ano de ingresso, conforme mostra a Figura 7, nota-se que 34,5% ingressaram antes do ano de 2018 e 23,9% ingressaram de 2019 a 2021, totalizando 154 respondentes que estão na universidade desde o modelo antigo das secretarias, onde havia uma secretaria de cursos por instituto.

FIGURA 7 – Ano de ingresso na instituição



Fonte: *Google forms* (2023)

Observa-se também na Figura 7 que 41,6% dos entrevistados entraram durante a implementação da SCU, totalizando 110 usuários. A diminuição no número de resultados nos anos recentes de 2022 e 2023 pode ser justificado pelo fato de que os recém-chegados demoram um pouco para conhecer os serviços oferecidos pela secretaria de cursos e, por isso, não responderam ao questionário.

Além disso, em relação ao sexo dos respondentes, 69 dos alunos são do sexo masculino e 83 são do sexo feminino. Quanto aos coordenadores de cursos, 11 são do sexo masculino e 6 são do sexo feminino. No que diz respeito aos docentes, 55 são do sexo masculino e 40 são do sexo feminino. Portanto, 51,14% dos respondentes são do sexo masculino, enquanto 48,86% são do sexo feminino.

Uma vez que o questionário foi enviado para toda a população dos 16 cursos da UFMT CUA, foram obtidas respostas de indivíduos pertencentes aos cursos de Agronomia, Ciências da Computação, Engenharia de Alimentos, Engenharia Civil, Física, Matemática, Química, Jornalismo, Direito, Geografia, Letras, Biomedicina, Ciências Biológicas, Educação Física, Enfermagem e Farmácia.

Mediante o exposto seguimos para apresentação dos resultados obtidos a partir da aplicação da pesquisa.

5.4 DISCUSSÃO E RESULTADOS

Nesta seção, serão analisadas as percepções dos usuários em relação aos serviços por meio do questionário *SERVPERF* de Cronin e Taylor (1992). Também serão apresentados os resultados da análise de conteúdo das entrevistas e discutidas as semelhanças e diferenças entre os resultados do questionário e das entrevistas.

5.4.1 Análise quantitativa

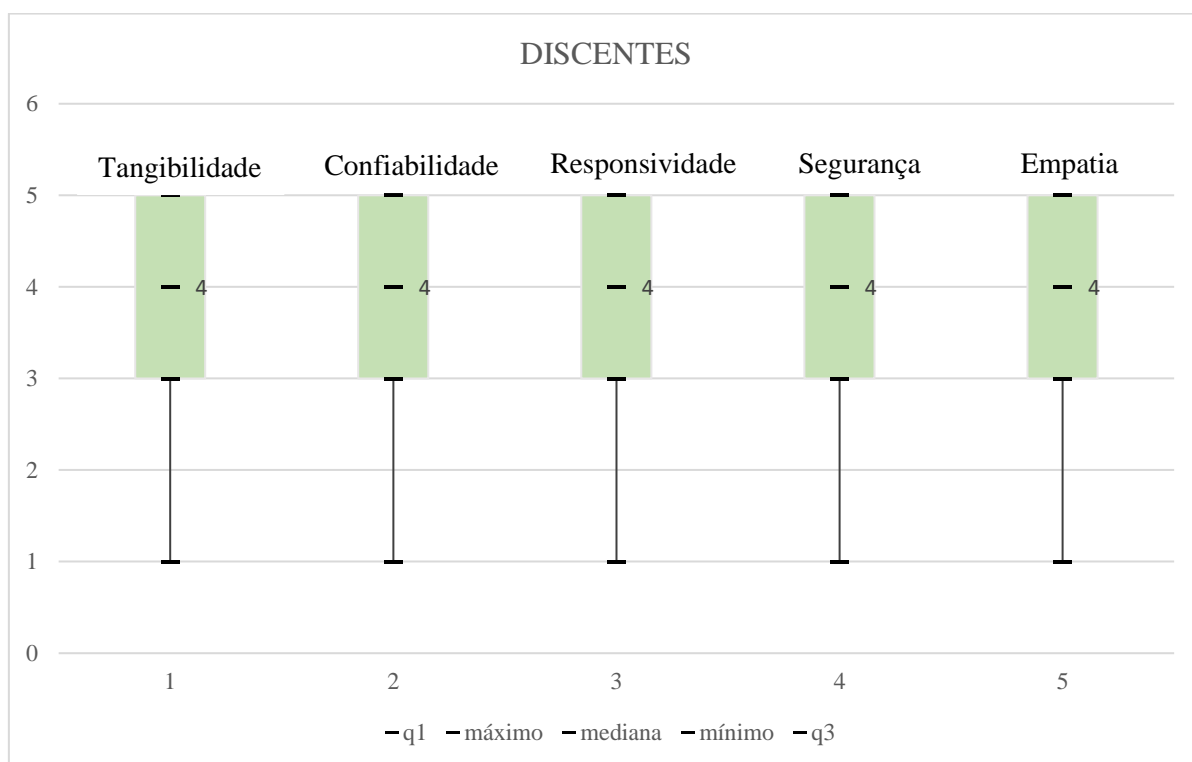
Com base na aplicação do questionário *SERVPERF* de Cronin e Taylor (1992), juntamente com outras questões adicionadas para obter um melhor entendimento dos respondentes, apresentam-se os resultados relacionados à percepção dos usuários em relação aos serviços da SCU na UFMT CUA.

5.4.2 Percepção dos Discentes com Relação aos Serviços Prestados Pela SCU

Nesta seção, será analisada a percepção dos discentes em relação à qualidade dos serviços da SCU, utilizando o questionário *SERVPERF*. Esse questionário se baseia nas 5 dimensões mencionadas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985): Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia.

O Gráfico 3 a seguir ilustra a percepção dos alunos em relação às cinco dimensões da qualidade, com base no valor da mediana das notas obtidas no questionário.

GRÁFICO 3 – Percepção dos discentes quanto as 5 dimensões

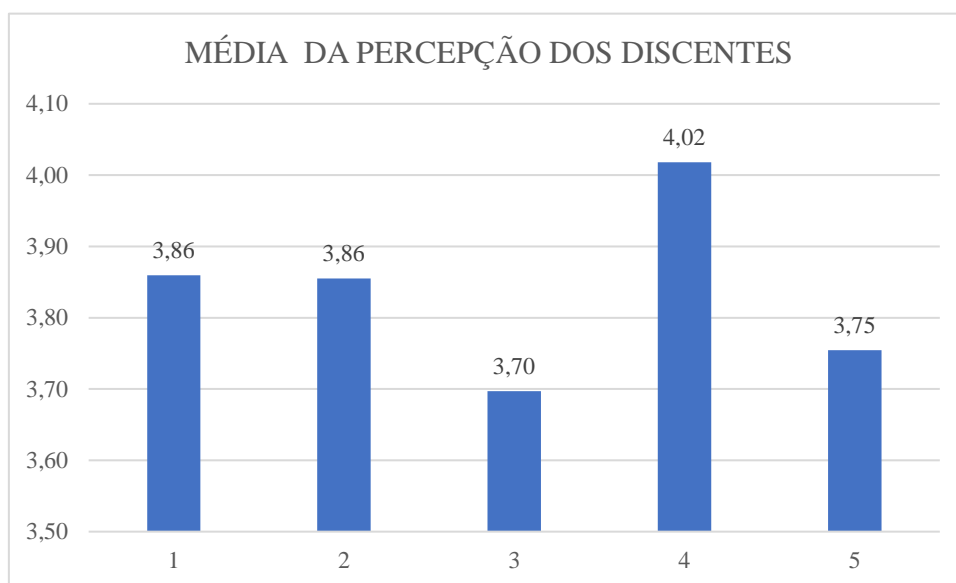


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O Gráfico 3 mostra que as percepções dos alunos em relação às 5 dimensões da qualidade têm uma distribuição simétrica. As percepções estão igualmente distribuídas entre as 5 dimensões da qualidade. O gráfico também revela que houve notas de 1 a 5 em todas as dimensões.

O Gráfico 4 a seguir exhibe a média das percepções dos alunos relacionadas a cada uma das 5 dimensões.

GRÁFICO 4 – Média da percepção dos discentes quanto as 5 dimensões



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

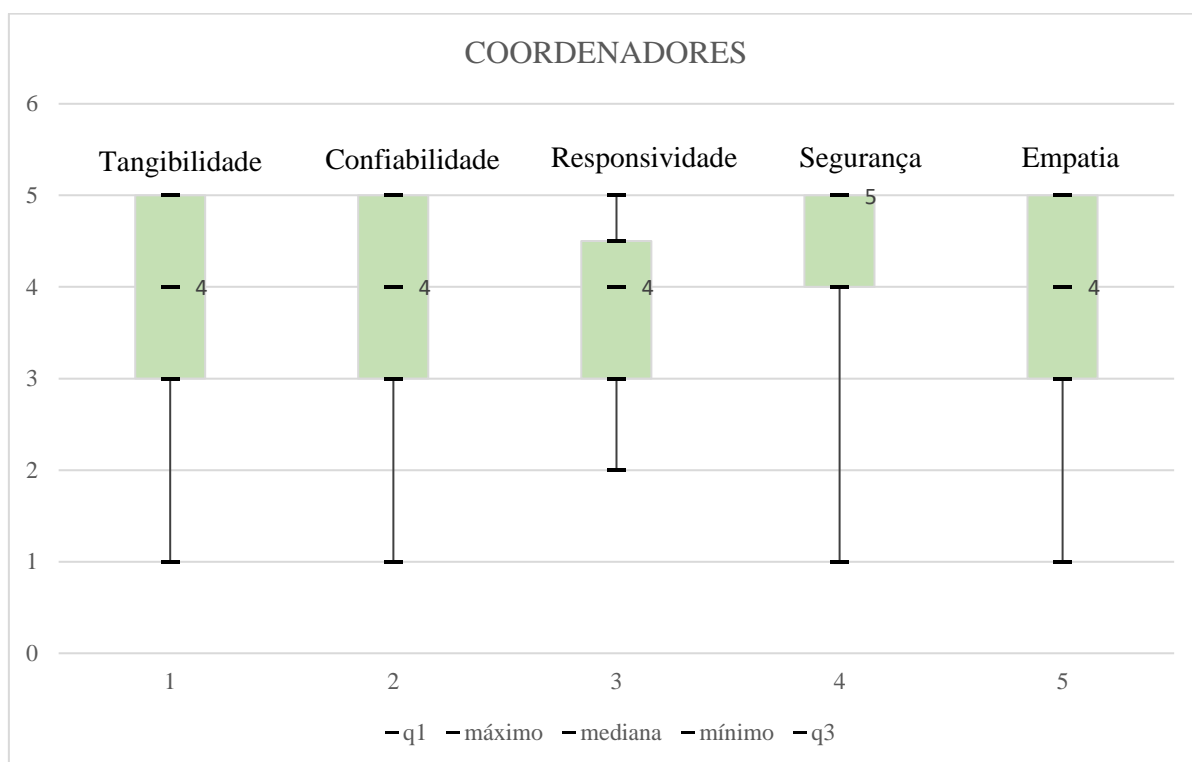
Ao analisar os dados do Gráfico 4, é possível observar que a dimensão 4 de segurança apresentou a maior média, com 4,02. Por outro lado, a dimensão 3 de responsividade obteve a menor média, com 3,70. No entanto, as demais dimensões também tiveram médias próximas, variando entre 3,75 e 3,86. Portanto, é necessário que a SCU faça melhorias em relação à responsividade, de modo a oferecer respostas rápidas e precisas às solicitações dos usuários.

5.4.3 Percepção dos Coordenadores de Curso Com Relação aos Serviços Prestados Pela SCU

Este tópico apresenta as medianas e médias calculadas a partir das 5 dimensões, com base nos dados das percepções dos coordenadores de cursos.

O Gráfico 5 apresenta as medianas das 5 dimensões da qualidade na percepção dos coordenadores.

GRÁFICO 5 – Percepção dos coordenadores quanto as 5 dimensões



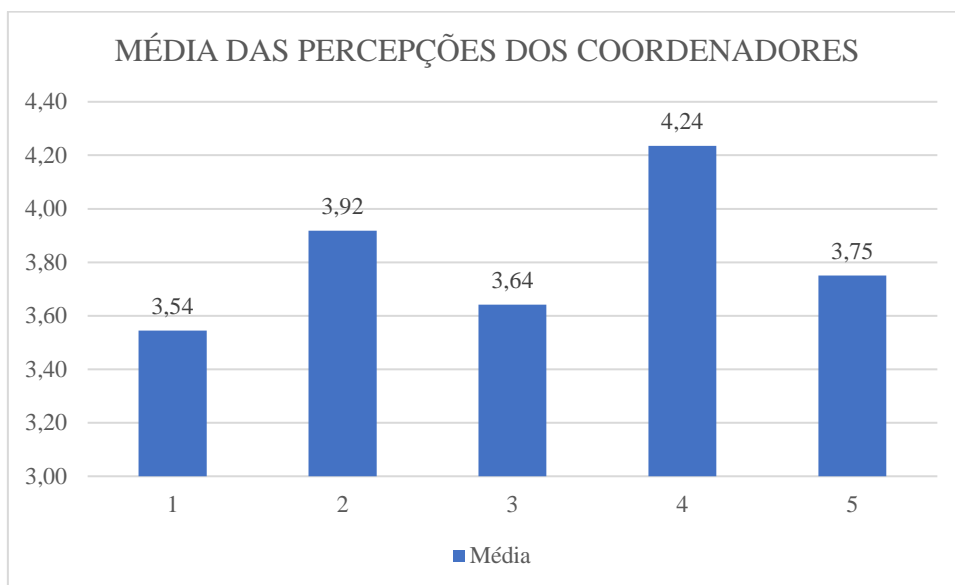
Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O Gráfico 5 ilustra que as percepções dos coordenadores sobre as 5 dimensões de qualidade têm uma distribuição simétrica nas dimensões de tangibilidade, confiabilidade e empatia, com uma mediana de 4 posicionada exatamente no centro do retângulo.

Na dimensão de responsividade, observa-se que a mediana também é 4, porém está mais próxima do terceiro quartil, indicando assimetria negativa. Nota -se, na mesma dimensão, uma variação menor de notas. Em relação à segurança, a mediana foi 5, o que corresponde ao valor máximo ao quartil 3.

O Gráfico 6 a seguir retrata a média das cinco das dimensões obtidas a partir das percepções dos coordenadores.

GRÁFICO 6 – Média da percepção dos coordenadores quanto as 5 dimensões

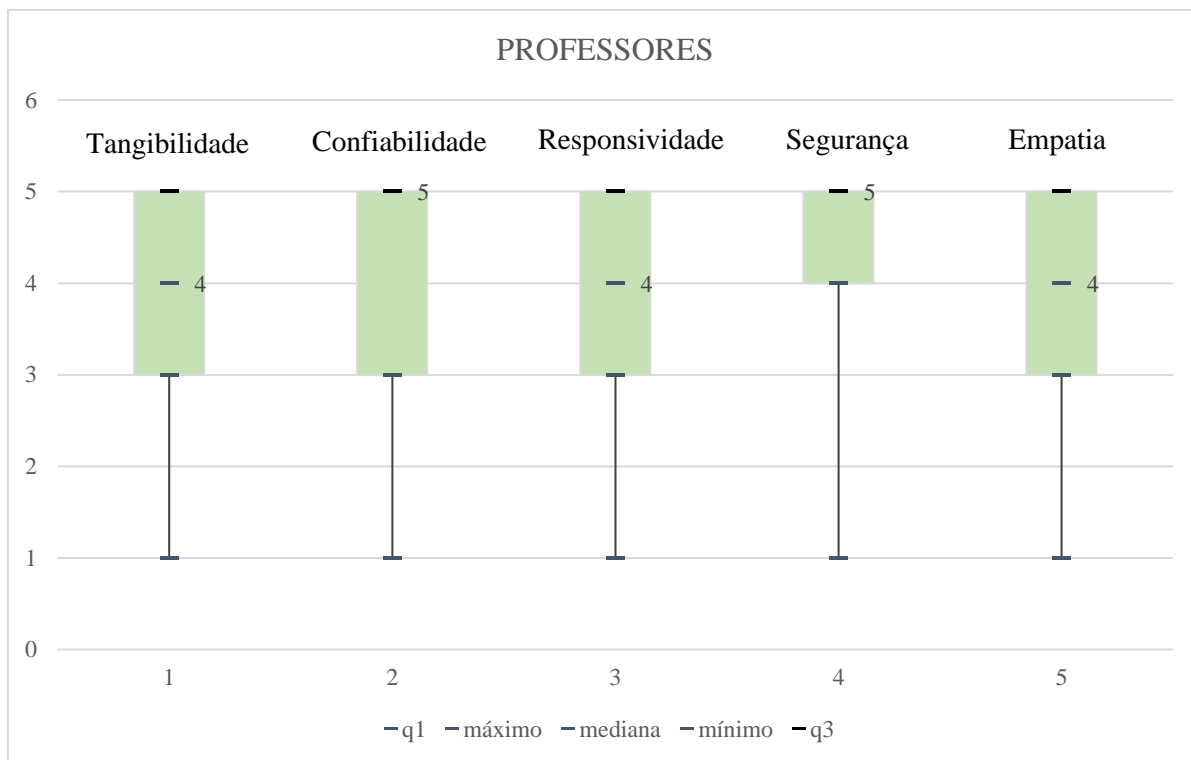


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Conforme mostrado no Gráfico 6, destaca-se que a dimensão que apresentou a maior média na percepção dos coordenadores de cursos foi a dimensão 4 de Segurança, com uma média de 4,24. Por outro lado, a dimensão com a menor média na percepção dos coordenadores foi a relacionada à tangibilidade, com uma média de 3,54.

A seguir é apresentado o Gráfico 7 com a mediana da percepção dos professores relacionada as cinco dimensões do questionário.

GRÁFICO 7 – Percepção dos professores quanto as 5 dimensões

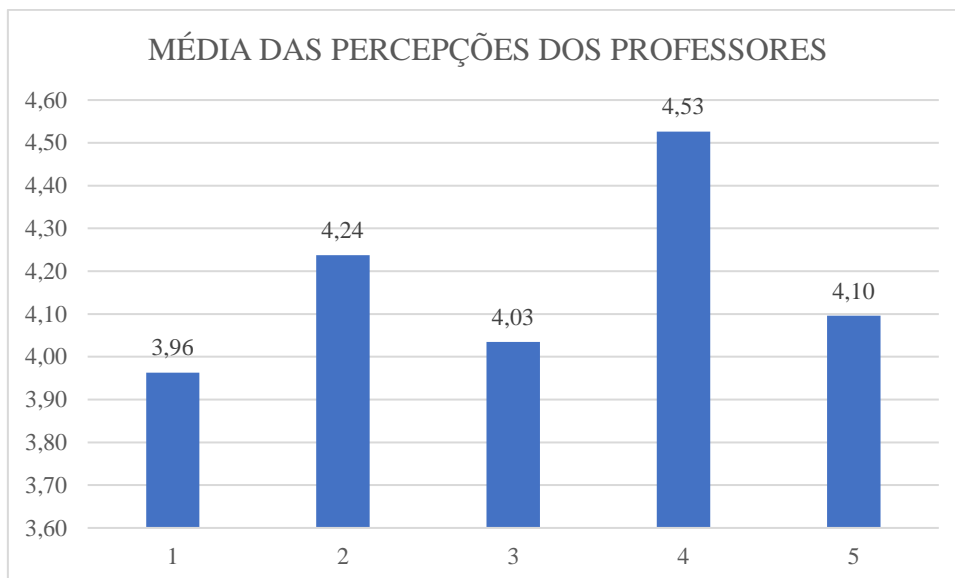


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O Gráfico 7 mostra as percepções dos professores sobre as 5 dimensões de qualidade. Observa-se uma distribuição simétrica nas dimensões de tangibilidade, responsividade e empatia, com uma mediana de 4 posicionada exatamente no centro do retângulo.

Em relação à dimensão de confiabilidade e segurança, a mediana é 5. No entanto, na dimensão segurança, percebe-se que está mais próxima do primeiro quartil do que na dimensão confiabilidade. Essa proximidade menor do primeiro quartil representa uma assimetria positiva.

GRÁFICO 8 – Média da percepção dos professores quanto as 5 dimensões



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Segundo o Gráfico 8, a maior média na percepção dos professores foi na dimensão 4 - segurança, com uma média de 4,53. Por outro lado, a dimensão com a menor média na percepção dos professores foi a relacionada à tangibilidade, com uma média de 3,96.

Dessa forma, a dimensão tangibilidade apresentou a menor média tanto na percepção dos coordenadores quanto na dos docentes. Isso indica que os aspectos físicos da SCU têm influenciado a qualidade dos serviços prestados.

Nesta análise quantitativa, observa-se uma diferenciação na percepção dos discentes em comparação com os coordenadores e professores. Os discentes perceberam a responsividade como a dimensão com a menor média, enquanto os coordenadores e professores identificaram a tangibilidade como tal.

5.4.5 Análise das questões abertas

Além da análise estatística descritiva, também foram verificadas as questões abertas contidas no formulário que se referem aos serviços da secretaria utilizados pelos usuários, os serviços que eles sentem falta no setor e ainda uma questão para colocação de críticas e sugestões.

As questões abertas foram inseridas para obter respostas que complementassem os resultados do questionário e para verificar quais serviços os respondentes utilizaram. Além disso, esperava-se receber contribuições para sugestões de melhorias, que são um dos principais objetivos deste trabalho. Nos Quadros 14 e 15, temos a representação das principais respostas.

QUADRO 14 - Serviços utilizados e serviços que sentem falta no setor

Público	Serviços utilizados	Serviços que sentem falta no setor
Coordenador de curso	<ul style="list-style-type: none"> - Impressão de material; - Retirada de material de consumo; - Recebimento de processos SEI de alunos; - Informações diversas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Apoio às coordenações; - Falta de divulgação dos serviços realizados pelo setor aos discentes e docentes; - Gestão de documentos; - Suporte para reuniões; - Instruções ao aluno conforme normas do seu curso; - Ajudar as coordenações na divulgação de e-mails.
Professor	<ul style="list-style-type: none"> - Impressão de material; - Retirada de material de consumo; - Tirar dúvidas sobre procedimentos; - Esclarecimento acerca do calendário acadêmico; - Todas atividades destinadas aos docentes; - Orientação e auxílio com questões acadêmicas; - Digitalização de documentos; - Água mineral; - Conferência de horário; - Retirada de correspondências; - Inclusão de documentos em processo SEI; - Dúvidas quanto a processo SEI; - Apoio na realização de seletivos para professores temporários; - Quase não utilizo; - Nenhum. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboração de ofícios, atas e encaminhamentos; - Maior proximidade com os discentes; - Maior participação nos eventos institucionais; - Maior protagonismo com os processos SEI dos alunos; - Arquivo morto dos cursos; - Regularidade de atendimento no horário noturno; - Serviço online para solicitar impressão de provas; - Canal de comunicação com os estudantes, <i>WhatsApp Business</i>; - Dar suporte para reuniões de colegiados; - Agendamento de aulas práticas; - Nenhuma.
Aluno	<ul style="list-style-type: none"> -Tirar dúvidas (sobre o curso e assuntos administrativos); - Suporte sobre sistemas; - Ajuda com processos SEI; - Nenhum, nunca utilizei; - Abstenho; - Sem conhecimento prévio; - Não sabia da existência desse setor. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informações sobre o que se passa nos outros Campi; - Nenhum; - Dar resposta imediata; - Sem conhecimento prévio; - Não sei opinar; - Desconheço os serviços prestados pela SCU.

