

## **QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO NÚCLEO DE TRANSPORTE DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR: percepção dos usuários sob uma abordagem qualitativa**

### ***QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY THE NUCLEUS OF TRANSPORT OF A FEDERAL INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION: PERCEPTION OF USERS UNDER A QUALITATIVE APPROACH***

**Laís Viera Trevisan<sup>1</sup>**  
**Daniel Arruda Coronel<sup>2</sup>**

#### **Resumo**

Na administração pública, é essencial que as atividades realizadas estejam pautadas e estruturadas nas necessidades e expectativas dos usuários e da sociedade em si. Para tal, é imprescindível compreender como esses agentes avaliam a qualidade dos serviços prestados pela administração pública. O presente estudo buscou identificar a percepção dos usuários, sob uma abordagem qualitativa, acerca do setor de transporte de uma instituição federal de ensino superior no que se refere à qualidade dos serviços prestados e, por consequência, verificar em quais dimensões da qualidade e em quais aspectos o setor deve se aprimorar. Mais especificamente, buscou: identificar o perfil dos usuários, verificar os pontos positivos e críticos da avaliação e propor melhorias à gestão do setor. Assim, este estudo foi apresentado como um estudo de caso e classificou-se como uma pesquisa de natureza descritiva com abordagem metodológica quantitativo-qualitativa. Como instrumento de pesquisa, foi utilizado um questionário, baseado nas escalas SERVPERF e QUALBUS. Coletou-se um total de 512 questionários. Como técnicas de análise dados, utilizou-se a estatística descritiva e a análise de conteúdo. Os principais resultados indicaram que tanto os aspectos positivos quanto os negativos referiram-se, especialmente, aos fatores “Confiabilidade e Segurança nas viagens” e “Empatia nas viagens”. Por fim, foram feitas diversas proposições acerca das categorias pesquisadas, entre as quais destacam-se: implantar um sistema informatizado para o agendamento do transporte, investir na capacitação e profissionalização da secretaria e dos motoristas, melhorar a disponibilidade de motoristas e veículos da instituição, melhorar as condições mecânicas dos veículos e realizar pesquisas de satisfação/avaliação das viagens.

**Palavras-chave:** Administração Pública. Avaliação. Transporte.

#### **Abstract**

In public administration, it is essential that the activities carried out are guided and structured according to the needs and expectations of users and the society itself. To this end, it is essential to understand how these agents assess the quality of services provided by the public administration. The present study sought to identify the users' perception, under a qualitative approach, about the transport sector of a federal institution of higher education with regard to the quality of the services provided and, consequently, to verify in which dimensions of the quality and in what aspects the industry must improve. More specifically, it sought to identify the profile of the users, verify the positive and critical points of the evaluation and propose improvements to the management of the sector. Thus, this study was presented as a case study and was classified as a descriptive research with quantitative-qualitative methodological approach. As a research instrument, a questionnaire was used, based on

1 Mestrado Profissional em Programa de Pós Graduação em Gestão de Organizações Públicas pela Universidade Federal de Santa Maria, Brasil(2019).

Assistente em Administração da Universidade Federal de Santa Maria , Brasil

2 Doutorado em Economia Aplicada pela Universidade Federal de Viçosa, Brasil(2010)

Bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico , Brasil

the SERVPERF and QUALBUS scales. A total of 512 questionnaires were collected. As data analysis techniques, it was used descriptive statistics and content analysis. The main results indicated that both the positive and the negative aspects referred especially to the factors "Reliability and Safety in the trips" and "Empathy in the trips". Finally, several propositions were made about the categories surveyed, such as: implementing a computerized system for transport scheduling, investing in the training and professionalization of the secretary and drivers, improving the availability of drivers and vehicles of the institution, improving the mechanical conditions of the vehicles, to carry out satisfaction surveys/travel evaluations.

**Keywords:** Public Administration. Evaluation. Transport.

## 1 Introdução

Na prestação de serviços públicos, a figura do cliente se confunde com a figura do cidadão e, para satisfazê-lo, não basta apenas ouvir seus desejos e necessidades; é necessário, por meio da análise, compreensão e alteração de estruturas das melhores práticas de mercado, transformá-las em práticas adequadas ao setor público, visando ao aperfeiçoamento dos processos e à qualidade total na prestação de serviços (KANAANE et al., 2010).

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

Dentro desse contexto, insere-se a avaliação, a qual, segundo Ramos e Schabbach (2012), é um instrumento importante para a melhoria da eficiência do gasto público, da qualidade da gestão, do aprimoramento do processo de tomada de decisão, permitindo aos formuladores e gestores de políticas públicas desenharem políticas mais consistentes. Desse modo, como Kayano e Caldas (2002, p. 4) afirmam, “avaliar a gestão é importante para corrigir rumos indesejados que podem estar sendo tomados despercebidamente”.

Dessa forma, alguns autores têm pesquisado o cenário de organizações públicas, buscando avaliar a qualidade dos serviços prestados, a exemplo de instituições de ensino superior (CASAROTTO, 2017; ROLIM, 2016; SOARES, 2016; SOUZA, 2012), prefeituras municipais (SOUZA, 2017), portal eletrônico municipal (ALDERETE, 2015), portal eletrônico de universidades federais (RODRIGUES, 2016) e saúde pública (GOMES, 2017; PEDROSA, 2015). Entretanto, há escassez de estudos acerca do setor de transporte dentro de organizações públicas.

Nesse sentido, considerando o exposto até o momento, nesta pesquisa, especialmente, é abordado o setor de transporte de uma instituição de ensino superior brasileira. Entre as 63 universidades públicas federais de ensino superior no Brasil, está a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), instituição escolhida como estudo de caso desta pesquisa. O Núcleo de Transporte está associado à Pró-Reitoria de Infraestrutura (Proinfra) e para atuar na sua área de competência, o setor tem de lidar com um intenso fluxo de documentos e de atendimento

ao público, o que demanda planejamento, organização, padronização e qualificação de seu pessoal.

Considerando esse contexto, em diversos momentos os processos apresentam equívocos e demoras, o que acaba gerando insatisfação dos usuários dos serviços e, posteriormente, reclamações ao setor. Entretanto, em termos legais, o inciso I do artigo 6º da Lei n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, define o que é um “serviço adequado”, ou seja, quais são os parâmetros mínimos de qualidade para a prestação de serviços públicos: “serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas” (BRASIL, 1995).

Nesse cenário, é imprescindível conhecer os anseios e percepções dos usuários de instituições públicas e, especificamente neste caso, do setor de transporte da UFSM, pois o entendimento dessas características pode contribuir para a prestação de serviços com um nível de qualidade que atenda às necessidades e expectativas dos usuários.

Nessa perspectiva, pergunta-se: qual é a percepção dos usuários do Núcleo de Transporte da Universidade Federal de Santa Maria em termos de qualidade dos serviços prestados? Portanto, o objetivo geral deste trabalho é: identificar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados pelo Núcleo de Transporte da UFSM. E os objetivos específicos são: a) identificar o perfil dos usuários do Núcleo de Transporte da UFSM; b) verificar os pontos positivos e críticos da avaliação; e c) propor melhorias à gestão do setor.

Assim, o presente trabalho está estruturado em quatro seções, além desta introdução. Na segunda seção, encontra-se o referencial teórico, na qual são expostos os temas: satisfação do cliente, qualidade e avaliação da qualidade e modelos de avaliação da qualidade. Na terceira seção, são descritos os procedimentos metodológicos da pesquisa. Na quarta, é realizada a análise dos resultados. Por fim, a quinta seção aborda as considerações finais deste trabalho.

## **2 Referencial Teórico**

### **2.1 Satisfação do cliente**

Tendo em vista que o cliente é a figura principal de todo o processo organizacional, é imprescindível que as decisões empresariais e as tarefas operacionais levem em consideração

as necessidades e expectativas do consumidor e, inclusive, tentem superá-las, a fim de atender ao requisito de satisfazer completamente o cliente (OLIVEIRA, 2011).

As informações sobre os níveis de satisfação dos clientes são uma das maiores prioridades de gestão nas empresas comprometidas com a qualidade de seus produtos e serviços. É importante que as empresas realizem pesquisas com os seus clientes regularmente, a fim de apurar o nível de satisfação dos clientes e analisar as opiniões relacionadas aos vários aspectos do seu desempenho, bem como da concorrência (SOUZA, 2008).

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

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

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

## **2.2 Qualidade e avaliação da qualidade**

Qualidade em serviços, para Albrecht (1992, p. 254), “é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém”.

No que tange às organizações públicas, Carvalho e Tonet (1994) afirmam que a expectativa da sociedade com relação aos serviços recebidos do setor público tem se modificado, pois a população pede mais e melhores serviços públicos e cobra melhor gestão dos recursos e do patrimônio público. Dessa forma, o sentimento de cidadania tem feito com

que a sociedade abandone a posição passiva em relação às ações do governo e se organize para exigir maior eficiência/eficácia da administração pública.

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

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

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

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

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

Ainda, segundo o Ministério, as informações resultantes dos indicadores são de grande valia para os gestores públicos, tendo em vista sua importância para a construção de diagnósticos consistentes com a realidade observada, favorecendo, assim, a formulação e desenvolvimento de políticas públicas

### 2.3 Modelos de avaliação da qualidade

Ao longo das últimas décadas, diversos pesquisadores têm empreendido esforços para compreender a qualidade dos serviços prestados, por meio da identificação de fatores determinantes à qualidade e do desenvolvimento de técnicas de medição.

Miguel e Salomi (2004) fizeram uma revisão de literatura sobre os principais modelos e conceitos referentes à mensuração da qualidade de serviços. Conforme os autores, um dos primeiros estudos para mensuração da qualidade em serviços foi desenvolvido por Grönroos (1984), denominado *Perceived Service Quality* (PSQ). Em seguida, em 1985, Parasuraman, Zeithaml e Berry propuseram um modelo baseado em Oliver (1980), o qual também foi utilizado por Brown e Swartz (1989). Na sequência, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) complementaram seu modelo com o instrumento denominado *Service Quality* (SERVQUAL), composto por 22 itens distribuídos em cinco dimensões da qualidade. Com base nesse estudo, outros autores apresentaram modelos que buscaram aperfeiçoá-lo, a exemplo de Bolton e Drew (1991), com o Modelo de avaliação de serviço e valor, Cronin e Taylor (1992), com o modelo *Service Performance* (SERVPERF) e Teas (1993), com o modelo *Evaluated Performance* (EP).