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

No Quadro 14, estão representadas as principais respostas dos usuários dos serviços da SCU, conforme os serviços que utilizam e os que sentem falta na SCU. Assim, observa-se que houve um retorno de respostas por parte dos respondentes, visando esclarecer os resultados do questionário *SERVPERF*. No entanto, essas respostas ainda não são suficientes para um entendimento completo, uma vez que nem todos os participantes responderam às questões abertas.

Quanto aos discentes, observa-se que os principais serviços estão relacionados com a orientação sobre a utilização dos sistemas usados para solicitações diversas, de acordo com a demanda acadêmica. No entanto, nota-se que parte dos discentes desconhece os serviços oferecidos pela SCU.

Os coordenadores e os professores utilizam serviços semelhantes na SCU, voltados para impressões de materiais, aquisições de materiais de expedientes e informações em geral. Além disso, os coordenadores também contam com o apoio da SCU para a verificação dos processos dos discentes, sendo que a SCU realiza a conferência desses processos antes do envio para as coordenações.

No entanto, em relação aos serviços que sentem falta na SCU, os coordenadores elencaram como: maior divulgação dos serviços para a comunidade acadêmica. Isso evidencia que os alunos ainda procuram as coordenações em vez de buscar a SCU, devido à falta de conhecimento sobre os serviços oferecidos.

Nesse sentido, os coordenadores de cursos solicitam um maior apoio da SCU em relação às coordenações de cursos. Da mesma maneira, os professores também sentem a necessidade da SCU estar mais próxima dos alunos, inclusive sugere a utilização do *WhatsApp Business*.

O Quadro 15 a seguir apresenta as principais sugestões e críticas de acordo com a visão dos usuários dos serviços da SCU. Foram consideradas como críticas positivas aquelas que trouxeram elogios como: "sempre atendem bem, todos cordiais (...)". As respostas consideradas negativas abordam diversos assuntos, tais como: "um *layout* mais agradável, falta de uniformidade nos atendimentos pelos servidores, melhoria dos equipamentos (...)".

QUADRO 15 - Sugestões/críticas

Público	Positivas	Negativas
Coordenador de curso	- Nenhuma	- Um <i>layout</i> mais agradável; - Falta de uniformidade dos atendimentos pelos servidores; - Maior atenção no encaminhamento de processos.
Docente	- Todos Cordiais; - Estão cumprindo o seu papel; - Sempre atendem bem; - Servidores atenciosos e comprometidos.	- Criação do <i>WhatsApp</i> corporativo; - Falta Uniforme para os servidores; - Melhoria do computador disponibilizado aos professores; - Maior divulgação da secretaria para os alunos; - Melhorar os equipamentos; - Aumentar o número de servidores do setor; - Atualizar os serviços oferecidos; - Horário deve seguir o das aulas; - Organizar arquivos dos cursos de maneira padronizada;

		<ul style="list-style-type: none"> - Iniciar atendimento antes das 7h30; - Identificar melhor a localização do setor; - Sem sugestões.
Discente	<ul style="list-style-type: none"> - Ótimos serviços; - Parabéns pelo trabalho; - Muito bom no geral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quando precisei estava fechada; - Nunca ouvi falar; - Falta melhor sinalização do local; - Dar maior visibilidade ao setor para que os estudantes possam conhecer melhor; - Maior disponibilidade de horário para atendimento.

Elaborado pela autora (2023)

No Quadro 15, é possível observar críticas relacionadas à dimensão tangibilidade, como "melhoria dos equipamentos", "identificação mais clara da localização do setor", "*layout* mais agradável", "melhoria do computador utilizado pelos professores" e "falta de uniformes para os servidores". Esses fatores explicam a média mais baixa encontrada para essa dimensão na percepção dos coordenadores e docentes.

Entretanto, ao observar as críticas/sugestões por parte dos coordenadores, nota-se que não houve nenhum elogio em relação aos serviços prestados, o que demonstra uma certa insatisfação com o atendimento às necessidades das coordenações. Isso confirma o resultado da segunda menor média obtida, que se refere à dimensão de responsividade, relacionada à presteza.

Já em relação aos professores, foram destacados elogios principalmente para os servidores do setor, no entanto também houve críticas em relação à quantidade insuficiente de servidores e a necessidade de atualização dos serviços, o que está de acordo com a dimensão de responsividade, que obteve média baixa em relação as outras dimensões.

Quanto às principais críticas dos discentes, observa-se que eles não têm conhecimento completo sobre as atividades desenvolvidas pela SCU, como comprovado pelas seguintes declarações: "nunca ouvi falar e dar maior visibilidade ao setor (...)". Isso confirma a baixa participação dos alunos na pesquisa.

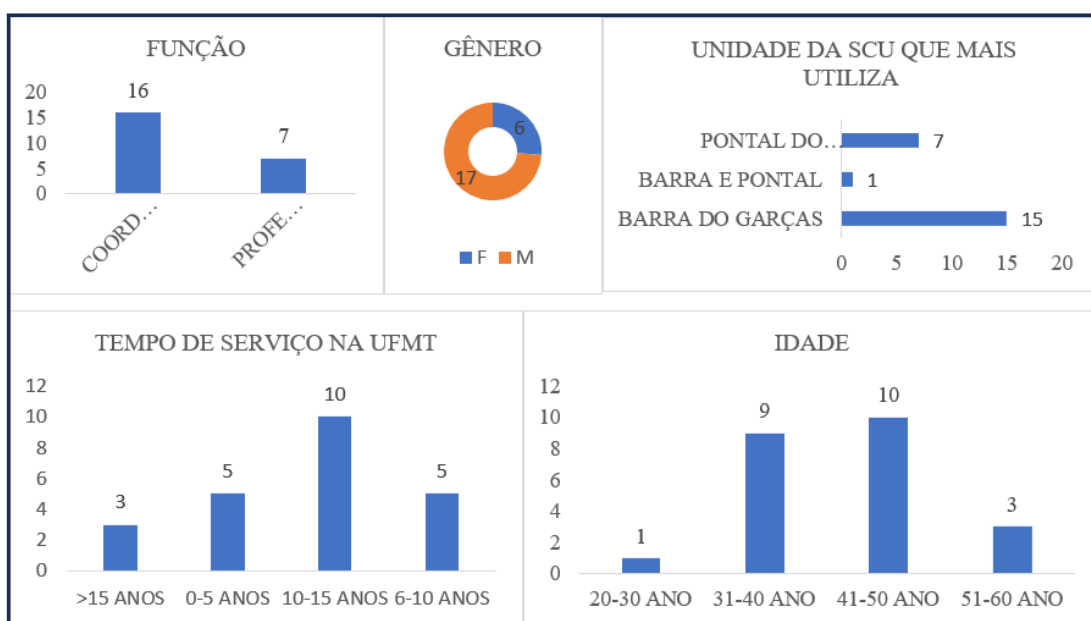
Dessa forma, o quadro de sugestões e críticas destacou a necessidade de melhorias em muitos pontos em termos de qualidade, porém não foi tão detalhado em relação às 5 dimensões da qualidade. Portanto, identificou-se a necessidade de uma análise mais aprofundada para compreender melhor a percepção dos principais usuários dos serviços, avançando assim para uma análise qualitativa.

5.4.6 Análise qualitativa

5.4.6.1 Análise demográfica dos entrevistados

As características dos entrevistados foram obtidas a partir de dados como gênero, função, idade, tempo de serviço na UFMT e campus onde utilizam os serviços da SCU. Conforme mostrado na Figura 8 a seguir.

FIGURA 8 - Atributos dos entrevistados



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Com base na Figura 8, 73,91% dos entrevistados são do gênero masculino, enquanto apenas 26,09% são do gênero feminino. Quanto à função dos entrevistados, participaram da entrevista 16 coordenadores e 7 professores. Os ex-coordenadores também foram considerados como coordenadores de cursos. Devido à experiência na utilização dos serviços da SCU, responderam às perguntas com base nos serviços utilizados quando eram coordenadores.

A Figura 8 também indica a ausência de entrevistados com mais de 60 anos e que aqueles com idades entre 41 e 50 anos representam 43,48% do total. Apenas 1 dos entrevistados

está na faixa etária de 20 a 30 anos. Assim, a maioria dos entrevistados tem idades entre 31 e 50 anos. Além disso, observa-se que 43,48% dos entrevistados têm entre 10 e 15 anos de serviço na UFMT, mostrando que estavam na universidade antes da unificação da SCU, ou seja, durante o período de transição da secretaria nos institutos para a SCU unificada.

Quanto a unidade da SCU mais utilizada pelos entrevistados, nota-se que a maioria utilizava a unidade da SCU no Campus de Barra do Garças. Isso pode ser atribuído à maior quantidade de cursos oferecidos no Campus de Barra do Garças, já que em Pontal do Araguaia há apenas 4 cursos presenciais, enquanto em Barra do Garças são 12 cursos presenciais.

5.4.6.2 Análise de conteúdo

A análise de conteúdo das entrevistas seguiu os três passos descritos por Bardin (2016):

- Organização da análise: as entrevistas foram transcritas e depois minuciosamente revisadas para corrigir pequenos erros. Uma entrevista foi excluída nesta etapa por falta de conteúdo relevante, já que a entrevistada não utilizou o serviço em questão.
- Categorização: as categorias adotadas foram as 5 dimensões da qualidade - Tangibilidade, Segurança, Responsividade, Empatia e Confiabilidade. Foram criadas também subcategorias com base nas questões abordadas nas entrevistas.
- Codificação: códigos foram atribuídos de acordo com as respostas dos entrevistados, visando agrupar respostas semelhantes.

Na fase 1, ocorreu a organização dos dados identificando quais entrevistas continham conteúdo adequado para análise. Foram entrevistadas 24 pessoas, no entanto, logo no início de uma das entrevistas, a docente mencionou nunca ter utilizado os serviços da secretaria. Nesse caso específico, interrompemos a entrevista e não a consideramos na análise de dados.

Para as fases 2 e 3, foi empregado o *software* NVivo, Ames (2013) menciona que, o NVivo não conduz a análise dos dados, porém serve como uma ferramenta de apoio na estruturação da categorização e codificação. O quadro a seguir ilustra a decodificação do conteúdo das entrevistas, especificando a quantidade de referências agrupadas em cada código.

QUADRO 16 - Categorização e codificação das entrevistas

Categoria	Subcategoria	Códigos	Referências
Tangibilidade	Qualidade dos materiais de consumo	Materiais sempre disponível, de boa qualidade e atendia as necessidades	9
		Não utilizava o material	1
		Em geral ruim, canetões de má qualidade e as vezes faltava apagadores	17

	Qualidade dos mobiliários	Faltava cadeira	1	
		Atende as necessidades	23	
	Qualidade dos equipamentos	Não utilizava	1	
		Impressora era boa o computador nem tanto	1	
		Faltava toner e a impressora era de difícil manuseio	3	
		Boa qualidade, atendia as necessidades.	20	
	Outros aspectos físicos	Tem disponíveis itens necessários	1	
		Sempre organizada	1	
		Os alunos tinham dificuldade de encontrar	2	
		Colocar a impressora do lado de fora	1	
		Espaço adequado	1	
		Duas portas de acesso, mas a porta principal era sempre fechada	3	
		Divisórias em estado ruim	1	
		Colocar o bebedouro do lado de fora	1	
	Localização	Melhorar a estrutura física	1	
		Ruim e longe do bloco do ICBS	6	
	Apresentação dos servidores	Razoavelmente boa e de fácil acesso	19	
Irrelevante para mim		2		
Segurança	Segurança em ser atendido	Dentro dos padrões normais	22	
		Tinha segurança	18	
		Não cheguei a solicitar	1	
	Outros aspectos de segurança	Era questionável	3	
		Nem todos servidores tinham experiência e falta uma padronização de atendimento	2	
	Cordialidade dos servidores	Sempre cordiais	23	
	Conhecimentos dos servidores	Tinham conhecimento	14	
		Não utilizei os serviços e não consigo julgar	2	
		Faltou treinamento, alguns servidores não tinham conhecimento	6	
	Confidencialidade	Não solicitaria algo confidencial, faria antes uma análise	3	
		Tinha confidencialidade	20	
	Responsividade	Presteza e disponibilidade	Não solicitaria algo confidencial, faria antes uma análise	3
			Tinha confidencialidade	20
		Outros aspectos de responsividade	Sempre prontos a ajudar	21
			Faltava presteza as vezes	4
			Solicitações sempre atendidas	1
			Quanto aos alunos faltava presteza no atendimento	1
Faltava gestão			1	
Faltava clareza nas atribuições			1	
Faltava criar <i>whatsApp web</i>			1	
Comunidade acadêmica não conhecia o setor		1		
Informação sobre o prazo de execução		Não era informado sobre o prazo	12	
		Não cheguei a solicitar e não dependia de prazo	5	
		A secretaria informava o prazo	6	
Agilidade		Não fiz solicitação	4	
		Eram ágeis	15	

		Não consigo dizer	1
		As vezes demorava um pouco a atender	4
Empatia	Horário de atendimento ininterrupto	As vezes estava fechado em horário que era pra estar em atendimento, horário irregular	6
		Era bom	18
	Comprometimento dos servidores com os objetivos da instituição	Alguns servidores não estavam comprometidos	3
		Atribuições engessadas e faltava proatividade	4
		Comprometidos	15
		Não sei responder	1
	Conhecimento dos servidores com relação às necessidades dos usuários	Conhecimento construído a cada dia	2
		Difícil avaliar isso	3
		Tinham conhecimento	15
		Tinha uma variação do conhecimento entre os servidores	4
	Atendimento personalizado	Atendia de maneira adequada e buscava atender as necessidades de cada um	6
		Atendimento igualitário	10
		Dificuldade de personalização	3
		Não sei dizer	3
		Tinha maior disponibilidade para com os coordenadores	2
	Outros aspectos de empatia	Falta de liderança	2
		Levar em conta a saúde do servidor	1
Servidores sempre empáticos		2	
Confiabilidade	Atualização dos registros	Estava adequada a atualização dos registros	9
		Não tenho informação sobre isso	7
		Quanto aos planos de ensino não era tão fluído	8
		Senti falta de mais suporte nessa atualização	1
	Confiança	As vezes	1
		Faltava confiança devido a rotatividade de servidores	1
		Mediana a depender de alguns técnicos	1
		São confiáveis	20
	Cumprimento dos prazos	A secretaria atendia as necessidades dos cursos	2
		Atendia sem atrasos	17
		Não consigo opinar	1
		Não utilizava serviços que dependia de prazos	3
	Outros aspectos de confiabilidade	Estar sempre aberto gera confiança	1
		Existia sigilo de dados	1
		Faltava padronização	2

		Faltou proatividade	1
		Horário inconstante	2
		Menor rotatividade gera confiança	1
		Sempre procuravam atender	1
		Técnicos possuem maiores habilidades administrativas	1
	Resolução de problemas	Má comunicação entre servidores e usuários	1
		Existia divergência de atribuições	1
		Não tive essa experiência	4
		Não via como um setor de resolver problemas	2
		Sempre atendia as solicitações	12
		Tinha uma variação entre os servidores	3

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Com base na quantidade de referências apresentadas em cada código, observa-se que na categoria Tangibilidade, todas as suas subcategorias tiveram a quantidade mais elevada de citações relacionadas aos códigos de aspectos positivos, exceto pela qualidade dos materiais de consumo, onde um código de aspecto negativo teve um número significativo de citações, especificamente a qualidade dos pincéis disponibilizados na SCU. Quanto à categoria Segurança, Responsividade, Empatia e Confiabilidade, os códigos de aspectos positivos foram os mais referenciados.

Além disso, ao analisar o conteúdo das entrevistas, foram abordados os principais pontos negativos mencionados pelos entrevistados em cada dimensão:

- **Dimensão Tangibilidade;**

No que diz respeito aos aspectos tangíveis e à qualidade dos materiais de consumo, observa-se que o principal ponto negativo foi a qualidade dos marcadores fornecidos pela secretaria, usados para escrever nos quadros brancos das salas de aula. Segundo o Entrevistado 13: *“Os materiais de consumo eram bons. A crítica que a gente sempre teve foi, por exemplo, quanto à qualidade dos pincéis para o quadro.”*

Além da questão dos materiais de consumo, também foi mencionada a localização da secretaria de cursos unificada na unidade de Barra do Garças em relação ao bloco do Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde (ICBS). Segundo o Entrevistado 13: *“Ela era perto do bloco de salas dos professores, só que longe daqui do ICBS. E na época eu estava andando a pé...”*

Assim como na unidade em Pontal do Araguaia, a localização das salas dos professores do curso de Educação Física foi considerada ruim, conforme mencionado pelo Entrevistado 17: *“...então, assim, em termos de localização, eu acho que tudo é ruim. As salas dos professores de Educação Física são distantes da secretaria.”*

Além disso, entre outros aspectos físicos do setor, foi mencionada a questão do *layout* da unidade de Barra do Garças, que possuía duas portas de acesso. Conforme a Entrevistada 1: *“É que tinham duas portas e apenas uma ficava aberta pra gente imprimir prova. E o aluno entrava na mesma porta. Então, às vezes, você estava imprimindo prova e o aluno chegava lá pra consulta, a outra porta sempre estava fechada.”* Assim, nota-se que era desconfortável para professores e alunos acessarem a mesma porta onde eram feitas as impressões de materiais, inclusive as provas.

- **Dimensão Segurança;**

No que diz respeito à categoria de Segurança, um dos principais pontos citados foi a falta de conhecimento dos servidores do setor em relação à unidade da secretaria de Barra do Garças. Conforme o Entrevistado 21:

“Médio, e como eu já fui lá, algumas pessoas eram novas, nem elas sabiam me responder algumas coisas, meio básicas, a pessoa só usava o básico, né. Então algumas pessoas novas, eu já me deparei de chegar lá, a pessoa está sozinha, nova, e não sabia onde estava a folha. Que significava básico, básico do básico...”

Além disso, de acordo com a Entrevistada 12, faltou um treinamento adequado: *“...talvez não teve um preparo para fluxos de determinados tipos de processos...”*

Dentre outros aspectos de segurança, a Entrevistada 12 também mencionou a falta de padronização no atendimento das solicitações: *“...eu não sei se eram pessoas diferentes também que pegavam esses processos. Por isso que um vinha de um jeito e outro vinha de outro.”*

Dessa forma, observa-se uma deficiência no setor em relação à falta de treinamento da equipe de forma padronizada para que tanto os servidores recém-chegados quanto os mais experientes consigam desenvolver as atividades dentro de um padrão de qualidade esperado.

- **Dimensão Responsividade;**

Nesta dimensão, foram encontradas 4 respostas negativas em relação à presteza e disponibilidade dos servidores do setor, sendo que esses respondentes utilizavam a secretaria unificada de Barra do Garças. O Entrevistado 18 afirma que: *“Dependia muito do funcionário. Havia funcionários que atendiam rápido e outros que parecia que não estavam nem atendendo a gente. Então isso depende muito de quem era o técnico que estava lá no momento.”*

Além disso, dentro deste aspecto de Responsividade, outro ponto que chama atenção é a falta de informação sobre o prazo de entrega de uma solicitação, onde 12 respondentes, usuários tanto da unidade de Barra do Garças como de Pontal do Araguaia, afirmaram que não recebiam este tipo de informação. O Entrevistado 22 relatou que: *“...essa parte a gente não tinha tão bem não, talvez houvesse uma falha de comunicação. Às vezes a gente perdia alguma informação no meio do caminho, não tinha isso tão claro.”*

Quanto à agilidade no atendimento, também foram observadas falhas, as quais não estão necessariamente relacionadas ao setor, mas sim dependem do servidor que recebe a demanda no momento, conforme citado pelo Entrevistado 18: *“Alguns processos eram bem rápidos, outros nem tantos. Dependia do funcionário.”*

Com base nas afirmações dos entrevistados, percebe-se que a categoria relacionada à dimensão Responsividade também necessitava de ajustes para alcançar a qualidade esperada na percepção dos usuários. O que faltava, de acordo com o Entrevistado 11, era:

“...eu acho que se faz necessário uma reorganização do organograma, por parte da instituição, para dar mais clareza para as atividades dos seus servidores, tanto os professores quanto os técnicos administrativos, porque houve uma mudança muito grande nos últimos anos, então algumas atribuições não estão muito bem definidas.”

Dessa forma, os pontos fracos desta dimensão Responsividade foram atribuídos não apenas ao setor em questão, mas como algo que envolve toda a instituição.

- **Dimensão empatia;**

Nesta categoria de empatia, um aspecto negativo identificado é o fechamento do setor em horário que deveria estar em atendimento, conforme mencionado pelo Entrevistado 4 em relação à unidade de Barra do Garças: *“...o que ocorre é que às vezes não era cumprido o horário dessa forma. E, tu chegava lá e não tinha funcionário.”*

Já em relação à unidade de Pontal do Araguaia, foi mencionado sobre as oscilações de horário de atendimento, conforme evidenciado pelo Entrevistado 19:

“...teve uma fase que eu sentia que variava muito os horários. E aquilo, para mim, me atrapalhou. Deve ter atrapalhado outras pessoas. Eu deixei de ir na secretaria por ter dúvidas sobre não saber o horário de atendimento, quando variava muito... Eu lembro que todas as semanas vocês enviavam um e-mail, ou essa semana vai funcionar tal e tal dia, tal e tal hora.”

Além disso, foi mencionado outro aspecto negativo que impacta na qualidade dos serviços do setor, relacionado ao não comprometimento de alguns servidores do setor com os objetivos da instituição, conforme relatado por entrevistados usuários da unidade de Barra do Garças. O Entrevistado 21 cita: *“...então eu via que muitos ali estavam estudando para outros concursos, acho que não queriam estar ali. Então quando você vê, que a pessoa está ali, mas quer sair. Então isso reflete um pouco o comprometimento dela. Não foram todos, mas alguns eu via que estavam ali, estudando mesmo, para fazer outra coisa.”*

Ainda em relação ao comprometimento, foi destacada a falta de proatividade por parte dos servidores do setor, conforme mencionado pelo Entrevistado 13: *“...existia uma certa resistência naquilo que você falava, isso não é atribuição da secretaria. Mas, ao mesmo tempo, não existia uma proatividade de, por exemplo, levar a demanda para frente e tentar incluir nas atribuições.”*

Quanto à personalização dos serviços de acordo com a necessidade dos usuários, conforme observado pelo Entrevistado 13, havia uma dificuldade de diferenciação dos serviços: *“É algo que a gente tinha que personalizar. Mas eu percebi que tinha dificuldade de personalizar serviços.”*

- **Dimensão Confiabilidade;**

Quanto à dimensão de confiabilidade, pode-se observar no aspecto que se refere à resolução de problemas o Entrevistado 4 afirma: *“...tinha casos onde ficava o processo indo voltando, indo voltando e voltando, voltando...Aí dependia do funcionário que caiu o processo. Dependia do secretário que pegava. Era bem inconsistente.”*

E assim, quanto à confiança do setor, a Entrevistada 15 menciona que: *“Mediana, porque mais uma vez, depende de qual técnico administrativo que iria receber aquela demanda.”*

Portanto, ao analisar as 5 categorias, observamos diversos pontos negativos elencados pelos entrevistados. No entanto, ao considerar a maioria dos códigos, ainda são apontados

pontos positivos, exceto na categoria Tangibilidade, na subcategoria qualidade dos materiais de consumo, devido à má qualidade dos canetões na percepção dos entrevistados.