De acordo com pesquisas bibliométricas realizadas em bases de dados internacionais por Castro Junior et al. (2013) e Pereira et al. (2013), identificou-se que os estudos que mais se destacam na literatura em termos de utilização e citação são os de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), com a ferramenta SERVQUAL e de Cronin e Taylor (1992), com o SERVPERF. Entretanto, Vila e Gimeno-Martínez (2010) afirmam que a SERVPERF é a que mais tem recebido aceitação no âmbito de medição da qualidade dos serviços de transporte público.

Cronin e Taylor (1992) desenvolveram um modelo que utiliza os mesmos 22 itens de avaliação da escala SERVQUAL, porém apenas a parte referente à percepção do cliente sobre o serviço prestado, excluindo os itens relativos às expectativas. Essa escala foi denominada SERVPERF, como uma alternativa ao instrumento SERVQUAL.

Inicialmente, para a escala SERVQUAL foram identificados 97 itens, distribuídos em dez dimensões. Após um primeiro refinamento da escala, chegou-se a 54 itens nas mesmas determinantes. Na sequência, obteve-se um instrumento com 22 itens, distribuídos em cinco dimensões: 1) confiabilidade: exprime a capacidade de realizar um serviço no tempo prometido e de forma confiável e precisa; 2) presteza: disposição de ajudar os clientes e prover-lhes o serviço prontamente; 3) segurança: habilidade dos funcionários em transmitir

confiança e segurança, com cortesia e conhecimento; 4) empatia: capacidade de fornecer cuidados e atenção individualizada aos clientes; 5) aspectos tangíveis: relacionados à aparência das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

Na sequência, a próxima seção aborda os procedimentos metodológicos que conduziram esta pesquisa.

### **3 MÉTODO**

#### **3.1 Delineamento da pesquisa e descrição do estudo de caso**

Esta pesquisa é apresentada como um estudo de caso, de natureza descritiva com abordagem metodológica quantitativo-qualitativa.

Entre as 63 universidades públicas federais de ensino superior existentes no Brasil, está a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Sua sede está localizada em Santa Maria, no centro do estado do Rio Grande do Sul. A UFSM, atualmente, conta com 11 unidades de ensino superior dentro de seu *campus* sede, além do Espaço Multidisciplinar da UFSM em Silveira Martins e dos outros três *campi*, localizados nos municípios de Cachoeira do Sul, Palmeira das Missões e Frederico Westphalen.

Conforme dados obtidos no Portal da UFSM (UFSM, 2019), a universidade oferece 265 cursos, sendo 131 cursos de graduação e 105 cursos de pós-graduação. Assim, o corpo discente é constituído por 25.532 alunos, em todas as modalidades de ensino, e 4.746 servidores, sendo 2.027 docentes e 2.719 técnicos administrativos em educação (TAEs).

O Núcleo de Transporte está subordinado à Pro-Reitoria de Infraestrutura (Proinfra) e, de acordo com o inciso II do artigo 24 do Regimento Geral da UFSM, é responsável por “planejar, coordenar, executar e controlar os serviços de transporte oficial, os serviços de abastecimento, lavagem, lubrificação e manutenção de veículos, máquinas e equipamentos” (UFSM, 2011, p. 9).

#### **3.2 População e amostra**

Tendo em vista que o setor de transporte da UFSM não possui registro de todos os indivíduos que já utilizaram os serviços do setor, considerou-se como população deste estudo a soma dos docentes (2.027), técnicos administrativos em educação (2.719) e

professores/tutores UAB/EaD (350) da UFSM, segundo dados disponíveis no portal da instituição (UFSM, 2019).

Assim, para o cálculo do tamanho da amostra, considerou-se um erro amostral de 5%, com 95% de confiança e uma população finita de 5.096 indivíduos. Dessa maneira, a amostra final a ser investigada é de, no mínimo, 358 indivíduos. Entretanto, a amostra coletada superou a mínima, ainda que tenha sido necessária a exclusão de 42 questionários, pois não estavam devidamente preenchidos. Assim, o total de respondentes deste estudo foi de 512 indivíduos.

### **3.3 Técnicas de coleta de dados**

Este estudo iniciou-se com o levantamento de referencial bibliográfico de diversos autores acerca dos temas: satisfação do cliente, qualidade e avaliação da qualidade e modelos de avaliação da qualidade. Em um segundo momento, realizou-se uma pesquisa documental por meio de documentos e materiais disponibilizados pelo site da UFSM e pelo Núcleo de Transporte.

Após, para a coleta dos dados, foi empregado o método *survey* e foi realizada de três formas: questionários físicos, Google Drive e sistema de questionários do Centro de Processamento de Dados (CPD) da UFSM, o qual encaminhou o questionário via sistema a todos os servidores ativos da UFSM.

Desse modo, o total de respondentes foi de 512 indivíduos. Ressalta-se que antes de iniciar a aplicação dos questionários, foi realizado um pré-teste com dez servidores da UFSM, a fim de verificar modificações necessárias na redação e estrutura do instrumento. Além disso, a pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética da UFSM.

O questionário foi dividido em três partes: perfil do respondente e avaliação do serviço. A primeira parte do questionário buscou identificar o perfil dos respondentes, constando perguntas sobre o sexo, estado civil, idade, renda familiar mensal, escolaridade, tipo de vínculo com a instituição, tempo de serviço na instituição, cargo ocupado e se possui cargo de chefia. A segunda parte buscou investigar as experiências de utilização do transporte da UFSM na visão dos seus usuários, evidenciando os principais aspectos referentes a sugestões de experiências em outras instituições públicas, relatos de caso de problemas na prestação de serviço, sugestões, elogios e reclamações ao setor. A última parte do questionário buscou realizar uma avaliação quantitativa do serviço. No entanto, devido a extensão deste



trabalho, este estudo não explicita a análise quantitativa da avaliação e limita-se à abordagem qualitativa.

### **3.4 Técnicas de Análise de Dados**

Com a finalidade de identificar o perfil dos usuários e seu perfil de utilização do transporte, mensurou-se a frequência por meio da estatística descritiva. Após, os dados obtidos de forma qualitativa foram submetidos à análise de conteúdo, com base no estudo de Bardin (2010). Para a autora, essa análise é constituída das seguintes etapas: organização da análise, codificação, categorização, tratamento dos resultados, inferência e interpretação dos resultados.

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

Finalizada a etapa de organização da análise, prosseguiu-se à codificação, na qual os dados brutos foram transformados em uma representação do conteúdo, a partir do recorte em que são selecionadas as unidades de registro e as unidades de contexto. Então, esses recortes foram classificados em categorias, de acordo com as dimensões do questionário SERVPERF. No entanto, a partir de uma análise quantitativa feita anteriormente, os fatores foram redimensionados em outros seis.

Portanto, em relação à avaliação do agendamento, as categorias elencadas foram: Confiabilidade e Segurança no agendamento, Empatia no agendamento e Tangibilidade no agendamento. Já os fatores da avaliação das viagens/motoristas foram: Confiabilidade e Segurança nas viagens, Empatia nas viagens e Avaliação dos veículos.

Conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a dimensão Confiabilidade e Segurança no agendamento busca avaliar, principalmente, se o setor presta serviço de agendamento no tempo prometido e de forma confiável, bem como verifica a habilidade dos funcionários em transmitir confiança e segurança aos usuários. A categoria “Empatia no agendamento” busca verificar a capacidade do setor em fornecer cuidados e atenção individualizada aos clientes. E o fator “Tangibilidade no agendamento” busca identificar como os usuários avaliam o processo de agendamento dos veículos.

A categoria “Confiabilidade e Segurança nas viagens” tem como principal objetivo verificar o comportamento dos motoristas com os passageiros, identificando aspectos como:

cordialidade, transmissão de confiança e segurança, boa vontade na prestação do serviço, entre outros. A dimensão “Empatia nas viagens” busca avaliar a conveniência da prestação do serviço, investigando questões como: agendamento de data e horário das viagens de acordo com as necessidades dos usuários, itinerários das viagens conforme seus interesses, pontualidade dos motoristas etc. E o fator “Avaliação dos veículos” está relacionado às condições dos veículos, abrangendo aspectos como limpeza e conforto.

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

### **4.1 Perfil dos respondentes e da utilização do transporte**

Esta pesquisa obteve um total de 512 respondentes, dos quais 227 são docentes, 240 são TAEs e 55 são professores/tutores EaD/UAB, sendo que, destes últimos, sete também são docentes da UFSM e três também são TAEs; os outros 45 não são servidores da UFSM.

Observou-se que a maior parte da amostra é do sexo feminino (52,54%), a categoria mais representativa é casada (44,14%), possui idade entre 46 e 60 anos (35,94%), renda bruta familiar mensal acima de R\$ 12.001,00 (29,30%) e doutorado completo (35,42%). No que tange ao tipo de vínculo com a UFSM, a categoria mais representativa foi composta por TAEs (46,88%). Ademais, a classe com maior frequência possui de 5 a 10 anos de vínculo com a UFSM (31,25%) e não possui cargo de chefia (64,06%). Verificou-se que o centro com maior número de respondentes foi o Centro de Ciências Sociais e Humanas (9,96%), seguido pelo Centro de Educação (9,57%) e Centro de Ciências Rurais (8,98%).

A respeito da ocorrência de problemas na prestação de serviço do transporte da UFSM, 43,16% dos respondentes nunca tiveram problemas, entretanto o restante marcou diversas opções, sendo que a classe de maior frequência se relaciona a problemas com falta de prudência na direção (20,51%), seguida por agendamento do transporte (19,92%), descumprimento de horários (18,95%), comportamento inadequado do motorista (15,63%) e outros.

Referente à dificuldade para agendamento do transporte, a maior parte da amostra possui pouca dificuldade para agendar (39,21%), ainda que a resposta “média dificuldade” tenha sido expressiva (33,09%).

## 4.2 Sugestões de experiências dos respondentes acerca de vivências em outras instituições

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

Assim, as sugestões foram elencadas em cinco categorias, conforme o assunto abordado (Tangibilidade no agendamento, Confiabilidade e Segurança nas viagens, Empatia nas viagens, Avaliação dos veículos e Outras sugestões), e em 15 variáveis.

A categoria que apresentou mais sugestões foi “Tangibilidade no agendamento”, relacionada à parte administrativa da secretaria do setor. No entanto, a variável que mais obteve sugestões foi “Qualidade superior dos veículos”, da categoria “Avaliação dos veículos”.

O Gráfico 1 mostra as variáveis mais mencionadas pelos respondentes: “agendamento online” e “organização das viagens de forma a otimizar os veículos para os destinos comuns”, da dimensão “Tangibilidade no agendamento”, e “qualidade superior dos veículos”, da dimensão “Avaliação dos veículos”.