Além disso, na categoria responsividade, na subcategoria referente à informação sobre o prazo de execução das solicitações, onde, na percepção da maioria dos entrevistados, essa informação não era fornecida aos usuários dos serviços.

5.4.7 Discussão dos resultados

Os resultados deste estudo evidenciaram uma relação significativa entre as percepções obtidas nos questionários e nas entrevistas. Além disso, identificou nuances que enriquecem nossa compreensão do tema, elucidando com maior clareza as razões por trás de algumas percepções do questionário. No questionário, a menor média de percepção foi encontrada na dimensão de tangibilidade entre os professores e coordenadores. O quadro 17 a seguir apresenta um comparativo dos resultados entre os grupos com base nos dados quantitativos.

QUADRO 17 – Comparativo dos resultados quantitativos entre os grupos

Grupos	Dimensão com menor média	Dimensão com maior média
Coordenadores	Tangibilidade – média 3,54	Segurança – média 4,04
Docentes	Tangibilidade – 3,96	Segurança – média 4,53
Discentes	Responsividade – média 3,70	Segurança – média 4,02

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

No Quadro 17, observa-se que a dimensão Segurança apresentou a maior média na percepção dos três grupos. Professores e coordenadores de cursos tiveram a menor média na dimensão Tangibilidade, o que pode ser explicado pela semelhança nos serviços oferecidos a esse grupo. As entrevistas esclareceram muitas das questões que contribuíram para a queda na média de Tangibilidade percebida por docentes e coordenadores.

Ao analisar as entrevistas, fica evidente que uma das maiores insatisfações desse grupo está relacionada à má qualidade dos canetões disponibilizados pela secretaria de cursos unificada. No entanto, alguns ressaltaram que compreendem não ser responsabilidade apenas de um setor, mas sim de toda a instituição, como mencionado pelo Entrevistado 11: *“Em relação à qualidade do que eu já utilizei, aqueles canetões para usar em quadro, eles não eram tão bons. Mas isso cai na questão de licitação, então a instituição é obrigada escolher aquele que fornece o melhor preço ou menor preço, mas nem sempre a melhor qualidade.”*

Além disso, por meio das entrevistas, foi possível compreender outras questões que envolvem os aspectos físicos do setor, como a falta de um *layout* adequado com maior visibilidade e a localização de difícil acesso para os usuários de blocos mais distantes, como o do Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde.

Os aspectos físicos relacionados à localização e ao *layout* também afetaram a utilização da secretaria pela comunidade acadêmica, de acordo com a percepção dos professores e coordenadores, conforme mencionado pelo Entrevistado 13: “*Às vezes o aluno se perdia...*”

Considerando que foi mencionado que até mesmo os professores e coordenadores enfrentavam dificuldades para localizar o setor, conforme a Entrevistada 9: “*A da Barra eu sofria pra achar...*” Esse aspecto prejudica a experiência do usuário, principalmente para os alunos recém-chegados na instituição e para o atendimento da comunidade externa.

Além dos fatores de Tangibilidade, a entrevista trouxe resultado negativo em uma das questões relacionadas à dimensão responsividade, onde 12 entrevistados mencionaram não receber informações sobre o prazo de atendimento de uma solicitação pelo setor, afetando diretamente a disponibilidade e presteza do setor.

5.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo contribui ao expandir a pesquisa sobre a qualidade dos serviços em universidades públicas federais, especialmente no setor administrativo, que enfrenta modernizações e maiores expectativas dos usuários. A pesquisa focou em avaliar a qualidade dos serviços da SCU usando o questionário *SERVPERF*, baseando-se nas 5 dimensões de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988): Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia.

Para atingir os objetivos propostos, foi conduzida uma *Survey*, incluindo análise estatística descritiva, validação convergente e discriminante. Adicionalmente, entrevistas semiestruturadas foram realizadas, seguidas pela análise de conteúdo dos dados coletados.

Os resultados da *Survey* indicaram que, para os alunos, a Responsividade teve a menor média, enquanto para os professores e coordenadores, a Tangibilidade apresentou a menor média. Por outro lado, a segurança obteve a maior média na percepção de todos dos 3 grupos participantes.

As entrevistas revelaram pontos negativos em relação à qualidade dos canetões fornecidos na secretaria, ligados à Tangibilidade. Também foi mencionada a falta de Responsividade sobre a informação dos prazos de execução das solicitações. No entanto, dentro

dos aspectos da dimensão de segurança a maioria das falas dos entrevistados revelaram percepções positivas.

Quanto as implicações práticas deste estudo no que diz respeito aos aspectos físicos, sugere-se melhorar o layout do setor, incluindo a colocação de uma placa identificadora e sinalizações desde a entrada do campus que direcionem o público à secretaria, aumentando assim a visibilidade do local.

Além disso, é fundamental oferecer treinamento aos docentes sobre o uso adequado da impressora, uma vez que esse equipamento possui várias funções, e cursos de capacitação poderiam promover uma utilização mais eficiente. É importante também informar ao departamento de compras sobre a má qualidade dos pincéis, pois, sendo esta uma área fora da secretaria, pode não ter conhecimento sobre a qualidade dos materiais, possivelmente por nunca terem recebido feedback sobre isso.

Em relação aos aspectos de Segurança e Confiabilidade, é necessário implementar treinamentos constantes para abranger tanto os novos servidores quanto os já estabelecidos, assegurando que todos estejam aptos a atender adequadamente às solicitações e tenham um maior conhecimento dos sistemas utilizados. A criação de uma minuta de padronização dos serviços também é recomendada para melhorar a execução dos atendimentos e reduzir erros.

No que tange à presteza e Responsividade, é essencial desenvolver um canal de atendimento mais acessível aos usuários, como o WhatsApp Business, já que a população atualmente utiliza pouco o e-mail.

Quanto à empatia, nota-se a necessidade de uma liderança interna no setor para compreender as demandas e os principais desafios enfrentados no dia a dia. Outra melhoria sugerida é garantir que o setor funcione de maneira contínua, permitindo que estudantes, docentes e a comunidade externa tenham acesso ao atendimento em horários alternativos, inclusive durante o almoço. Além disso, a formalização das atribuições dos servidores é crucial, pois traz segurança e responsabilidade aos profissionais, além de contribuir para a organização das atividades e a otimização do trabalho aspectos de melhorias.

É crucial aprofundar a análise da qualidade dos serviços nos setores administrativos das universidades públicas federais para melhorar o atendimento das necessidades dos usuários. Além disso, a liderança e os demais envolvidos em cada setor devem gerenciar cuidadosamente a qualidade dos serviços como uma iniciativa e um processo de mudança. Compromissos devem ser estabelecidos para garantir o engajamento de todos os setores da universidade.

Este estudo apresenta limitações, especialmente em relação ao campo de aplicação da pesquisa, que se restringiu a apenas um setor da universidade, não abrangendo outros setores

administrativos, o que torna o estudo restrito. Além disso, a pesquisa foi realizada apenas na UFMT CUA, envolvendo coordenadores, professores e estudantes, enquanto poderia ter abrangido de forma mais ampla os demais campi.

Para estudos futuros, recomenda-se, investigar a qualidade dos serviços das demais unidades administrativas contidas na UFMT CUA. Sugere-se também avaliar a qualidade dos serviços sob a perspectiva dos servidores e incluir a comunidade externa, como os egressos que utilizam os serviços da SCU. Além disso, seria relevante avaliar todas as secretarias de cursos da UFMT, destacando as diferenças em seus funcionamentos.

Por fim, conforme sugerido nos estudos de Monteiro et al. (2021), recomenda-se avaliar a qualidade dos serviços das demais unidades administrativas e acadêmicas da universidade utilizando o questionário *SERVPERF*.

TERCEIRA PARTE

6 CONCLUSÃO

Esta dissertação foi desenvolvida para dar visibilidade a um setor administrativo de uma universidade pública, abordando a questão da qualidade em serviços, tema frequentemente debatido, mas pouco explorado no contexto administrativo das universidades públicas.

O estudo foi conduzido em duas etapas. Na primeira, uma revisão da literatura evidenciou a escassez de pesquisas sobre a avaliação da qualidade em serviços administrativos em universidades públicas, com a maioria dos estudos selecionados focando em serviços de bibliotecas e avaliação da qualidade dos serviços prestados aos alunos.

Na segunda etapa, o estudo concentrou-se na avaliação da qualidade dos serviços da Secretaria Unificada de Cursos da Universidade Federal de Mato Grosso, no Campus Araguaia, utilizando as cinco dimensões da qualidade: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia. Essa fase buscou obter percepções não apenas de estudantes, mas também de docentes e coordenadores de cursos.

Os resultados da pesquisa mostraram por meio da *survey* que, para os alunos, a Responsividade teve a menor média, enquanto, para professores e coordenadores, a Tangibilidade apresentou o menor índice. Por outro lado, a Segurança foi a dimensão com a maior média percebida por todos os três grupos participantes.

Além disso, na análise dos resultados das entrevistas semiestruturadas desta etapa, foram identificados diversos aspectos positivos e negativos. Um ponto negativo comum entre os usuários referiu-se à tangibilidade do setor, assim como à falta de clareza nas informações sobre os prazos para a realização de solicitações, o que está relacionado à dimensão de Responsividade. Por outro lado, a dimensão de Segurança foi considerada positiva pela maioria dos entrevistados.

Assim, após essas duas etapas, o objetivo geral da dissertação, que era avaliar a qualidade dos serviços oferecidos por meio da percepção dos usuários da secretaria de cursos unificada (SCU) da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) no Campus Araguaia (CUA), foi alcançado.

Em resposta à pergunta de pesquisa sobre quais melhorias podem ser implementadas nos serviços oferecidos pela SCU da UFMT no Campus Araguaia para atender melhor aos usuários, foram elencadas melhorias a partir dos resultados da segunda etapa. Essas sugestões foram organizadas em um tópico do produto tecnológico, Relatório Técnico Conclusivo, facilitando o acesso dos gestores.

6.1 IMPLICAÇÕES TEÓRICAS E EMPÍRICAS

As implicações teóricas deste estudo são significativas, uma vez que está fundamentado em conceitos relevantes da literatura sobre qualidade em serviços (GRÖNROOS, 1984; PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1985; CRONIN e TAYLOR, 1992; HESKETT, SASSER e HART, 1994). Ao propor uma avaliação da qualidade dos serviços em uma secretaria de uma universidade pública, este trabalho dá continuidade a discussões sobre um tema importante.

Outra contribuição significativa para a literatura é a avaliação da percepção dos usuários com base nas cinco dimensões da qualidade: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia, utilizando dois métodos distintos, *survey* e entrevista, o que confere maior robustez ao estudo. Muitos trabalhos na área tendem a utilizar apenas um método, predominantemente a *survey*.

Em termos de implicações empíricas, a pesquisa oferece *insights* relevantes para gestores de instituições de ensino superior, evidenciando a necessidade de considerar também os setores de apoio, que impactam diretamente o atendimento das necessidades dos alunos, os principais clientes da universidade.

A partir deste estudo, gestores de secretarias de cursos de universidades públicas podem identificar pontos importantes para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos. Isso inclui a oferta de treinamento aos servidores, a busca pela padronização dos serviços e a aproximação da gestão com o setor, além de não negligenciar os aspectos tangíveis, que a pesquisa indicou como críticos.

Outro aspecto relevante é que a secretaria unificada de cursos da UFMT no Campus Araguaia está passando por um processo de reestruturação, e esta pesquisa auxilia na identificação de falhas que podem ser corrigidas em um novo modelo de funcionamento. Nesse contexto, foram apresentadas sugestões de melhorias, considerando os aspectos mencionados pelos entrevistados nas 5 dimensões da qualidade, conforme ilustrado no quadro 18 a seguir.

QUADRO 18 – Sugestões de melhorias

Aspectos Físicos	<ul style="list-style-type: none">- Desenvolvimento de layout mais atraente com melhor visibilidade;- Oferecer treinamentos aos coordenadores e professores sobre a operação da impressora;- Formalizar uma reclamação aos gestores de compras, quanto a insatisfação dos usuários com relação a má qualidade dos canetões fornecidos na SCU.
------------------	---

Aspectos de Segurança e Confiabilidade	<ul style="list-style-type: none"> - Treinar os servidores do setor para um atendimento adequado e para aprimorar o conhecimento dos sistemas utilizados; - Criar uma minuta de padronização dos serviços.
Aspectos de Responsividade ou Presteza	<ul style="list-style-type: none"> - Criar um canal de atendimento mais próximo de todos usuários como <i>Whatsapp Business</i>.
Aspectos de Empatia	<ul style="list-style-type: none"> - Ter uma gestão mais próxima do setor, afim de acompanhar as demandas e o funcionamento do setor diariamente; - Garantir o funcionamento do setor em jornada contínua e fazer comunicados sempre que houver necessidade de fechar o setor; - Formalizar as atribuições dos servidores do setor.

Fonte: Fonte: Elaborado pela autora (2024)

Por fim, este trabalho ressalta a importância de realizar avaliações constantes da qualidade dos serviços administrativos nas instituições de ensino superior, tanto públicas quanto privadas. A avaliação da qualidade na esfera pública é respaldada pelo Artigo 23 da Lei 13.460/2017, que determina que as entidades da administração pública devem avaliar anualmente a satisfação do usuário, a qualidade do atendimento prestado e o cumprimento de prazos estabelecidos para a prestação dos serviços.

6.2 LIMITAÇÃO DO ESTUDO E PESQUISAS FUTURAS

Como limitações deste estudo, destaca-se a complexidade que envolve a avaliação da qualidade dos serviços no setor público universitário, que está submetido a constantes mudanças e regulamentos governamentais. Essa dinâmica torna as percepções obtidas suscetíveis a diversas influências no contexto das universidades públicas, incluindo fatores como a situação política em níveis nacional e organizacional, a economia e outras variáveis complexas desse sistema.

Outra limitação significativa foi a dificuldade em localizar trabalhos semelhantes, o que impossibilitou uma análise comparativa mais aprofundada. Além disso, ao aplicar o questionário aos discentes, observou-se uma resistência considerável à participação; muitos estudantes se negaram a responder, alegando falta de conhecimento sobre a Secretaria

Unificada de Cursos (SCU) da UFMT no Campus CUA, e afirmando nunca ter utilizado os serviços oferecidos.

Para futuras pesquisas relacionadas ao modelo de questionário *SERVPERF*, recomenda-se o uso de outras escalas, como a de 0 a 10 proposta por Reichheld (2003) no modelo NPS, amplamente utilizada em pesquisas quantitativas. Também sugere-se avaliar a percepção dos gestores sobre a qualidade dos serviços das secretarias de cursos da UFMT CUA e realizar estudos abrangendo outros setores administrativos e acadêmicos da Universidade.

Ademais, seria pertinente investigar a qualidade dos serviços nas secretarias de cursos dos outros campi da UFMT, bem como em outros setores de apoio da instituição. Essas abordagens podem proporcionar uma visão mais ampliada e comparativa sobre a percepção da qualidade dos serviços administrativos nas universidades públicas.

7 REFERENCIAS

- ABD-ELRAHMAN, A. E. A Review of Telecommunications Service Quality Dimensions. **Scholar Journal of Applied Sciences and Research**, v. 1.1, n, 103, 2018. Disponível em: <https://innovationinfo.org/articles/SJASR-1-103.pdf>. Acesso em: 20 out. 2023
- ABDULLAH, F. The development of HEdPERF: A/ new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, p. 569–581, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>. Acesso em: 19 out. 2024.
- ABIDDIN, N. Z.; ISMAIL, A. Exploring service and support needs in postgraduate education towards the higher education quality. **Asian Social Science**, v. 10, n. 17, p. 52–56, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.5539/ass.v10n17p52>. Acesso em: 12 out. 2023.
- ADZOBU, N. Y. A. Building digital collections in a public university library in Ghana: Priority-setting and user needs assessment. **Collection Building**, v. 33, n. 2, p. 38–45, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/CB-10-2013-0040>. Acesso em: 17 out. 2024.
- AHMED, S. M. Z.; SHOEB, M. Z. H. Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using SERVQUAL. **Performance Measurement and Metrics**, v. 10, n. 1, p. 17–32, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/14678040910949666>. Acesso em: 12 out. 2023.
- AHMED, S. Service quality satisfaction: A comparative cross-sectional study of public and Private University Librarians in Pakistan. **Libri**, v. 67, n. 4, p. 313–325, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1515/libri-2017-0011>. Acesso em: 12 out. 2023.
- AKIB, H. M. Quality improvement strategies of academic services and student affairs at the Graduate Program State University of Makassar, Indonesia. **I J A B E R**, Vol. 13, No. 4, (2015). Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/284737373>. Acesso em: 12 out. 2023.
- ALAM, M. J.; MEZBAH-UL-ISLAM, M. Impact of service quality on user satisfaction in public university libraries of Bangladesh using structural equation modeling. **Performance Measurement and Metrics**, v. 24, n. 1, p. 12–30, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/PMM-06-2021-0033>. Acesso em: 12 out. 2023.
- ALENCAR, T. C. de S. B. D.; RODRIGUES, M. N. D.; FIGUEIREDO, F. J. S. de. A Qualidade do Atendimento no Serviço Público. João Pessoa, **XXXVI ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO Contribuições da Engenharia de Produção para Melhores Práticas de Gestão e Modernização do Brasil**, p. 1 – 15, 2016. Disponível em: https://abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_226_324_30026.pdf. Acesso em: 18 jan. 2023.
- ALI, F.; ZHOU, Y.; HUSSAIN, K.; NAIR, P. K.; RAGAVAN, N. A. Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty?: A study of international students in Malaysian public universities. **Quality Assurance in Education**, v. 24, n. 1, p.

70–94, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014-0008>. Acesso em: 12 out. 2023.

AL-KILANI, M. H.; TWAISSI, N. Perceived quality of administrative services and its consequences on students' behavioral intentions. **International Journal of Quality and Service Sciences**, v. 9, n. 1, p. 103–119, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IJQSS-09-2016-0064>. Acesso em: 12 out. 2023.

ALMEIDA, L.; CAUCHICK MIGUEL, P.; DA SILVA, M. T. Uma revisão da literatura sobre “servitização”: bases para a proposição de um modelo conceitual de decisão. **Exacta**, v. 9, n. 3, p. 339–354, 2011. Disponível em <https://periodicos.uninove.br/exacta/article/view/3115/2073>. Acesso em: 20 out. 2023.

ALVES, A. P. T.; PAKES, P. R.; ABREU, A. F. de M. Análise Da Qualidade Dos Serviços Prestados Por Um Escritório De Contabilidade Na Cidade De Franca-Sp Pela Ferramenta Servperf: Estudo De Caso. In: **Anais do VIII Simpósio de Engenharia de Produção - SIMPEP**. Anais.Caruaru(PE) UNIVAFIP, 2020. Disponível em: <http://www.even3.com.br/Anais/8simep/239375-ANALISE-DA-QUALIDADE-DOS-SERVICOS-PRESTADOS-POR-UM-ESCRITORIO-DE-CONTABILIDADE-NA-CIDADE-DE-FRANCA-SP-PELA-FERRAM> Acesso em: 21 out. 2023

AMEEN, K. Graduate researchers' perceptions and expectations: An exploratory study about reference and information services. **Reference Services Review**, v. 48, n. 2, p. 227–242, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/RSR-02-2019-0009>. Acesso em: 17 out. 2024.

AMES, V. D. B. As possibilidades de uso do software de análise qualitativa Nvivo. **Revista Discente do Programa de Pós-graduação em Sociologia da UFPR**, v. I, p. 230–247, 2013. Disponível em: https://www.academia.edu/6611250/Experiencia_de_campo_Clandestinos_de_volta_para_casa_amarga_odisseia_inacabada_Migrants_Marocains_lam%C3%A8re_odyss%C3%A9e_en_p_ortugais. Acesso em: 17 out. 2024.

ANNAMDEVULA, S.; BELLAMKONDA, R. S. Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: Development of HiEduQual. **Journal of Modelling in Management**, v. 11, n. 2, p. 488–517, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JM2-01-2014-0010>. Acesso em: 12 out. 2023.

ARAÚJO, W. O. P. DE; MARTINS, R. A. Aplicação de text mining em classificação de consumidores online (voice of customer – voc) – uma análise bibliométrica descritiva. IN: **XXIX SIMPEP Simpósio de Engenharia de Produção - Resiliência na Cadeia de Suprimentos**, artigo 662 anais on-line, Bauru, SP, Brasil, 09 a 11 de novembro de 2022. Disponível em: https://simpep.feb.unesp.br/abrir_arquivo_pdf.php?tipo=artigo&evento=17&art=662&cad=40449&opcao=com_id. Acesso em: 16 mai. 2023.

ARENA, M.; ARNABOLDI, M.; AZZONE, G.; CARLUCCI, P. Developing a performance measurement system for University Central administrative services. **Higher Education Quarterly**, v. 63, n. 3, p. 237–263, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2273.2008.00415.x>. Acesso em: 20 out. 2023.

ARIA, M.; CUCCURULLO, C. Bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. **Journal of Informetrics**, v. 11, n. 4, p. 959-975, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.joi.2017.08.007>. Acesso em: 16 mai. 2023.

ASHIQ, M.; UR REHMAN, S.; MUNEEB, D.; AHMAD, S. Global research on library service quality: a bibliometric analysis and knowledge mapping. **Global Knowledge, Memory and Communication**, v. 71, n. 4-5, p. 253-273, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/GKMC-02-2021-0026>. Acesso em: 17 out. 2024.

ASNAWI, N.; SETYANINGSIH, N. D. Perceived service quality in Indonesian Islamic higher education context: A test of Islamic higher education service quality (i-HESQUAL) model. **Journal of International Education in Business**, v. 13, n. 1, p. 107-130, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JIEB-11-2019-0054>. Acesso em: 17 out. 2024.

ASOGWA, B. E.; UGWU, C. I.; UGWUANYI, F. C. Evaluation of electronic service infrastructures and quality of e-services in Nigerian academic libraries. **Electronic Library**, v. 33, n. 6, p. 1133-1149, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EL-04-2014-0071>. Acesso em: 12 out. 2023.

BABAKUS, E.; BOLLER, G. W. An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale. **Journal of Business Research**, v. 24, n. 3, p. 253-268, 1992. Disponível em: [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0148-2963\(92\)90022-4](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0148-2963(92)90022-4). Acesso em: 17 out. 2024.

BAGOZZI, R. P. ; YI, Y. ;; PHILLIPS, L. W. Administrative Science Quarterly. **Assessing Construct Validity in Organizational Research**, v. 36, n. 3, p. 421-458, 1991. Disponível em: <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/2393203>. Acesso em: 17 out. 2024.

BARDIN, L. análise de conteúdo bardin. **Edições 70**, p. 1-279, 2016. Disponível em: <https://madmunifacs.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/08/anc3a1lise-de-contec3bado-laurence-bardin.pdf>. Acesso em: 17 out. 2024.

BARSTOW, S.; MACAULAY, D.; THARP, S. How to Build a High-Quality Library Collection in a Multi-Format Environment: Centralized Selection at University of Wyoming Libraries. **Journal of Library Administration**, v. 56, n. 7, p. 790-809, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01930826.2015.1116336>. Acesso em: 17 out. 2024.

BARTON, H.; CHENG, J.; CLOUGHERTY, L.; FORYS, J.; LYLES, T.; PERSSON, D. M.; WALTERS, C.; WASHINGTON-HOAGLAND, C. Identifying the Resource and Service Needs of Graduate and Professional Students. **portal: Libraries and the Academy**, v. 2, n. 1, p. 125-143, 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.1353/pla.2002.0014>. Acesso em: 17 out. 2024.