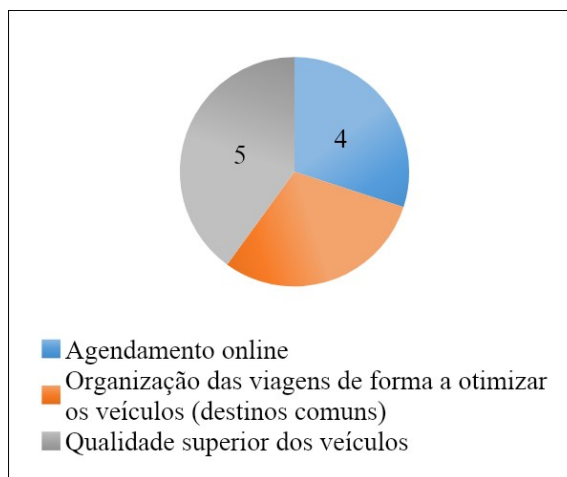


Gráfico 1 – Variáveis mais mencionadas nas sugestões de experiências dos respondentes

Fonte: dados da pesquisa.

Nos relatos de sugestões de experiências feitos pelos respondentes da pesquisa, o sistema de agendamento utilizado pela Universidade Federal do Pampa (Unipampa) foi

mencionado quatro vezes. Além disso, conforme é visto na sequência da análise, houve 23 sugestões para informatizar o sistema de agendamento do transporte da UFSM, além de sugestões para haver maior transparência acerca das viagens, disponibilizando os dados em um portal.

Nesse sentido, é recomendável que a UFSM contate a Unipampa visando realizar um *benchmarking*<sup>3</sup> e entender melhor o funcionamento do sistema utilizado pelo setor de transporte dessa universidade. Para tanto, podem ser feitas visitas aos *campi*, entrevistas pessoalmente ou mesmo via telefone ou e-mail. Da mesma forma, é importante contatar outras universidades públicas para investigar como atuam, tanto no que se refere ao sistema de agendamento quanto a aspectos como conservação e manutenção da frota de veículos, atendimento e capacitação da secretaria e dos motoristas, transparência de informações, entre outros.

#### **4.3 Relatos de caso de problemas na prestação de serviço do transporte da UFSM**

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

Observou-se que a categoria que mais apresentou relatos de situações de problemas foi “Confiabilidade e Segurança nas viagens”, seguida por “Empatia nas viagens”, e a que menos obteve relatos foi “Tangibilidade no agendamento”. No que se refere às variáveis, a com maior número de relatos foi “Excesso de velocidade” (41 relatos), da categoria “Confiabilidade e Segurança nas viagens”, seguida por “Falta de disponibilidade de veículo/motorista”, com 33 relatos, da dimensão “Empatia nas viagens” e “Imprudência na direção”, da categoria “Confiabilidade e Segurança nas viagens”, com 24 relatos. O Gráfico 2 mostra as variáveis mais mencionadas pelos respondentes.

Conforme os relatos dos usuários, é possível identificar diversos pontos a serem trabalhados pelo setor de transporte da UFSM. Entretanto, para que a análise não se tornasse repetitiva foram elaboradas sugestões de melhorias a partir dos relatos de casos de problemas

<sup>3</sup> Processo através do qual uma empresa examina como outra realiza uma função específica com o intuito de melhorar a forma como a realiza.

na prestação do serviço em conjunto com as sugestões e reclamações ao setor feitas pelos usuários, ao término desta análise.

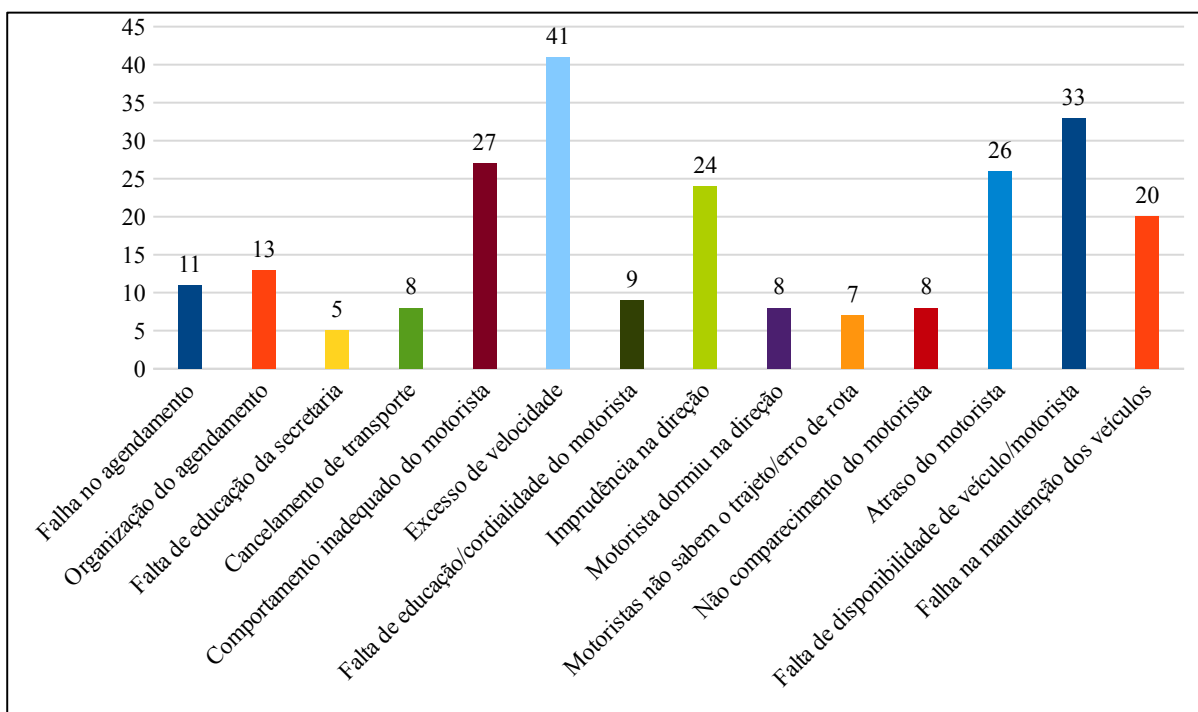


Gráfico 2 - Variáveis mais mencionadas nos relatos de problemas na prestação do serviço.