BBC NEWS, Das 62 universidades brasileiras em ranking internacional, 51 são públicas, 11 out. 2022. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/internacional-63211643>. Acesso em: 13 set. 2023.

BERNIER, A.; MALES, M.; RICKMAN, C. “It is silly to hide your most active patrons”: Exploring user participation of library space designs for young adults in the United States. **Library Quarterly**, v. 84, n. 2, p. 165-182, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1086/675330>. Acesso em: 17 out. 2024.

BRADY, M. K.; CRONIN, J. Jr. J. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. **Journal of Marketing**, v. 65, n. 3, p. 34–49, 2001. Disponível em: <https://doi.org/https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.1833>. Acesso em: 19 out. 2024.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Centro Gráfico, 1988.

_____. 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. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 26 jun. 2017.

_____. RESUMO TÉCNICO DO CENSO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR 2021. **INEP**. BRASÍLIA: [s. n.], 2023. Disponível em: https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/estatisticas_e_indicadores/resumo_tecnico_censo_da_educacao_superior_2021.pdf. Acesso em: 20 out. 2023.

_____. MINISTÉRIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES. **Como exportar: Malásia**. Brasília: [s. n.], 2017. Disponível em: https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/invest-export-brasil/exportar/conheca-os-mercados/como_exportar_privado/como-exportar.pdf/Malasia.pdf. Acesso em: 17 out. 2024.

_____. Ministério de Educação e Cultura. LDB - Lei nº 9394/96, de 20 de dezembro de 1996. Brasília: **MEC**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm. Acesso em: 20 Out. 2024.

BROWN, T. J.; CHURCHILL, G. A.; PETER, J. P. Improving the measurement of service quality. **Journal of Retailing**, v. 69, n. 1, p. 127–139, 1993. Disponível em: [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(05\)80006-5](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0022-4359(05)80006-5). Acesso em: 17 out. 2024.

BUDU, S.; KORKUVI, P. J.; TWUM, K. K.; AKUOKOR, R.; BUDU, R. A. A. Determining university library loyalty using library service quality of a public university in Ghana. **Library Philosophy and Practice (e-journal)**, 2021. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac>. Acesso em: 12 out. 2023.

BUSHING, M. C. The Library's Product and Excellence. **Montana State University Libraries**, v. 43, n. 3, p. 384–400, 1995. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/4817308.pdf>. Acesso em: 20 out. 2024.

BUTTLE, F. SERVQUAL: review, critique, research agenda. **European Journal of Marketing**, v. 30, n. 1, p. 8–32, 1995. Disponível em: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/03090569610105762>. Acesso em: 17 out. 2024.

CARMAN, J. M. Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. **Journal of Retailing**, v. 66, n. 1, p. 33–55, 1990. Disponível em: <https://www.proquest.com/docview/228645569?sourcetype=Scholarly%20Journals>. Acesso em: 20 out. 2024.

CAUCHICK, Paulo. Metodologia de Pesquisa em Engenharia de Produção e Gestão de Operações. 3rd ed. Rio de Janeiro: **GEN LTC**, 2018. E-book. p.i. ISBN 9788595153561. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595153561/>. Acesso em: 21 out. 2024.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. Metodologia científica. 6 ed. São Paulo: **Pearson Prentice Hall**, 2007. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/341/pdf/0>. Acesso em 21 Out. 2024.

CHANG, S. S.; LOU, S. J.; CHENG, S. R.; LIN, C. L. Exploration of usage behavioral model construction for university library electronic resources. **Electronic Library**, v. 33, n. 2, p. 292–307, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EL-10-2013-0195>. Acesso em: 12 out. 2023.

CHERUIYOT, T. K.; MARU, L. C. Service quality and relative performance of public universities in East Africa. **TQM Journal**, v. 25, n. 5, p. 533–546, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2012-0103>. Acesso em: 12 out. 2023.

CHOWDHARY, N.; PRAKASH, M. Prioritizing service quality dimensions. **Managing Service Quality: An International Journal**, v. 17, n. 5, p. 493–509, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09604520710817325>. Acesso em: 17 out. 2024.

CLARKE, A.; SMITH, G.; SMITH, A. Evaluating service quality in universities: A service department perspective. **Quality Assurance in Education**, v. 15, n. 3, p. 334–351, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09684880710773200>. Acesso em: 12 out. 2023.

CLEMES, M. D.; COHEN, D. A.; WANG, Y. Understanding Chinese university students' experiences: an empirical analysis. **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics**, v. 25, n. 3, p. 391–427, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/APJML-07-2012-0068>. Acesso em: 12 out. 2023.

COELHO, C. D. dos A. Avaliação da Qualidade Percebida em Serviços: aplicação em um colégio privado de ensino fundamental e médio. 2004, 178 f. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção, Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, **Universidade Federal Santa Catarina**. Florianópolis,. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/86769>. Acesso em: 13 out. 2023.

COOK, H. L. Some Structural Characteristics of the Venezuelan Milk Industry. **Oxford University Press**, v. 47, n. 1, p. 132–147, 1965. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/1236159>. Acesso em: 20 out. 2024.

COSTA, R. N. R. da; GALELLI, A. A Relação entre Qualidade, Motivação e Comprometimento Organizacional: Estudo de Caso em uma Universidade Federal. **Revista ESPACIOS**. Vol. 37 N° 04, 2016. Pág. 3. Disponível em: <https://www.revistaespacios.com/a16v37n04/16370403.html>. Acesso em: 12 out. 2023.

CRONBACH, L. J. COEFFICIENT ALPHA AND THE INTERNAL STRUCTURE OF TESTS*. **PSYCHOMETRIKA**, v. 16, n. 3, p. 297–334, 1951. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/BF02310555>. Acesso em: 17 out. 2024.

CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55, 1992. Disponível em: <https://doi.org/10.2307/1252296>. Acesso em: 20 out. 2023.

CROWLEY, G. H.; GILREATH, C. L. Probing user perceptions of service quality: using focus groups to enhance quantitative surveys. **Performance Measurement and Metrics**, Vol. 3 No. 2, pp. 78-84. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/14678040210440973>. Acesso em: 12 out. 2023.

CUNHA, E. A.; MODENESI, D.; ANDRADE, D. M. DE; BRANDÃO, M. M. Seminários em Administração Atributos da Qualidade do Serviço Educacional Provido em Sala de Aula Segundo a Percepção do Discente. **XVI SEMEAD**. 2013. Disponível em: <https://sistema.semead.com.br/16semead/resultado/trabalhosPDF/947.pdf>. Acesso em: 20 out. 2023.

CUNHA, L. M.; BATTISTELLA, L. F.; CARLO, C. A.; CASTELLANELLI, C. A.; SANTOS, G. F. Gestão da qualidade nas organizações públicas: Aplicação do SFMEA como ferramenta de melhoria administrativa em uma instituição federal de ensino superior. **Revista ESPACIOS**. Vol. 38 (Nº 06) 2017 Disponível em: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n06/a17v38n06p13.pdf>. Acesso em: 13 out. 2023.

DANJUMA, I.; RASLI, A. Empirical Assesment of Service Quality Dimension in Technology-based Universities. **Sains Humanika**, v. 60, n. 1, p. 71–76, 2012. Disponível em: <https://sainshumanika.utm.my/index.php/sainshumanika/article/view/177/176>. Acesso em: 15 out. 2023.

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

DEWHURST, F.; MARTÍNEZ-LORENTE, A. R.; DALE, B. G. TQM in public organisations: An examination of the issues. **Managing Service Quality: An International Journal**, v. 9, n. 4, p. 265–274, 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09604529910273210>. Acesso em: 17 out. 2024.

DONABEDIAN, D. A.; CAREY, J.; BALAYAN, A. Twenty Years After: Armenian Research Libraries Today. **Liber Quarterly**, v. 22, n. 1, p. 3–41, 2012. Disponível em: <https://doi.org/https://doi.org/10.18352/lq.8039>. Acesso em: 17 out. 2024.

DONALDSON, B.; RUNCIMAN, F. Service quality in further education: An insight into management perceptions of service quality and those of the actual service provider. **Journal of Marketing Management**, v. 11, n. 1–3, p. 243–256, 1995. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/0267257X.1995.9964340>. Acesso em: 17 out. 2024.

DONATO, H.; DONATO, M. Etapas para realizar uma revisão sistemática. **Acta Médica Portuguesa**, v. 32 n. 3, p. 227–235, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.20344/amp.11923>. Acesso em: 15 fev. 2023.

DONNELLY, M.; WISNIEWSKI, M.; DALRYMPLE, J. F.; CURRY, A. C. Service quality in local government Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach.

International Journal of Public Sector Management, v. 8, n. 7, p. 15–20, 1995. Disponível em: <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/09513559510103157>. Acesso em: 20 out. 2024.

EPPS, S. K.; KIDD, J.; NEGRO, T.; SAYLES, S. L. Rethinking customer service training: A curricular solution to a familiar problem. **Journal of Access Services**, v. 13, n. 3, p. 199–209, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/15367967.2016.1206476>. Acesso em: 17 out. 2024.

FAGAN, J. C. The dimensions of library service quality: A confirmatory factor analysis of the LibQUAL+ instrument. **Library and Information Science Research**, v. 36, n. 1, p. 36–48, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2013.10.003>. Acesso em: 12 out. 2023.

FALINDAH PADLEE, S.; NUR ', S.; ZULKIFFLI, A. International Review of Management and Marketing Examining the Moderating Effects of Students' Characteristics on the Relationship between Perceived Quality and Satisfaction with University Services: The Evidence from Two Public Universities in Terengganu. **International Review of Management and Marketing**, v. 6, n. 3, p. 460–466, 2016. Disponível em: <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/367015>. Acesso em: 12 out. 2023.

FARAZMAND, A. Role of Government in an Era of Total Quality Management (TQM) and Globalization: Challenges and Opportunities. **Public Organization Review: A Global Journal**, v. 5, p. 201–217, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11115-005-3498-z>. Acesso em: 17 out. 2024.

FEITEN, A. M.; COELHO, T. R. Gestão da Qualidade em Organizações de Serviços: barreiras e facilitadores. **Revista de Administração FACES Journal**, v. 18, n. 3, p. 56-71, 2019. Disponível em: <http://revista.fumec.br/index.php/facesp/article/view/6619/3613>. Acessado em: 07 jun. 2023.

FIGUEIREDO, R. A.; MERGULHÃO, R. C.; PRANCIC, E.; MENDES, G. H. de S. Impacto de intervenções na qualidade dos serviços de uma biblioteca universitária. **Ciência da Informação**, [S. l.], v. 49, n. 1, 2020. DOI: 10.18225/ci.inf.v49i1.4809. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4809>. Acesso em: 19 out. 2023.

FLEURY, A. et al. Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações. coordenação Paulo Augusto Cauchick-Miguel. Rio de Janeiro: **Elsevier**, 3ª Ed. 2018. Disponível em: <https://eu-ireland-custom-media-prod.s3-eu-west-1.amazonaws.com/Brasil/Downloads/14-10/mztodologia.pdf>. Acesso em: 18 mai. 2023.

FORNELL, C.; LARCKER, D. F. Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. **Journal of Marketing Research**, v. 18, n. 1, p. 39–50, 1981. Disponível em: <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/3151312>. Acesso em: 17 out. 2024.

FOWLER, E. D. **Investigação sobre a utilização de Programas de Qualidade (GESPÚBLICA) nas Universidades Federais de Ensino Superior**. 2008. Dissertação - UNIVERSIDADE FEDERAL DE ITAJUBÁ, Itajubá, 2008. Disponível em: <https://repositorio.unifei.edu.br/jspui/handle/123456789/1686>. Acesso em: 17 out. 2024.

FRANKLIN, B. Surviving to Thriving: Advancing the Institutional Mission. **Journal of Library Administration**, v. 52, n. 1, p. 94–107, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01930826.2012.630244>. Acesso em: 17 out. 2024.

FREIRE, C. D. A Influência Dos Capitais Na Trajetória Dos Empreendedores De Startups De Tecnologia No Brasil. 2021. 168f. Tese de Doutorado em Engenharia de Produção da **Universidade Federal de São Carlos (UFSCar)**. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/15713>. Acesso em: 19 out. 2023.

FREITAS, H. et al. O método de pesquisa survey. São Paulo/SP: **Revista de Administração da USP, RAUSP**, v. 35, nr. 3, Jul-Set. 2000, p.105-112. Disponível em: http://www.clam.org.br/bibliotecadigital/uploads/publicacoes/1138_1861_freitashenrique_erausp.pdf. Acesso em: 19 nov. 2022.

FRITZ, G. W. Qualidade na prestação de serviços públicos: estudo no Campus Cachoeira do Sul/UFSM. 2021. 93 f. Dissertação de mestrado em Gestão de Organizações Públicas, **Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)**. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/22454/DIS_PPGOP_2021_FRITZ_GABRIEL_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 20 out. 2023.

GALLOWAY, L. Quality perceptions of internal and external customers: A case study in educational administration. **TQM Magazine**, v. 10, n. 1, p. 20–26, 1998. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09544789810197774>. Acesso em: 12 out. 2023.

GALLOWAY, R. L.; WEARN, K. Determinants of Quality Perception in Educational Administration: Potential Conflict between the Requirements of Internal and External Customers. **Educational Management & Administration**, v. 26, n. 1, p. 35–48, 1998 b. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0263211X98261004>. Acesso em: 14 out. 2023.

GALVÃO, M. C. B.; RICARTE, I. L. M. Revisão sistemática da literatura: conceituação, produção e publicação. *Logeion*: **Filosofia da Informação, Rio de Janeiro**, RJ, v. 6, n. 1, p. 57–73, 2019. Disponível em: <https://revista.ibict.br/fiinf/article/view/4835>. Acesso em: 10 fev. 2023.

GAO, W.; DING, X.; CHEN, R.; MIN, W. An empirical study of the role of higher education in building a green economy. **Sustainability (Switzerland)**, v. 11, n. 23, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/su11236823>. Acesso em: 19 out. 2024.

GHOBIADIAN, A.; SPELLER, S.; JONES, M. Service Quality Concepts and Models. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 11, n. 9, p. 43–66, 1994. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/02656719410074297>. Acesso em: 17 out. 2024.

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

GOHAIN, A.; SAIKIA, M. Use and Users Satisfaction on Online Public Access Catalogue (OPAC) Services among B.Tech. Students of School of Engineering in Tezpur University: a survey. **Library Philosophy and Practice (e-journal)**, p. 1–9, 2013. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2393&context=libphilprac>. Acesso em: 17 out. 2024.

GOMES, P. A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação. **Cadernos BAD**, vol. 2004, n. 2, pp. 6-18, 2004. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/10401/1/GomesBAD204.pdf>. Acesso em: 23 out. 2023.

GRÖNROOS, C. A Service Quality Model and its Marketing Implications. **European Journal of Marketing**, v. 18, n. 4, p. 36–44, 1984. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>. Acesso em: 17 out. 2024.

GRÖNROOS, C. A Service Quality Model and its Marketing Implications. **European Journal of Marketing**, Vol. 18 No. 4, p. 36-44. 1984. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>. Acesso em: 20 out. 2023.

GRÖNROOS, C. An Applied Service Marketing Theory. **European Journal of Marketing**, v. 16, n. 7, p. 30–41, 1982. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004859>. Acesso em: 17 out. 2024.

GRÖNROOS, C.; GUMMERUS, J. The service revolution and its marketing implications: Service logic vs service-dominant logic. **Managing Service Quality**, v. 24, n. 3, p. 206–229, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/MSQ-03-2014-0042>. Acesso em: 17 out. 2024.

HAIR, J. F. , Jr. **Análise multivariada de dados**. Tradução Adonai Schlup Sant’Anna. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HAIR, J. F. , Jr.; HULT, G. T. M.; RINGLE, C. M.; SARSTEDT, Marko. **A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)**. Thousand Oaks: SAGE, 2017. Disponível em: https://eli.johogo.com/Class/CCU/SEM/_A%20Primer%20on%20Partial%20Least%20Squares%20Structural%20Equation%20Modeling_Hair.pdf. Acesso em: 17 out. 2024.

HAKALA, U.; NYGRÉN, U. Customer satisfaction and the strategic role of university libraries. **International Journal of Consumer Studies**, v. 34, n. 2, p. 204–211, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2009.00834.x>. Acesso em: 11 out. 2023.

HAMID, F. S.; YIP, N. Comparing service quality in public vs private distance education institutions: Evidence based on Malaysia. **Turkish Online Journal of Distance Education**, v. 20, n. 1, p. 17–34, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.17718/tojde.522368>. Acesso em: 12 out. 2023.

HART, K. A.; SUGARMAN, T. S. Developing an interdepartmental training program for E-Resources troubleshooting. **Serials Librarian**, v. 71, n. 1, p. 25–38, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/0361526X.2016.1169569>. Acesso em: 17 out. 2024.

HEINRICH, C. J. Outcomes-Based Performance Management in the Public Sector: Implications for Government Accountability and Effectiveness. **Public Administration Review**, v. 62, n. 6, p. 712–725, 2002. Disponível em: <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/1540-6210.00253>. Acesso em: 19 out. 2024.

HELGESEN, Ø.; NESSET, E. Does LibQUAL+TM account for student loyalty to a university college library? **Quality Assurance in Education**, v. 19, n. 4, p. 413–440, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09684881111170104>. Acesso em: 17 out. 2024.

HENSELER, J.; RINGLE, C. M.; SARSTEDT, M. A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 43, n. 1, p. 115–135, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>. Acesso em: 17 out. 2024.

HESKETT, J. L.; SASSER, W. E.; HART, C. W. L. Serviços Revolucionários: mudando as regras do jogo competitivo na prestação de serviços. **Pioneira**, São Paulo, 1994.

HOSSAIN, M. J. A Study of the Causes of User Dissatisfaction in Academic Libraries: A Case of University Students in a Developing Country. **Journal of Library Administration**, v. 54, n. 6, p. 462–482, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01930826.2014.953386>. Acesso em: 12 out. 2023.

HOSSAIN, M. J. Determining the Key Dimensions for Evaluating Service Quality and Satisfaction in Academic Libraries. **International Information and Library Review**, v. 48, n. 3, p. 176–189, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/10572317.2016.1205350>. Acesso em: 12 out. 2023.

HOSSAIN, M. J.; AHMED, S. M. Z. Developing a service performance assessment system to improve service quality of academic libraries. **Business Information Review**, v. 30, n. 4, p. 210–221, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0266382113512404>. Acesso em: 12 out. 2023.

INGALDI, M. Overview of the main methods of service quality analysis. [S. l.]: **Sciendo**, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.30657/pea.2018.18.10>. Acesso em: 19 out. 2024.

ISMAIL, A.; ROSLAN, L.; ISMAIL, H. B.; SALLEH, N. A. M. Students' Satisfaction towards Academic Advising Service. **Asian Journal of University Education**, v. 17, n. 3, p. 291–298, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.24191/ajue.v17i3.14497>. Acesso em: 12 out. 2023.

JAYASUNDARA, C. A model beyond generic quality models for academic libraries. **Library Philosophy and Practice (ejournal)**. 1425, 2016. Disponível em: <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1425>. Acesso em: 12 out. 2023.

JAYASUNDARA, C. Business Domains for Boosting Customer Satisfaction in Academic Libraries. **Journal of Academic Librarianship**, v. 41, n. 3, p. 350–357, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.02.014>. Acesso em: 12 out. 2023.

KAMARALZAMAN, S.; KAUR, K. Quality management of reference services in malaysian public university libraries. **Libri**, v. 59, n. 2, p. 104–113, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1515/libr.2009.010>. Acesso em: 12 out. 2023.

KARDOYO, K. et al. Analyzing Universities Service Quality to Student Satisfaction; Academic and Non-Academic Analyses. **International journal of higher education**, v. 9, n. 1, p. 126-132, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p126>. Acesso em: 12 out. 2023.

KATO, R. B.; CHAGAS, H. GESTÃO DA QUALIDADE NO SETOR PÚBLICO: UM ESTUDO DE CASO NO IPAMB QUALITY MANAGEMENT IN PUBLIC SECTOR: A CASE STUDY IN IPAMB. **Revista Eletrônica de Administração (Online)**, v. 13, n. 1, p. 171–189, 2014. Disponível em: <http://periodicos.unifacef.com.br/rea/article/view/717/601>. Acesso em: 19 out. 2024.

KAYNAK, H. The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. **Journal of Operations Management**, v. 21, n. 4, p. 405–435, 2003. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(03\)00004-4](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(03)00004-4). Acesso em: 17 out. 2024.

KIMATHI, K.; HENRY, E. An Evaluation of Quality of University Education in Kenya during this Massification Era. **Mediterranean Journal of Social Sciences**. v5, n5, p. 345, 2014. Disponível em: <https://www.richtmann.org/journal/index.php/mjss/article/view/2780>. Acesso em: 12 out. 2023.

KITCHROEN, K. Literature Review: Service Quality In Educational Institutions. **ABAC JOURNAL**, v.24, n. 2, 2004. Disponível em: <http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/abacjournal/article/view/630/563>. Acesso em: 20 out. 2023.

KÖKALAN, O.; YUMUŞAK, G. I.; GÜRLEYEN, S. O. The Service Quality of Public and Foundation (Private) Universities in Turkey from the Perspectives of Turkish and International Students. **TEM Journal**. v. 11, n. 2, p. 820-828, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.18421/TEM112-40>. Acesso em: 15 fev. 2023.

KON, A. Sobre as atividades de serviços: revendo conceitos e tipologias. **Revista de Economia Política**, v. 19, n. 74, p. 307-328, abril-junho/1999. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rep/a/7BZqK7rhVVNvRzKQqH83cfP/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 13 jun. 2023.

KOTLER, P. Administração de marketing. 5ª ed. São Paulo: **Atlas**, 1998/2000

KOTLER, P.; KELLER, K.L. Administração de Marketing. 15. Edição. São Paulo, **Pearson Prentice Hall**, 2018.

KOTT, L.; MIX, V.; MARSHALL, N. Administrative Research Support Service. **Reference Librarian**, v. 56, n. 1, p. 22–33, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02763877.2015.969654>. Acesso em: 17 out. 2024.

LA ROTTA, D.; USUGA, O. C.; CLAVIJO, V. Perceived service quality factors in online higher education. **Learning Environments Research**, v. 23, n. 2, p. 251–267, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10984-019-09299-6>. Acesso em: 12 out. 2023.

LEHTINEN, J.R.; Lehtinen, O. “Service quality: a study of quality dimensions”, unpublished working paper, **Service Management Institute**, Helsinki. 1982

LEWIS, B. R.; MITCHELL, V. W. Defining and Measuring the Quality of Customer Service. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 8, n. 6, p. 11–17, 1990. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000001086>. Acesso em: 17 out. 2024.

LIBERATI, A., et al. PRISMA Statement per il reporting di revisioni sistematiche e metaanalisi degli studi che valutano gli interventi sanitari: spiegazione ed elaborazione. **Evidence**, v. 7, n.º. 6, 2015. Disponível em: <https://www.evidence.it/articoli/pdf/e1000115.pdf>. Acessado em: 11 mai. 2023.

LION, C.; ONI, O. A.; FATOKI, O. O. The Link Between Student Satisfaction and Service Quality: A Case of a Rural Based Public University. **Journal of Social Sciences**, v. 47, n. 3, p. 206–210, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/09718923.2016.11893560>. Acesso em: 12 out. 2023.

LOURENÇO, C. D. da S.; KNOP, M. F. T. Education in Business Administration High and Services Quality Perception: a SERVQUAL scale application. **Review of Business Management**, [S. l.], v. 13, n. 39, p. 219–233, 2011. Disponível em: <https://rbgn.fecap.br/RBGN/article/view/854>. Acesso em: 23 out. 2023.

MACDONALD, H. “Just-in-Time” Unmediated Document Delivery Service Provides Fast Delivery, Helps Identify Collection Gaps, but Incurs Extra Costs. **Evidence Based Library and Information Practice**, v. 12, n. 2, p. 175–177, 2017. Disponível em: <https://doi.org/http://orcid.org/0000-0001-9480-2677>. Acesso em: 17 out. 2024.

MAINARDES, E.; DESCHAMPS, M.; TONTINI, G. Percepções dos stakeholders sobre a qualidade de uma instituição de ensino superior. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v.8, n.1, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.5329/RECADM.20090801007>. Acesso em: 20 out. 2023.

MALIK, S. A.; MALIK, S. A. SERVQUAL to measure perceptions and expectations of library users: A case study of a public university library of Pakistan. **International Journal of Management in Education**, v. 9, n. 3, p. 303–322, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1504/IJMIE.2015.070124>. Acesso em: 12 out. 2023.

MAMUN-UR-RASHID, M.; ZILLUR RHMAN, M. Quality Of Higher Education In Bangladesh: Application Of A Modified Servqual Model. **Problems of Education in the 21st Century**. v. 75, n. 1, p. 72-91 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.33225/pec/17.75.72>. Acesso em: 12 out. 2023.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS EVA MARIA. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: EDITORA ATLAS S.A., 2003.

MARTINS, P. G.; LAUGENI, F. P. Administração da Produção Série Fácil - 1ª edição. **Editora Saraiva**, 2008. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502183551/>. Acesso em: 17 jul. 2023.

MARTINS, R. A. Abordagens quantitativa e qualitativa. In: CAUCHICK MIGUEL, Paulo Augusto et al. Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações. 3.ed. Rio de Janeiro: **Elsevier**, 2018. (Cap.3).

MCLAREN, M. Team structure: establishment and evolution within technical services at the University of Kentucky Libraries. **Library Collections, Acquisitions, & Technical Services**, v. 25, p. 357–369, 2001. Disponível em: [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1464-9055\(01\)00224-X](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1464-9055(01)00224-X). Acesso em: 17 out. 2024.

MICHALAK, R. S.; RYSAVY, M. D. T. Twelve years later: Comparing international business students' perceived use of physical and electronic library services in 2004 and 2016. **Reference Services Review**, v. 46, n. 1, p. 42–68, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/RSR-05-2017-0014>. Acesso em: 17 out. 2024.

MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista Produção** v. 14 n. 1 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prod/a/FTK7SqrMsBt3FSSJqKZHKNs/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 28 jun. 2023.

MONTEIRO, M. B. D.; HERZOG, L. G. P.; CARMO, C. T. do; FORCELLINI, F. A. Qualidade de Serviço no Ensino Superior Público: Uma Adaptação do Servperf. **Revista FSA**. v. 18, Nº 1, p. 263–288, 2021. Disponível em: <http://www4.unifsa.com.br/revista/index.php/fsa/article/view/2202>. Acesso em: 20 out. 2023.

MOTTA, P. R. de M. O estado da arte da Gestão Pública. **Revista de Administração de Empresas**, [S. l.], v. 53, n. 1, p. 82–90, 2013. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/view/30330>. Acesso em: 13 jun. 2023.

MUSTAFFA, W. S. W. et al. Evaluating service quality at Malaysian public universities: Perspective of international students by world geographical regions. **Int. J Sup. Chain. Mgt** Vol, v. 8, n. 1, p. 965, 2019. Disponível em: <https://ojs.excelingtech.co.uk/index.php/IJSCM/article/download/2922/1481>. Acesso em: 12 out. 2023.

MWIYA, B. et al. Are there study mode differences in perceptions of university education service quality? Evidence from Zambia. **Cogent Business and Management**, v. 6, n. 1, p. 1–19, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1579414>. Acesso em: 12 out. 2023.

NAJMI, M.; KEHOE, D. F., The role of performance measurement systems in promoting quality development beyond ISO 9000, **International Journal of Operations & Production Management**, V. 21, N. 1/2, p. 159-172, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/01443570110358512>. Acesso em: 29 jun. 2023.

NARANG, R. How do management students perceive the quality of education in public institutions? **Quality Assurance in Education**, v. 20, n. 4, p. 357–371, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09684881211263993>. Acesso em: 12 out. 2023.

NG'ANG'A, J. W.; ODERO, D.; BUIGUTT, K. S. A., Application of Library Service Charter in Quality Service Delivery in University Libraries. **Library Philosophy and Practice (e-journal)**. 2020. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4007>. Acesso em: 20 out. 2023.

NJIE, B.; ASIMIRAN, S.; BAKI, R. Perceptions of international students on service quality delivery in a Malaysian public university. **Quality Assurance in Education**, v. 20, n. 2, p. 153–163, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09684881211219406>. Acesso em: 12 out. 2023.

NOVAES, C.; LASSO, S.; MAINARDES, E. W. Percepções de qualidade do serviço público. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 9, n. 1, p. 107, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.12712/rpca.v9i1.498>. Acesso em: 20 out. 2023.

O'NEILL, M.; WRIGHT, C.; FITZ, F. Quality evaluation in on-line service environments: An application of the importance-performance measurement technique. **Managing Service Quality: An International Journal**, v. 11, n. 6, p. 402–417, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EUM00000000006519>. Acesso em: 12 out. 2023.

OH, D. G. Complaining intentions and their relationships to complaining behavior of academic library users in South Korea. **Library Management**, v. 27, n. 3, p. 168–189, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/01435120610652914>. Acesso em: 17 out. 2024.

OMODERO, C. O. Government sectoral expenditure and poverty alleviation in Nigeria. **Research in World Economy**, v. 10, n. 1, p. 80–90, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.5430/rwe.v10n1p80>. Acesso em: 20 out. 2023.

OSMAN, Z., GOON, C. A., & Hajrah Wan Aris, W. (1998). Quality services: policies and practices in Malaysia. **Library Management**, 19(7), 426–433. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/01435129810232054>. Acesso em 11 out. 2023.

PALADINI, E. P. Gestão da Qualidade. Teoria e Prática. 4ª Edição. São Paulo, Editora **Atlas**, 2019.

PALOMINOS-BELMAR, P. I. et al. Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. **Rev. iberoam. educ. super, Ciudad de México**, v. 7, n. 18, p. 130-142, 2016 Disponível em: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130&lng=es&nrm=iso. Acesso em: 07 jan. 2023.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, 64, 12-40, 1988. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality. Acesso em 22 out. 2023.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Retailing**, v. 67, n. 4, p. 420–450, 1991. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/304344168>

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. **The Journal of Marketing**. v. 49. n. 4 p. 41-50. 1985. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf. Acesso em: 24 mai. 2023.

PENA, M. M. et al. O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 47, n. 5, p. 1227–1232,

out. 2013. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/reusp/a/3ZVQKF4mVdQGzCqTFbVhFSL/?lang=pt&format=pdf> .

Acesso em: 13 jun. 2023.

POFFO, G. D.; VERDINELLI, M. A. Sistema de avaliação da qualidade dos serviços das IES: revisão dos modelos existentes. **XVII colóquio internacional de gestão Universitária**. 2017 Disponível em:

https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/181194/101_00111.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 19 out. 2023.

QUALTRICS. **Determine sample size**. Qualtrics. Disponível em:

<https://www.qualtrics.com/pt-br/gestao-de-experiencia/pesquisa-de-mercado/determine-sample-size/>. Acesso em: 10 dez. 2024.

QUINTINO, L. Serviços, maior setor do PIB, despencam no início do ano. **Veja**, 15 abr.

2023. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/economia/servicos-maior-setor-do-pib-despencam-no-inicio-do-ano>. Acesso em: 28 jun. 2023.

REEVES, C. A.; BEDNAR, D. A. Defining Quality: Alternatives and Implications. **Source: The Academy of Management Review**, v. 19, n. 3, p. 419–445, 1994. Disponível em:

<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/258934>. Acesso em: 17 out. 2024.

REHMAN, S. U. Measuring service quality in public and private sector university libraries of Pakistan. **Pakistan Journal of Library & Information Science**, v. 13, 2012. Disponível em: <http://journals.pu.edu.pk/journals/index.php/pjimpl/article/view/774>. Acesso em: 12 out. 2023.

REICHHELD, F. F. The One Number You Need to Grow. **harvard business review**, v. 81, n. 12, p. 46, 2003. Disponível em: <https://www.nashc.net/wp-content/uploads/2014/10/the-one-number-you-need-to-know.pdf>. Acesso em: 17 out. 2024.

RIBEIRO, R. L. A. de O.; MACÊDO, D. F. de; SANTOS, D. da G. Aplicação de ferramentas da qualidade para a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade: estudo de caso no IFAL. **Diversitas Journal**, [S. l.], v. 6, n. 2, p. 2478–2490, 2021. Disponível em: https://diversitasjournal.com.br/diversitas_journal/article/view/1385. Acesso em: 20 out. 2023.

RIFA'I, A. A.; WINARNO, W.; WIBOWO, A.; FADHOLI, A.; RAHMAN, P. K. The Students' Responses toward Implementation of Quality Management Principles and Service Quality in Higher Education. **Education and Self Development**, v. 17, n. 3, p. 14–24, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.26907/esd.17.3.02>. Acesso em: 19 out. 2024.

RINGLE, C. M.; DA SILVA, D.; BIDO, D. D. S. Modelagem de Equações Estruturais com Utilização do Smartpls. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 13, n. 2, p. 56–73, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/remark.v13i2.2717>. Acesso em: 17 out. 2024.

RIZVI, U. K.; et al. Service Quality in the Public sector HEIs of Pakistan; A Students' Perspective. **Pacific Business Review (International)**. v. 13, n. 5, p. 115, 2020. Disponível em: http://www.pbr.co.in/2020/2020_month/November/12.pdf. Acesso em: 15 out. 2023.

RODRIGUES, R. J. S. Avaliação Da Qualidade Percebida Dos Serviços Numa Instituição De Ensino Superior. Aveiro Portugal: Universidade de Aveiro; **Departamento de Ciências Sociais, Políticas e do Território**. 2019. Disponível em: <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/28446/1/documento.pdf>. Acesso em: 18 out. 2023.

RODRIGUEZ, J. C.; MEYER, K.; MERRY, B. Understand, identify, and respond: The new focus of access services. **portal: Libraries and the Academy**, v. 17, n. 2, p. 321–335, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1353/pla.2017.0019>. Acesso em: 17 out. 2024.

RODRÍGUEZ-GONZÁLEZ, F. G.; SEGARRA, P. Measuring academic service performance for competitive advantage in tertiary education institutions: the development of the TEdPERF scale. **International Review on Public and Nonprofit Marketing**, v. 13, n. 2, p. 171–183, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s12208-016-0159-6>. Acesso em: 20 out. 2024.

RUBEN, B.D. Quality in Higher Education 1ed. **Routledge**. New Brunswick. 1995.

SAARTI, J.; JUNTUNEN, A.; TASKINEN, A. Multi-faceted measuring of the quality as a tool for quality improvement in the Kuopio University Library, Finland. **Performance Measurement and Metrics**, v. 11, n. 1, p. 39–46, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/14678041011026856>. Acesso em: 17 out. 2024.

SAINI, N.; TRIPATHI, R. “A Comparative Evaluation Of Library Facilities And Resources Among Two Government Universities Of Rajasthan-A Cross Sectional Analysis”. **International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT)**, v. 8, n. 5, p. 84–87, 2019. Disponível em: <https://www.ijeat.org/wp-content/uploads/papers/v8i5/D6659048419.pdf>. Acesso em: 17 out. 2024.

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A. J. SERVQUAL X SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gestão e Produção**, São Carlos, v. 12, n. 2, p. 279-293, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-530X2005000200011>. Acesso em: 20 out. 2023.

SÁNCHEZ-PÉREZ, M.; SÁNCHEZ-FERNÁNDEZ, R.; MARÍN-CARRILLO, G. M.; GÁZQUEZ-ABAD, J. C. Service quality in public services as a segmentation variable. **Service Industries Journal**, v. 27, n. 4, p. 355–369, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02642060701346771>. Acesso em: 17 out. 2024.

SANTOS, R. F. dos; SANTOS, M. I. da C. Medição e gestão de desempenho: estudo de caso em um conselho tutelar performance measurement and management: a case study in a guardian COUNCIL. **Revista Brasileira de Contabilidade e Gestão – RBC&G**, v. 11, n. 20, p. 066-081, jun. 2022. Disponível em: <https://periodicos.udesc.br/index.php/reavi/article/view/21364/14516>. Acesso em: acessado em: 29 jun. 2023.

Sasser, W.E.; Olsen, P. and Wyckoff, D.D. Management of Service Operations: Test and Cases. **Allyn and Bacon**, Boston. 1978.

SHAFIQ, M.; BHATTI, R.; NAEEM, S. Bin. Exploratory Determinants Of Service Quality In Academic Libraries: Users’ Perspective. **Library Philosophy and Practice (e-journal)**, 2020. Disponível em:

<https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=7508&context=libphilprac>.

Acesso em: 17 out. 2024.

SHARMA, S.; SINAWI, S. Organizational Performance Influenced by Academic Service Quality: An Investigation in Public Universities in Malaysia. **Education Research International**, v. 2021, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1155/2021/8408174>. Acesso em: 12 out. 2023.

SHOEB, M. Z. H.; AHMED, S. M. Z. How far are the public university libraries in Bangladesh meeting students' expectations? – An analysis of service quality through LibQUAL+ core items. **Performance Measurement and Metrics**, v. 22, n. 1, p. 49–69, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/PMM-05-2020-0028>. Acesso em: 12 out. 2023.

SILVA, D. D.; GRÁCIO, M. C. C. Índice h de Hirsch: análise comparativa entre as bases de dados Scopus, Web of Science e Google Acadêmico. **Em Questão, Porto Alegre**, v. 23, p. 196–212, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.19132/1808-5245230.196-212>. Acesso em: 13 fev. 2023.

SILVA, G. A. A.; LEAL, G. S. Qualidade percebida em serviços nas instituições de ensino superior brasileiras de 2010 a 2020: uma revisão integrativa. **Revista EDaPECI**, v. 20, n. 3, p. 101–114, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.29276/redapeci.2020.20.314532.87-100>. Acesso em: 20 out. 2023.

SILVA, J.H. de O. et al. Antecedents and consequents of student satisfaction in higher technical-vocational education: evidence from Brazil. **Int J Educ Vocat Guidance** n.20, p. 351–373 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10775-019-09407-1>. Acesso em: 29 out. 2023.

SOARES, L. M. F.; SOUSA, C. V. Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto na perspectiva do usuário. **Perspectivas em Ciência da Informação**. v.20, n.2, p.79-99, abr./jun 2015. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2050>. Acesso em: 12 out. 2023.

SONG, Y. S. International business students: A study on their use of electronic library services. [S. l.] **Reference Services Review**, Vol. 32 No. 4, pp. 367-373. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/00907320410569716>. Acesso em: 19 out. 2024.

SONI, S.; GOVENDER, K. The relationship between service quality dimensions and brand equity: Higher education students' perceptions. **Journal of Management and Business Administration. Central Europe**, v. 26, n. 3, p. 71–87, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.7206/jmba.ce.2450-7814.236>. Acesso em: 12 out. 2023.

SOTARDI, V. A.; THOMPSON, E.; BROGT, E. Early Influences of the Fees-Free Policy on University Students in Aotearoa New Zealand. **New Zealand Journal of Educational Studies**, v. 54, n. 1, p. 139–156, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s40841-019-00129-0>. Acesso em: 20 out. 2024.

SOUTO, C. M. R.; CORREIA-NETO, J. S. Qualidade de Serviços: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. **Journal of Perspectives in Management – JPM**, v1, n1,

p. 63-73, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.51359/2594-8040.2017.231693>. Acesso em 19 out. 2023.

SPRINGER, M. C.; TYRAN, C. K. Assessing the quality of faculty-delivered individual academic advising. **Quality Assurance in Education**, v. 30, n. 2, p. 236–250, 2022.

Disponível em: <https://doi.org/10.1108/QAE-07-2021-0118>. Acesso em: 12 out. 2023.

SUBRAHMANYAM, A. Relationship between service quality, satisfaction, motivation and loyalty: A multi-dimensional perspective. **Quality Assurance in Education**, v. 25, n. 2, p. 171–188, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/QAE-04-2013-0016>, Acesso em: 12 out. 2023.

SULLO, E. Chat Transcript Analysis Reveals that Undergraduate Students are Open to Instruction, While Instructors and Librarians Care About Supporting Student Learning. **Evidence Based Library and Information Practice**, v. 12, n. 1, p. 128–130, 2017. Disponível em: <https://doi.org/https://doi.org/10.18438/B8Q623>. Acesso em: 17 out. 2024.

SUN, Y.; GENTON, M. G. Functional boxplots. **Journal of Computational and Graphical Statistics**, v. 20, n. 2, p. 316–334, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1198/jcgs.2011.09224>. Acesso em: 17 out. 2024.

TARÍ, J. J. An EFQM model self-assessment exercise at a Spanish university. **Journal of Educational Administration**, v. 44, n. 2, p. 170–188, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09578230610652051>. Acesso em: 12 out. 2023.

THANH, T.; DOAN, T. The Effect of Service Quality on Student Loyalty and Student Satisfaction: An Empirical Study of Universities in Vietnam. **Journal of Asian Finance**, v. 8, n. 8, p. 251–0258, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no8.0251>. Acesso em: 12 out. 2023.

Thomé, A. M. T.; Scavarda, L. F.; Scavarda, A. J. Conducting systematic literature review in operations management. **Production Planning & Control**. v.27. p. 1-13. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/09537287.2015.1129464>. Acesso em: 20 out. 2023.

THOMPSON, B.; COOK, C.; THOMPSON, R. Reliability and Structure of LibQUAL+ Scores: Measuring Perceived Library Service Quality. **portal: Libraries and the Academy**, v. II, p. 3–12, 2002. Disponível em: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1353/pla.2002.0022>. Acesso em: 17 out. 2024.

THOMPSON, D. R.; SENK, S. L. The Effects of Curriculum on Achievement in Second-Year Algebra: The Example of the University of Chicago School Mathematics Project. **Journal for Research in Mathematics Education**, v. 32, n. 1, p. 58–84, 2001. Disponível em: <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/749621>. Acesso em: 20 out. 2024.

TRANFIELD, D.; DENYER, D.; SMART, P. Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. **British Journal of Management**, v. 14, nº. 3, p. 207-222, 2003. Disponível em: <https://www.cebma.org/wp-content/uploads/Tranfield-et-al-Towards-a-Methodology-for-Developing-Evidence-Informed-Management.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2023.

TRIVEDI, D.; BHATT, A.; TRIVEDI, M.; PATEL, P. V. Assessment of e-service quality performance of university libraries. **Digital Library Perspectives**, v. 37, n. 4, p. 384–400, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0072>. Acesso em: 12 out. 2023.

TWUM, K. K.; ADAMS, M.; BUDU, S.; BUDU, R. A. A. Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality. **Journal of Marketing for Higher Education**, v. 32, n. 1, p. 54–72, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>, Acesso em: 12 out. 2023.

TWUM, K. K.; YALLEY, A. A.; AGYAPONG, G. K. Q.; OFORI, D. The influence of Public University library service quality and library Brand image on user loyalty. **International Review on Public and Nonprofit Marketing**, v. 18, n. 2, p. 207–227, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s12208-020-00269-w>. Acesso em: 12 out. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO (UFMT), Comissão (Portaria PROCUA/UFMT Nº. 17/2021 DE 31/05/2021), dispõe sobre o Plano De Implantação Da Unificação Das Secretarias De Cursos Do Cua/Ufmt Vigência: 2022-2024. 2021. Disponível em: <https://cms.ufmt.br/files/galleries/275/Pb50f3c16718ad262885aeb68c9f1f7f9946ca1e5.pdf>. Acesso em: 23 out. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS(UFSCar), Normas Complementares Ao Regimento Interno Do Programa De Pós-Graduação Profissional Em Engenharia De Produção (PPGPEP), Aprovada na 16ª Reunião da CPGPEP, em 29/04/2022. 2022. Disponível em: https://www.ppgpep.ufscar.br/pt-br/assets/arquivos/norma-complementar-final_28_11_2022.pdf. Acesso em: 22 out. 2023.

WAWERU NG, J.; ODERO, D.; A BUIGUTT, K. S.; WAWERU, J. Application of Library Service Charter in Quality Service Delivery in University Libraries. **Library Philosophy and Practice (e-journal)**. 4007, 2020. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=8052&context=libphilprac>. Acesso em: 12 out. 2023.

WHARTON, L.; MANN, E. Z. Transitioning Online Reference Staffing Models: Assessing and Balancing Needs of Patrons and Practitioners. **Reference Librarian**, v. 61, n. 1, p. 15–24, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02763877.2019.1678217>. Acesso em: 17 out. 2024.

WRIGHT, C.; O'NEILL, M. Service quality evaluation in the higher education sector: An empirical investigation of students' perceptions. **Higher Education Research and Development**, v. 21, n. 1, p. 23–39, 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/07294360220124639>. Acesso em: 12 out. 2023.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Tradução Daniel Grass. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. v. 1.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente**. Tradução Felix Nonnenmacher. 6. ed. Porto Alegre: AMGH Editora Ltda, 2014.

APENDICE A- QUESTIONÁRIO *SERVPERF*

Avaliação da qualidade nos serviços prestados pela Secretaria de Cursos Unificada (SCU) da UFMT no Campus Araguaia O questionário deve ser respondido de acordo com a sua percepção em relação aos serviços da Secretaria de Cursos Unificada da UFMT – Campus Araguaia. Agradecemos pela sua disponibilidade em responder este questionário.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIMENTO (TCLE) Prezado (a), O(a) Sr.(a) está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa que irá subsidiar os resultados da dissertação do Mestrado Profissional em Engenharia de Produção (UFSCAR), que tem como objetivo, acessar o nível de qualidade dos serviços prestados e apresentar proposta de melhoria para os pontos negativos que possam estar afetando a qualidade dos serviços prestados aos usuários da secretaria de cursos unificada. Esta pesquisa foi desenvolvida pela acadêmica Maria de Fátima F. Oliveira, sob a orientação do Professor Dr. Gustavo Silveira e será realizada com coordenadores de curso, professores e discentes no Campus Araguaia da UFMT, tendo caráter acadêmico. Caso se sinta desconfortável em responder alguma pergunta, tem total liberdade de não responder à questão ou deixar de responder a qualquer momento, sem nenhum prejuízo. O(a) Sr.(a) tem a liberdade de não participar da pesquisa ou retirar seu consentimento a qualquer momento, mesmo após o início da coleta de dados, sem qualquer prejuízo. A entrevista será gravada para análise das respostas. Está assegurada a garantia do sigilo das suas informações. O (A) Sr.(a) não terá nenhuma despesa e não há compensação financeira relacionada à sua participação nesta pesquisa. Sua participação é importante e voluntária, pois irá gerar informações que serão úteis para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela secretaria unificada dos Campus Araguaia, além disso ao final deste estudo será gerado um produto tecnológico, afim de aprimorar a qualidade dos serviços prestados pelo setor. O tempo estimado de resposta deste questionário é 10 (dez) minutos. Ao responder este questionário, o(a) senhor(a) reconhece que está esclarecido(a) a respeito do que leu sobre a pesquisa e que ficaram claros os propósitos do estudo, os procedimentos, garantias de sigilo, de esclarecimentos permanentes e isenção de despesas e concorda voluntariamente em participar deste estudo.