Fonte: dados da pesquisa.

#### 4.4 Sugestões dos respondentes ao setor de transporte da UFSM

No que tange à questão que buscava identificar sugestões, elogios e reclamações ao setor de transporte da UFSM, no total, 197 pessoas responderam a essa pergunta. Em relação às sugestões, estas foram classificadas em 37 variáveis, distribuídas em sete categorias: Confiabilidade e Segurança no agendamento, Empatia no agendamento, Tangibilidade no agendamento, Confiabilidade e Segurança nas viagens, Empatia nas viagens, Avaliação dos veículos e Outras sugestões.

Verificou-se que a categoria com maior número de sugestões foi “Tangibilidade no agendamento”, seguida por “Avaliação dos veículos”, enquanto a categoria com menor número de sugestões foi “Empatia no agendamento”. No que se refere às variáveis, a com maior número de sugestões foi “Informatizar o sistema de agendamento” (23 sugestões), da categoria “Tangibilidade no agendamento”, seguida por “Agendamento mais prático e ágil”, com 13 relatos, da mesma dimensão, conforme mostra o Gráfico 3.

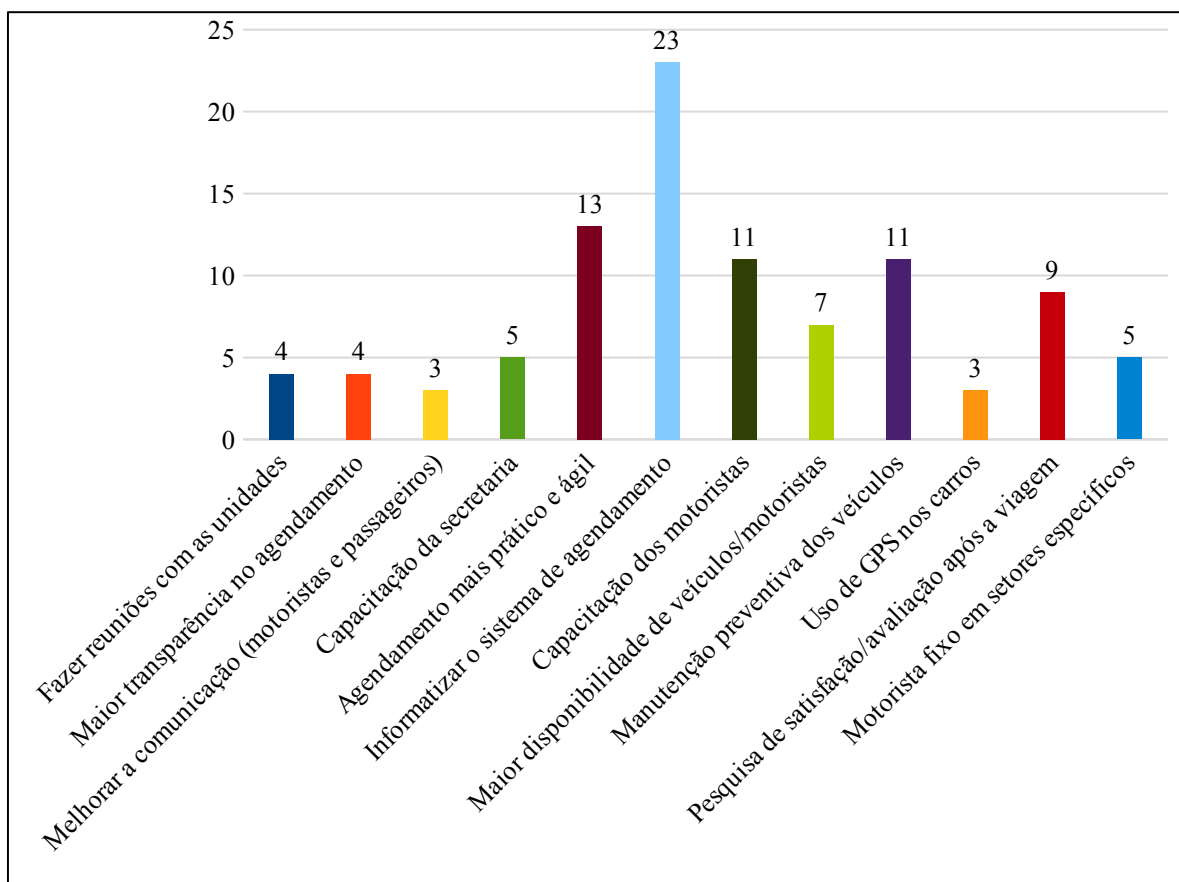


Gráfico 3 - Variáveis mais mencionadas nas sugestões dos respondentes.