E-mail para contato sobre a pesquisa: maria.oliveira@ufmt.br

() Declaro que li e aceito o TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.

1- Qual seu vínculo institucional?

- () Docente
- () Coordenador de curso
- () Discente

2- Em qual ano ingressou na instituição?

Anterior a 2018

- () 2019
- () 2020
- () 2021
- () 2022

() 2023

- 3- A secretaria de cursos unificada possui equipamentos adequados?
- () Discordo Totalmente
 - () Discordo Parcialmente
 - () Neutro
 - () Concordo Parcialmente
 - () Concordo Totalmente
- 4- As instalações físicas da secretaria de cursos unificada são visualmente atrativas?
- () Discordo Totalmente
 - () Discordo Parcialmente
 - () Neutro
 - () Concordo Parcialmente
 - () Concordo Totalmente
- 5- Os servidores da secretaria de cursos unificada possuem boa apresentação quanto a vestimenta e higiene?
- () Discordo Totalmente
 - () Discordo Parcialmente
 - () Neutro
 - () Concordo Parcialmente
 - () Concordo Totalmente
- 6- A aparência do espaço físico está adequado com os serviços oferecidos?
- () Discordo Totalmente
 - () Discordo Parcialmente
 - () Neutro
 - () Concordo Parcialmente
 - () Concordo Totalmente
- 7- A secretaria de cursos unificada cumpre os prazos prometidos?
- () Discordo Totalmente
 - () Discordo Parcialmente
 - () Neutro
 - () Concordo Parcialmente
 - () Concordo Totalmente
- 8- A secretaria de cursos unificada demonstra interesse em resolver os problemas?
- () Discordo Totalmente
 - () Discordo Parcialmente
 - () Neutro
 - () Concordo Parcialmente
 - () Concordo Totalmente
- 9- A secretaria de cursos unificada é confiável?
- () Discordo Totalmente

- Discordo Parcialmente
 - Neutro
 - Concordo Parcialmente
 - Concordo Totalmente
- 10- A secretaria de cursos unificada atende as solicitações rapidamente?
- Discordo Totalmente
 - Discordo Parcialmente
 - Neutro
 - Concordo Parcialmente
 - Concordo Totalmente
- 11- A secretaria de cursos unificada mantém seus registros atualizados?
- Discordo Totalmente
 - Discordo Parcialmente
 - Neutro
 - Concordo Parcialmente
 - Concordo Totalmente
- 12- A secretaria de cursos unificada informa exatamente o prazo para execução dos serviços?
- Discordo Totalmente
 - Discordo Parcialmente
 - Neutro
 - Concordo Parcialmente
 - Concordo Totalmente
- 13- A secretaria de cursos unificada entrega os serviços imediatamente no ato da solicitação?
- Discordo Totalmente
 - Discordo Parcialmente
 - Neutro
 - Concordo Parcialmente
 - Concordo Totalmente
- 14- Os servidores da secretaria de cursos unificada têm disponibilidade para ajudar?
- Discordo Totalmente
 - Discordo Parcialmente
 - Neutro
 - Concordo Parcialmente
 - Concordo Totalmente
- 15- Os servidores da secretaria de cursos unificada não estão sempre ocupados para responderem às solicitações?
- Discordo Totalmente
 - Discordo Parcialmente
 - Neutro

- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

16- Os servidores da secretaria de cursos unificada são confiáveis?

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Neutro
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

17- Os servidores da secretaria de cursos unificada passam segurança?

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Neutro
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

18- Os servidores da secretaria de cursos unificada são educados?

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Neutro
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

19- Os servidores da secretaria de cursos unificada possuem conhecimento em relação às atividades desempenhadas?

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Neutro
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

20- A secretaria de cursos unificada oferece atenção individual?

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Neutro
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

21- Os servidores do setor oferece a você um atendimento pessoal?

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Neutro
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

22- Os servidores da secretaria de cursos unificada possuem conhecimento das necessidades dos usuários?

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Neutro
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

23- Os servidores da secretaria de cursos unificada são comprometidos com os objetivos da instituição?

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Neutro
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

24- O horário de atendimento da secretaria de cursos unificada é conveniente para os usuários?

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Neutro
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

25- Quais serviços da secretaria de cursos unificada você utiliza?

26- Quais serviços você sente falta na secretaria de cursos unificada?

27- Sugestões/críticas em relação aos serviços prestados pela Secretaria de Cursos Unificada da UFMT/Campus Araguaia:

APENDICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA

O Roteiro da entrevista foi criado com base nas 5 dimensões da qualidade dos autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1998): Confiabilidade, presteza, garantia, empatia e aspectos tangíveis.

De acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1998), a definição de cada dimensão é a seguinte:

- Tangibilidade está ligada aos aspectos físicos do serviço, como instalações, equipamentos de trabalho e a aparência dos colaboradores;
- Confiabilidade se refere à credibilidade transmitida pelo setor de serviços;
- Responsividade está relacionada à prontidão dos funcionários na prestação dos serviços;
- Segurança abrange a confidencialidade;
- Empatia representa o cuidado e atenção individual dispensados pelos colaboradores na prestação dos serviços.

Quadro – Roteiro para entrevista

Blocos	Roteiro de Questões
Inicial	1- Você trabalha em qual instituto?
	2- Atualmente, exerce a função de professor ou coordenador de curso?
	3- Qual seu tempo de serviço na UFMT?
	4- Qual sua idade?
	Qual unidade da secretaria você usa com maior frequência, Barra ou Pontal?
Tangibilidade	5- Qual é a sua percepção sobre a localização da secretaria?
	6- Qual é a sua percepção em relação a qualidade dos equipamentos tais como: Computadores, impressora e outros eletrônicos?
	7- Qual é a sua percepção em relação à apresentação dos servidores do setor quanto à vestimenta ou higiene pessoal?
	8- Qual a sua percepção quanto a qualidade dos mobiliários tais como: Mesa, cadeiras entre outros?
	9- Qual a sua percepção quanto a qualidade dos materiais de consumo?
	10- Há alguma outra percepção sobre os aspectos físicos que você gostaria de acrescentar?
Confiabilidade	11- Como você avalia a qualidade dos serviços oferecidos pela secretaria em relação ao cumprimento dos prazos?

	12- Como você avalia o interesse da secretaria na resolução de problemas relacionados a uma solicitação?
	13- Qual é a sua percepção sobre a manutenção e atualização dos registros na secretaria, como os planos de ensino ou outros documentos que são encaminhados à secretaria a pedido de alguma coordenação?
	14- Na sua percepção como é a questão da confiança ao realizar uma solicitação na secretaria?
	15- Existe alguma outra percepção sobre os aspectos de confiabilidade do setor que você gostaria de acrescentar?
Responsividade	16- Como você avalia a informação sobre os prazos de execução das solicitações feitas à secretaria? você é informado sobre o prazo de entrega de uma solicitação?
	17- Qual a sua percepção quanto à agilidade na entrega de solicitações feita à secretaria?
	18- Como você avalia a presteza e disponibilidade dos servidores da secretaria diante de uma solicitação?
	19- Existe alguma outra percepção sobre os aspectos de responsividade (presteza) do setor que você gostaria de acrescentar?
Segurança	20- Como você se sente ao solicitar uma demanda à secretaria que requer uma certa confidencialidade?
	21- Como você avalia o conhecimento dos servidores da secretaria diante das demandas solicitadas?
	22- Qual a sua percepção quanto à cordialidade dos servidores da secretaria durante o atendimento?
	23- Qual a sua percepção com relação à segurança ao fazer uma solicitação para os servidores da secretaria?
	24- Existe alguma outra percepção sobre os aspectos de segurança com relação aos servidores do setor que você gostaria de acrescentar?
Empatia	25- Qual é a sua percepção quanto ao atendimento pessoal oferecido pelos servidores da secretaria? Existe um atendimento personalizado
	26- Como você avalia o conhecimento dos servidores do setor quanto às necessidades dos usuários?

	27- Qual é a sua percepção quanto ao comprometimento dos servidores do setor com relação aos objetivos da instituição?
	28- Como você avalia o horário de atendimento da secretaria?
	29- Existe alguma outra percepção sobre os aspectos de empatia com relação aos servidores do setor que você gostaria de acrescentar?

**APÊNDICE C - PRODUTO TECNOLÓGICO – RELATÓRIO TÉCNICO
CONCLUSIVO**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E
TECNOLOGIA PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

RELATÓRIO TÉCNICO CONCLUSIVO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA
DE CURSOS UNIFICADA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO NO
CAMPUS ARAGUAIA E SUGESTÕES DE MELHORIAS**

Produto Tecnológico Instituição: Universidade Federal de São Carlos Programa de Pós-Graduação Profissional em Engenharia de Produção

Orientador: Prof. Dr. Gustavo Silveira de Oliveira

Discente: Maria de Fátima Freitas Oliveira Teixeira

Dissertação vinculada: Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados pela Secretaria de Cursos Unificada da Universidade Federal de Mato Grosso no Campus Araguaia

Data da defesa: 18/11/2024

Instituição beneficiada com a pesquisa: Universidade Federal de Mato Grosso

SUMÁRIO

1. CONTEXTUALIZAÇÃO.....	158
2. JUSTIFICATIVA.....	159
3. OBJETIVO	159
4. MÉTODO.....	159
5. RESULTADOS.....	160
5.1 PERCEPÇÃO DOS DISCENTES COM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SCU.....	161
5.2 PERCEPÇÃO DOS COORDENADORES DE CURSO COM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SCU	163
5.3 ANÁLISE DAS QUESTÕES ABERTAS.....	167
5.4 ANÁLISE QUALITATIVA	170
5.4.1 Análise demográfica dos entrevistados	170
5.4.2 Análise de conteúdo.....	171
5.5 DISCUSSÃO DE RESULTADOS	174
6. CONCLUSÃO	175
7. SUGESTÕES DE MELHORIAS.....	177
8. REFERÊNCIAS	179

RESUMO

Este produto tecnológico tem como objetivo apresentar o diagnóstico sobre a qualidade dos serviços oferecidos por meio da percepção dos usuários da secretaria de cursos unificada (SCU) da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) no Campus Araguaia (CUA), além de oferecer sugestões de melhorias. Assim, busca-se fornecer uma visão clara sobre os pontos fortes e as áreas que necessitam de aprimoramento no setor de Secretaria de Cursos. O relatório foi elaborado com base na dissertação intitulada "Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados pela Secretaria de Cursos Unificada da Universidade Federal de Mato Grosso no Campus Araguaia". O objetivo geral da pesquisa foi avaliar a qualidade dos serviços oferecidos por meio da percepção dos usuários da secretaria de cursos unificada (SCU) da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) no Campus Araguaia (CUA). Com isso, este produto pretende trazer melhorias para os principais pontos identificados pelos entrevistados como deficientes no setor da Secretaria de Cursos Unificada do Campus Araguaia. Considerando que a gestão da Universidade tem a responsabilidade de aprimorar continuamente a qualidade dos serviços oferecidos, o tema abordado é de grande relevância, pois fornece informações valiosas sobre o desempenho de um setor específico, facilitando o desenvolvimento de soluções direcionadas e eficazes. Além disso, com base nos resultados obtidos na pesquisa, que analisou as percepções quanto as cinco dimensões da qualidade em serviços por meio de entrevistas e questionários, este produto sugere uma série de melhorias. Entre elas, destacam-se a capacitação dos servidores, uma gestão mais próxima e atuante no setor e a padronização dos serviços, com o intuito de promover uma experiência mais satisfatória para os usuários.

1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Este relatório apresenta o diagnóstico sobre a qualidade dos serviços oferecidos por meio da percepção dos usuários da secretaria de cursos unificada (SCU) da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) no Campus Araguaia (CUA). Considerando que o tema qualidade em serviços é amplamente discutido na literatura e no contexto das organizações de serviços, muitos pesquisadores têm buscado definir a qualidade. (GRÖNROOS, 1984; PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1988; HESKETT, SASSER e HART, 1994; CRONIN E TAYLOR, 1992) entre outros.

As definições, no entanto, divergem. Grönroos (1984) afirma que não há um conceito consolidado sobre qualidade em serviços, o que se deve buscar é avaliar essa qualidade a partir da percepção dos clientes e entender como ela é influenciada.

Nesse sentido, os autores desenvolveram modelos que definem a qualidade em serviços como a discrepância entre a percepção e a expectativa dos usuários. (PARASURAMAN, ZEITHAML E BERRY, 1988; HESKETT, SASSER e HART, 1994). Por outro lado, Cronin e Taylor (1992) discordam dessa abordagem, defendendo que a qualidade deve ser avaliada com base na percepção do cliente.

Sendo assim, Reeves e Bednar (1994) destacam que essas diversas definições de qualidade em serviços na literatura têm sido amplamente utilizadas para analisar diferentes situações, independentemente do contexto. Assim, muitos autores desenvolveram instrumentos de avaliação por meio de dimensões.

Acerca das dimensões, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988) se destacam na literatura. Eles afirmam que, para avaliar a qualidade dos serviços com base na lacuna entre as expectativas e as percepções dos clientes, são necessárias cinco dimensões: tangibilidade, que se refere aos aspectos físicos; confiabilidade, relacionada à capacidade de entregar o serviço conforme prometido; responsividade, que diz respeito à disposição em ajudar; segurança, vinculada ao conhecimento e à cortesia; e empatia, que envolve a personalização do serviço.

A partir das 5 dimensões propostas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), foi criado o modelo *SERVQUAL* para avaliação da qualidade dos serviços, amplamente utilizado na literatura. Embora alguns autores tenham discordado desse instrumento, ele serviu como base para o desenvolvimento de vários modelos. Cronin e Taylor (1992) adaptaram o *SERVQUAL* junto com as 5 dimensões para criar o *SERVPERF*, focando apenas nas percepções dos clientes.

Portanto, a pesquisa avaliou o nível de qualidade dos serviços com base nas 5 dimensões da qualidade: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia utilizando o modelo *SERVPERF*.

2 JUSTIFICATIVA

A avaliação da qualidade dos serviços é fundamental no setor público, conforme o Artigo 37 da Constituição Federal de 1988: "A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência".

Além disso, o Artigo 4 da Lei 13.460/2017 estabelece que os serviços públicos e o atendimento aos usuários devem ser adequados, observando princípios como regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Considerando que a Secretaria de Cursos Unificada atende a diversos públicos como: coordenadores, professores, alunos e público externo é particularmente relevante analisar o desempenho desta secretaria na Universidade Federal de Mato Grosso, Campus Araguaia. Dessa forma, foi definido o objetivo a seguir.

3 OBJETIVO

Apresentar um diagnóstico sobre a qualidade dos serviços oferecidos por meio da percepção dos usuários da secretaria de cursos unificada (SCU) da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) no Campus Araguaia (CUA) e propor melhorias.

4 MÉTODO

O estudo adotou uma abordagem combinada qualitativa e quantitativa, caracterizando-se como descritiva, com o método estudo de caso. Foi realizado um levantamento do tipo *survey* para avaliar a percepção dos usuários dos serviços da SCU no campus Araguaia da UFMT. A pesquisa foi realizada na Universidade Federal do Mato Grosso (UFMT), focando em usuários dos serviços da SCU, incluindo coordenadores de cursos, professores e alunos.

A coleta de dados ocorreu por meio do questionário *SERVPERF*, que utilizou uma escala *Likert* de 5 pontos, variando de 1 (discordância total) a 5 (concordância total), com uma

opção de resposta neutra. O questionário também incluiu questões abertas para capturar uma visão mais detalhada dos usuários sobre os serviços oferecidos.

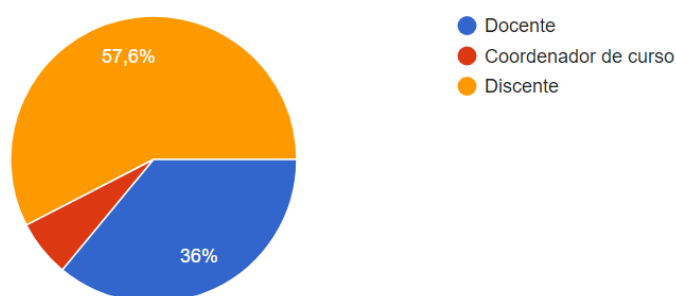
Os dados foram analisados utilizando estatística descritiva em planilhas do Excel, apresentados em gráficos *Boxplot* e de barras. Também foram realizados os procedimentos para validar o modelo de medida, incluindo a análise da carga fatorial das variáveis, bem como a validade convergente e discriminante de cada constructo. Além disso, foram verificados os valores de consistência interna, como a Confiabilidade Composta (CC) e o alfa de Cronbach, ambos utilizados para identificar viés na amostra e demonstrar a confiabilidade das respostas.

Para complementar o estudo de caso, foi realizada uma entrevista semiestruturada, com o objetivo de aprofundar a compreensão das percepções obtidas a partir do questionário. A análise dos dados seguiu as três fases de análise de conteúdo propostas por Bardin (2016): organização dos dados, categorização e codificação, com o auxílio do *software* Nvivo. Foi realizada uma análise documental do plano de implantação da SCU, disponível em acesso livre, para entender melhor o funcionamento e as atividades do setor.

5 RESULTADOS

Neste tópico, apresenta-se os principais resultados da pesquisa. A Figura 1 a seguir ilustra as características dos usuários dos serviços da SCU em relação ao vínculo institucional.

FIGURA 1 – Vínculo institucional



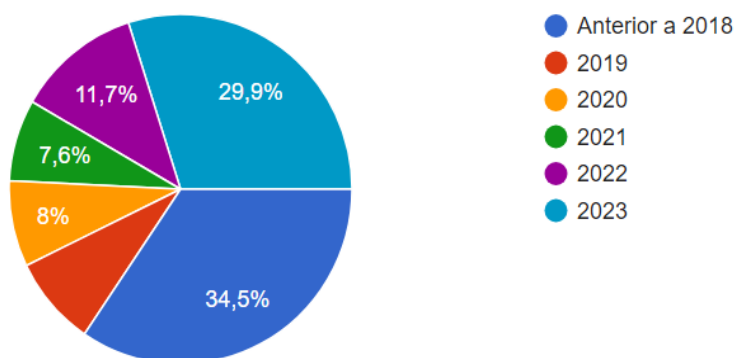
Fonte: *Google forms* (2023)

Assim, pode-se observar que 57,6% dos respondentes são discentes, 36% são representados por docentes e 6,4% são respostas de coordenadores de curso. Portanto, 152 discentes responderam ao questionário, 95 docentes e 17 coordenadores. A universidade possui 16 cursos de graduação, mas obtivemos respostas de 17 pessoas que marcaram como vínculo

coordenador de curso. Isso pode ser explicado pela ocorrência de substituições de coordenadores devido ao período de férias do titular.

Em relação ao ano de ingresso, conforme mostra a figura 2, nota-se que 34,5% ingressaram antes do ano de 2018 e 23,9% ingressaram de 2019 a 2021, totalizando 154 respondentes que estão na universidade desde o modelo antigo das secretarias, onde havia uma secretaria de cursos por instituto.

FIGURA 2 – Ano de ingresso na instituição



Fonte: *Google forms* (2023)

Observa-se também na Figura 2 que 41,6% dos entrevistados entraram durante a implementação da SCU, totalizando 110 usuários. A diminuição no número de resultados nos anos recentes de 2022 e 2023 pode ser justificado pelo fato de que os recém-chegados demoram um pouco para conhecer os serviços oferecidos pela secretaria de cursos e, por isso, não responderam ao questionário.

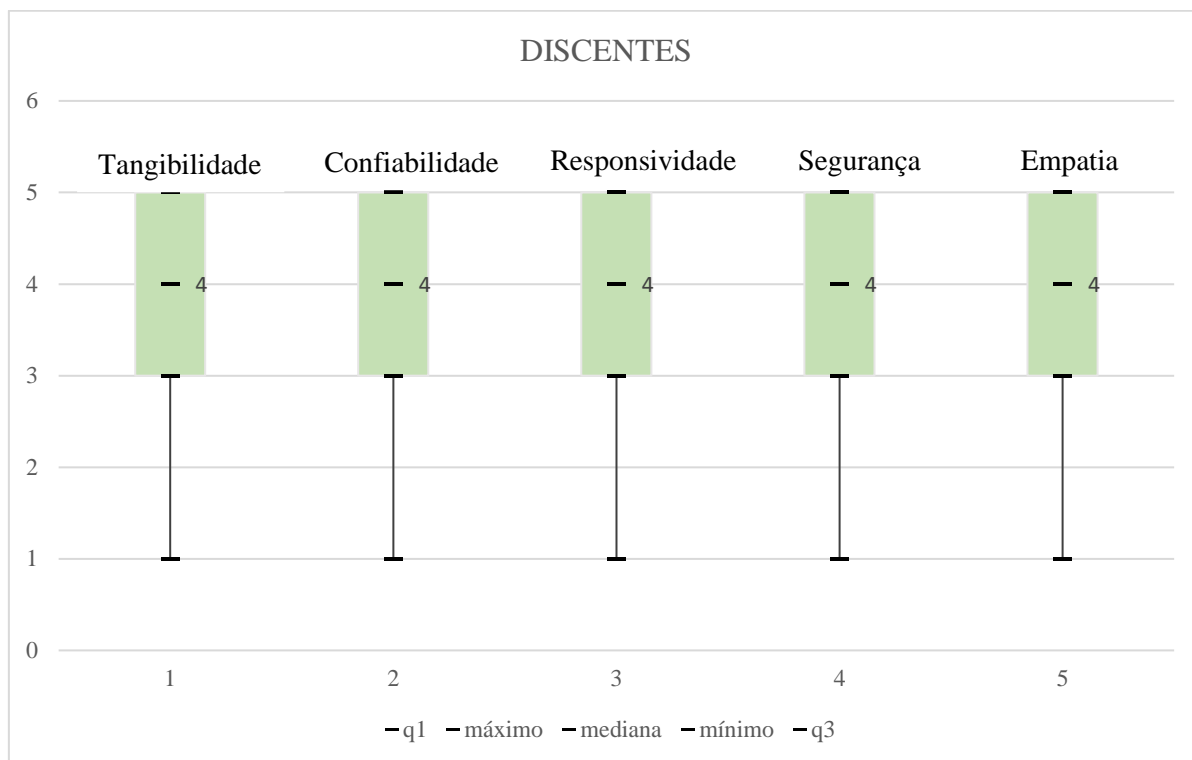
Com base na aplicação do questionário *SERVPERF* de Cronin e Taylor (1992), juntamente com outras questões adicionadas para obter um melhor entendimento dos respondentes, apresentam-se os resultados relacionados à percepção dos usuários em relação aos serviços da SCU na UFMT CUA.

5.1 PERCEPÇÃO DOS DISCENTES COM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SCU

Nesta seção, será analisada a percepção dos discentes em relação à qualidade dos serviços da SCU, utilizando o questionário *SERVPERF*. Esse questionário se baseia nas 5 dimensões mencionadas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985): Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia. O Gráfico 1 a seguir ilustra a percepção

dos alunos em relação às cinco dimensões da qualidade, com base no valor da mediana das notas obtidas no questionário.