Fonte: dados da pesquisa.

#### 4.5 Elogios dos respondentes ao setor de transporte da UFSM

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

Verificou-se que a categoria com maior número de elogios foi “Confiabilidade e Segurança nas viagens”, seguida por “Empatia nas viagens”. Já a categoria com a menor quantidade de elogios foi “Tangibilidade no agendamento”. Acerca das variáveis, conforme o Gráfico 4, a com maior número de elogios foi “Motoristas educados/cordiais” (20 elogios), da categoria “Confiabilidade e Segurança nas viagens”, seguida por “Serviço excelente”, com 12 elogios, da dimensão “Empatia nas viagens”.



Gráfico 4 - Variáveis mais mencionadas nos elogios dos respondentes  
Fonte: dados da pesquisa.

#### 4.6 Reclamações dos respondentes ao setor de transporte da UFSM

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

Observou-se que a categoria que apresentou maior quantidade de reclamações foi “Empatia nas viagens”, seguida por “Confiabilidade e Segurança nas viagens”. Já as categorias que obtiveram menos reclamações foram “Confiabilidade e Segurança no agendamento” e “Empatia no agendamento”, com uma menção em cada. No que tange as variáveis, a maior quantidade de reclamações foi para “Falta de disponibilidade de veículos/motoristas” (10 reclamações), da dimensão “Empatia nas viagens”, seguida por “Manutenção dos veículos” (5 reclamações), da dimensão “Avaliação dos veículos”.

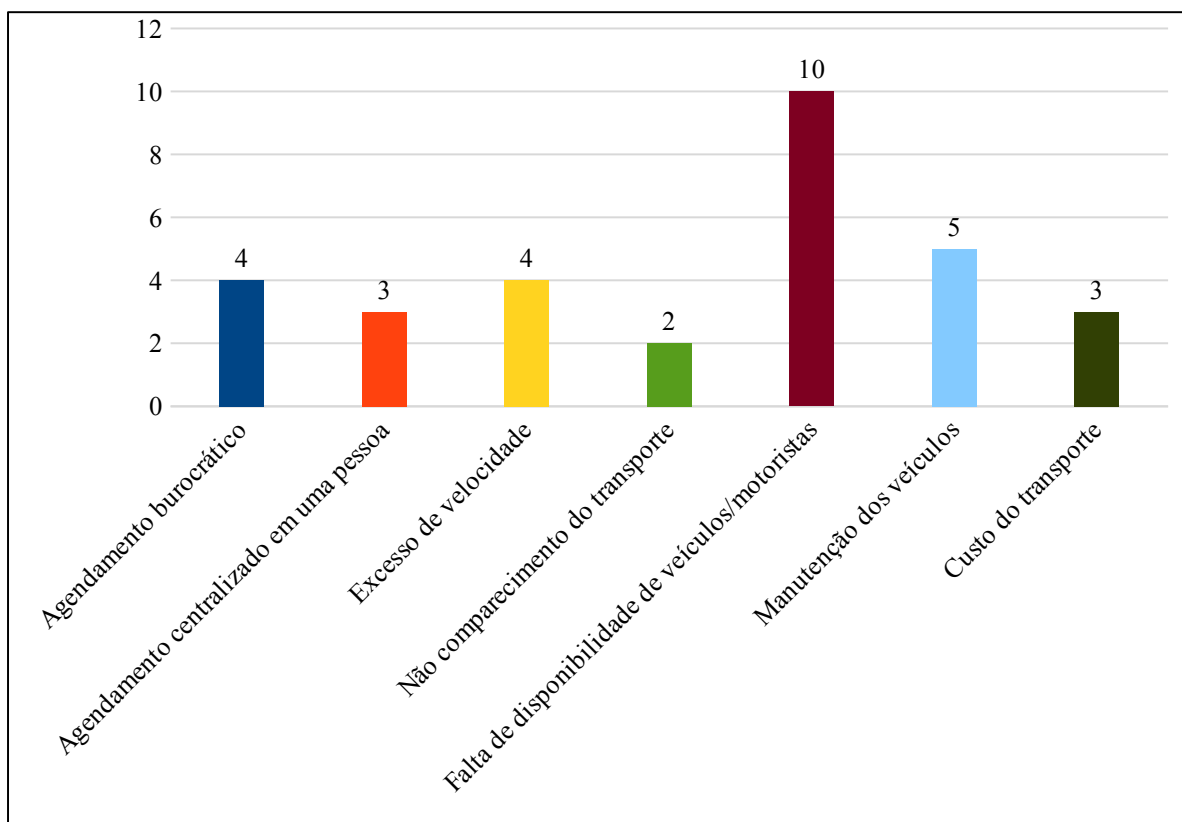


Gráfico 5 - Variáveis mais mencionadas nas reclamações dos respondentes.  
Fonte: dados da pesquisa.

A partir dos relatos feitos pelos usuários nas questões referentes a problemas ocorridos na prestação do serviço, das sugestões e das reclamações ao setor, é possível identificar pontos a serem trabalhados pelo Núcleo de Transporte da UFSM, que, em síntese, são elencados a seguir, como forma de contribuição à gestão do setor e da administração pública de forma geral.

No que tange à categoria “Confiabilidade e Segurança no agendamento”, algumas sugestões para o melhor funcionamento e atendimento às expectativas dos usuários são: 1) implantação de um sistema de agendamento; 2) envio de e-mails confirmativos com informações acerca das viagens, como motorista destinado, placa do veículo, horário de saída e chegada, destino e itinerário; 3) reuniões com unidades administrativas para explicar o funcionamento do agendamento; e 4) elaboração de um manual a ser disponibilizado no portal da instituição.