GRÁFICO 1 – Percepção dos discentes quanto as 5 dimensões

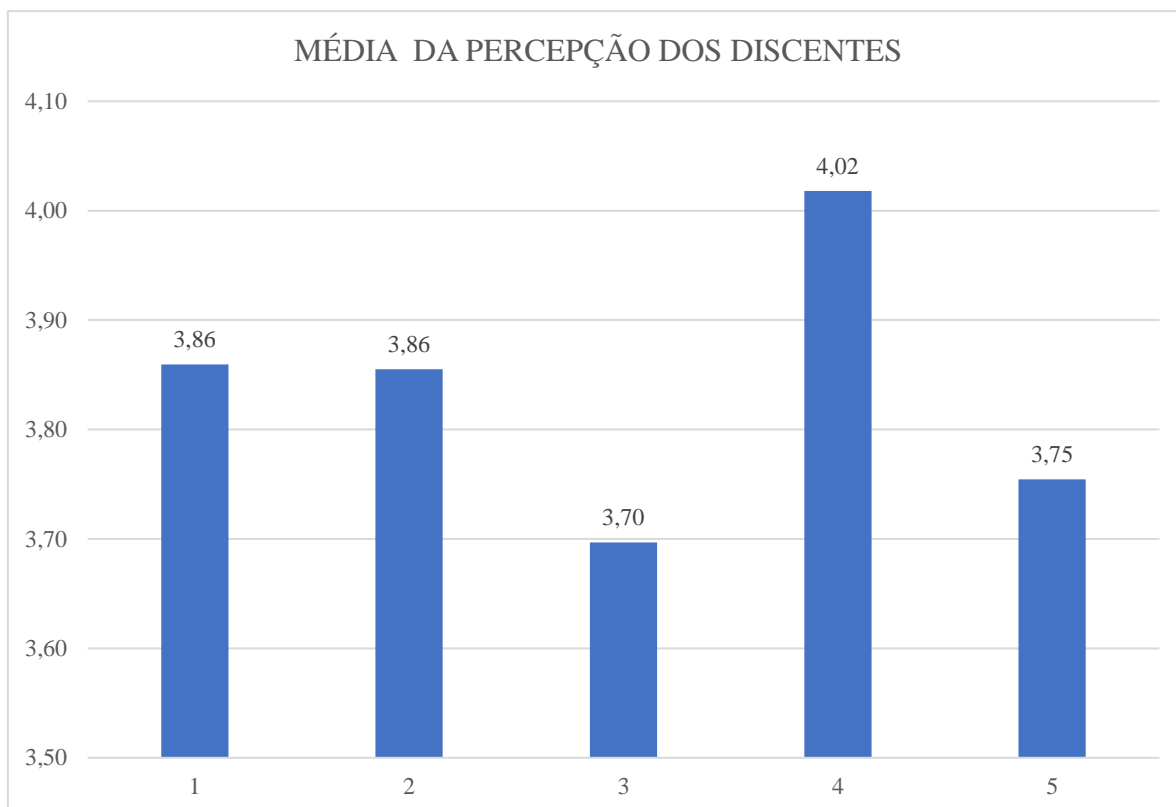


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O Gráfico 1 mostra que as percepções dos alunos em relação às 5 dimensões da qualidade têm uma distribuição simétrica. As percepções estão igualmente distribuídas entre as 5 dimensões da qualidade. O gráfico também revela que houve notas de 1 a 5 em todas as dimensões.

O Gráfico 2 a seguir exibe a média das percepções dos alunos relacionadas a cada uma das 5 dimensões.

GRÁFICO 2 – Média da percepção dos discentes quanto as 5 dimensões



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

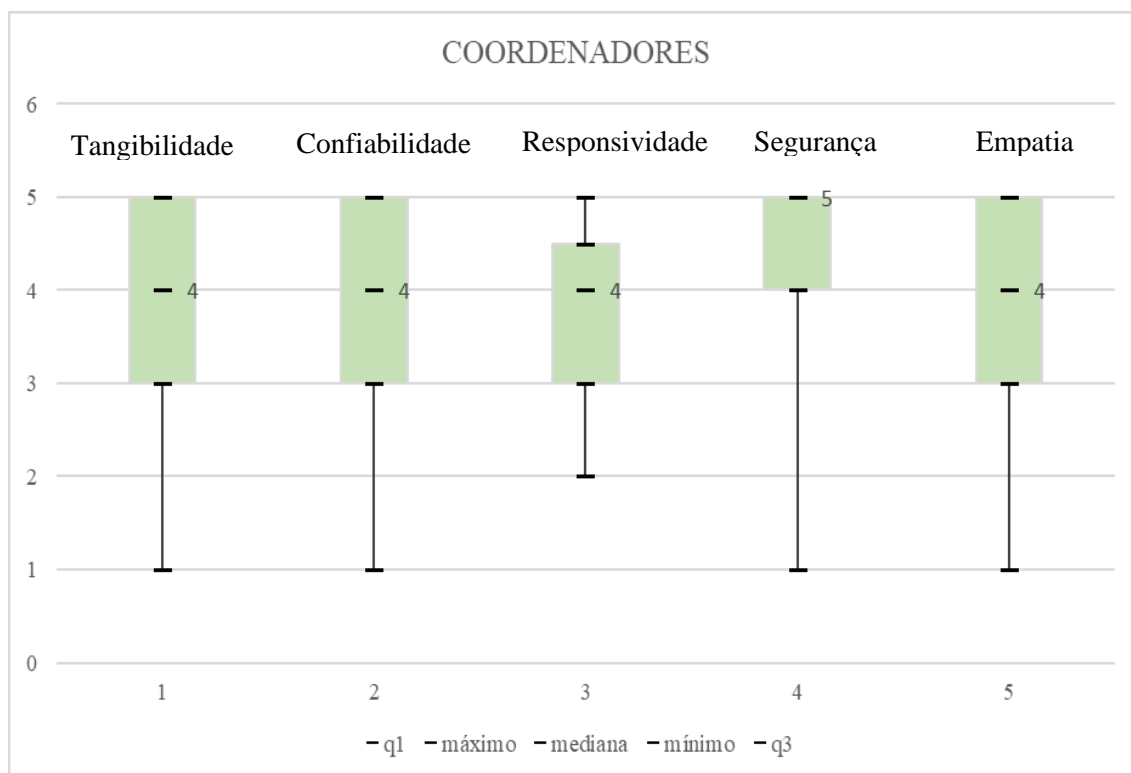
Ao analisar os dados do Gráfico 2, é possível observar que a dimensão 4 de Segurança apresentou a maior média, com 4,02. Por outro lado, a dimensão 3 de Responsividade obteve a menor média, com 3,70. No entanto, as demais dimensões também tiveram médias próximas, variando entre 3,75 e 3,86. Portanto, é necessário que a SCU faça melhorias em relação à Responsividade, de modo a oferecer respostas rápidas e precisas às solicitações dos usuários.

5.2 PERCEPÇÃO DOS COORDENADORES DE CURSO COM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SCU

Este tópico apresenta as medianas e médias calculadas a partir das 5 dimensões, com base nos dados das percepções dos coordenadores de cursos.

O Gráfico 3 apresenta as medianas das 5 dimensões da qualidade na percepção dos coordenadores.

GRÁFICO 3 – Percepção dos coordenadores quanto as 5 dimensões



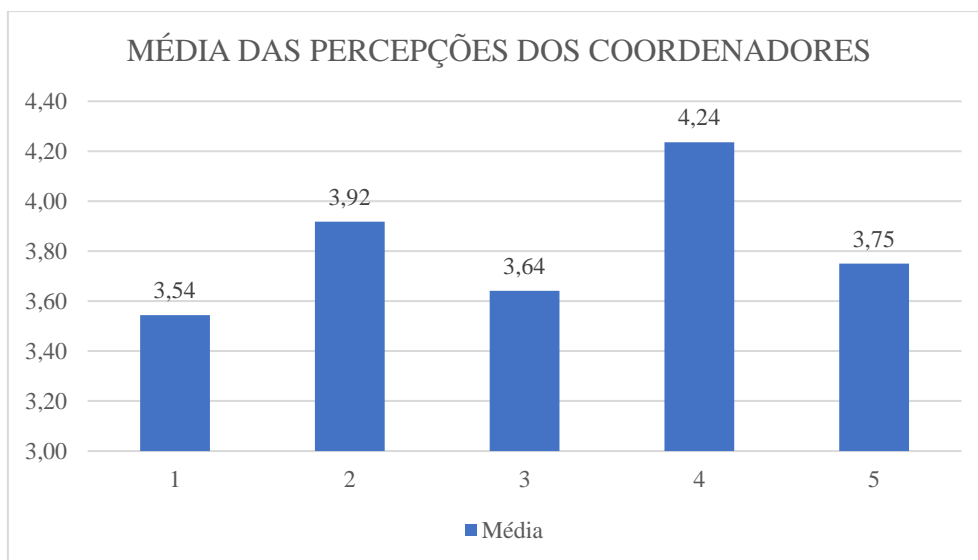
Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O Gráfico 3 ilustra que as percepções dos coordenadores sobre as 5 dimensões de qualidade têm uma distribuição simétrica nas dimensões de Tangibilidade, Confiabilidade e Empatia, com uma mediana de 4 posicionada exatamente no centro do retângulo.

Na dimensão de Responsividade, observa-se que a mediana também é 4, porém está mais próxima do terceiro quartil, indicando assimetria negativa. Nota-se, na mesma dimensão, uma variação menor de notas. Em relação à Segurança, a mediana foi 5, o que corresponde ao valor máximo e ao quartil 3.

O Gráfico 4 a seguir retrata a média das cinco das dimensões obtidas a partir das percepções dos coordenadores.

GRÁFICO 4 – Média da percepção dos coordenadores quanto as 5 dimensões

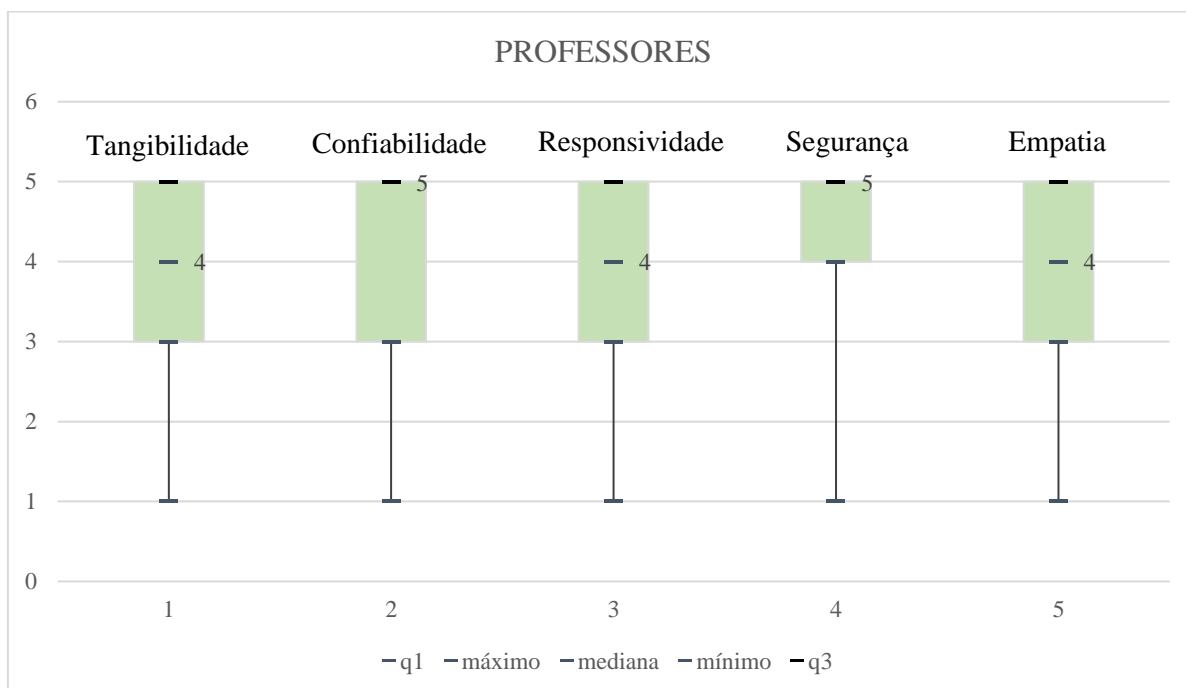


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Conforme mostrado no Gráfico 4, destaca-se que a dimensão que apresentou a maior média na percepção dos coordenadores de cursos foi a dimensão 4 de Segurança, com uma média de 4,24. Por outro lado, a dimensão com a menor média na percepção dos coordenadores foi a relacionada à Tangibilidade, com uma média de 3,54.

A seguir é apresentado o Gráfico 5 com a mediana da percepção dos professores relacionada as cinco dimensões do questionário.

GRÁFICO 5 – Percepção dos professores quanto as 5 dimensões

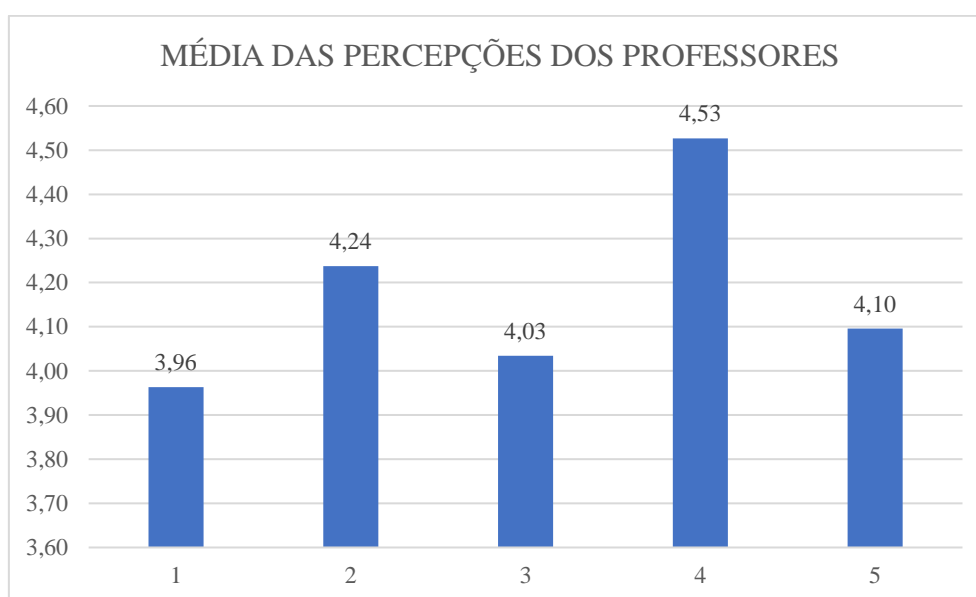


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O Gráfico 5 mostra as percepções dos professores sobre as 5 dimensões de qualidade. Observa-se uma distribuição simétrica nas dimensões de Tangibilidade, Responsividade e Empatia, com uma mediana de 4 posicionada exatamente no centro do retângulo.

Em relação à dimensão de Confiabilidade e Segurança, a mediana é 5. No entanto, na dimensão Segurança, percebe-se que está mais próxima do primeiro quartil do que na dimensão Confiabilidade. Essa proximidade menor do primeiro quartil representa uma assimetria positiva. O Gráfico 6 apresenta a média das percepções dos professores.

GRÁFICO 6 – Média da percepção dos professores quanto as 5 dimensões



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Segundo o Gráfico 6, a maior média na percepção dos professores foi na dimensão 4 de Segurança, com uma média de 4,53. Por outro lado, a dimensão com a menor média na percepção dos professores foi a relacionada à Tangibilidade, com uma média de 3,96.

Dessa forma, a dimensão Tangibilidade apresentou a menor média tanto na percepção dos coordenadores quanto na dos docentes. Isso indica que os aspectos físicos da SCU têm influenciado a qualidade dos serviços prestados.

Nesta análise quantitativa, observa-se uma diferenciação na percepção dos discentes em comparação com os coordenadores e professores. Os discentes perceberam a Responsividade como a dimensão com a menor média, enquanto os coordenadores e professores identificaram a Tangibilidade como tal.

5.3 ANÁLISE DAS QUESTÕES ABERTAS

Além da análise estatística descritiva, também foram verificadas as questões abertas contidas no formulário que se referem aos serviços da secretaria utilizados pelos usuários, os serviços que eles sentem falta no setor e ainda uma questão referente a críticas e sugestões.

As questões abertas foram inseridas para obter respostas que complementassem os resultados do questionário e para verificar quais serviços os respondentes utilizaram. Além disso, esperava-se receber contribuições para sugestões de melhorias, que são um dos principais objetivos deste trabalho. Nos Quadros 1 e 2, temos a representação das principais respostas.

QUADRO 1 - Serviços utilizados e serviços que sentem falta no setor

Público	Serviços utilizados	Serviços que sentem falta no setor
Coordenador de curso	<ul style="list-style-type: none"> - Impressão de material; - Retirada de material de consumo; - Recebimento de processos SEI de alunos; - Informações diversas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Apoio às coordenações; - Falta de divulgação dos serviços realizados pelo setor aos discentes e docentes; - Gestão de documentos; - Suporte para reuniões; - Instruções ao aluno conforme normas do seu curso; - Ajudar as coordenações na divulgação de e-mails.
Professor	<ul style="list-style-type: none"> - Impressão de material; - Retirada de material de consumo; - Tirar dúvidas sobre procedimentos; - Esclarecimento acerca do calendário acadêmico; - Todas atividades destinadas aos docentes; - Orientação e auxílio com questões acadêmicas; - Digitalização de documentos; - Água mineral; - Conferência de horário; - Retirada de correspondências; - Inclusão de documentos em processo SEI; - Dúvidas quanto a processo SEI; - Apoio na realização de seletivos para professores temporários; - Quase não utilizo; - Nenhum. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboração de ofícios, atas e encaminhamentos; - Maior proximidade com os discentes; - Maior participação nos eventos institucionais; - Maior protagonismo com os processos SEI dos alunos; - Arquivo morto dos cursos; - Regularidade de atendimento no horário noturno; - Serviço online para solicitar impressão de provas; - Canal de comunicação com os estudantes, <i>WhatsApp Business</i>; - Dar suporte para reuniões de colegiados; - Agendamento de aulas práticas; - Nenhuma.
Aluno	<ul style="list-style-type: none"> - Tirar dúvidas (sobre o curso e assuntos administrativos); - Suporte sobre sistemas; - Ajuda com processos SEI; - Nenhum, nunca utilizei; - Abstenho; - Sem conhecimento prévio; 	<ul style="list-style-type: none"> - Informações sobre o que se passa nos outros Campi; - Nenhum; - Dar resposta imediata; - Sem conhecimento prévio; - Não sei opinar; - Desconheço os serviços prestados pela SCU.

	- Não sabia da existência desse setor.	
--	--	--

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

No Quadro 1, estão representadas as principais respostas dos usuários dos serviços da SCU, conforme os serviços que utilizam e os que sentem falta na SCU. Observa-se que houve um retorno de respostas por parte dos respondentes, visando esclarecer os resultados do questionário *SERVPERF*. No entanto, essas respostas ainda não são suficientes para um entendimento completo, uma vez que nem todos os participantes responderam às questões abertas.

Quanto aos discentes, observa-se que os principais serviços estão relacionados com a orientação sobre a utilização dos sistemas usados para solicitações diversas, de acordo com a demanda acadêmica. No entanto, nota-se que parte dos discentes desconhece os serviços oferecidos pela SCU.

Os coordenadores e professores utilizam serviços semelhantes na SCU, voltados para impressões de materiais, aquisições de materiais de expedientes e informações em geral. Além disso, os coordenadores também contam com o apoio da SCU para a verificação dos processos dos discentes, sendo que a SCU realiza a conferência desses processos antes do envio para as coordenações.

No entanto, em relação aos serviços que sentem falta na SCU, os coordenadores elencaram como: maior divulgação dos serviços para a comunidade acadêmica. Isso evidencia que os alunos ainda procuram as coordenações em vez de buscar a SCU, devido à falta de conhecimento sobre os serviços oferecidos.

Nesse sentido, os coordenadores de cursos solicitam maior apoio da SCU em relação às coordenações de cursos. Da mesma maneira, os professores também sentem a necessidade da SCU estar mais próxima dos alunos, inclusive sugere a utilização do *WhatsApp Business*.

O Quadro 2 a seguir apresenta as principais sugestões e críticas de acordo com a visão dos usuários dos serviços da SCU. Foram consideradas como críticas positivas aquelas que trouxeram elogios como: "sempre atendem bem, todos cordiais (...)". As respostas consideradas negativas abordam diversos assuntos, tais como: "um *layout* mais agradável, falta de uniformidade nos atendimentos pelos servidores, melhoria dos equipamentos (...)".

QUADRO 2 - Sugestões/críticas

Público	Positivas	Negativas
Coordenador de curso	- Nenhuma	- Um <i>layout</i> mais agradável; - Falta de uniformidade dos atendimentos pelos servidores; - Maior atenção no encaminhamento de processos.
Docente	- Todos Cordiais; - Estão cumprindo o seu papel; - Sempre atendem bem; - Servidores atenciosos e comprometidos.	- Criação do <i>WhatsApp</i> corporativo; - Falta Uniforme para os servidores; - Melhoria do computador disponibilizado aos professores; - Maior divulgação da secretaria para os alunos; - Melhorar os equipamentos; - Aumentar o número de servidores do setor; - Atualizar os serviços oferecidos; - Horário deve seguir o das aulas; - Organizar arquivos dos cursos de maneira padronizada; - Iniciar atendimento antes das 7h30; - Identificar melhor a localização do setor; - Sem sugestões.
Discente	- Ótimos serviços; - Parabéns pelo trabalho; - Muito bom no geral.	- Quando precisei estava fechada; - Nunca ouvi falar; - Falta melhor sinalização do local; - Dar maior visibilidade ao setor para que os estudantes possam conhecer melhor; - Maior disponibilidade de horário para atendimento.

Elaborado pela autora (2023)

No quadro 2, é possível observar críticas relacionadas à dimensão Tangibilidade, como "melhoria dos equipamentos", "identificação mais clara da localização do setor", "*layout* mais agradável", "melhoria do computador utilizado pelos professores" e "falta de uniformes para os servidores". Esses fatores explicam a média mais baixa encontrada para essa dimensão na percepção dos coordenadores e docentes.

Entretanto, ao observar as críticas/sugestões por parte dos coordenadores, nota-se que não houve nenhum elogio em relação aos serviços prestados, o que demonstra uma certa insatisfação com o atendimento às necessidades das coordenações. Isso confirma o resultado da segunda menor média obtida, que se refere à dimensão de Responsividade, relacionada à presteza.

Já em relação aos professores, foram destacados elogios principalmente para os servidores do setor, no entanto também houve críticas em relação à quantidade insuficiente de

servidores e a necessidade de atualização dos serviços, o que está de acordo com a dimensão de Responsividade, que obteve média baixa em relação as outras dimensões.

Quanto às principais críticas dos discentes, observa-se que eles não têm conhecimento completo sobre as atividades desenvolvidas pela SCU, como comprovado pelas seguintes declarações: "nunca ouvi falar e dar maior visibilidade ao setor (...)". Isso confirma a baixa participação dos alunos na pesquisa.