Referente à categoria “Empatia no agendamento”, é importante que a instituição invista na capacitação e profissionalização da secretaria, visto que é alvo de várias reclamações.



A respeito da “Tangibilidade no agendamento”, sugere-se: 1) informatização do agendamento; 2) otimização das viagens, buscando agrupar os passageiros com o mesmo destino e proximidade de horários; e 3) transparência das viagens no portal da instituição.

Sobre a categoria “Confiabilidade e Segurança nas viagens”, foram feitos diversos relatos acerca dos motoristas, sinalizando o desrespeito no tratamento aos passageiros, excesso de velocidade e imprudência na direção. Assim, indica-se a capacitação e profissionalização dos motoristas, buscando a excelência desses profissionais, os quais são responsáveis e trabalham diretamente com a vida de pessoas.

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

Em relação à última categoria, “Avaliação dos veículos”, aponta-se as seguintes proposições: 1) melhoria da manutenção dos veículos; 2) implantação de um *checklist* de verificação das condições dos veículos na saída e chegada das viagens para detecção de possíveis falhas e irregularidades; e 3) utilização de sistema de controle da velocidade.

Por fim, na categoria “Outros”, é válido que a instituição invista na elaboração e prática de pesquisas de satisfação/avaliação das viagens e no planejamento e verificação da possibilidade de motoristas fixos em unidades específicas que possuem maior demanda.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou realizar uma avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo setor de transporte de uma instituição federal de ensino superior. Para tanto, especificamente, buscou identificar o perfil dos usuários, verificar os pontos positivos e críticos da avaliação e propor melhorias à gestão do setor.

Os principais resultados revelaram que tanto os pontos positivos quanto os negativos referiram-se especialmente aos fatores “Confiabilidade e Segurança nas viagens” e “Empatia nas viagens”. As variáveis mais elogiadas pelos respondentes foram: “Motoristas educados/cordiais” e “Serviço excelente”. Já as variáveis com maiores reclamações foram: “Excesso de velocidade”, “Falta de disponibilidade de veículo/motorista” e “Imprudência na direção”. Também foram feitas diversas proposições acerca de todos os fatores pesquisados,

entre as quais destacam-se: implantar um sistema informatizado para o agendamento do transporte, investir na capacitação e profissionalização da secretaria e dos motoristas, melhorar a disponibilidade de motoristas e veículos da instituição, melhorar as condições mecânicas dos veículos e realizar pesquisas de satisfação/avaliação das viagens após o término de cada uma.

Como contribuições deste estudo para a administração pública, ressalta-se a identificação das práticas que vêm sendo realizadas pelo setor e das melhorias possíveis, que podem subsidiar a gestão para a tomada de decisões, possibilitando uma revisão dos seus instrumentos e processos, com vistas a corrigir deficiências e aperfeiçoar o serviço. Para a academia, as principais contribuições referem-se à ampliação do conhecimento, como forma de contribuir para o avanço de estudos na área de qualidade dos serviços e, especialmente, do serviço público.

Como limitações deste trabalho, destaca-se que este abarcou apenas o setor de transporte do *campus* de Santa Maria, não considerando o transporte dos outros *campi*. Nesse sentido, recomenda-se tal prática para futuras pesquisas. Ademais, dado o caráter inovador deste trabalho, considerando a escassez de estudos acerca do setor de transporte dentro de organizações públicas, no capítulo de análise e discussão dos resultados não foi possível realizar significativas comparações com a literatura, portanto, a análise restringiu-se a uma descrição dos resultados encontrados nesta pesquisa.

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

## REFERÊNCIAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FUNDAÇÃO DO DESENVOLVIMENTO ADMINISTRATIVO – FUNDAP. **Programa de Desenvolvimento Gerencial – Educação Continuada**. São Paulo, 2006. Disponível em: <[http://unesav.com.br/ckfinder/userfiles/files/INDICADORES\\_PARA\\_MONITORAMENTO\\_DE\\_PROGRAMAS\\_E\\_PROJETOS.pdf](http://unesav.com.br/ckfinder/userfiles/files/INDICADORES_PARA_MONITORAMENTO_DE_PROGRAMAS_E_PROJETOS.pdf)>. Acesso em: 27 jan. 2020.

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

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

KANAANE, R. et al. (Org.). **Gestão pública**: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas. São Paulo: Atlas, 2010.

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

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

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

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

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

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A.; BERRY, L. L. Servqual: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

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

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

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

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

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

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

SOUZA, A. M. P. **Avaliação da qualidade em serviços de saúde: um estudo de caso no Ambulatório Araújo Lima da Universidade Federal do Amazonas**. 2012. 99 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Universidade Federal do Amazonas, Manaus, AM, 2012.

SOUZA, C. H. M. Uma ferramenta para avaliação da qualidade em serviços: a janela do cliente. **Perspectivas Online**, v. 5, n. 1, 2008.

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA – UFSM. **Regimento Geral da Universidade Federal de Santa Maria**. Santa Maria, 2011. Disponível em: <[http://w3.ufsm.br/cefd/images/regimento\\_geral.pdf](http://w3.ufsm.br/cefd/images/regimento_geral.pdf)>. Acesso em: 27 jan. 2020.

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

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