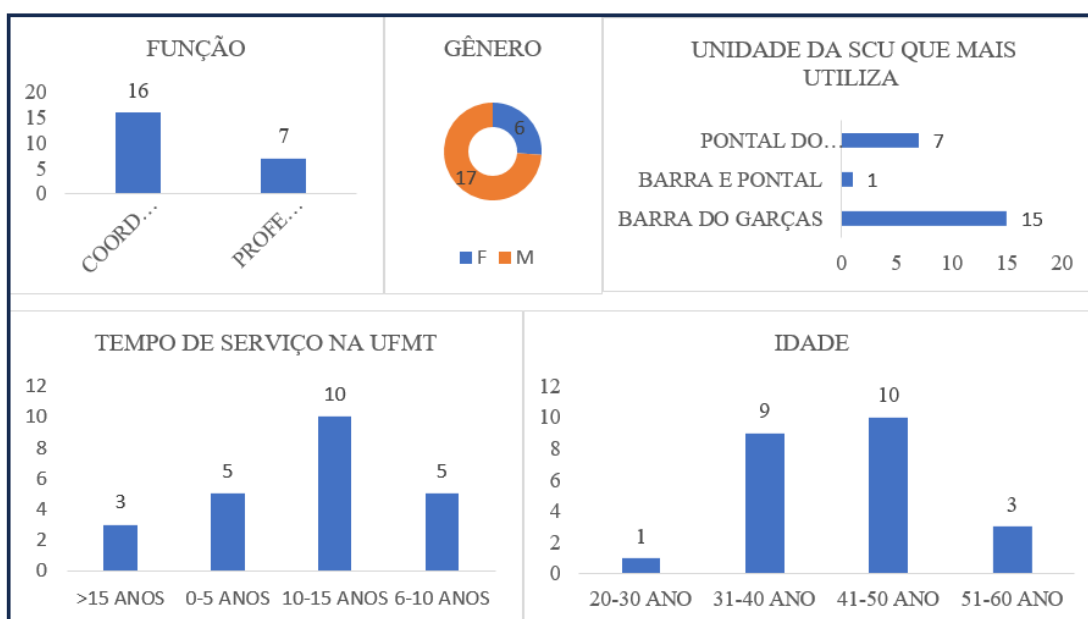
Dessa forma, o Quadro 2 de sugestões e críticas destacou a necessidade de melhorias em muitos pontos em termos de qualidade, porém não foi tão detalhado em relação às 5 dimensões da qualidade. Portanto, identificou-se a necessidade de uma análise mais aprofundada para compreender melhor a percepção dos principais usuários dos serviços, avançando assim para uma análise qualitativa.

5.4 ANÁLISE QUALITATIVA

5.4.1 Análise demográfica dos entrevistados

As características dos entrevistados foram obtidas a partir de dados como gênero, função, idade, tempo de serviço na UFMT e campus onde utilizam os serviços da SCU. Conforme mostrado na Figura 3 a seguir.

FIGURA 3: Atributos dos entrevistados



Fonte: Elaborado pela autora (2024)

Com base na Figura 3, 73,91% dos entrevistados são do gênero masculino, enquanto apenas 26,09% são do gênero feminino. Quanto à função dos entrevistados, participaram da entrevista 16 coordenadores e 7 professores. Os ex-coordenadores também foram considerados como coordenadores de cursos. Devido à experiência na utilização dos serviços da SCU, responderam às perguntas com base nos serviços utilizados quando eram coordenadores.

A Figura 3 também indica a ausência de entrevistados com mais de 60 anos e que aqueles com idades entre 41 e 50 anos representam 43,48% do total. Apenas 1 dos entrevistados está na faixa etária de 20 a 30 anos. Assim, a maioria dos entrevistados tem idades entre 31 e 50 anos. Além disso, observa-se que 43,48% dos entrevistados têm entre 10 e 15 anos de serviço na UFMT, mostrando que estavam na universidade antes da unificação da SCU, ou seja, durante o período de transição da secretaria nos institutos para a SCU unificada.

Quanto a unidade da SCU mais utilizada pelos entrevistados, nota-se que a maioria utilizava a unidade da SCU no Campus de Barra do Garças. Isso pode ser atribuído à maior quantidade de cursos oferecidos no Campus de Barra do Garças, já que em Pontal do Araguaia há apenas 4 cursos presenciais, enquanto em Barra do Garças são 12 cursos presenciais.

5.4.2 Análise de conteúdo

A análise de conteúdo das entrevistas seguiu os três passos descritos por Bardin (2016) Organização da análise das entrevistas, Categorização e Codificação.

Na fase 1, ocorreu a organização dos dados identificando quais entrevistas continham conteúdo adequado para análise. Foram entrevistadas 24 pessoas, no entanto, logo no início de uma das entrevistas, a docente mencionou nunca ter utilizado os serviços da secretaria. Nesse caso específico, interrompemos a entrevista e não a consideramos na análise de dados.

Para as fases 2 e 3, foi empregado o *software* NVivo. O Quadro 3 a seguir ilustra a decodificação do conteúdo das entrevistas, especificando a quantidade de referências agrupadas em cada código.

QUADRO 3 - Categorização e codificação das entrevistas

Categoria	Subcategoria	Códigos	Referências
Tangibilidade	Qualidade dos materiais de consumo	Materiais sempre disponível, de boa qualidade e atendia as necessidades	9
		Não utilizava o material	1
		Em geral ruim, canetões de má qualidade e as vezes faltava apagadores	17
	Qualidade dos mobiliários	Faltava cadeira	1
		Atende as necessidades	23

	Qualidade dos equipamentos	Não utilizava	1	
		Impressora era boa o computador nem tanto	1	
		Faltava toner e a impressora era de difícil manuseio	3	
		Boa qualidade, atendia as necessidades.	20	
	Outros aspectos físicos	Tem disponíveis itens necessários	1	
		Sempre organizada	1	
		Os alunos tinham dificuldade de encontrar	2	
		Colocar a impressora do lado de fora	1	
		Espaço adequado	1	
		Duas portas de acesso, mas a porta principal era sempre fechada	3	
		Divisórias em estado ruim	1	
		Colocar o bebedouro do lado de fora	1	
	Localização	Melhorar a estrutura física	1	
		Ruim e longe do bloco do ICBS	6	
Apresentação dos servidores	Razoavelmente boa e de fácil acesso	19		
	Irrelevante para mim	2		
Segurança	Segurança em ser atendido	Dentro dos padrões normais	22	
		Tinha segurança	18	
		Não cheguei a solicitar	1	
	Outros aspectos de segurança	Era questionável	3	
		Nem todos servidores tinham experiência e falta uma padronização de atendimento	2	
	Cordialidade dos servidores	Sempre cordiais	23	
	Conhecimentos dos servidores	Tinham conhecimento	14	
		Não utilizei os serviços e não consigo julgar	2	
		Faltou treinamento, alguns servidores não tinham conhecimento	6	
	Confidencialidade	Não solicitaria algo confidencial, faria antes uma análise	3	
		Tinha confidencialidade	20	
	Responsividade	Presteza e disponibilidade	Não solicitaria algo confidencial, faria antes uma análise	3
			Tinha confidencialidade	20
		Outros aspectos de responsividade	Sempre prontos a ajudar	21
Faltava presteza as vezes			4	
Solicitações sempre atendidas			1	
Quanto aos alunos faltava presteza no atendimento			1	
Faltava gestão			1	
Faltava clareza nas atribuições			1	
Faltava criar <i>whatsApp web</i>			1	
Comunidade acadêmica não conhecia o setor		1		
Informação sobre o prazo de execução		Não era informado sobre o prazo	12	
		Não cheguei a solicitar e não dependia de prazo	5	
		A secretaria informava o prazo	6	
Agilidade		Não fiz solicitação	4	
	Eram ágeis	15		
	Não consigo dizer	1		

		As vezes demorava um pouco a atender	4
Empatia	Horário de atendimento ininterrupto	As vezes estava fechado em horário que era pra estar em atendimento, horário irregular	6
		Era bom	18
	Comprometimento dos servidores com os objetivos da instituição	Alguns servidores não estavam comprometidos	3
		Atribuições engessadas e faltava proatividade	4
		Comprometidos	15
		Não sei responder	1
	Conhecimento dos servidores com relação às necessidades dos usuários	Conhecimento construído a cada dia	2
		Difícil avaliar isso	3
		Tinham conhecimento	15
		Tinha uma variação do conhecimento entre os servidores	4
	Atendimento personalizado	Atendia de maneira adequada e buscava atender as necessidades de cada um	6
		Atendimento igualitário	10
		Dificuldade de personalização	3
		Não sei dizer	3
		Tinha maior disponibilidade para com os coordenadores	2
	Outros aspectos de empatia	Falta de liderança	2
		Levar em conta a saúde do servidor	1
		Servidores sempre empáticos	2
	Confiabilidade	Atualização dos registros	Estava adequada a atualização dos registros
Não tenho informação sobre isso			7
Quanto aos planos de ensino não era tão fluído			8
Senti falta de mais suporte nessa atualização			1
Confiança		As vezes	1
		Faltava confiança devido a rotatividade de servidores	1
		Mediana a depender de alguns técnicos	1
		São confiáveis	20
Cumprimento dos prazos		A secretaria atendia as necessidades dos cursos	2
		Atendia sem atrasos	17
		Não consigo opinar	1
		Não utilizava serviços que dependia de prazos	3
Outros aspectos de confiabilidade		Estar sempre aberto gera confiança	1
		Existia sigilo de dados	1
		Faltava padronização	2
		Faltou proatividade	1
		Horário inconstante	2
		Menor rotatividade gera confiança	1

		Sempre procuravam atender	1
		Técnicos possuem maiores habilidades administrativas	1
	Resolução de problemas	Má comunicação entre servidores e usuários	1
		Existia divergência de atribuições	1
		Não tive essa experiência	4
		Não via como um setor de resolver problemas	2
		Sempre atendia as solicitações	12
		Tinha uma variação entre os servidores	3

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

5.5 DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Com base na quantidade de referências apresentadas em cada código, observa-se que na categoria Tangibilidade, todas as suas subcategorias tiveram a quantidade mais elevada de citações relacionadas aos códigos de aspectos positivos, exceto pela qualidade dos materiais de consumo, onde um código de aspecto negativo teve um número significativo de citações, especificamente a qualidade dos pincéis disponibilizados na secretaria de cursos unificada. Quanto à categoria Segurança, Responsividade, Empatia e Confiabilidade, os códigos de aspectos positivos foram os mais referenciados.

Assim, os resultados deste estudo evidenciaram uma relação significativa entre as percepções obtidas nos questionários e nas entrevistas. Além disso, identificou nuances que enriquecem nossa compreensão do tema, elucidando com maior clareza as razões por trás de algumas percepções do questionário. No questionário, a menor média de percepção foi encontrada na dimensão de tangibilidade entre os professores e coordenadores.

Ao analisar as entrevistas, fica evidente que uma das maiores insatisfações desse grupo está relacionada à má qualidade dos canetões disponibilizados pela secretaria de cursos unificada. No entanto, alguns ressaltaram que compreendem não ser responsabilidade apenas de um setor, mas sim de toda a instituição, como mencionado pelo Entrevistado 11:

“Em relação à qualidade do que eu já utilizei, aqueles canetões para usar em quadro, eles não eram tão bons. Mas isso cai na questão de licitação, então a instituição é obrigada escolher aquele que fornece o melhor preço ou menor preço, mas nem sempre a melhor qualidade.”

Além disso, por meio das entrevistas, foi possível compreender outras questões que envolvem os aspectos físicos do setor, como a falta de um *layout* adequado com maior

visibilidade e a localização de difícil acesso para os usuários de blocos mais distantes, como o do Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde.

Os aspectos físicos relacionados à localização e ao *layout* também afetaram a utilização da secretaria pela comunidade acadêmica, de acordo com a percepção dos professores e coordenadores, conforme mencionado pelo Entrevistado 13: “*Às vezes o aluno se perdia...*”

Considerando que foi mencionado que até mesmo os professores e coordenadores enfrentavam dificuldades para localizar o setor, conforme a Entrevistada 9: “*A da Barra eu sofria pra achar...*” Esse aspecto prejudica a experiência do usuário, principalmente para os alunos recém-chegados na instituição e para o atendimento da comunidade externa.

Além dos fatores de Tangibilidade, a entrevista trouxe resultado negativo em uma das questões relacionadas à dimensão Responsividade, onde 12 entrevistados mencionaram não receber informações sobre o prazo de atendimento de uma solicitação pelo setor, afetando diretamente a disponibilidade e presteza do setor.

6 CONCLUSÃO

Este relatório apresenta um diagnóstico dos resultados obtidos por meio do questionário e das entrevistas aplicadas aos usuários da Secretaria de Cursos Unificada. Quanto a *survey* a análise dos dados revelou que, entre os alunos, a dimensão da Responsividade teve a menor média. Por outro lado, para os professores e coordenadores, a Tangibilidade se destacou como a dimensão com a menor média. Em contraste, a Segurança foi percebida de maneira mais positiva por todos os grupos participantes, obtendo a maior média.

No Quadro 3, que categoriza e codifica as entrevistas, observa-se que a qualidade dos mobiliários e equipamentos foi considerada boa pelos entrevistados. No entanto, três deles mencionaram dificuldades em manusear a impressora, citando ainda a falta de toner. Adicionalmente, a qualidade dos materiais de consumo foi, em sua maioria, avaliada como ruim. O Entrevistado 13 comentou: “*Os materiais de consumo eram bons. A crítica que a gente sempre teve foi, por exemplo, quanto à qualidade dos pincéis para o quadro.*”

Quanto ao *layout* do setor, embora a maioria tenha considerado bom, alguns apontaram questões negativas sobre a localização em comparação com outros setores e a visibilidade, dificultando o acesso dos alunos. Esses resultados mostram que a Tangibilidade requer melhorias, envolvendo outras áreas, como as responsáveis por licitações e aquisições.

Em relação à dimensão de Segurança, a maioria dos entrevistados se sentiam seguros quanto ao atendimento de suas solicitações e à confidencialidade, destacando a cordialidade

dos servidores. Contudo, alguns mencionaram questionamentos sobre o conhecimento dos servidores, citando a falta de padronização, conhecimento e treinamento. O Entrevistado 21 afirmou:

“...e como eu já fui lá, algumas pessoas eram novas, nem elas sabiam me responder algumas coisas, meio básicas, a pessoa só usava o básico, né. Então algumas pessoas novas, eu já me deparei de chegar lá, a pessoa está sozinha, nova, e não sabia onde estava a folha. Que significava básico, básico do básico...”

Isso indica uma necessidade de treinamento padronizado para garantir que todos os servidores, novos e experientes, desenvolvam suas atividades conforme os padrões de qualidade esperados.

Em relação à Responsividade e presteza, a maioria declarou que os servidores estavam sempre dispostos a ajudar e eram ágeis. Porém, muitos relataram falta de presteza em certos momentos, ausência de clareza nas funções dos servidores, falta de gestão e dificuldade de um contato mais rápido com usuários, além da falta de informação sobre os prazos para atendimento das solicitações.

A falta de presteza foi percebida como uma falha não do setor em geral, mas relacionada a servidores específicos. O Entrevistado 18 observou: *“Dependia muito do funcionário. Havia funcionários que atendiam rápido e outros que parecia que não estavam nem atendendo a gente. Então isso depende muito de quem era o técnico que estava lá no momento.”* Portanto, é evidente que existem áreas que precisam de melhorias na dimensão de Responsividade.

No que se refere à empatia, o horário de atendimento, que era contínuo, foi considerado bom pela maioria, assim como o comprometimento dos servidores. Grande parte dos entrevistados perceberam que os servidores conheciam as necessidades dos usuários.

No entanto, surgiram aspectos negativos, como a falta de proatividade, fechamento do setor em horários em que deveria estar em funcionamento e alguns servidores que não pareciam comprometidos com os interesses da instituição. O Entrevistado 21 destacou: *“...então eu via que muitos ali estavam estudando para outros concursos, acho que não queriam estar ali. Então quando você vê, que a pessoa está ali, mas quer sair. Então isso reflete um pouco o comprometimento dela. Não foram todos, mas alguns eu via que estavam ali, estudando mesmo, para fazer outra coisa.”*

Em relação ao atendimento personalizado, a maioria dos entrevistados afirmou que não existia tal abordagem, evidenciando uma deficiência, já que um setor que atende públicos diversos deve adaptar seu atendimento às necessidades específicas de cada grupo.

Com relação à Confiabilidade, a maior parte dos entrevistados considerou o setor confiável, mas mencionaram aspectos negativos, como a rotatividade de servidores, que gerava desconfiança, a falta de comunicação entre servidores e usuários, e divergências nas atribuições. O Entrevistado 4 comentou: “...*tinha casos onde ficava o processo indo voltando, indo voltando e voltando, voltando...Aí dependia do funcionário que caiu o processo. Dependia do secretário que pegava. Era bem inconsistente.*”

Diante de todos esses aspectos, é evidente que, apesar da maioria dos entrevistados ter avaliado positivamente várias dimensões, muitos pontos negativos foram levantados. Em alguns casos, ressaltaram que a qualidade do atendimento não dependia de todos os servidores, mas muito de quem estava lidando com a solicitação. Assim, fica clara a necessidade de melhorias, principalmente em relação a uma gestão mais próxima do setor ou a uma liderança interna, considerando que este setor atende a três institutos com interesses distintos: Ciências Biológicas e da Saúde, Ciências Exatas e da Terra e Ciências Humanas e Sociais.

Assim, é crucial aprofundar a análise da qualidade dos serviços nos setores administrativos das Universidades públicas Federais para atender melhor às necessidades dos usuários. A liderança e os demais envolvidos em cada setor devem gerenciar cuidadosamente a qualidade dos serviços como parte de uma iniciativa de mudança, estabelecendo compromissos para garantir o engajamento de todos os setores da universidade.

7 SUGESTÕES DE MELHORIAS

As recomendações de melhorias foram elaboradas com base nas respostas dos entrevistados, conforme apresentado no Quadro 3 de codificação das entrevistas. No que diz respeito aos aspectos físicos, sugere-se melhorar o *layout* do setor, incluindo a colocação de uma placa identificadora e sinalizações desde a entrada do campus que direcionem o público à secretaria, aumentando assim a visibilidade do local.

Além disso, é fundamental oferecer treinamento aos docentes sobre o uso adequado da impressora, uma vez que esse equipamento possui várias funções, e cursos de capacitação poderiam promover uma utilização mais eficiente. É importante também informar ao departamento de compras sobre a má qualidade dos pincéis, pois, sendo esta uma área fora da secretaria, pode não ter conhecimento sobre a qualidade dos materiais, possivelmente por nunca terem recebido *feedback* sobre isso.

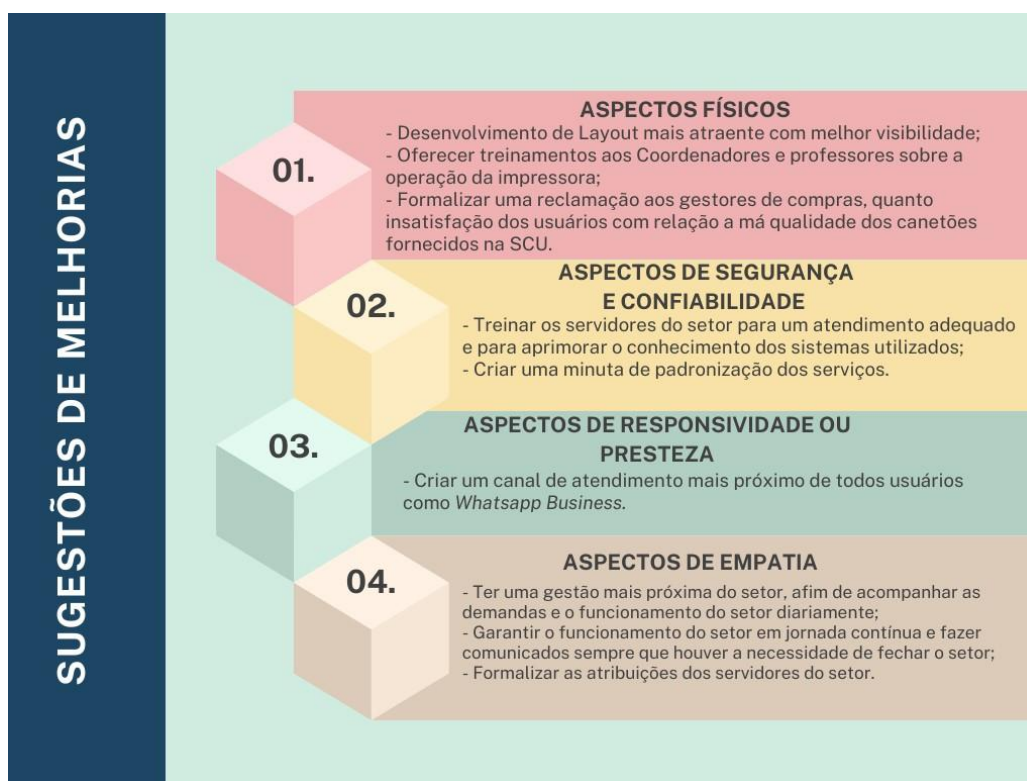
Em relação aos aspectos de Segurança e Confiabilidade, é necessário implementar treinamentos constantes para abranger tanto os novos servidores quanto os já estabelecidos,

assegurando que todos estejam aptos a atender adequadamente às solicitações e tenham um maior conhecimento dos sistemas utilizados. A criação de uma minuta de padronização dos serviços também é recomendada para melhorar a execução dos atendimentos e reduzir erros.

No que tange à presteza e Responsividade, é essencial desenvolver um canal de atendimento mais acessível aos usuários, como o *WhatsApp Business*, já que a população atualmente utiliza pouco o *e-mail*.

Quanto à empatia, nota-se a necessidade de uma liderança interna no setor para compreender as demandas e os principais desafios enfrentados no dia a dia. Outra melhoria sugerida é garantir que o setor funcione de maneira contínua, permitindo que estudantes, docentes e a comunidade externa tenham acesso ao atendimento em horários alternativos, inclusive durante o almoço. Além disso, a formalização das atribuições dos servidores é crucial, pois traz segurança e responsabilidade aos profissionais, além de contribuir para a organização das atividades e a otimização do trabalho. A Figura 4 a seguir resume essas melhorias conforme as dimensões analisadas.

FIGURA 4: Sugestões de melhorias



Fonte: Elaborada pela autora (2024).

8 REFERÊNCIAS

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. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 26 jun. 2017.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Centro Gráfico, 1988.

BARDIN, L. análise de conteúdo bardin. **Edições 70**, p. 1–279, 2016. Disponível em: <https://madmunifacs.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/08/anc3a1lise-de-contec3bado-laurence-bardin.pdf>. Acesso em: 17 out. 2024.

CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55, 1992. Disponível em: <https://doi.org/10.2307/1252296>. Acesso em: 20 out. 2023.

GRÖNROOS, C. A Service Quality Model and its Marketing Implications. **European Journal of Marketing**, v. 18, n. 4, p. 36–44, 1984. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>. . Acesso em: 17 out. 2024.

HESKETT, J. L.; SASSER, W. E.; HART, C. W. L. Serviços Revolucionários: mudando as regras do jogo competitivo na prestação de serviços. **Pioneira**, São Paulo, 1994.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. **The Journal of Marketing**. v. 49. n. 4 p .41-50. 1985. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf>. Acesso em: 24 mai. 2023.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, 64, 12-40, 1988. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality. Acesso em 22 out. 2023.

REEVES, C. A.; BEDNAR, D. A. Defining Quality: Alternatives and Implications. **Source: The Academy of Management Review**, v. 19, n. 3, p. 419–445, 1994. Disponível em: <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/258934>. Acesso em: 17 out. 2024.